

CONTRATTO PER LA FORNITURA DI  
ENERGIA ELETTRICA  
E GAS NATURALE  
**BUSINESS**





# Next e-Business Ventiquattro Gas

ALLEGATO ECONOMICO | MERCATO LIBERO | OFFERTA VALIDA FINO AL 27/05/2021

## 1. CONDIZIONI DI SOMMINISTRAZIONE

La presente offerta è riservata esclusivamente ai nuovi clienti, titolari di Partita IVA (il "Cliente"), con consumi di gas fino a 200.000 Smc annui. Le presenti condizioni economiche (le "CE") definiscono il prezzo per la somministrazione del gas naturale al Cliente e le ulteriori condizioni dell'offerta denominata "Next e-Business Ventiquattro Gas". Le CE di Next e-Business Ventiquattro Gas integrano le Condizioni Generali di Contratto per la somministrazione di gas naturale per il mercato libero di Sorgenia (le "CGC"); 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. SPESE PER LA MATERIA ENERGIA

2.1. Ai sensi delle presenti CE, il prezzo fisso della componente gas naturale ("Prezzo Gas") assumerà il valore espresso nella tabella sottostante:

0,3015  
€/Smc

2.2. Saranno inoltre applicati al Cliente:

- il corrispettivo a copertura del "servizio commerciale", pari a 66 €/Pdr/anno; al Servizio Commerciale verrà applicato lo Sconto Fedeltà Gas pari: al 5% per i primi 12 mesi di fornitura; al 10% a partire dal 13 mese di fornitura; al 15% a partire dal 25 mese di fornitura; al 20% dal 36 mese di fornitura in avanti.
- le tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione, inclusi gli oneri, così come definite dall'Autorità ai sensi della RTDG;
- la componente QTi,t, relativa al servizio di trasporto del gas naturale dal PSV al punto di riconsegna della rete di trasporto, così come definita dall'Autorità ai sensi del TIVG.

2.3. I valori indicati nelle presenti Condizioni Economiche ed espressi in euro/Smc, sono riferiti ad una fornitura di gas naturale con Potere Calorifico Superiore ("PCS") pari a 38.52 MJ/Smc. Il prezzo effettivamente applicato viene adeguato in funzione del valore del PCS Effettivo relativo all'impianto di distribuzione nel quale ricade la fornitura e calcolato secondo le disposizioni di cui al TIVG.

2.4. Tutti i corrispettivi sopra indicati sono da considerarsi al netto dell'IVA, delle accise e di qualsiasi altra eventuale imposta, tassa, tributo o altro onere di volta in volta applicabile al Contratto o alla somministrazione del gas naturale, introdotto dalle autorità competenti dopo la stipula del Contratto e per il quale l'ARERA prevede espressamente un'esplicitazione in fattura. Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale consultare il sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it), nella sezione riservata ai Clienti.

### Suddivisione percentuale della spesa al netto di IVA e Accise per azienda tipo

La tabella riporta l'incidenza percentuale dei diversi corrispettivi sulla spesa media annua imposte escluse. Le percentuali indicate si riferiscono ad una azienda "tipo" (valore medio dei sei ambiti tariffari italiani) con consumi pari a 5.000 Smc/anno.

|                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------|-----|
| Spesa per il gas naturale                                       | 59% |
| Spesa per trasporto e gestione del contatore e oneri di sistema | 41% |

2.5. Le condizioni di cui alle presenti CE, fatto salvo quanto previsto dai precedenti punti, rimarranno invariate per 24 mesi dalla data di attivazione della somministrazione con Sorgenia. Allo scadere di tale periodo, il Prezzo Gas sarà sostituito dal Prezzo Indicizzato Gas che si aggiornerà mensilmente in funzione delle variazioni del parametro PSV, in applicazione della seguente formula:

$$\text{Prezzo Indicizzato Gas} = \text{Prezzo PSV} + \text{Fee}$$

dove:

- Prezzo PSV:** è la media aritmetica, convertita in €/cent/Smc, sulla base di un coefficiente moltiplicativo pari a 1,07, delle quotazioni dell'indice PSV, espresse in €/MWh e determinate in ciascun giorno lavorativo per il quale tale pubblicazione è disponibile, del mese precedente il mese di prelievo. L'indice PSV fa riferimento alla quotazione 'Offer', espressa in €/MWh e relativa al mese di prelievo. Il valore del Prezzo PSV viene arrotondato alla terza cifra decimale. Il valore massimo raggiunto dall'indice PSV nel corso degli ultimi dodici mesi è pari a 0,16902 €/cent/Smc ( Novembre 2019 ).
- Fee:** è una costante, il cui valore è pari a 0,1746 €/Smc. Nei casi in cui la data di attivazione del cliente sia diversa dal primo giorno del mese, il prezzo sopraindicato si aggiornerà (con le modalità di cui sopra) a far data dal primo giorno del 25esimo mese dopo la data di attivazione.

## 3. ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI

3.1. In deroga a quanto previsto nell'art. 9 delle CGC, il Cliente potrà effettuare il pagamento delle fatture tramite addebito diretto sul proprio conto corrente bancario con SEPA Direct Debit (SDDS), oppure tramite addebito su carta di credito, purché emessa da uno tra i circuiti Visa, Mastercard o altri circuiti eventualmente visualizzati sul sito internet Sorgenia.

3.2. La presente offerta prevede l'emissione della fattura in formato digitale, salvi i casi in cui Sorgenia non possa procedervi per difficoltà tecniche. I documenti di fatturazione 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. Resta inteso che, qualora l'invio in formato cartaceo sia disposto da Sorgenia, nei casi in cui la stessa non possa procedere all'invio in formato digitale per difficoltà tecniche, al Cliente non sarà addebitato alcun onere aggiuntivo.

3.3. La fatturazione avverrà secondo le modalità riportate nell'art. 9 delle CGC.



CONTRATTO PER LA FORNITURA DI  
ENERGIA ELETTRICA  
E GAS NATURALE  
**BUSINESS**





# Next e-Business Ventiquattro Luce



ALLEGATO ECONOMICO | MERCATO LIBERO

OFFERTA VALIDA FINO AL 27/05/2021

## 1. CONDIZIONI DI SOMMINISTRAZIONE

La presente offerta è riservata esclusivamente ai nuovi clienti, titolari di Partita IVA (il "**Cliente**"), con fornitura di energia elettrica alimentata in bassa tensione (bt) e con consumi annui inferiori a 500.000 kWh. Le presenti condizioni economiche (le "**CE**") definiscono il prezzo per la somministrazione dell'energia elettrica al Cliente e le ulteriori condizioni dell'offerta denominata "**Next e-Business Ventiquattro Luce**". Le CE di Next e-Business Ventiquattro Luce integrano le Condizioni Generali di Contratto per la somministrazione di energia elettrica per il mercato libero di Sogrenia (le "CGC"); 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. IL PREZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA

**2.1.** Ai sensi delle presenti CE, il prezzo della componente energia elettrica ("**Prezzo Luce**"), fisso e comprensivo di perdite di rete, assumerà il valore espresso nella tabella sottostante:

F0 (F1, F2, F3)  
**0,08504**  
€/kWh

**2.2.** Saranno inoltre applicati al Cliente:

- il corrispettivo a copertura del "servizio commerciale", pari a 120 €/POD/anno; al Servizio Commerciale verrà applicato lo Sconto Fedeltà Luce pari: al 5% per i primi 12 mesi di fornitura; al 10% a partire dal 13 mese di fornitura; al 15% a partire dal 25 mese di fornitura; al 20% dal 36 mese di fornitura in avanti.
- i corrispettivi per il servizio di dispacciamento di cui all'Articolo 24 e 15.2 del TIS, così come applicati da Terna all'utente del dispacciamento, tenendo conto delle perdite di rete;
- le tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione così come definite dall'Autorità ai sensi del TIT e del TIME;
- le componenti ASOS, ARIM, UC3 e UC6 così come definite ai sensi del TIT;
- il corrispettivo di cui all'Articolo 25 del TIS ai clienti finali aventi diritto alla maggior tutela e il corrispettivo di cui all'Articolo 25bis del TIS ai clienti finali aventi diritto alla salvaguardia, così come applicati da Terna.

**2.3.** I quantitativi di energia destinati alla presente offerta sono integralmente provenienti da fonti rinnovabili attraverso certificati che attestano l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate per i volumi fatturati al Cliente (le "Garanzie d'Origine"), come previsto dalla Delibera ARERA ARG/elt 104/11.

**2.4.** Tutti i corrispettivi sopra indicati sono da considerarsi al netto dell'IVA, delle accise e di qualsiasi altro componente eventualmente introdotto dall'ARERA dopo la stipula del Contratto e per i 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), nella sezione riservata ai Clienti.

## Suddivisione percentuale della spesa al netto di IVA e Accise per azienda tipo

La tabella riporta l'incidenza percentuale dei diversi corrispettivi sulla spesa media annua imposte escluse. Le percentuali indicate si riferiscono ad un'azienda "tipo" che consuma 10.000 kWh all'anno e con una potenza contrattuale di 10 kW.

|                                                                        |     |
|------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Spesa per l'energia elettrica e le perdite</b>                      | 40% |
| <b>Spesa per il servizio commerciale</b>                               | 5%  |
| <b>Spesa per i dispacciamento</b>                                      | 17% |
| <b>Spesa per trasporto e gestione del contatore e oneri di sistema</b> | 37% |
| di cui componente Asos                                                 | 26% |

**2.5.** Le condizioni di cui alle presenti CE, fatto salvo quanto previsto dai precedenti punti, rimarranno invariate per 24 mesi dalla data di attivazione della somministrazione con Sogrenia. Allo scadere di tale periodo, il Prezzo Luce sarà sostituito dal Prezzo Indicizzato Luce che si aggiornerà mensilmente in funzione delle variazioni del parametro PUN (Fi), in applicazione della seguente formula:

$$\text{Prezzo Luce} = (\text{Prezzo PUN} + \text{Perdite di rete}) + \text{Fee}$$

dove:

- **PUN:** è un parametro pari alla media aritmetica mensile delle quotazioni orarie dell'indice PUN (Prezzo Unico Nazionale definito ai sensi dell'articolo 30, comma 4, lettera c della Delibera ARERA n. 111/06 ("Condizioni per l'erogazione del pubblico servizio di dispacciamento dell'energia elettrica sul territorio nazionale e per l'approvvigionamento delle relative risorse su base di merito economico, ai sensi degli articoli 3 e 5 del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79") e ss.mm.ii. Il valore massimo raggiunto dall'indice PUN nel corso degli ultimi dodici mesi è pari a 0,06902 €/kWh ( Aprile 2021 ).
- **Perdite di rete,** onere previsto dall'ARERA in relazione alle dispersioni di energia durante il trasporto, calcolate imputando una percentuale fissa (10,2% per i Clienti in bassa tensione e il 3,8% per i Clienti in media tensione) al Prezzo PUN, ferma restando la loro applicazione anche alla componente per il servizio di dispacciamento.
- **Fee:** è una costante, comprensiva di perdite di rete, il cui valore è pari a 0,03228 €/kWh. Nei casi in cui la data di attivazione del cliente sia diversa dal primo giorno del mese, il prezzo sopraindicato si aggiornerà (con le modalità di cui sopra) a far data dal primo giorno del 25esimo mese dopo la data di attivazione.

## 3. ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI

**3.1.** In deroga a quanto previsto nell'art. 9 delle CGC, il Cliente potrà effettuare il pagamento delle fatture tramite addebito diretto sul proprio conto corrente bancario con SEPA Direct Debit (SDDS), oppure tramite addebito su carta di credito, purché emessa da uno tra i circuiti Visa, Mastercard o altri circuiti eventualmente visualizzati sul sito internet Sogrenia.

**3.2.** La presente offerta prevede l'emissione della fattura in formato digitale, salvi i casi in cui Sogrenia non possa procedervi per difficoltà tecniche. I documenti di fatturazione 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. Resta inteso che, qualora l'invio in formato cartaceo sia disposto da Sogrenia, nei casi in cui la stessa non possa procedere all'invio in formato digitale per difficoltà tecniche, al Cliente non sarà addebitato alcun onere aggiuntivo.

**3.3.** La fatturazione avverrà secondo le modalità riportate nell'art. 9 delle CGC.

## 4. ALTRE CARATTERISTICHE DELL'OFFERTA

**4.1.** Il Gestore dei Servizi Energetici (GSE) ha determinato<sup>2</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. I risultati di questo studio, confrontati con i dati relativi alla produzione di energia elettrica venduta da Sogrenia, sono consultabili sul sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it)

<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.

<sup>2</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



Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, in alternativa all'offerta attuale.

Se lei è un cliente domestico elettrico o una PMI, ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, **in alternativa all'offerta attuale**, l'attivazione del servizio a CE e contrattuali fissate dall'ARERA.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e s.m.i. e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) o chiamare il numero verde 800.166.654. Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

#### IDENTITÀ DELL'IMPRESA E DELL'OPERATORE COMMERCIALE

|                                                                             |                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOME IMPRESA:<br><b>Sorgenia SpA</b>                                        | INDIRIZZO UTILE ANCHE PER L'INVIO DI RECLAMI SCRITTI E DELL'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO:<br><b>Casella Postale 14287 - 20152 Milano</b> |
| CODICE IDENTIFICATIVO O NOME DEL PERSONALE COMMERCIALE CHE L'HA CONTATTATO: |                                                                                                                                                   |
| DATA E ORA DEL CONTATTO:                                                    | FIRMA DEL PERSONALE COMMERCIALE CHE L'HA CONTATTATO:                                                                                              |

#### SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

|                              |                                      |
|------------------------------|--------------------------------------|
| DATA DI PRESUNTA ATTIVAZIONE | EVENTUALI ONERI A CARICO DEL CLIENTE |
|------------------------------|--------------------------------------|

#### CONTENUTO DEL CONTRATTO

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- prezzo del servizio
- durata del contratto
- modalità di utilizzo dei dati di lettura
- modalità e tempistiche di pagamento
- conseguenze del mancato pagamento
- eventuali garanzie richieste
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita

#### DOCUMENTI CHE DEVONO ESSERE CONSEGNATI OLTRE ALLA PRESENTE NOTA INFORMATIVA

- Copia contratto

## 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 DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE

| Indicatore                                                                                              | Standard specifico | Livelli effettivi di qualità* | Indennizzo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti                                                   | 40 giorni solari   | 11,4 giorni                   | In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, l'indennizzo base è pari a 25 euro. 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. Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base. |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione                                                              | 90 giorni solari   | 17,9 giorni                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione                                                       | 20 giorni solari   | 39 giorni                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| % minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari | 95%                | 98,4%                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

\* Rilevazione dati anno 2015

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 s.m.i. Per verificare i dettagli relativi al nostro impegno per fornire una qualità tangibile e verificabile, vi invitiamo a visionare la nostra Carta della Qualità dei Servizi disponibile sul sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it).

L'offerta standard di cui alla Delibera 463/2016/R/com è disponibile sul sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it).

## DEFINIZIONI

- **ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **Cliente:** il cliente finale identificato nel Modulo di Adesione;
- **Contratto:** l'intero accordo composto dalle presenti Condizioni Generali, il Modulo di Adesione, le Condizioni Economiche e gli altri eventuali allegati, tra Sorgenia e il Cliente per la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale;
- **Contratto di Connessione:** contratto con la Società di Distribuzione dell'energia elettrica per il servizio di connessione;
- **Codice di Condotta Commerciale:** Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti finali, Allegato A alla delibera ARERA ARG/Com 104/10;
- **Codice di Distribuzione:** condizioni di accesso al servizio di trasporto del gas naturale della Società di Distribuzione;
- **Codice di Rete:** condizioni di accesso al servizio di trasporto del gas naturale della Società di Trasporto;
- **Condizioni Economiche o CE:** il documento contenente il prezzo e le ulteriori condizioni della specifica proposta contrattuale di Sorgenia ed integrazione delle Condizioni Generali;
- **Contratto di Dispacciamento:** il contratto per il servizio di dispacciamento dell'energia elettrica con Terna;
- **Contratto di Distribuzione:** il contratto per il servizio di trasporto del gas naturale con la Società di Distribuzione;
- **Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica:** il contratto per il servizio di trasporto dell'energia elettrica con la Società di Distribuzione dell'energia elettrica;
- **Fornitore del Servizio di Default:** il fornitore del servizio di default di distribuzione ai sensi del Titolo IV, Sezione 2 del TIVG;
- **Misuratore:** la strumentazione preposta alla rilevazione e misura dell'energia elettrica e/o del gas naturale prelevato presso il/i Punto/i di Prelievo;
- **Condizioni Generali o CGC:** le presenti condizioni generali di vendita, applicabili ai clienti small business per il mercato libero;
- **Parte/i:** il Cliente e/o Sorgenia a seconda dei casi;
- **PCS:** potere calorifico superiore;
- **Prezzo del Gas Naturale:** il prezzo per la somministrazione di gas naturale calcolato secondo quanto indicato nelle Condizioni Economiche;
- **Prezzo dell'Energia Elettrica:** il prezzo per la somministrazione di energia elettrica calcolato secondo quanto indicato nelle Condizioni Economiche;
- **Punto/i di Prelievo:** il/i punto/i di prelievo dell'energia elettrica e il/i punto/i di riconsegna del gas naturale indicato/i nel Modulo di Adesione;
- **Rete di Distribuzione:** la rete gestita dalla Società di Distribuzione;
- **Rete di Trasporto:** la rete gestita dalla Società di Trasporto;
- **Società di Distribuzione:** la società responsabile del trasporto del gas su rete locale e/o la società responsabile del trasporto di energia elettrica su rete locale, a seconda dei casi;
- **Società di Trasporto:** la società responsabile del trasporto del gas su rete nazionale e/o Terna;
- **Sorgenia:** Sorgenia S.p.A.;
- **TIVG:** testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, Allegato A della Delibera ARERA ARG/gas64/09 e s.m.i.;
- **Terna:** Terna S.p.A.;
- **TIQV:** qualità dei servizi di vendita Allegato A della Delibera 413/2016/R/com;
- **TIF:** Testo integrato Fatturazione, Allegato A della Delibera ARERA 463/2016/R/com;
- **TIS:** Regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento ARG/elt 107/09 e s.m.i.;
- **TIV:** Testo integrato Vendita, Delibera 301/2012/R/eel e s.m.i.;
- **TIRV:** Testo Integrato In Materia Di Misure Propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria, Allegato A della Delibera ARERA 228/2017/R/com e s.m.i. del 7 aprile 2017.

## 1. OGGETTO DEL CONTRATTO

**1.1** Ai sensi del Contratto Sorgenia si impegna a mettere a disposizione del Cliente l'energia elettrica e/o il gas naturale, secondo quanto previsto dal Modulo di Adesione, nelle quantità e caratteristiche di prelievo previste nel Modulo di Adesione. Il Cliente si impegna ad acquistare e a prelevare esclusivamente da Sorgenia tutti i quantitativi di energia elettrica e/o di gas naturale necessari al proprio fabbisogno, presso il/i Punto/i di Prelievo dove è installato il Misuratore ai termini ed alle condizioni che seguono.

**1.2** Ogni eventuale mutamento del/i Punto/i di Prelievo e/o degli impegni di capacità e/o dei quantitativi di gas naturale prelevati rispetto a quanto dichiarato dal Cliente nel Modulo di Adesione o da tale dichiarazione deducibile, che il Cliente intenda introdurre nel corso dell'esecuzione del Contratto, dovrà essere preventivamente concordato con Sorgenia e sarà comunque subordinato all'accettazione da parte della Società di Distribuzione e della Società di Trasporto. Restano ad esclusivo carico del Cliente eventuali oneri e/o corrispettivi che la Società di Distribuzione dovesse richiedere in conseguenza dei sopracitati mutamenti.

**1.3** In caso di incongruenza tra i dati comunicati dal Cliente nel Modulo di Adesione e quelli risultanti alla Società di Distribuzione relativamente ai consumi o ad altre caratteristiche tecniche della fornitura, prevarranno i dati della Società di Distribuzione.

**1.4** La consegna dell'energia elettrica e/o del gas naturale da parte di Sorgenia avverrà all'uscita del Misuratore alle condizioni di esercizio della rete a cui il/i Punto/i di Prelievo è/sono allacciato/i e, con riferimento all'energia elettrica in bassa tensione o media tensione, a seconda dei casi, e con riferimento al gas naturale in bassa pressione, salvo indicazioni differenti della Società di Distribuzione.

**1.5** Il Cliente conferisce mandato con rappresentanza esclusivo ed irrevocabile a Sorgenia, che accetta, al fine di recedere, per suo conto ed in suo nome, dal contratto di somministrazione in essere tra il Cliente e l'altro fornitore.

**1.6** Qualora il Cliente abbia optato nel Modulo di Adesione per la somministrazione congiunta di energia elettrica e gas naturale, le presenti Condizioni Generali trovano integrale applicazione. Qualora il Cliente abbia optato esclusivamente per la somministrazione di energia elettrica non si applicano le seguenti disposizioni: 4.8, 6.7, 6.8, 7.2, 9.5, e 14.9(a). Qualora il Cliente abbia optato esclusivamente per la somministrazione di gas naturale non si applicano le seguenti disposizioni: 4.1, 4.6, 6.5, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4.

## 2. DICHIARAZIONI ED IMPEGNI DEL CLIENTE

**2.1** Il Cliente dichiara e garantisce a Sorgenia che:

- (a) Il/i Punto/i di Prelievo indicato/i nel Modulo di Adesione risulta/no già adeguatamente collegati alle rispettive reti di distribuzione locale e che le opere realizzate per collegare i propri impianti sono conformi alla normativa di volta in volta applicabile e in grado di soddisfare i propri fabbisogni energetici;
- (b) i propri impianti sono conformi alla normativa di volta in volta applicabile in materia di sicurezza, prevenzione e alle disposizioni antinfortunistiche;

- (c) ha piena disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti;
- (d) non ha obbligazioni insolite relativamente ai contratti stipulati con il precedente fornitore, con le Società di Distribuzione e le Società di Trasporto;
- (e) non ha subito iscrizioni pregiudizievoli nel registro dei protesti durante i 5 (cinque) anni precedenti alla stipulazione del Contratto;
- (f) non è in alcuna delle situazioni previste dagli artt. 2446 e 2447 c.c., non è insolvente e non è stata intrapresa alcuna azione volta a far dichiarare il Cliente fallito, ad assoggettarlo ad una qualsiasi altra procedura concorsuale ovvero alla liquidazione volontaria o alla cessazione dell'attività;
- (g) è in possesso del numero di partita IVA, e/o Codice Fiscale, che corrisponde a quello indicato a Sorgenia in sede di stipula del contratto, regolarmente attribuito dall'ufficio locale dell'Agenzia delle Entrate competente, e si impegna a fornire copia del relativo certificato di attribuzione, su richiesta di Sorgenia.
- (h) qualora connesso in media tensione (per l'energia elettrica) o con consumi annui superiori a 200.000 mc (per il gas), ha debitamente informato Sorgenia in merito alle condizioni di recesso e/o disdetta del contratto regolante la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale in corso con altro fornitore presso il/i Punto/i di Prelievo e che alla data di decorrenza della somministrazione con Sorgenia sarà libero da ogni vincolo contrattuale di somministrazione di energia elettrica e/o gas con soggetto diverso da Sorgenia.

Il Cliente assume la responsabilità dell'esattezza di quanto dichiarato ai soprastanti punti da "a" a "h" e, in caso di dichiarazione mendace, manleva e terrà indenne Sorgenia da ogni responsabilità da essa derivante. Restano ad intero carico del Cliente tutti gli eventuali oneri, sanzioni, penali o corrispettivi in genere che Sorgenia fosse tenuta a corrispondere a qualsiasi titolo a qualunque persona fisica o giuridica a causa di quanto dichiarato dal Cliente.

**2.2** In tutti i casi ove gli impianti del Cliente non fossero rispondenti alle disposizioni richiamate ai punti "a" o "b" del precedente art. 2.1, il Cliente si impegna a provvedere tempestivamente al loro adeguamento e a sostenerne i relativi costi. In tal caso, il Cliente stesso prenderà i necessari accordi direttamente con le Società di Distribuzione consentendo a Sorgenia di effettuare le opportune verifiche ed esibendo, su richiesta di Sorgenia, la documentazione comprovante la sicurezza dei propri impianti. In caso di rilevata irregolarità, Sorgenia potrà sospendere la somministrazione sino a quando il Cliente non avrà rimediato all'irregolarità a proprie cure e spese. Qualora il Cliente non provveda a porre rimedio entro 5 (cinque) giorni lavorativi dall'accertamento dell'irregolarità, Sorgenia avrà comunque la facoltà di sospendere la somministrazione o risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.. È fatto salvo il diritto per Sorgenia al risarcimento per ogni eventuale danno subito e/o per eventuali rimborsi richiesti da soggetti terzi.

**2.3** Sorgenia si riserva altresì la facoltà di richiedere al Cliente le somme da quest'ultimo eventualmente dovute al Fornitore del Servizio di Default.

**2.4** In caso di richiesta di voltura, il cliente deve inoltrare la modulistica compilata e firmata, corredata di copia del documento di identità (solo in caso di richiesta pervenuta da canale scritto o in assenza di autorizzazione del cliente alla registrazione telefonica) ed eventuale dichiarazione di estraneità al debito. In assenza della documentazione richiesta Sorgenia non darà esecuzione alla

richiesta di voltura. In caso di invio completo della documentazione, Sorgenia darà esecuzione alla richiesta di voltura e il contratto con il cliente si intenderà concluso e perfezionato secondo quanto previsto dall'articolo 5 delle CGC.

In assenza di dichiarazione di estraneità di cui al comma precedente, la società si riserva di addebitare al cliente i corrispettivi afferenti i consumi decorrenti dalla data di occupazione dell'immobile, come rilevata dalla documentazione inviata. In nessun caso il cliente che presenta una richiesta di voltura o subentro è tenuto al pagamento dei corrispettivi ancora dovuti dal precedente titolare del contratto di fornitura".

### 3. UTILIZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA E/O GAS

**3.1** L'energia elettrica e/o il gas non potranno essere utilizzati in punti diversi da quelli previsti nel Contratto, né ceduta sotto qualsiasi forma a terzi ad esclusione, con riferimento all'energia elettrica, del caso di presenza di un contratto di scambio sul posto, ritiro dedicato e simili.

**3.2** L'energia elettrica e/o il gas naturale potranno essere utilizzati esclusivamente per gli usi descritti nel Modulo di Adesione e in conformità alle migliori regole di prudenza e sicurezza. Eventuali diversi usi dovranno essere preventivamente concordati in forma scritta con Sorgenia.

**3.3** Nel caso di Punti di Prelievo allacciati alla Rete di Trasporto, il contenuto energetico del gas somministrato al Cliente verrà determinato con riferimento al PCS, espresso in KJ/Smc, come comunicato dalla Società di Trasporto conformemente al Codice di Rete. È facoltà del Cliente richiedere, esclusivamente tramite Sorgenia, alla Società di Trasporto la verifica che il PCS risultato dalla determinazione sia rappresentativo della composizione chimica del gas naturale somministrato da Sorgenia nel rispetto di quanto previsto dal Codice di Rete. Tale verifica sarà effettuata in conformità alle disposizioni emanate dalle competenti Autorità e/o dalla Società di Trasporto. Il gas somministrato mediante la rete della Società di Trasporto sarà conforme alla specifica di qualità riportata nel vigente Codice di Rete e alle specifiche di pressione minima pubblicata sul sito della Società di Trasporto. Qualora il gas risulti non conforme alla specifica di qualità e/o di pressione minima, il Cliente ne darà tempestiva comunicazione a Sorgenia che attiverà le necessarie verifiche nei confronti della SdT. Fatta salva la predetta comunicazione, in ogni caso non graverà su Sorgenia alcun ulteriore obbligo o responsabilità al riguardo.

### 4. TRASPORTO E DISPACCIAMENTO DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS

**4.1** Il Cliente conferisce sin d'ora mandato irrevocabile ed esclusivo, senza rappresentanza, a Sorgenia per la stipulazione del Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica e del Contratto di Dispacciamento.

**4.2** Il Cliente conferisce, inoltre, mandato senza rappresentanza, irrevocabile ed esclusivo a Sorgenia per la partecipazione della stessa alle procedure di assegnazione della capacità di importazione o altri diritti relativamente al Punto di Prelievo.

**4.3** Ai fini della stipula e dell'esecuzione del Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica il Cliente è tenuto a concludere il Contratto di Connessione, predisposto dalla Società di Distribuzione dell'energia elettrica ed inerente alle condizioni di connessione alla rete dei propri siti ed impianti. Ai fini del puntuale adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto di Connessione, il Cliente conferisce mandato con rappresentanza esclusivo e irrevocabile a Sorgenia, affinché quest'ultima provveda alla stipulazione del predetto Contratto di Connessione in nome e per conto del Cliente, nonché, mandato esclusivo ed irrevocabile senza rappresentanza ai fini dello svolgimento delle pratiche e attività connesse all'esecuzione del Contratto di Connessione, fermo restando che il Cliente resterà titolare del rapporto giuridico con la Società di Distribuzione derivante dal Contratto di Connessione.

**4.4** Il Cliente dichiara di conoscere il contenuto del Contratto di Dispacciamento, del Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica e del Contratto di Connessione ed, in particolare, degli obblighi da essi derivanti, quali:

- (a) non effettuare prelievi eccedenti la potenza massima installata o la pressione disponibile o comunque fraudolenti o irregolari;
- (b) permettere ispezioni e verifiche sui propri impianti e sui Misuratori;
- (c) non manomettere le apparecchiature della Società di Distribuzione e non alterare le misurazioni dei consumi;
- (d) pagare i corrispettivi richiesti per le attività svolte dalla Società di Distribuzione. Salva diversa previsione nelle Condizioni Economiche, tali corrispettivi, saranno pagati da Sorgenia e riaddebitati da parte di quest'ultima al Cliente. Qualora il Cliente sia dotato di impianti di autoproduzione Sorgenia potrà applicare oneri di sbilanciamento;
- (e) mantenere gli impianti in sicurezza e adeguarli alle norme tecniche, ove richiesto.

**4.5** Il Cliente dichiara che il valore di potenza disponibile per cui ha corrisposto alla Società di Distribuzione gli oneri di allacciamento corrisponde al proprio fabbisogno massimo di potenza e che, pertanto, in caso di prelievi eccedenti la potenza disponibile o comunque non consentiti, il Cliente sarà responsabile per

l'eventuale conseguente adeguamento dei contributi e terrà indenne Sorgenia da qualsiasi responsabilità o onere nei confronti della Società di Distribuzione e dei terzi. Il Cliente, inoltre, si impegna a:

- (a) conservare e mantenere integre le apparecchiature di misura e gli impianti di consegna dell'energia elettrica;
- (b) porre in essere tutto quanto necessario al fine di garantire la sicurezza sulle reti e del sistema elettrico nazionale.

**4.6** Il Cliente si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del Contratto di Dispacciamento, del Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica e Contratto di Connessione e a tenere indenne Sorgenia in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

**4.7** Tutti i mandati previsti ai sensi del Contratto si intendono conferiti a Sorgenia con facoltà di quest'ultima di sostituire a sé un soggetto terzo ai sensi dell'art. 1717 c.c.

**4.8** Il trasporto del gas naturale avverrà a cura della Società di Trasporto del gas naturale e della Società di Distribuzione del gas naturale in esecuzione di opportuni accordi che Sorgenia s'impegna a concludere direttamente o a far concludere da soggetti terzi nel rispetto delle modalità e delle tempistiche previste dalla normativa di volta in volta applicabile. Da parte sua, il Cliente s'impegna a prestare a Sorgenia tutta la propria necessaria collaborazione e a fornire in tempo utile, comunque prima dell'inizio della somministrazione, tutti i documenti e informazioni utili e/o necessari a tale scopo.

### 5. DURATA DEL CONTRATTO, CONDIZIONI SOSPENSIVE E DIRITTO DI RECESSO

**5.1** Il Contratto ha validità dalla data di sottoscrizione. Per i Clienti con Punti di Prelievo connessi in bassa tensione o con consumo di gas naturale annuo inferiore a 200.000 mc Sorgenia provvederà ad inoltrare conferma della conclusione del contratto, da effettuarsi entro il terzo mese successivo dalla data di conclusione del Contratto stesso.

**5.2** Qualora il Cliente sia un condominio con uso residenziale, in riferimento alla sola fornitura gas, nel caso in cui il Contratto sia stato concluso fuori dai locali commerciali di Sorgenia o mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad esempio online o telefonicamente), 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. Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento comunicandolo a Sorgenia ai canali di contatto di cui all'art. 20 oppure compilando il modulo ripensamento disponibile sul sito Internet e allegato al Contratto, ferma restando, in caso di compilazione online, la conferma da parte di Sorgenia dell'avvenuta ricezione del modulo di ripensamento. Ai sensi della normativa applicabile, rimane in capo al Cliente l'eventuale onere di dimostrare di aver correttamente esercitato il diritto di ripensamento. Resta inteso che qualora il Cliente non richieda espressamente che Sorgenia avvii le attività connesse all'esecuzione del Contratto prima del decorso 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 ai sensi del precedente art. 4 nonché, ove la somministrazione abbia avuto inizio, gli eventuali corrispettivi dovuti ai sensi del Contratto. Resta inteso che la richiesta da parte del Cliente di avviare le attività connesse all'esecuzione del Contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento può comportare un anticipo dell'avvio della somministrazione rispetto ai termini indicati al successivo art. 5.3, ma non garantisce l'avvio della fornitura prima del decorso del termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. Qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento: (i) ove Sorgenia, alla data di esercizio di tale diritto, non abbia ancora avviato le attività connesse all'esecuzione del Contratto, la somministrazione sarà garantita dal precedente fornitore o, qualora non vi sia un precedente fornitore, per l'energia elettrica dal fornitore di maggior tutela e per il gas naturale dall'esercente il servizio di ultima istanza; (ii) ove, invece, Sorgenia, alla data di esercizio del diritto di ripensamento, abbia già avviato le attività connesse all'esecuzione del Contratto, la somministrazione sarà garantita da Sorgenia per il solo tempo necessario al fine di cambiare fornitore o di provvedere alla chiusura del Punto di Prelievo.

**5.3** La somministrazione di energia elettrica e/o gas, avrà indicativamente inizio, salvo quanto previsto all'art. 5.4 e sempre che i dati forniti dal Cliente nel Modulo di Adesione siano corretti, entro il primo giorno del secondo mese successivo alla data di stipula del contratto. Come previsto dalla normativa vigente, il Cliente sarà informato circa la data puntuale di attivazione della fornitura attraverso apposita comunicazione.

**5.4** L'obbligazione di Sorgenia di somministrare i quantitativi di energia elettrica e/o gas e di mettere a disposizione la potenza indicata nel Modulo di Adesione

per i Punti di Prelievo è sospensivamente condizionata al realizzarsi di tutte le seguenti condizioni:

- (a) efficacia del Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica e del Contratto di Dispacciamento e dei contratti per il trasporto e la distribuzione di gas con la Società di Trasporto di gas naturale e con la Società di Distribuzione di gas naturale rispettivamente;
- (b) ottenimento da parte del Cliente e di Sorgenia delle autorizzazioni, concessioni e nulla osta necessari rilasciati dalle competenti autorità;
- (c) rilascio della garanzia nei termini previsti all'art. 17;
- (d) 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 Sistemi 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;
- (e) conferma da parte delle Società di Distribuzione che – sia al momento della richiesta di *switching* sia di effettuazione dello *switching* stesso – la somministrazione di energia elettrica e/o di gas naturale in essere tra il Cliente con altro fornitore non sia stata sospesa per morosità del Cliente né sia stata inoltrata una richiesta di indennizzo per morosità.
- (f) verifica da parte di Sorgenia circa la non provenienza del Cliente dai servizi di ultima istanza (fornitura di ultima istanza e salvaguardia) o dal servizio di Default gas;
- (g) per i Clienti con Punti di Prelievo connessi in bassa tensione o con consumo di gas naturale annuo inferiore a 200.000 mc, verifica da parte di Sorgenia circa la presenza delle casistiche di revoca di *switching* di cui all'art. 6.1 della Delibera dell' ARERA n. 555/2017/R/com;
- (h) Nel caso di richiesta di voltura, in presenza di morosità pregressa relativa a quel punto di fornitura, inoltre della documentazione attestante il legittimo possesso/detenzione dell'immobile e la data di decorrenza dello stesso.
- (i) ove applicabile, l'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'art. 17-ter del D.P.R. 633/1972 e successive modifiche ed integrazioni nonché relative disposizioni attuative. L'importo eventualmente ceduto da Sorgenia 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 Sorgenia mediante posta elettronica certificata al seguente indirizzo: [sorgenia@legalmail.it](mailto:sorgenia@legalmail.it)
- (l) il punto di fornitura non sia stato oggetto, negli ultimi 12 mesi, di almeno una richiesta di attivazione oltre a quella in corso.
- (m) verifica da parte di Sorgenia circa la correttezza della partita IVA e/o Codice Fiscale comunicati dal Cliente;
- (n) 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'intestatario 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.

**5.5** Qualora le sopra citate condizioni non si verifichino, Sorgenia non darà esecuzione al Contratto e, pertanto, gli effetti del recesso dal contratto con il precedente fornitore verranno meno. Per i Clienti con Punti di Prelievo connessi in bassa tensione o con consumo di gas naturale annuo inferiore a 200.000 mc, Sorgenia, entro il terzo mese successivo alla data di conclusione del contratto, informerà il Cliente, mediante comunicazione scritta, che non darà esecuzione al Contratto. Resta inteso che Sorgenia potrà rinunciare a una o più delle suddette condizioni di efficacia degli obblighi di somministrazione anche relativamente ad una sola delle somministrazioni di energia elettrica e gas naturale, essendo le condizioni sospensive previste nel suo esclusivo interesse.

**5.6** Il Contratto avrà durata indeterminata. Il Cliente, potrà recedere dal Contratto – anche con riferimento ad una sola delle somministrazioni - in conformità alle previsioni di cui alla Delibera dell'ARERA n. 302/2016/R/com ("modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura). 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. Qualora il Cliente sia: una pubblica amministrazione, titolare di un Punto di fornitura connesso in media o alta tensione e/o abbia un consumo di gas naturale annuo superiore a 200.000 mc, potrà recedere unilateralmente dal Contratto con un preavviso pari a 12 (dodici) mesi, salvo quanto previsto all'art. 12. Comunicazioni inviate ad indirizzi diversi

da quelli indicati nel Modulo di Adesione si considerano come non ricevute. In merito a Punti di Prelievo connessi non in bassa tensione: (i) qualora le condizioni economiche applicabili prevedano un prezzo fisso o opzioni di copertura al rialzo o al ribasso rispetto ad un certo indice o un rinnovo di tali condizioni economiche per la medesima durata ad un prezzo fisso inferiore, il Cliente potrà recedere dal Contratto con efficacia solo al termine di applicabilità del suddetto prezzo fisso, delle suddette opzioni o del suddetto rinnovo, (ii) nel caso Sorgenia comunichi al Cliente un prezzo fisso inferiore rispetto a quanto previsto dalle condizioni economiche inizialmente sottoscritte, tali nuove condizioni migliorative si intenderanno automaticamente applicate alla scadenza delle precedenti con una validità di pari durata. In assenza di tale comunicazione, le condizioni economiche inizialmente sottoscritte si intenderanno prorogate e invariate fino a nuova comunicazione da parte di Sorgenia, secondo le modalità di cui all'articolo 12.3.

Sorgenia potrà recedere dal Contratto con un preavviso pari a 6 (sei) mesi (12 mesi per i Clienti non in bassa tensione) o al diverso termine di preavviso consentito dalla normativa di volta in volta applicabile, comunicato mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

In riferimento ai Clienti con Punti di Prelievo non connessi in bassa tensione o con consumo di gas naturale annuo superiore a 200.000 mc, Sorgenia, potrà recedere dal contratto con un preavviso pari a 2 (due) mesi, comunicato mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata, in caso di esito negativo 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. In riferimento ai Clienti pubbliche amministrazioni, Sorgenia, potrà recedere dal contratto con un preavviso pari a 2 (due) mesi.

**5.7** Qualora il Cliente sia: una pubblica amministrazione, titolare di un Punto di fornitura connesso in media o alta tensione e/o abbia un consumo di gas naturale annuo superiore a 200.000 mc, in caso di mancato rispetto dei tempi di preavviso previsti dal precedente art. 5.6, Sorgenia avrà diritto al risarcimento di eventuali danni e potrà fatturare al Cliente, per ogni fornitura, una penale calcolata come segue: (i) nel caso in cui il Contratto abbia ad oggetto la somministrazione di energia elettrica, un importo fisso pari ad euro 100 (cento) più un ulteriore importo riferito ad ogni mese intercorrente tra la data di cessazione della somministrazione di energia elettrica da parte di Sorgenia (in base al Contratto di Trasporto) e quella in cui avrebbe dovuto cessare nel rispetto delle tempistiche previste dall'art. 5.6 e pari ad 0,015 €/Kwh moltiplicato per il volume espresso in Kwh previsto per i mesi di mancata fornitura sulla base di quanto definito dal Modulo di Adesione con un minimo di 1.000 €/mese per ogni Punto di Prelievo in bassa tensione a 2.500 €/mese per ogni Punto di Prelievo in media o alta tensione; (ii) nel caso in cui il Contratto abbia ad oggetto la somministrazione di gas naturale, un importo fisso pari ad euro 100 (cento) più un ulteriore importo riferito ad ogni mese di mancata fornitura, pari ad 0,2 €/Smc applicato al consumo di gas attribuibile al Cliente in ciascun mese di mancata fornitura. A tali fini, il consumo di gas attribuibile al Cliente sarà calcolato sulla base dei consumi dichiarati dal Cliente nel Modulo di Adesione. Qualora questi consumi siano stati indicati solo su base annuale, il calcolo della mancata fornitura verrà effettuato tenendo conto di un consumo medio mensile pari al consumo annuo diviso 12 (dodici). Tale penale verrà addebitata nell'ultima fattura utile. Resta inoltre inteso che, qualora il Cliente receda dal Contratto ovvero comunque lo stesso venga risolto poiché il Cliente cessi di avere la piena disponibilità dell'immobile in cui sono situati gli impianti del Cliente, il Cliente resterà responsabile anche per il pagamento dei consumi successivi di energia elettrica e/o gas naturale fino all'avvenuta comunicazione a Sorgenia da parte del Cliente circa la cessazione di tale disponibilità.

**5.8** Qualora il Cliente sottoscriva un cambio di condizioni economiche, Sorgenia si riserva la facoltà di non applicare le nuove condizioni economiche nel caso in cui il Cliente non risulti regolare nei pagamenti delle fatture già emesse.

**5.9** Sorgenia aderisce alla procedura di ripristino ai sensi di quanto previsto dalla Delibera ARERA 228/2017 del 6 aprile 2017 "TIRV".

## 6. PREZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE

**6.1** Per la somministrazione, il trasporto e il dispacciamento dell'energia elettrica e del gas naturale oggetto del Contratto, il Cliente si impegna a corrispondere a Sorgenia il Prezzo dell'Energia Elettrica e del Gas Naturale.

**6.2** Salvo quanto diversamente previsto nelle Condizioni Economiche, le componenti tariffarie per il trasporto e la distribuzione saranno calcolate ai sensi dei corrispettivi previsti dalle autorità competenti, restando inteso che gli oneri e le relative modifiche afferenti il sistema elettrico e gas introdotti di volta in volta dalle competenti autorità saranno a carico del Cliente.

**6.3** Nel caso di cessata o discontinua pubblicazione di indici o componenti tariffarie richiamate nelle Condizioni Economiche, Sorgenia individuerà nuovi indici o componenti tariffarie la cui applicazione produca effetti sostanzialmente identici ai primi. Nel caso in cui le delibere dell'ARERA o altre norme di legge even-

tualmente richiamate nelle Condizioni Economiche dovessero essere annullate o abrogate, Sorgenia applicherà le componenti tariffarie previste dalla delibera o altra norma annullata o abrogata, fino a che la stessa non venga sostituita.

**6.4** Il Prezzo dell'energia elettrica e del gas naturale è fissato al netto dell'IVA, di qualsiasi altra eventuale imposta, tassa o tributo applicabile al Contratto o alla somministrazione di energia e/o gas. Tali oneri rimarranno a esclusivo carico del Cliente anche se nel caso versati da Sorgenia.

**6.5** Per la sola fornitura di energia elettrica, il Cliente, con riferimento alla disciplina relativa all'interconnessione virtuale definita dalla delibera dell'ARERA ARG/elt n. 179/09 ("Determinazione delle misure e dei corrispettivi di cui all'articolo 32, comma 6, della legge 23 luglio 2009, n.99, recante "Disposizioni per lo sviluppo e l'internazionalizzazione delle imprese, nonché in materia di energia") e s.m.i., nel caso in cui risulti tra i soggetti selezionati in esito alle procedure concorsuali organizzate da Terna ai sensi dell'art. 2 della legge n. 41/10, si impegna a conferire delega esclusiva a Sorgenia in merito alle attività di cui all'art. 4 comma 4.2 e comma 4.5 del contratto valido tra Terna ed i soggetti selezionati.

**6.6** Per il rispetto degli adempimenti introdotti dalla delibera ARG/elt n. 191/09 ("Disposizioni in materia di contenimento del rischio creditizio per il mercato dell'energia elettrica al dettaglio e istituzione di un sistema indennitario a favore degli esercenti la vendita per morosità dei clienti finali") e s.m.i., il Cliente si impegna a corrispondere a Sorgenia il corrispettivo a copertura degli oneri derivanti dalla gestione e dall'applicazione delle suddette disposizioni.

**6.7** Per la sola fornitura di gas naturale, nel caso di Punti di Prelievo allacciati a una rete di distribuzione del gas naturale, il contenuto energetico del gas somministrato al Cliente verrà determinato con riferimento al PCS, espresso in MJ/Smc, secondo i valori convenzionali attribuiti al gas naturale distribuito nella località di fornitura, ai sensi della delibera dell'ARERA ARG/gas 64/09 ("Approvazione del Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG)") e s.m.i., salvo diversamente specificato nelle Condizioni Economiche.

**6.8** Nel caso di Punti di Prelievo allacciati alla Rete di Trasporto, la misurazione dei quantitativi di gas naturale somministrato al Cliente ai sensi del Contratto verrà effettuata sulla base della lettura del Misuratore rilevata dalla Società di Trasporto e comunicata mensilmente a Sorgenia. La granularità del dato di consumo è il giorno gas, definito come periodo intercorrente dalle ore sei del giorno alle ore sei del giorno successivo. I dati giornalieri di consumo di gas rilevati dalla Società di Trasporto hanno valenza fiscale. Qualora il Misuratore non consentisse la rilevazione dei prelievi giornalieri di gas al Punto di Prelievo, questi ultimi verranno determinati in base a quanto previsto dalla Società di Trasporto nel vigente Codice di Rete.

**6.9** La misurazione dei quantitativi di gas naturale somministrato al Cliente verrà effettuata utilizzando come unità di misura è il Metro Cubo alle condizioni standard, ossia a una temperatura di 15° C ed alla pressione assoluta di 0,101325 Mpa (1,01325 bar). Nel caso di Punti di Prelievo allacciati a una rete di distribuzione del gas naturale il cui Misuratore non sia dotato di correttori elettronici della misura alle condizioni standard, ai quantitativi di gas naturale somministrato ai sensi del Contratto sarà applicato da parte della Società di Distribuzione un coefficiente correttivo ("Coefficiente C") che riporterà il consumo rilevato dallo strumento di lettura alle condizioni standard, secondo le previsioni regolamentari di volta in volta applicabili.

## 7. PRESTAZIONI ACCESSORIE

**7.1** Le eventuali richieste di intervento inerenti il Misuratore o il/i Punto /i di Prelievo devono essere indirizzate a Sorgenia, la quale le inoltrerà alla Società di Distribuzione e/o alla Società di Trasporto. Per la fornitura di Energia Elettrica e/o Gas, Sorgenia applicherà al Cliente un contributo in quota fissa pari a 23,00 Euro (ventitre/00) a copertura degli oneri amministrativi e commerciali per la gestione delle suddette richieste. Per le sole richieste di nuovo allaccio o riattivazione non conseguente a sospensione per morosità, Sorgenia applicherà al Cliente un contributo in quota fissa pari a 50,00 Euro (cinquanta/00). Per la fornitura di Energia Elettrica e/o gas, restano ad intero carico del Cliente i corrispettivi dovuti alla Società di Distribuzione a fronte delle prestazioni fornite. Eventuali richieste di pronto intervento vanno indirizzate specificatamente presso i riferimenti messi a disposizione dalla Società di Distribuzione.

## 8. ONERI FISCALI

**8.1** Sorgenia effettuerà le opportune dichiarazioni fiscali e procederà, previa espressa dichiarazione del Cliente e in applicazione di quanto previsto nel Modulo di Adesione, ad effettuare i dovuti versamenti all'Amministrazione Finanziaria competente, secondo la normativa di volta in volta applicabile. Copia della suddetta modulistica è disponibile sul sito internet di Sorgenia al seguente indirizzo <http://www.sorgenia.it/cliente-tutela-servizi/documenti-moduli.html>. Nel caso in cui sussistano utilizzi dell'energia elettrica e/o di gas naturale soggetti contemporaneamente a diverse aliquote fiscali, l'applicazione dell'aliquota

differenziata verrà effettuata da Sorgenia sulla base di apposita comunicazione ricevuta dal Cliente entro il secondo giorno lavorativo del mese successivo a quello di prelievo e contenente dettaglio del valore mensile dei quantitativi di energia elettrica e/o di gas naturale, distinti per ciascuna delle diverse aliquote (a mero titolo esplicativo: industriale, esente, ecc.).

**8.2** In assenza dei predetti documenti e/o in caso di mancato rispetto dei tempi di comunicazione di cui ai punti precedenti, verranno applicate le aliquote di accisa, tributi e IVA nella misura ordinaria. Nel caso in cui nel corso della vigenza contrattuale vengano meno le condizioni per l'applicazione delle agevolazioni fiscali per qualsiasi causa, il Cliente si impegna a darne tempestiva comunicazione a Sorgenia a mezzo raccomandata A/R entro e non oltre 15 (quindici) giorni dal verificarsi del suddetto evento.

**8.3** Qualora dovessero emergere realtà differenti a quanto risultante dall'istanza, e/o in caso di mancato rispetto dei suddetti obblighi di comunicazione, dalle dichiarazioni e dalla documentazione fatta pervenire dal Cliente a Sorgenia, saranno poste a carico del Cliente stesso le eventuali differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che Sorgenia fosse tenuta a pagare alle autorità competenti.

**8.4** In tutti i casi di cui ai precedenti paragrafi, il Cliente assume la responsabilità del rispetto dei tempi di comunicazione, dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e terrà indenne Sorgenia da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate.

## 9. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

**9.1** Sorgenia fatturerà i corrispettivi dovuti dal Cliente per la somministrazione di energia elettrica bimestralmente per i Punti di Prelievo dell'energia elettrica con potenza disponibile fino a 16,5 kW e mensilmente per i Punti di Prelievo dell'energia elettrica con potenza disponibile superiore a 16,5 kW e per la somministrazione di gas naturale. Per i Clienti che abbiano sottoscritto contratto on-line, Sorgenia fatturerà mensilmente i corrispettivi dovuti sia per la somministrazione di energia elettrica che di gas naturale.

**9.2** Ciascuna fattura verrà emessa entro 90 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura, in deroga a quanto previsto dalla delibera 463/2016/R/com.

**9.3** La fatturazione per la somministrazione di energia elettrica sarà effettuata secondo i seguenti criteri:

- (a) per punti con potenza disponibile fino a 55 KW: in base alle letture effettive rilevate dalla Società di Distribuzione, ovvero comunicate dal Cliente mediante l'autolettura, ove prevista. In assenza delle letture effettive di cui sopra, le fatture saranno emesse in acconto e salvo conguaglio sui consumi stimati sulla base dei dati storici di consumo dell'utente, ove disponibili;
- (b) per punti con potenza disponibile oltre 55 KW: in base alle misure orarie mensili rilevate dalla Società di Distribuzione. In assenza delle misure effettive di cui sopra, le fatture saranno emesse in acconto e salvo conguaglio sui consumi stimati sulla base dei dati storici di consumo dell'utente, ove disponibili.

**9.4** Ove il Contratto preveda un Prezzo dell'Energia Elettrica suddiviso per fasce orarie ma la Società di Distribuzione dell'energia elettrica invii a Sorgenia un dato di consumo aggregato, Sorgenia ripartirà il consumo aggregato del Cliente in modo proporzionale alle ore comprese in ciascuna fascia nel periodo di competenza della fatturazione.

**9.5** La fatturazione per la somministrazione di gas naturale avverrà: i) in base alla misurazione della somministrazione effettuata e comunicata a Sorgenia dalla Società di Distribuzione, secondo le modalità, periodicità e tempistiche da queste stabilite dall'ARERA; ii) in caso di mancanza e/o ritardo della comunicazione da parte della Società di Distribuzione, in base ai consumi stimati ed indicati nel Modulo di Adesione salvo incongruenza manifesta con i dati risultanti alla Società di Distribuzione e salvo successivo conguaglio. Il Cliente potrà comunicare a Sorgenia l'autolettura dei consumi. L'autolettura sarà utilizzata ai fini della fatturazione dei consumi, salvo non verosimiglianza con i dati di misura comunicati dalle Società di Trasporto.

**9.6** Il Cliente si impegna a corrispondere l'importo indicato in fattura entro 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura stessa e con le modalità indicate nel Modulo di Adesione.

**9.7** Per i Clienti con Punti di Prelievo connessi in bassa tensione o con consumo di gas naturale annuo inferiore a 200.000 mc, Sorgenia riconoscerà, su richiesta del Cliente, la rateizzazione del pagamento del corrispettivo ai: (i) Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile, qualora la fattura di conguaglio sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle fatture stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente fattura di conguaglio, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella fattura di conguaglio e gli addebiti fatturati nelle fatture stimate o in acconto sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; (ii) Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura/contatore per causa non imputabile ai Clienti, venga richiesto il pagamento di

corrispettivi per consumi non registrati dallo stesso; (iii) per la fornitura di gas naturale, ai Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio; (iv) Clienti per i quali non è avvenuto il rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione; (v) Clienti per i quali ci sia stata fatturazione di importi anomali come definiti dall' art. 9.1 del TIQV.

La rateizzazione non sarà offerta per corrispettivi inferiori a 50,00 (cinquanta) Euro. Il Cliente che intende avvalersi della rateizzazione dovrà darne comunicazione a Sorgenia entro il termine fissato per il pagamento della fattura, a pena di decadenza. Le somme relative ai pagamenti rateali saranno maggiorate degli interessi applicati nella misura pari al tasso ufficiale di riferimento.

**9.8** Il Cliente, senza costi aggiuntivi, salvi i costi legati alla transazione eventualmente previsti dalla propria banca, può effettuare il pagamento delle fatture tramite addebito diretto sul proprio conto corrente bancario con SEPA Direct Debit (SDD), oppure tramite addebito su carta di credito, purché emessa da uno tra i circuiti Visa, Mastercard o altri circuiti eventualmente visualizzati sul sito internet di Sorgenia, oppure on line attraverso il sistema PayPal, oppure presso gli uffici postali. Sono escluse: carte di debito, prepagate e PostePay. I Clienti che abbiano sottoscritto contratto on-line potranno effettuare il pagamento delle fatture tramite addebito sul proprio conto corrente bancario con SEPA Direct Debit (SDD), oppure tramite addebito su carta di credito. In conformità alle applicabili previsioni normative relative alla regolazione dei pagamenti interbancari e senza pregiudizio per le altre previsioni di cui al presente art. 9, qualora il Cliente abbia deciso di avvalersi della modalità di pagamento tramite SEPA Direct Debit (SDD) l'addebito in favore di Sorgenia avverrà mediante le procedure e le tempistiche previste dal sistema SDD. Le Parti concordano espressamente che Sorgenia, in aggiunta alle fatture periodiche previste dal presente Contratto, non invierà al Cliente alcuna preventiva notifica (pre-notification) aggiuntiva circa la data di addebito e l'importo dei singoli pagamenti. Il Cliente pertanto riconosce e accetta che tali dati saranno esplicitati direttamente ed unicamente all'interno delle rispettive fatture, anche per le finalità di cui alla normativa SEPA. Le Parti concordano inoltre che (i) il Cliente riceverà tali dati secondo le tempistiche applicabili alla fatturazione da parte di Sorgenia di quanto previsto dal presente Contratto, e (ii) tali tempistiche potrebbero comportare un preavviso inferiore - rispetto alla data di effettiva regolazione - di quanto eventualmente prescritto dalla normativa applicabile.

**9.9** Resta inteso che nei casi di mancato buon fine dell'Addebito Diretto SEPA (SDD) o dell'addebito su carta di credito, per qualsivoglia ragione, ivi incluso, a titolo esemplificativo, mancanza dei fondi, inadempimento della Banca, non correttezza dei dati, il Cliente si impegna a disporre il pagamento attraverso bonifico bancario e/o secondo quanto di volta in volta indicato da Sorgenia.

**9.10** In caso di ritardato pagamento, il Cliente sarà tenuto, senza la necessità di formale messa in mora da parte di Sorgenia, alla corresponsione in favore di quest'ultima di interessi moratori sugli importi delle fatture insolute al tasso previsto dall'art. 5 del Decreto Legislativo 9 ottobre 2002, n. 231, ("Attuazione della direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali" in G.U. n. 249 del 23 ottobre 2002), salvo il maggior danno, dal giorno successivo alla scadenza di ciascuna fattura e sino all'integrale pagamento nonché i costi sostenuti per il recupero delle somme non tempestivamente corrisposte secondo quanto previsto all'art. 6 del predetto Decreto Legislativo 9 ottobre 2002, n. 231.

**9.11** Eventuali reclami o contestazioni non sospenderanno l'obbligazione del Cliente di pagare gli importi dovuti a Sorgenia ai sensi del Contratto.

**9.12** Il Cliente non avrà il diritto di compensare somme dovute a qualsiasi titolo a Sorgenia con somme a qualsiasi titolo dovute da Sorgenia al Cliente.

**9.13** Le fatture saranno emesse in formato elettronico, salvo che il Cliente chieda di riceverle in formato cartaceo. Sorgenia invierà al Cliente le fatture in forma sintetica secondo lo schema della cosiddetta "Bollina 2.0". Il Cliente potrà in ogni caso accedere alla fattura di dettaglio nella propria area riservata accessibile dal sito internet [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it). Sul sito internet, <http://guidafattura.sorgenia.it/>, sarà inoltre disponibile una guida alla fattura con spiegazione delle singole voci in riferimento al glossario dell'ARERA.

## 10. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

**10.1** Le caratteristiche dell'energia elettrica e/o del gas naturale somministrati al Cliente potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. In ogni caso, Sorgenia, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estranea all'attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità dell'energia elettrica e/o del gas naturale alle caratteristiche stabilite dalla Società di Distribuzione né per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Sorgenia si impegna comunque a collaborare in buona fede con il Cliente affinché quest'ultimo possa eventualmente agire nei confronti del soggetto responsabile.

**10.2** Sorgenia non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o delle Società di

Distribuzione e guasti del Misuratore. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle del Misuratore.

**10.3** Sorgenia non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica e/o del gas naturale o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

**10.4** In ogni caso Sorgenia non risponderà dei danni subiti dal Cliente in dipendenza dell'esecuzione del Contratto o, comunque, cagionati da Sorgenia, salvo che sia-no imputabili a Sorgenia a titolo di dolo o colpa grave.

## 11. APPARECCHIATURE E VERIFICHE

**11.1** In relazione al Misuratore, il Cliente si impegna a rispettare gli obblighi previsti dal Codice di Rete o Codice di Distribuzione. Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi della Società di Distribuzione situati presso lo stesso Cliente e, nel caso di rilevazione di guasto al Misuratore, sia essa effettuata dal Cliente stesso o notificata al Cliente dalla Società di Trasporto e/o da Sorgenia, il Cliente si impegna ad attivarsi tempestivamente e a ripristinare il perfetto funzionamento dello strumento e a darne immediata comunicazione a Sorgenia ed alla Società di Trasporto. In caso di mancato ripristino delle funzionalità del Misuratore, saranno a carico del Cliente eventuali costi e/o oneri richiesti dalla Società di Trasporto. Il Misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente se non per disposizione di Sorgenia o della Società di Distribuzione ed esclusivamente per mezzo dei loro incaricati. Il Cliente manleva e terrà indenne Sorgenia da ogni responsabilità relativa alla gestione e manutenzione del Misuratore.

**11.2** Il Cliente consente a Sorgenia, alla Società di Distribuzione o soggetti dalle stesse incaricati, l'accesso agli impianti e alle apparecchiature ove ubicati all'interno dei luoghi in disponibilità del Cliente previo preavviso, ovvero senza preavviso, per ragioni di comprovata urgenza e sicurezza o al fine di impedire possibili prelievi di energia elettrica e/o gas naturale fraudolenti.

**11.3** Il Cliente può richiedere a Sorgenia e/o alla Società di Distribuzione la verifica del corretto funzionamento del Misuratore, fermo restando che gli eventuali oneri connessi alla verifica saranno posti a carico del Cliente. Eventuali errori di misura derivanti da qualsiasi causa, sia in eccesso che in difetto, daranno luogo al conguaglio degli importi erroneamente fatturati esclusivamente nei termini riconosciuti dalla Società di Distribuzione che definirà i quantitativi nella procedura di revisione delle misure. Resta inteso che non verranno comunque corrisposti interessi sugli eventuali conguagli.

## 12. MODIFICHE DEL CONTRATTO

**12.1** Le disposizioni imperative di carattere normativo e regolamentare che comportino modifiche o integrazioni del Contratto, si inseriranno automaticamente e di diritto nel Contratto.

**12.2** Qualora si verificino variazioni del quadro normativo o regolamentare applicabile al Contratto, ovvero dei presupposti economici sulla base dei quali sono state formulate le Condizioni Economiche, Sorgenia si riserva il diritto di modificare unilateralmente per giustificato motivo i termini e le condizioni del Contratto ai sensi dell'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale.

**12.3** Sorgenia comunicherà al Cliente eventuali modifiche contrattuali come segue:

• **per i Clienti allacciati in bassa tensione e/o aventi consumi inferiori a 200.000 mc (o alla diversa soglia che dovesse essere prevista dall'ARERA:**

I. Sorgenia comunicherà al Cliente il testo della modifica delle disposizioni contrattuali, illustrando i contenuti e gli effetti della variazione nonché la decorrenza della variazione e i termini e le modalità per la eventuale comunicazione da parte del Cliente della propria volontà di recedere dal Contratto. Tali modifiche saranno comunicate al Cliente con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, o al diverso minor termine previsto dalla normativa di volta in volta applicabile, considerandosi decorrente il predetto termine di 3 (tre) mesi dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presumerà ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio della stessa da parte di Sorgenia al Cliente.

II. Entro 30 (trenta) giorni il Cliente si impegna a comunicare, secondo le modalità di cui all'articolo 19.5, la propria accettazione delle modifiche del Contratto proposte da Sorgenia ovvero la volontà di recedere dal Contratto. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine sopra menzionato, le modifiche del Contratto proposte da Sorgenia si intenderanno accettate. In caso di recesso, questo avrà effetto alla scadenza del termine di preavviso di cui all'art. 5.6;

• **per i Clienti non allacciati in bassa tensione e/o aventi consumi superiori a 200.000 mc (o alla diversa soglia che dovesse essere prevista dall'ARERA:**

III. Sorgenia comunicherà le modifiche al Cliente per iscritto con un preavviso non inferiore a 1 (uno) mese. Fatta salva prova contraria, la suddetta comu-

nicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte di Sorgenia.

IV. Il Cliente si impegna a comunicare la propria accettazione delle modifiche del Contratto proposte da Sorgenia ovvero la sua facoltà di recedere dal Contratto entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento della comunicazione di modifica, secondo le modalità di cui all'articolo 19.5. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine sopra menzionato, le modifiche si intenderanno accettate. Nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso, questo avrà efficacia il primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte di Sorgenia della comunicazione di recesso del Cliente.

**12.4** La comunicazione non è dovuta se la variazione dei prezzi deriva dall'applicazione delle clausole contrattuali di indicizzazione o adeguamento automatico. In tal caso il Cliente è informato delle modifiche nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

### 13. IMPOSSIBILITÀ SOPRAVVENUTA - FORZA MAGGIORE

**13.1** Per "Forza Maggiore" si intende ogni evento, atto, fatto o circostanza non imputabile a una delle Parti, che sia tale da rendere impossibile, in tutto o in parte, la fornitura da parte di Sorgenia o il prelievo da parte del Cliente, e che sia impossibile evitare usando con continuità la dovuta diligenza e le specifiche competenze necessarie. In presenza di causa di Forza Maggiore, la Parte interessata sarà sollevata da ogni responsabilità circa il mancato adempimento degli impegni previsti nel presente Contratto, nonché per qualsiasi danno o perdita sopportata dall'altra Parte, nella misura in cui gli stessi siano affetti da causa di Forza Maggiore e per il periodo in cui sussista tale causa. La Parte interessata dovrà comunque adoperarsi, per quanto nelle proprie possibilità, per limitare gli effetti negativi dell'evento e rimuovere, nel più breve tempo possibile, la causa di Forza Maggiore.

**13.2** Qualora tale causa di Forza Maggiore comporti l'impossibilità di effettuare integralmente la somministrazione oggetto del presente Contratto, lo stesso si intenderà risolto con efficacia dalla data indicata nella comunicazione, che Sorgenia invierà al Cliente.

**13.3** Qualora la causa di Forza Maggiore comporti l'impossibilità di effettuare integralmente la somministrazione di elettricità ovvero quella di gas naturale oggetto del Contratto, lo stesso perderà efficacia esclusivamente in relazione alla somministrazione interessata da tale impossibilità e il Contratto si intenderà conseguentemente modificato.

### 14. SOSPENSIONE DELLA SOMMINISTRAZIONE E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

**14.1** Fermo restando quanto disposto all'art. 9.9, nel caso di omesso, parziale o ritardato pagamento degli importi fatturati, Sorgenia avrà facoltà di procedere, decorso un giorno dalla data di scadenza della fattura ovvero, nel caso di più fatture, decorso almeno un giorno dalla prima scadenza di pagamento in esse indicata, con la formale costituzione in mora del Cliente, mediante comunicazione scritta in applicazione delle disposizioni dell'ARERA applicabili.

**14.2** In seguito alla comunicazione di messa in mora di cui al precedente comma, il Cliente potrà comunicare a Sorgenia l'eventuale avvenuto pagamento, mediante invio di copia della ricevuta del versamento effettuato al numero di fax indicato nella comunicazione di sollecito. Diversamente, in costanza di mora, trascorsi 15 (quindici) giorni dall'invio della raccomandata, ovvero 10 (dieci) giorni dall'avvenuta consegna della posta elettronica certificata ovvero 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della costituzione in mora qualora non sia possibile documentare la data di invio del sollecito e trascorsi almeno ulteriori 3 (tre) giorni lavorativi dal termine di pagamento, fatti salvi i casi di divieto della sospensione della somministrazione previsti dalla normativa di volta in volta applicabile e fatti salvi i minori termini di 10 (dieci) giorni dalla data dell'emissione della comunicazione di costituzione in mora previsti in caso di morosità reiterate, Sorgenia richiederà alla Società di Distribuzione la sospensione della somministrazione.

**14.3** Con riferimento alla somministrazione di energia elettrica, nei casi di cui al precedente art. 14.2, per i clienti finali connessi in bassa tensione e qualora sussistano le condizioni tecniche del Misuratore, prima della sospensione della fornitura, verrà effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile. Decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in costanza di mora da parte del Cliente finale, verrà effettuata la sospensione della fornitura.

**14.4** In tutti i casi di sospensione della somministrazione o riduzione della potenza, restano a carico del Cliente, oltre alle somme dovute per gli importi fatturati, i relativi interessi e le spese sostenute per il recupero del credito, anche tutti gli oneri relativi alle procedure di sospensione e di eventuale riattivazione della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale nonché i seguenti oneri, salvo il maggior danno:

- (a) 5 euro per ciascun sollecito scritto o telefonico;
- (b) 10 Euro per ciascuna comunicazione di preavviso della sospensione della somministrazione (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: copertura di spese

vive, spese di lavorazione, spese di gestione amministrativa della pratica, ecc...);

- (c) - per la fornitura di energia elettrica: tutti i costi dell'intervento tecnico di sospensione effettuato dalla Società di Distribuzione, come fatturati a Sorgenia, maggiorati di un importo pari a 20 (venti) Euro;
- per la fornitura di gas: 75 (settantacinque) Euro per i costi dell'intervento tecnico di sospensione effettuato dalla Società di Distribuzione, maggiorati di un importo pari a 20 (venti) Euro;
- (d) - per la fornitura di energia elettrica: tutti i costi dell'intervento tecnico di riattivazione effettuato dalla Società di Distribuzione, come fatturati a Sorgenia, maggiorati di un importo pari a 10 (dieci) Euro;
- per la fornitura di gas: 75 (settantacinque) Euro per i costi dell'intervento tecnico di riattivazione effettuato dalla Società di Distribuzione, maggiorati di un importo pari a 10 (dieci) Euro;

**14.5** Nel caso in cui la sospensione della fornitura o la riduzione di potenza di cui ai precedenti artt. 14.2 e 14.3 avvenga in assenza dell'invio della costituzione in mora ai sensi del precedente art. 14.1, Sorgenia corrisponderà al Cliente a titolo di indennizzo un corrispettivo pari a 30 euro.

**14.6** Nel caso in cui le procedure di cui ai precedenti art. 14.2 e 14.3 vengano messe in atto in violazione di una o più delle seguenti condizioni: - rispetto del termine ultimo di cui alla comunicazione di costituzione in mora, entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; - rispetto del termine massimo, pari a 3 (tre) giorni lavorativi, tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale; - rispetto del termine minimo, pari a 3 (tre) giorni lavorativi, tra il termine ultimo di pagamento e la data di richiesta di sospensione della fornitura alla Società di Distribuzione; Sorgenia corrisponderà al Cliente a titolo di indennizzo un corrispettivo pari a 20 euro.

**14.7** Sorgenia può sospendere la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale con effetto immediato e senza necessità di preavviso in caso di prelievo fraudolento, di manomissione e rottura dei sigilli del Misuratore ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto. In tutti questi casi, Sorgenia provvederà all'emissione di fatture di ricostruzione che il Cliente sarà tenuto a pagare salvo poi eventualmente rivalersi sulla Società di Distribuzione.

**14.8** Ai sensi dell'art. 1456 c.c. il presente Contratto si intenderà risolto su semplice dichiarazione da parte di Sorgenia nei seguenti casi:

- (a) una delle dichiarazioni di cui all'art. 2.1 risulti non veritiera o non corretta;
- (b) il Cliente non ottemperi a quanto previsto all'art. 2.2;
- (c) vi sia prelievo fraudolento, manomissione e/o rottura dei sigilli del Misuratore;
- (d) il Cliente violi l'art. 3 utilizzando l'energia elettrica e/o il gas naturale per usi diversi da quelli pattuiti;
- (e) il Cliente non ottemperi all'obbligo di pagamento di una o più fatture anche non consecutive scaduti i termini del sollecito di cui all'art. 14.1;
- (f) il Cliente non presti, non rinnovi o non integri le eventuali garanzie di cui all'art. 17;
- (g) il Cliente non comunichi tempestivamente qualsiasi variazione del proprio numero di partita IVA e/o Codice Fiscale;
- (h) mancato avveramento della condizione di cui all'articolo 5.4 lettera (n).

**14.9** Il Contratto si intenderà automaticamente risolto ai sensi dell'art. 1353 c.c., senza possibilità per il Cliente di avanzare pretese risarcitorie di alcun genere nei confronti di Sorgenia, al realizzarsi anche di una sola delle seguenti condizioni risolutive:

- (a) revoca dell'autorizzazione di Sorgenia alla vendita di gas naturale;
- (b) inefficacia del Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica o del Contratto di Dispacciamento ovvero dei contratti per il trasporto o per la distribuzione di gas con la Società di Trasporto di gas naturale e con la Società di Distribuzione di gas naturale rispettivamente;
- (c) apertura di una procedura di concordato preventivo, ivi inclusa la procedura di concordato in bianco ai sensi dell'art. 161, comma sesto, della legge fallimentare (R.D. 16 marzo 1942, n. 267), con la sola eccezione della procedura di concordato preventivo con continuità aziendale ai sensi e per gli effetti dell'art. 186-bis della legge fallimentare, ovvero il deposito di un accordo di ristrutturazione dei debiti ex art. 182-bis della legge fallimentare.

Sorgenia potrà rinunciare a una o più delle suddette condizioni risolutive, anche limitatamente ad una sola delle somministrazioni tra energia elettrica e gas naturale, entro 30 (trenta) giorni dal momento in cui sia venuta a conoscenza del loro avveramento, essendo queste previste nel suo esclusivo interesse.

**14.10** In tutti i casi di cessazione anticipata del Contratto, fermo restando l'impegno di Sorgenia di recedere tempestivamente dagli accordi con le Società di Distribuzione, ai termini e condizioni ivi previsti, sono posti a carico del Cliente gli eventuali corrispettivi che le Società di Distribuzione dovessero pretendere da Sorgenia, a seguito della cessazione anticipata. Sorgenia avrà comunque il diritto di interrompere l'erogazione dell'energia elettrica e/o del gas naturale attivando con immediatezza la procedura di sospensione della fornitura al/i Punto/i di Prelievo e rimanendo manlevata da ogni eventuale responsabilità al riguardo.

### 15. CLAUSOLA DI RISERVATEZZA

Le Parti riconoscono che, nella negoziazione e nell'esecuzione del Contratto,

potranno avere accesso a informazioni confidenziali quali, a titolo di esempio, prezzi, costi e informazioni tecniche. Per un periodo pari a 3 (tre) anni a decorrere dalla sottoscrizione del Contratto, le Parti si impegnano a non utilizzare o rivelare tali informazioni confidenziali ad alcuna persona fisica, giuridica o altra entità con espressa esclusione delle rivelazioni effettuate: (i) in adempimento di norme di legge, (ii) per l'esecuzione del Contratto e, in particolare, la trasmissione alle Società di Distribuzione e alle Società di Trasporto delle informazioni necessarie alla stipula e alla esecuzione dei contratti con queste ultimi relativamente al/i Punto/i di Prelievo (iii) alle società specializzate nella valutazione dei rating e a quelle di recupero crediti, (iv) previo consenso scritto. Le Parti si impegnano a far sì che i propri amministratori, dipendenti e consulenti rispettino tale obbligo di confidenzialità.

#### 16. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Nel rispetto delle previsioni dell'art. 4 c. 1 del Regolamento 2016/679/UE, che definisce dati personali solo quelli relativi ad una "persona fisica", gli eventuali dati personali forniti dal Cliente a Sorgenia ai fini dell'esecuzione del Contratto, o dei quali comunque Sorgenia entri in possesso, sono trattati in conformità con il Regolamento 2016/679/UE e del D. lgs. 196/03, come modificato dal D. lgs. 101/2018. Nell'Informativa predisposta ai sensi degli artt. 13 e 14 del citato Regolamento europeo, che costituisce un allegato delle presenti CGC, Sorgenia fornisce tutte le informazioni circa il trattamento dei dati personali connessi alla sottoscrizione del Contratto di fornitura ed in particolare, come sopra riportato all'art. 5.4 il Cliente (persona fisica) è informato che l'attivazione della fornitura è sottoposto all'esito positivo della preventiva verifica e consultazione dei dati presenti nei SIC.

#### 17. DEPOSITO CAUZIONALE E GARANZIA

**17.1** Qualora il pagamento non avvenga con la modalità prevista al precedente articolo 9.8, il Cliente è tenuto a versare un importo a titolo di deposito cauzionale, a garanzia del proprio adempimento.

**17.2** I livelli di deposito cauzionale sono determinati ai sensi degli artt. 12.1 lettera a), b) e c) e 12.2 del TIV.

**17.3** L'importo versato a titolo di deposito cauzionale verrà restituito, maggiorato degli interessi legali maturati, con la fattura finale di chiusura del Contratto senza necessità che il Cliente presenti documento che ne attesti il pagamento.

**17.4** Nel caso di Punto di fornitura connesso in media o alta tensione e/o consumo di gas naturale annuo superiore a 200.000 mc, salvo quanto eventualmente previsto altrove nel Contratto: (i) il Cliente si impegna a presentare garanzia a favore di Sorgenia entro 30 (trenta) giorni dalla data di sottoscrizione del Contratto, e comunque almeno 45 (quarantacinque) giorni prima dell'inizio previsto della somministrazione. La garanzia suddetta dovrà essere emessa da sede italiana di primario istituto di credito, autonoma ed escutibile a prima richiesta e di importo pari al prezzo stimato per la somministrazione di 3 (tre) mesi dell'energia elettrica. La garanzia dovrà avere validità annuale e dovrà essere rinnovata per periodi di un anno, dandone evidenza a Sorgenia almeno tre mesi prima della scadenza della stessa. L'obbligo di mantenere in vigore la garanzia sarà efficace per tutta la durata del Contratto e per i successivi tre mesi. In caso di escussione totale o parziale della garanzia da parte di Sorgenia, il Cliente è tenuto a ricostituirla per intero l'ammontare entro 10 (dieci) giorni; (ii) Anche qualora non sia stata rilasciata la garanzia alla sottoscrizione del Contratto, è fatta salva la facoltà di Sorgenia di richiedere al Cliente, durante il periodo contrattuale, il rilascio di una garanzia secondo i termini succitati in caso di ritardo nei pagamenti ovvero nel caso in cui il Cliente fosse sottoposto ad una procedura concorsuale (includendo, l'amministrazione straordinaria, concordato preventivo, fallimento, liquidazione coatta amministrativa, accordo di ristrutturazione dei debiti). In tal caso, il valore della garanzia o

del deposito sarà stimato da Sorgenia come media aritmetica degli importi relativi alle fatture di somministrazione dell'energia elettrica per un periodo pari ad 1 (un) anno.

#### 18. REGISTRAZIONE

Il Contratto è soggetto a registrazione solo in caso di uso e a tassa fissa perché avente ad oggetto prestazioni rientranti nel campo di applicazione dell'IVA, ai sensi degli articoli 5 e 40 del Decreto del Presidente della Repubblica del 26 aprile 1986 n. 131 ("Testo unico delle disposizioni concernenti le imposte di registro in G.U. Suppl. Ord. n. 99 del 30 aprile 1986").

#### 19. DISPOSIZIONI VARIE

**19.1** Tutti i riferimenti a norme legislative o regolamentari includono le successive integrazioni e modifiche delle norme medesime. Tutte le delibere dell'ARERA citate nel presente Contratto sono pubblicate sul sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

**19.2** In caso di conflitto tra i contenuti contrattuali del Modulo di Adesione rispetto alle presenti Condizioni Generali e alle Condizioni Economiche prevale il primo. Inoltre, in caso di conflitto tra i contenuti delle Condizioni Generali sulle Condizioni Economiche, prevalgono i contenuti di questi ultimi.

**19.3** Il Contratto costituisce l'intero accordo intervenuto tra Sorgenia e il Cliente circa le prestazioni oggetto dello stesso e sostituisce ogni precedente intesa, scritta o verbale, eventualmente intervenuta in merito alle stesse. Salvo quanto previsto all'art. 12, nessuna modifica o aggiunta al Contratto sarà valida o efficace se non effettuata per iscritto e sottoscritta da rappresentanti debitamente autorizzati da Sorgenia e dal Cliente.

**19.4** Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte di Sorgenia. Il Cliente potrà cedere il Contratto previo consenso scritto di Sorgenia. Nei casi di successione nel Contratto (ivi inclusi i casi di trasferimento, conferimento, usufrutto, affitto di azienda o di ramo di azienda ovvero di fusione, scissione o altra riorganizzazione aziendale), salvo esplicita dichiarazione scritta di liberazione da parte di Sorgenia, il Cliente resterà obbligato in via solidale per l'adempimento del Contratto.

**19.5** Eventuali comunicazioni, richieste di informazioni e reclami da effettuarsi in relazione al Contratto, al Cliente e/o a Sorgenia, dovranno essere inviate ai recapiti riportati nel presente Contratto.

**19.6** Ogni controversia che dovesse insorgere in relazione all'interpretazione, validità, efficacia e/o esecuzione del Contratto sarà devoluta esclusivamente al foro di Milano. Il Cliente alimentato in bassa e/o media tensione (in merito alla fornitura di energia elettrica) o in bassa pressione (in merito alla fornitura di gas), potrà scegliere di risolvere la controversia ricorrendo 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. Sorgenia, relativamente alle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie tra imprese e consumatori riguardanti contratti di vendita o di servizi on line, è iscritta alla piattaforma ODR (Online Dispute Resolution), accessibile attraverso il link [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr).

**19.7** Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti gas, ai sensi della delibera dell'ARERA 223/2016/R/gas e s.m.i. ("Disposizioni in materia di assicurazione a favore dei clienti finali del gas, per il quadriennio 1 gennaio 2017 - 31 dicembre 2020"). Per la denuncia del sinistro rivolgersi al Comitato italiano gas al numero verde 800.929.286 o scrivere all'indirizzo di posta elettronica [assigas@dig.it](mailto:assigas@dig.it).

**19.8** Secondo quanto previsto dalla Delibera ARERA 228/2017/R/com, Sorgenia si è dotata di un proprio Protocollo di Autoregolazione Volontaria nel quale sono indicate le modalità di acquisizione e conferma della volontà negoziale del Cliente Finale. Il Protocollo è consultabile sul sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it).

#### 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 2018 (*)                        | 11,08%                    | 18,51%  | 59,58%       | 0,79%                | 5,49%    | 4,54%       |
| Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nel 2017 (**)                       | 8,25%                     | 19,65%  | 62,00%       | 1,08%                | 4,84%    | 4,18%       |
| Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2018 (*) | 40,83%                    | 12,47%  | 39,06%       | 0,54%                | 4,11%    | 2,99%       |
| Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2017(**) | 36,42%                    | 13,69%  | 42,63%       | 0,76%                | 3,62%    | 2,88%       |

<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

# SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI



## NUMERO VERDE

**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

**customercare@sorgenia.it**

