

Il Cliente, come di seguito identificato, propone a Prometeo S.p.A. (di seguito Fornitore) di aderire al contratto per la fornitura di energia elettrica (di seguito Contratto) secondo i termini e le condizioni indicate nella presente proposta, nelle Condizioni generali e nei relativi allegati che ne costituiscono parte integrante e sostanziale. Ai sensi dell'art. 1329 c.c. la presente "Proposta" si considera valida per un termine di 45 (quarantacinque) giorni entro il quale il Fornitore comunica l'accettazione o il rifiuto. Decorso inutilmente il predetto termine essa sarà da intendersi rifiutata.

Dati Anagrafici del Cliente

Nome e Cognome		C.F.		
Denominazione <small>(nel caso di società e condomini)</small>		P.IVA		
Legale rappresentante <small>(nel caso di società e condomini)</small>		Doc. Identità n.	rilasciato da	il
Indirizzo res. / sede legale		Città		
Tel/Cell del Cliente <small>o di eventuale referente</small>	Fax			

Modalità di invio della bolletta sintetica

<input type="checkbox"/> Formato elettronico Indirizzo e-mail (PEC obbligatoria per partita IVA)*	Codice Destinatario** <small>(fatturaz. elettronica)</small>								
<input type="checkbox"/> Formato cartaceo <small>(Indirizzo esazione da compilarsi solo se diverso dai dati sopra riportati)</small>	Via/P.zza	n.	Città	Prov.	CAP				

*dato obbligatorio **art.1, co. 0, lgs. n. 127/2015, mod. da L. 205/2017, art. 1, co. 909

Dati caratteristici della fornitura

Uso: <input type="checkbox"/> domestico				Numero POD	
Misuratore <input type="checkbox"/> monorario <input type="checkbox"/> multiorario	Cliente domestico <input type="checkbox"/> Residenziale <input type="checkbox"/> Non residenziale	Pot. Disp KW	Consumo totale KWh/anno	Attuale Fornitore	
Tensione Fornitura					
Indirizzo punto di prelievo			Città e Provincia		

Modalità di pagamento addebito diretto su conto corrente (da compilare anche se già attivo)

Firmatario o delegato del conto	C.F. del firmatario del c/c
_____	_____
Coordinate Bancarie IBAN	_____
Codice swift bic	_____

La sottoscrizione del presente mandato comporta: a) l'autorizzazione a Prometeo a richiedere alla banca del debitore l'addebito sul conto e b) l'autorizzazione alla banca del debitore a procedere a tale addebito conformemente alle disposizioni impartite da Prometeo; il debitore ha diritto di ottenere il rimborso della propria banca secondo gli accordi ed alle condizioni che regolano il rapporto con quest'ultima. Se del caso, il rimborso deve essere richiesto nel termine di 8 settimane a decorrere dalla data di addebito sul conto.

Luogo e data _____ Titolare/Delegato _____

Dichiarazioni del Cliente

Con la presente Proposta, Il Cliente come sopra identificato, dichiara di aver ricevuto e preso visione, contestualmente alla sottoscrizione della proposta medesima, dei seguenti allegati: i) "Condizioni Generali (Servizio di Maggior Tutela)", ii) "Condizioni economiche del Servizio di Maggior Tutela" definite ai sensi del Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza (TIV) approvato con la delibera ARERA 208/2022/R/eel e s.m.i., iii) Informativa al Cliente finale relativa ai livelli di qualità commerciale dei servizi di vendita dell'energia elettrica previsti dall'ARERA, iv) modulo per la comunicazione dei dati catastali identificativi dell'immobile presso cui è attivata l'utenza, v) modulo dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi degli artt. 47 e 76 D.P.R. n. 445/2000, vi) modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento, vii) modulo reclami. Il Cliente dichiara, altresì di essere a conoscenza ed accettare espressamente che per ogni controversia riguardante l'interpretazione, esecuzione, validità ed efficacia delle clausole contenute nelle "Condizioni generali (Servizio Maggior Tutela)" sarà competente il Foro del luogo di residenza o domicilio elettivo del Cliente consumatore.

Luogo e Data _____ Il Cliente _____

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del c.c., il Cliente dichiara di aver esaminato e di approvare specificatamente le seguenti clausole delle Condizioni Generali: art.3 (conclusione del contratto); art.4 (durata del contratto-modalità di recesso- diritto di ripensamento); art.5 (condizioni tecniche della fornitura - verifica del misuratore); art.6 (Voltura - Riattivazione e disattivazione della fornitura); art. 7 (condizioni economiche della fornitura); art.8 (connessione, trasporto e spacciamento dell'energia elettrica); art. 10 (fatturazione-pagamenti-rateizzazioni); art.11 (sospensione della fornitura); art.12 (forme di garanzia); art.13 (modifiche ed integrazioni contrattuali); art. 14 (risoluzione del contratto); art. 15 (comunicazioni tra le parti); art. 16 (forza maggiore); art. 17 (cessione del contratto); art. 18 (richieste reclami - procedure di conciliazione); art. 19 (livelli di qualità commerciale-indennizzi automatici); art. 20 (foro competente); art. 21 (registrazione).

Luogo e Data _____ Il Cliente _____

Il Cliente, ai sensi e per gli effetti di cui alla delibera ARERA 302/2016/R/com All. A, come modificato con delibera 783/2017/R/com., rilascia a Prometeo S.p.A., apposta procura a recedere per suo conto e in suo nome dal contratto di fornitura con il precedente Fornitore di energia elettrica

Luogo e Data _____ Il Cliente _____

Richiesta valida per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali o a distanza dal Cliente "consumatore" (DA SOTTOSCRIVERE SOLO SE IL CLIENTE INTENDE RICHIEDERE L'ESECUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI RIPENSAMENTO) 1. Il Cliente richiede che le attività per l'esecuzione del Contratto di fornitura vengano avviate prima che sia trascorso il periodo di ripensamento. **2.** Fermo quanto previsto al successivo punto 3, la predetta richiesta non comporta il venir meno del diritto di ripensamento del medesimo Cliente, fatto salvo il pagamento a Prometeo S.p.A. degli eventuali costi per le prestazioni eseguite dal Distributore e per la prestazione commerciale in una quota fissa pari a € 23,00 per ciascuna prestazione eseguita. **3.** Il Cliente accetta che qualora il Contratto sia stato interamente eseguito dal Fornitore (ossia una volta avviata la fornitura o, in caso di nuovo contratto con il medesimo Fornitore, una volta applicate le condizioni del nuovo contratto) non potrà più esercitare il suddetto diritto di ripensamento previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo.

Luogo e data _____ Il Cliente _____

L'incaricato _____ (codice e firma) Luogo _____ Data _____ Ora _____

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

Art. 1 - Definizioni

1.1 Ai fini del presente Contratto si applicano le seguenti definizioni e normative:

Autorità o ARERA: l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481 (pubblicata in GU n. 270 del 18.11.1995 - Suppl. Ordinario n. 136), è il soggetto pubblico incaricato di regolare con proprie deliberazioni le condizioni economiche e la qualità del servizio gas ed energia elettrica. I testi integrali delle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente possono essere consultati e scaricati dal sito www.arera.it (sezione "Atti e provvedimenti").

Accesso per sostituzione nella fornitura (switching): l'accesso richiesto al SII dal Fornitore entrante che intende avviare una nuova fornitura presso i punti di prelievo forniti, fino alla data di sostituzione, da un altro utente.

Cliente o Cliente finale: è il Cliente finale vulnerabile a cui si applicano le condizioni del Servizio di Maggior Tutela, disciplinato al Titolo II del TIV (All. A alla Delibera 208/2022/R/eel).

Cliente buon pagatore: è il Cliente che nei 2 (due) anni precedenti l'inadempimento ha sempre pagato la bolletta entro la scadenza, ovvero il Cliente che sia qualificato tale dal Fornitore in base ad eventuali criteri diversi, purché non peggiorativi.

Cliente consumatore: è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

Cliente Domestico: si intende il Cliente che utilizza l'energia elettrica consegnata in un unico punto di prelievo (un solo POD e un solo contatore) per alimentare la sua abitazione (di residenza o meno) e le relative applicazioni (ad esempio le pompe di calore per il riscaldamento degli ambienti), i locali annessi o pertinenti all'abitazione, i punti di ricarica privata per veicoli elettrici e i servizi generali in edifici composti da massimo due unità immobiliari.

Cliente vulnerabile: è il Cliente domestico che, ai sensi decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, ricade in almeno una delle seguenti classi: a) persone che si trovano in condizioni economicamente svantaggiate o versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medicoterapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita, ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 4 agosto 2017, n. 124; b) presso i quali sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medicoterapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita; c) rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104; d) le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse; e) le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; f) di età superiore ai 75 anni.

Codice di condotta commerciale: Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai Clienti finali, Allegato A della delibera 366/2018/R/com e ss.mm.ii..

Codice del consumo: Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (pubblicato in G.U. n. 235 del 08/10/2005, Suppl. Ordinario n. 162) e ss.mm.ii.

Contatore o gruppo di misura: è l'insieme delle apparecchiature poste presso il punto di consegna al Cliente finale che misura l'energia elettrica prelevata.

Contratto: il Contratto per la fornitura di energia elettrica al Cliente, formato dalla Proposta di Fornitura, dalle presenti Condizioni Generali e dai relativi allegati.

Contratto contestato: è il contratto tra il venditore e il cliente finale, rispetto al quale quest'ultimo lamenta irregolarità in relazione alla conferma del contratto medesimo in base alle previsioni contenute nel TIRV.

Delibera 302/2016/R/com del 09.06.2016: è la deliberazione dell'ARERA che all'Allegato A, come modificato con Delibera 783/2017/R/com del 23/11/2017 e ss.mm.ii., stabilisce modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura.

Delibera 487/2015/R/eel del 14.10.2015: è la deliberazione dell'ARERA che all'Allegato A disciplina le modalità con le quali, mediante il SII, viene data esecuzione fisica a un contratto di fornitura di energia elettrica concluso tra una nuova controparte commerciale e il cliente finale titolare di un punto di prelievo attivo (switching elettrico).

Delibera n. 200/99 del 28.12.1999: è la Delibera dell'ARERA concernente l'erogazione dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica ai Clienti del mercato vincolato.

Delibera 501/2014/R/com del 16.10.2014: è la deliberazione dell'ARERA che all'Allegato A definisce la "Bolletta 2.0" recante i criteri per la trasparenza delle

bollette per i consumi di energia elettrica e/o gas distribuito a mezzo reti urbane.

Distributore: è il soggetto esercente in regime di concessione l'attività di distribuzione e misura dell'energia elettrica, alla cui rete è connesso il punto di prelievo del Cliente. Il Distributore è altresì il soggetto responsabile, ai sensi del TIV, della raccolta, della validazione e registrazione delle misure dell'energia elettrica.

Fasce orarie: sono le seguenti fasce orarie, così come definite nella tabella 6 del TIV: F1 nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:00; F2 nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 8:00 e dalle ore 19:00 alle ore 23:00 e nei giorni di sabato dalle ore 7:00 alle ore 23:00; F3 nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 00:00 alle ore 7:00 e dalle ore 23:00 alle ore 24:00 e nei giorni di domenica e festivi tutte le ore della giornata.

Fornitore o la Società: Prometeo S.p.A., con sede legale in via Adriatica n. 2 - S.S. n. 16 km. 309 - 60027 OSIMO (AN), attraverso il marchio dedicato per la vendita di energia elettrica nel Servizio di Maggior Tutela, **Marche Energie** (sito internet: www.marcheenergie.it, indirizzo e-mail: clienti@marcheenergie.it).

Interruzione della fornitura: operazione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del Cliente finale. L'esecuzione dell'interruzione dell'alimentazione comporta la risoluzione del contratto e determina la cessazione del servizio di distribuzione. Per ottenere la riattivazione della fornitura, il Cliente finale dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo contratto di fornitura.

Morosità del Cliente finale: è l'inadempimento del pagamento degli importi dovuti dal Cliente finale all'esercente la vendita in base al relativo contratto di fornitura.

Parti: il Fornitore ed il Cliente.

Proposta: il modulo della Proposta di Fornitura Energia Elettrica - Mercato Maggior Tutela - con cui il Cliente propone di concludere il Contratto per la fornitura di energia elettrica.

Punto di prelievo (POD): per punto di prelievo s'intende il punto fisico in cui l'energia elettrica viene consegnata dal Fornitore e prelevata dal Cliente finale.

Servizio di Maggior Tutela: è il servizio di fornitura di elettricità a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA. Il cliente domestico vulnerabile è servito in maggior tutela se non ha mai cambiato fornitore o se, avendone diritto, ne ha richiesto l'applicazione.

Servizio Conciliazione: è l'organismo istituito dall'ARERA con deliberazione 260/2012/E/com del 21.06.2012, gestito in avalimento dall'Acquirente Unico S.p.A., ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99 e del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, iscritto nell'Elenco del organismi ADR istituito dalla medesima Autorità ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del Consumo.

SII: è il "Sistema Informativo Integrato" (SII), gestito dall'Acquirente Unico, basato su una banca dati dei punti di prelievo di energia elettrica e di gas naturale e dei dati identificativi dei Clienti finali di cui all'art. 1bis della legge n. 129/2010, ovvero l'insieme di strutture organizzative, infrastrutture tecnologiche e regole tecniche, per la condivisione, l'integrazione e lo scambio dei flussi di dati funzionali ai processi necessari per il funzionamento dei mercati dell'energia elettrica e il gas.

Sospensione della fornitura: è la mancata consegna fisica dell'energia elettrica a uno o più punti di prelievo a seguito della morosità del Cliente finale titolare dei medesimi punti di prelievo.

Sportello per il Consumatore: ha lo scopo di dare informazioni, assistenza e tutela ai Clienti finali di energia elettrica e gas. Opera attraverso un call center che risponde al numero verde 800.166.654.

TIBEG: Testo Integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai Clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale, Allegato A alla delibera ARERA 402/2013/R/com del 26.09.2013 (c.d. "Bonus sociale per le forniture di energia elettrica e/o gas naturale"), come successivamente modifica con delibera ARERA 63/2021/R/COM.

TIC: Testo Integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione, Allegato C alla delibera 616/2023/R/eel del 27.12.2023.

TICO: Testo Integrato Conciliazione (TICO), Allegato A alla delibera 209/2016/E/com del 5.05.2016.

TIF: Testo integrato in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i Clienti di energia elettrica e gas naturale, Allegato A alla delibera ARERA 463/2016/com del 04.08.2016.

TIME: Testo Integrato delle disposizioni per la regolazione dell'attività di misura elettrica per il periodo di regolazione 2024-2027, Allegato B alla delibera ARERA 616/2023/R/eel del 27.12.2023.

TIMOE: Testo Integrato Morosità Elettrica, Allegato A alla delibera ARERA 258/2015/R/com del 29.05.2015.

TIRV: Testo Integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria, Allegato A alla delibera ARERA 228/2017/R/com del 6.04.2017.

TIQC: Testo Integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, Allegato B della delibera ARERA 617/2023/R/eel del 27/12/2023.

TIQD: Testo Integrato della regolazione output-based del servizio di distribuzione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2024-2027, Allegato A della delibera ARERA 617/2023/R/eel del 27/12/2023.

TIQV: Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, Allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/com del 21.07.2016.

TIS: Testo Integrato delle disposizioni in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento dell'energia elettrica (settlement), Allegato A alla delibera ARG/elt 107/09 del 30.07.2009.

TIT: Testo Integrato delle disposizioni per l'erogazione del servizio di distribuzione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2024-2027, Allegato A alla delibera ARERA 616/2023/R/eel del 27.12.2023.

TIV: Testo Integrato Vendita, Allegato A della delibera ARERA 208/2022/R/eel del 12/05/2022, recante "Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza".

Volturna: è la variazione è la variazione del Cliente finale titolare di un punto di prelievo, senza disalimentazione del punto stesso, allorché il nuovo Cliente finale sia controparte di un contratto di fornitura;

Terna: è la società responsabile in Italia della Trasmissione e del Dispacciamento dell'energia elettrica sulla Rete ad alta e altissima tensione su tutto il territorio nazionale.

Utente del dispacciamento: soggetto che ha concluso con Terna S.p.A. un contratto per il servizio di dispacciamento.

Art. 2 - Oggetto del contratto

2.1 Il Contratto ha per oggetto la fornitura dell'energia elettrica nel luogo e per l'uso indicati nella Proposta, nell'ambito del servizio di maggior tutela svolto da Prometeo S.p.A..

2.2 La fornitura di energia elettrica è regolata dalle disposizioni del TIV, dalle Condizioni Generali di Fornitura, dalla Proposta sottoscritta dal Cliente e da tutti gli ulteriori allegati contrattuali, nonché dalle condizioni tecniche di erogazione del servizio predisposte dal Distributore e dalle disposizioni, di carattere negoziale o tecnico, imposte da leggi o provvedimenti delle autorità di settore, che siano suscettibili di inserimento automatico nel Contratto. Tutti i riferimenti alle deliberazioni dell'ARERA sono da intendersi comprensivi delle successive modifiche ed integrazioni rispetto al testo inizialmente approvato. Tutti i riferimenti normativi nazionali citati nel Contratto e nei suoi allegati sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche e integrazioni. Tali riferimenti sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Il presente Contratto sarà modificato di diritto mediante l'inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche obbligatorie definite dall'ARERA stessa.

2.3 Il Cliente è tenuto ad utilizzare l'energia elettrica per gli usi previsti dal presente Contratto ed in conformità alle regole di prudenza e sicurezza, prelevando l'energia elettrica entro i limiti di potenza disponibile contrattualmente convenuti. L'energia elettrica non potrà essere ceduta a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna, né essere utilizzata in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto, pena la sospensione della fornitura, il risarcimento dei danni subiti dalla Società, nonché l'applicazione delle relative sanzioni penali e tributarie. Gli eventuali prelievi eccedenti la potenza massima sono regolati dalle condizioni stabilite dal Distributore. In tali casi il Cliente sarà tenuto, per il tramite del Fornitore, al pagamento dei corrispettivi per adeguare il valore della potenza al nuovo fabbisogno. Il Cliente è responsabile di tutti gli eventuali danni arrecati alla Società ovvero a terzi in conseguenza di un prelievo in eccedenza o di un uso improprio dell'energia elettrica.

Art. 3 - Conclusione del contratto

3.1 Il Contratto si perfezionerà con l'accettazione della Proposta del Cliente da parte del Fornitore, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 c.c. Il Fornitore si riserva

il diritto di accettare o rifiutare tale Proposta entro 45 (quarantacinque) giorni dal suo ricevimento. La Proposta si intenderà automaticamente rifiutata qualora il Fornitore non comunichi al Cliente, entro il suddetto termine, la propria accettazione.

3.2 Se la pratica ha esito positivo, l'attivazione della fornitura avviene al massimo entro tre mesi dalla data di accettazione della Proposta di fornitura da parte del Fornitore. La data di effettiva attivazione della fornitura è comunicata nella comunicazione di accettazione della Proposta di fornitura ed indicata con la prima bolletta e, in ogni caso, sarà subordinata alle regole tecniche ed amministrative del Distributore locale. Qualora per cause non imputabili al Fornitore, la fornitura non possa avere inizio entro la data presunta indicata nella Proposta il Fornitore ne darà comunicazione scritta al Cliente, a mezzo posta o e-mail o via sms, indicando la nuova data di attivazione. L'attivazione di una nuova fornitura di energia elettrica o la modifica della fornitura esistente sarà subordinata alla verifica di idoneità della rete di distribuzione da parte del Distributore, all'esecuzione dell'allacciamento alla rete stessa e al versamento di un contributo in quota fissa di cui all'art. 11 del TIV pari a 23,00 Euro. Tale contributo verrà altresì applicato nei casi di: disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente, voltura, disattivazione ovvero riattivazione a seguito di morosità, variazione di potenza di un punto già attivo su richiesta del Cliente.

3.3 Il Cliente, all'atto della conclusione del Contratto, conferisce apposita procura al Fornitore affinché proceda in suo nome e per suo conto a comunicare il recesso al precedente fornitore secondo le modalità previste dalla delibera 302/2016/R/com.

3.4 L'inizio della fornitura è, in ogni caso, subordinato:

- all'invio da parte del Cliente della documentazione necessaria per attivare la somministrazione di energia elettrica e i servizi direttamente connessi;
- alla sussistenza in capo al Cliente finale della proprietà o del regolare possesso o della regolare detenzione dell'immobile oggetto di fornitura; a tale fine il Cliente rilascia al Fornitore idonea documentazione in originale o copia autentica ovvero dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'immobile ove insistono le utenze da somministrare;
- alla condizione che il Cliente non risulti sospeso per morosità al momento della richiesta di cambio del fornitore;
- al buon esito della procedura di accesso per sostituzione nella fornitura (switching).

Qualora il Contratto non possa avere esecuzione per una delle cause indicate, lo stesso si intenderà automaticamente risolto senza responsabilità alcuna delle Parti. In tal caso, il Fornitore ne darà comunicazione scritta al Cliente.

3.5 È inoltre diritto del Fornitore, in base all'art. 7 del TIV, astenersi dall'eseguire l'erogazione della fornitura nei confronti del Cliente avente situazioni di morosità pregressa, fintanto che il Cliente non corrisponda gli importi dovuti. Tali importi comprendono: - i corrispettivi per l'erogazione del servizio di maggior tutela ancora dovuti in relazione ai precedenti rapporti contrattuali maggiorati di eventuali interessi di mora maturati per il ritardo del pagamento; - il deposito cauzionale per un ammontare pari ad un livello doppio rispetto a quanto previsto dall'art. 12, co. 1, del TIV. Tale maggiorazione sarà restituita, mediante accredito dell'importo dovuto nella prima bolletta utile, al Cliente che al termine dei primi dodici mesi di erogazione del servizio, ancora servito in maggior tutela, risulti cliente buon pagatore. Ove il Cliente non corrisponda i predetti importi richiesti dal Fornitore, il medesimo Fornitore avrà titolo a procedere alla sospensione della fornitura, ai sensi del TIMOE, se il POD non risulti già disattivato.

3.7 Il Fornitore, prima di inoltrare la richiesta di switching al SII, è tenuto a fornire al Cliente domestico, ai sensi dell'art. 4 del TIRV e ferme le previsioni del Codice del Consumo: a) in caso di contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore: copia del contratto firmato o, in alternativa, conferma del contratto su supporto cartaceo oppure, con consenso del Cliente, su altro supporto durevole; b) in caso di contratti conclusi attraverso forme di comunicazione a distanza: conferma del contratto concluso su supporto durevole; c) in caso di contratti telefonici: conferma dell'offerta su supporto cartaceo oppure, con consenso del Cliente, su un altro supporto durevole.

3.8 Il Cliente che intenda contestare la conferma di un contratto concluso in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o a distanza, può inviare un reclamo al Fornitore contestato entro e non oltre 40 (quaranta) giorni dalla data di emissione della prima bolletta da parte del Fornitore contestato.

L'invio del reclamo è condizione necessaria per l'eventuale avvio della procedura speciale a carattere risolutivo e della procedura ripristinatoria previste dal TIRV a cui il Fornitore ha aderito.

Art. 4 - Durata del contratto - Modalità di recesso - Diritto di ripensamento

4.1 La durata del Contratto è da intendersi a tempo indeterminato, a decorrere dalla data di effettivo inizio della fornitura, indipendentemente da quella indicata nella Proposta di fornitura del Cliente.

4.2 In conformità all'All. A alla delibera 302/2016/R/com, è facoltà del Cliente recedere in qualsiasi momento dal Contratto per cambiare venditore sul mercato libero; a tale fine il Cliente non è tenuto ad inviare la comunicazione di recesso a Prometeo S.p.A. ed il servizio di maggior tutela terminerà dal primo giorno di inizio della nuova fornitura.

4.3 Se il Cliente recede non per transitare ad altro venditore, bensì per cessare semplicemente la fornitura ed i contratti ad essa collegati, il termine di preavviso è di 1 (un) mese a decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte di Prometeo S.p.A.. In tale ipotesi la comunicazione di recesso dovrà essere inoltrata dal Cliente mediante raccomandata con ricevuta di ritorno, fax ovvero posta elettronica certificata (PEC). Per la disalimentazione della fornitura, che verrà eseguita nei tempi previsti dalla normativa di settore, il Fornitore applicherà nella fattura di chiusura del contratto il contributo in quota fissa previsto all'art. 11 del TIV e i costi previsti dal Distributore per tale attività nella fattura di chiusura del Contratto.

4.4 Ai sensi del Codice di condotta commerciale, il Cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento dal contratto negoziato in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore (ad es. a casa del Cliente o in un centro commerciale) ovvero concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad es. mediante telefono, Internet, ecc.), senza oneri e senza dover fornire motivazione alcuna.

Il ripensamento dovrà essere esercitato in forma scritta, entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, tramite dichiarazione esplicita o utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione dal Fornitore, da inviarsi a mezzo raccomandata a/r o lettera semplice per posta o posta elettronica, ai seguenti indirizzi: Marche Energie Servizio di Maggior Tutela, Località Colotto, n. 11, 62027 San Severino Marche (MC), clienti@marcheenergie.it. Il predetto termine di 14 (quattordici) giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento è prolungato a 30 (trenta) giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione del Cliente oppure di escursioni organizzate dal Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai Clienti.

4.5 Qualora il contratto di fornitura venga concluso in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore ovvero a distanza, le attività necessarie all'esecuzione del contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento di cui al comma precedente, salvo che il Cliente presenti espressa richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso tale termine. Detta richiesta non fa, in ogni caso, venire meno il diritto del Cliente di esercitare il ripensamento nei termini di legge. In tale ipotesi, e qualora non sia stata avviata la fornitura, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Prometeo S.p.A. i costi eventualmente sostenuti per l'attivazione, la voltura, l'intervento di lettura, la disattivazione della fornitura previsti dal Distributore e i costi riconosciuti al venditore dall'art. 11 del TIV, in una quota fissa pari ad Euro 23,00 per ciascuna prestazione eseguita. Qualora sia stata avviata la fornitura, il Cliente finale sarà altresì tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal contratto di fornitura sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

4.6 La richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento non comporterà l'avvio della fornitura durante tale periodo, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura con il nuovo esercente la vendita rispetto alle normali tempistiche previste. Qualora a seguito di tale richiesta il Cliente eserciti il diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe:

- essere garantita, nei casi in cui non fosse già stata avviata dalla medesima Prometeo S.p.A., dal precedente esercente la vendita qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto, oppure dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela per il tempo necessario a permettere al Cliente un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente stesso;

- essere avviata da Prometeo S.p.A. per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente.

Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del POD, il Cliente finale sarà tenuto a richiedere la disattivazione all'esercente la vendita attuale, che provvederà ai sensi della regolazione vigente.

Art. 5 - Condizioni tecniche della fornitura - Verifica del misuratore

5.1 L'energia elettrica viene somministrata dal Fornitore per il tramite della rete di trasmissione nazionale e le reti di distribuzione locali alla tensione e secondo

le caratteristiche del/i Punto/i di Prelievo di cui il Cliente è titolare.

5.2 L'energia elettrica è immessa nella rete nazionale con carattere di continuità secondo le previsioni tecniche e gli standard di qualità stabiliti da provvedimenti delle competenti Autorità, salvo casi di forza maggiore così come definiti al successivo art. 15.

5.3 Gli aspetti tecnici relativamente alla riconsegna dell'energia elettrica, comprese le responsabilità per eventuali disservizi e/o interruzioni della somministrazione, sono regolati dalla normativa vigente in materia nonché dai provvedimenti emanati dalle competenti Autorità per la disciplina dell'uso delle reti, attenendo ai rapporti tra Cliente e Distributore locale. Sono da considerarsi altresì a carico del Cliente i costi derivanti da eventuali adeguamenti che si rendano necessari alla richiesta di avvio ovvero in corso della fornitura.

5.4 Fatti salvi gli obblighi di allacciamento di Tema S.p.A. e/o del Distributore Locale, le interruzioni ovvero le limitazioni della somministrazione dei servizi elettrici siano esse dovute a cause accidentali, a scioperi, a disposizione delle competenti Autorità, non daranno luogo a riduzione dei corrispettivi, risarcimento di danni ovvero risoluzione del Contratto. Ai sensi del D.Lgs. 16 marzo 1999, n. 79, art. 2 comma 4, il Fornitore acquista e rivende al Cliente l'energia elettrica in qualità di "Cliente grossista". Per tali motivi il Fornitore non risponde dei danni causati al Cliente dall'energia somministrata, essendo le attività di trasmissione e distribuzione estranee alle competenze del Fornitore. Il Cliente acconsente perciò a manlevare il Fornitore dalla responsabilità per danni causati da interruzioni, sospensioni, errori nell'attività di misura o altre anomalie agli impianti installati a valle del POD.

5.5 Qualora il Cliente ritenga irregolare il funzionamento del misuratore può presentare istanza scritta al Fornitore per chiederne la verifica. Il Fornitore inoltra la richiesta di verifica al Distributore locale competente, il quale dispone le opportune verifiche secondo quanto previsto dalle normative tecniche vigenti. Il regolare funzionamento è verificato in base alla rispondenza del misuratore alla tolleranza di precisione stabilita dalla normativa in conformità alla quale il misuratore è stato realizzato. Se la verifica dimostra un funzionamento regolare, le spese delle prove, delle riparazioni o della sostituzione saranno addebitate al Cliente. Se, invece, la verifica dimostra l'irregolare funzionamento del misuratore, le spese delle prove e delle riparazioni/sostituzioni saranno a carico del Distributore. Nel caso in cui risulti l'irregolare funzionamento del misuratore o il misuratore risulti bloccato, i consumi verranno ricostruiti dal Distributore locale competente secondo i criteri definiti dall'ARERA.

Art. 6 – Voltura – Riattivazione e Disattivazione della Fornitura

6.1 Voltura

6.1.1 Le disposizioni regolatorie funzionali all'esecuzione della richiesta di voltura della fornitura sono contenute nella delibera 398/2014/R/eel. Dell'accettazione o rifiuto della voltura viene data comunicazione al Cliente entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta, nel rispetto dell'eventuale termine di preavviso per l'esercizio del diritto di ripensamento.

6.1.2 Ai sensi della regolazione vigente, il Fornitore può rifiutare la richiesta di voltura qualora il Cliente non dimostri, anche tramite autocertificazione, di avere titolo che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'immobile presso cui si chiede la fornitura, ovvero per motivi diversi. In caso di rifiuto della voltura il Cliente, posto l'assolvimento degli obblighi di certificazione del relativo titolo in relazione all'unità immobiliare per la quale si richiede la fornitura, potrà sottoscrivere un nuovo contratto con una nuova controparte commerciale.

6.1.3 Il Fornitore non potrà subordinare la voltura o il subentro al pagamento, da parte del Cliente richiedente, delle eventuali morosità pregresse del precedente intestatario della fornitura, anche in presenza di punto di fornitura chiuso o sospeso, fatte salve le ipotesi normativamente previste di subentro nelle obbligazioni nel caso di successione ereditaria (c.d. voltura mortis causa). Oltre alle predette ipotesi, può essere richiesto il pagamento in solido al volturante/subentrante delle morosità pregresse del precedente intestatario della fornitura unicamente quando: i) il volturante/subentrante sia convivente con il precedente intestatario; ii) il volturante/subentrante sia coniuge o parente del precedente intestatario e residente presso l'immobile per cui si richiede la voltura o il subentro; iii) il volturante/subentrante abbia avuto la giuridica disponibilità dell'immobile (proprietà/possesso/detenzione), anche risultante da titoli contrattuali, ove è sito il POD per cui si richiede la voltura/subentro, durante il periodo a cui fa riferimento la pregressa morosità. Al fine di escludere l'evenienza di tali ipotesi, al Cliente potrà essere richiesto di firmare apposita dichiarazione di estraneità al debito del precedente intestatario.

6.1.4 Su richiesta del subentrante, il Fornitore provvede all'invio della

documentazione necessaria per il perfezionamento del contratto di fornitura presso l'indirizzo indicato dal richiedente. Il passaggio di titolarità ha validità dalla data di perfezionamento della pratica di voltura. Il nuovo cliente dovrà corrispondere al Fornitore le spese contrattuali nella misura prevista dalla regolazione e versare il deposito cauzionale. L'addebito di tali importi avverrà di norma nella prima fattura di consumo.

6.1.5 Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali variazioni in ordine alla titolarità della fornitura e rimane responsabile dei consumi finché non risulti perfezionata la pratica di voltura.

Art. 6.2 - Voltura mortis causa

In caso di riattivazione di un Misuratore chiuso, il coniuge o altro erede di 1° grado potranno richiedere di intestarsi la fornitura senza addebito di oneri contrattuali o di cessare la fornitura. Il subentrante è tenuto a fornire al Fornitore un'autocertificazione del titolo che gli dà diritto al subentro nel Contratto assumendosi tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario.

Art. 6.3 - Riattivazione fornitura

In caso di riattivazione di un Misuratore chiuso, il Cliente dovrà fornire al Fornitore la documentazione necessaria per il perfezionamento del contratto. La fornitura è comunque subordinata alla restituzione, da parte del Cliente, del contratto debitamente sottoscritto e della documentazione accessoria. Le spese inerenti la stipula del contratto di fornitura sono a carico del Cliente. L'addebito di tali importi avverrà di norma nella prima fattura di consumo.

Art. 6.4 - Disattivazione

6.4.1 La richiesta di disattivazione dovrà essere inoltrata dal Cliente attraverso i canali messi a disposizione dal Fornitore. Il Cliente che recede resterà direttamente responsabile della fornitura di gas naturale e di ogni altra spesa o danno connessi e conseguenti all'uso degli impianti, fino al momento in cui cesserà l'erogazione del servizio con la chiusura/rimozione del Misuratore.

6.4.2 Inoltre, il Cliente rimane responsabile dei consumi anche in presenza di disdetta scritta nei casi in cui non è in grado di garantire l'accesso al Misuratore al personale del Distributore per le normali operazioni di chiusura. Al momento della richiesta di disattivazione il Cliente dovrà comunicare l'indirizzo presso il quale deve essere inviata la fattura di chiusura con cui si conclude il rapporto di fornitura. Eventuali spese richieste dal Distributore locale per la chiusura/rimozione

Art. 7 - Condizioni economiche della fornitura

7.1 Le condizioni economiche di fornitura applicate dal Fornitore sono quelle stabilite dall'ARERA per i Clienti serviti in maggior tutela, a seconda delle fasce orarie di utilizzo dell'energia elettrica, F1, F2, F3. Esse comprendono: a) i corrispettivi per i servizi di vendita come definiti dal TIV e ss.mm.ii. (corrispettivo energia (PE), dispacciamento (PD), commercializzazione vendita (PCV), componenti di perequazione (PPE) e di dispacciamento (DISPBT); b) i corrispettivi per i servizi di rete (distribuzione, trasporto e misura); c) gli oneri di sistema (componenti A e UC). Le condizioni economiche di fornitura applicate ai Clienti in maggior tutela sono soggette a periodici aggiornamenti trimestrali da parte dell'ARERA, che vengono pubblicati anche sul sito del Fornitore.

7.2 Il prezzo così calcolato sarà maggiorato dalle imposte erariali, dalle addizionali gravanti sui consumi di energia elettrica e dall'IVA. Rimane inteso che è a carico del Cliente qualsiasi imposta o tassa presente e futura legata all'uso ed al consumo dell'energia elettrica. Eventuali esenzioni, riduzioni dal pagamento delle imposte e tasse saranno riconosciute solamente a condizione che il Cliente presenti la documentazione necessaria per poterne usufruire. Il Cliente si obbliga a comunicare al Fornitore, nei tempi prescritti, tutti i necessari elementi e tutte le eventuali variazioni sopravvenute che incidano sull'applicazione o sull'entità delle imposte applicabili. Il Cliente è unico responsabile dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e tiene indenne il Fornitore da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate sulla base delle dichiarazioni del Cliente stesso, consegnate al Fornitore. Nel caso di mancata veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti saranno poste a carico del Cliente le eventuali differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie, indennità interessi ed ogni altra somma che il Fornitore fosse tenuto a pagare all'Amministrazione finanziaria e/o a qualunque altro ente coinvolto, oltre che eventuali spese di giudizio, a prescindere dalla legittimità della pretesa avanzata nei confronti del Fornitore dall'Amministrazione finanziaria e/o da qualunque altro ente coinvolto.

Art. 8 - Connessione, trasporto e dispacciamento dell'energia elettrica

8.1 Ai sensi della normativa vigente, il Cliente, relativamente ai Punti di prelievo oggetto del contratto, conferisce mandato senza rappresentanza al Fornitore, ex art. 1705 c.c., al fine di stipulare i contratti di trasporto e di gestione della connessione con il Distributore.

8.2 Nell'esercizio del suddetto mandato, il Cliente acconsente altresì: a) a dispensare il Fornitore dall'obbligo di rendiconto, così come previsto ai sensi dell'art. 1713 c.c.; b) ad autorizzare il Fornitore a sostituire a sé un terzo avente gli stessi o più limitati poteri, ai sensi dell'art. 1717 c.c.. Per l'intera durata del Contratto, è compito del Cliente prestare tutta la necessaria collaborazione e fornire tutti i documenti utili e necessari al fine di consentire al Fornitore la corretta esecuzione del mandato conferitogli.

8.3 Il mandato è da intendersi a titolo gratuito e rimane efficace per l'intera durata del Contratto.

8.4 Il Cliente è tenuto al pagamento in favore del Fornitore dei contributi di competenza del Distributore previsti per le singole prestazioni di cui al TIC. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra le prestazioni indicate: la disattivazione della fornitura, la voltura ed il subentro, la variazione di potenza, la realizzazione di connessioni permanenti ordinarie in media tensione. Il Cliente prende atto che, ai sensi dell'art. 4.1 del TIV, l'Acquirente Unico assume la veste di utente del dispacciamento per il/i punto/i di prelievo nella titolarità del Cliente ma che gli oneri del dispacciamento sono a carico del Cliente.

8.5 Ogni eventuale variazione alla normativa inerente i sopra citati servizi ovvero relativamente l'importo dei corrispettivi previsti, sarà automaticamente recepita nel Contratto il quale si adeguerà, di volta in volta, alle nuove regole vigenti.

Art. 9 - Modalità e frequenza di rilevazione dei consumi

9.1 Il Distributore locale competente è il soggetto responsabile del servizio di misura ai sensi delle previsioni normative vigenti.

Il Distributore è tenuto ad effettuare:

- per i punti di prelievo trattati per fasce ai sensi del TIS, la raccolta mensile delle misure includendo, ove consentito dal misuratore, i dati di potenza attiva massima mensile prelevata su base del quarto d'ora, in corrispondenza di ogni registro totalizzatore;

- per i punti di prelievo trattati monorari ai sensi del TIS, un tentativo di rilevazione dei dati misura: a) almeno una volta ogni 4 (quattro) mesi, per i punti con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; b) almeno una volta al mese, per i punti con potenza disponibile superiore a 16,5 Kw o per i punti di misura che abbiano installato un misurato di ultima generazione.

Con riferimento ai punti di misura che abbiano installato un misuratore 2G messo a regime, il responsabile delle operazioni di gestione dei dati di misura è tenuto a effettuare la rilevazione delle misure di energia elettrica con modalità e tempistiche tali da ottemperare ai livelli di performance di cui all'allegato B alla deliberazione 87/2016/R/ee.

9.2 In esecuzione delle previsioni contenute nel TIF, il Fornitore mette a disposizione dei Clienti finali il servizio di autolettura, indicando in ogni fattura le modalità e la finestra temporale entro cui il medesimo Cliente può trasmettere al Fornitore il dato di autolettura. Il Fornitore comunica la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura al momento stesso dell'acquisizione del dato, ovvero entro i 4 (quattro) giorni lavorativi successivi ove la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una riposta immediata. L'autolettura validata dal Distributore è equiparata ad una misura rilevata validata.

9.3 Eventuali errori di misura derivanti da qualsiasi causa, sia in eccesso che in difetto, daranno luogo a conguaglio nella prima fattura utile degli importi erroneamente fatturati relativamente al periodo per cui l'errore sia effettivamente sussistito, restando inteso che non verranno corrisposti interessi sugli eventuali conguagli.

9.4 Qualora il Distributore di energia elettrica, con riferimento ai Clienti trattati per fasce ai sensi del TIS, abbia messo a disposizione esclusivamente dati di misura stimati per 2 (due) mesi consecutivi, riconosce al Cliente, per il tramite il venditore, un indennizzo automatico pari a 10 (dieci) euro, ai sensi dell'art. 17 del TIF ove applicabile.

Art. 10 - Fatturazione - pagamenti - rateizzazione

10.1 La fattura dei consumi energia elettrica, valida ai fini fiscali, verrà emessa in formato elettronico tramite invio al Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate. Le fatture devono essere conservate ai sensi dell'art. 39, D.P.R. n. 633/1972 per dieci anni e, unitamente alla relativa attestazione, fanno fede dell'avvenuto pagamento.

10.2 La c.d. "bolletta sintetica", redatta conformemente a quanto stabilito dalla Delibera 501/2014/RCOM, viene inviata in formato dematerializzato o in formato cartaceo. La principale modalità di recapito della bolletta è il formato dematerializzato, salvo che il Cliente abbia esplicitamente richiesto l'emissione della fattura in formato cartaceo. Ai Clienti che hanno attivato una modalità di

addebito automatico dell'importo fatturato e hanno attivata la modalità di emissione della bolletta in formato dematerializzato il Fornitore applica lo sconto previsto dall'art. 13.6 dell'Al. A alla Delibera 501/2014/R/com secondo i livelli ivi indicati.

Gli elementi di dettaglio della bolletta sintetica sono forniti in formato dematerializzato a mezzo e-mail (ovvero in formato cartaceo per il cliente che abbia scelto tale modalità di invio della bolletta sintetica): 1) entro 10 (dieci) giorni lavorativi solo su richiesta del Cliente finale, nonché contestualmente all'emissione delle successive bollette sintetiche fino a diversa comunicazione da parte del medesimo Cliente; 2) entro i tempi previsti dal TIQV per la risposta motivata in caso di reclamo del Cliente finale inerente la fatturazione o di una richiesta di informazioni che interessi la fatturazione.

10.3 La determinazione dei consumi contabilizzati nella fattura avviene sulla base delle letture del contatore rilevate e messe a disposizione dal Distributore. In mancanza dei dati di misura effettivi, il Fornitore emetterà fattura per i corrispettivi del mese di competenza sulla base dell'autolettura (ove disponibile) comunicata dal Cliente ovvero, in mancanza dell'autolettura, sulla base dei dati di misura stimati, salvo conguaglio che sarà effettuato con la prima fattura utile in caso di successiva disponibilità dei dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore, comprese le autoletture. Il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore.

10.4 Ai sensi del TIF le fatture di periodo sono emesse con la seguente frequenza bimestrale oppure mensile per i Clienti per cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero.

Ciascuna delle suddette fatture di periodo verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura.

In caso di mancato rispetto dei predetti termini il Fornitore riconosce al Cliente, in occasione della prima fattura utile, l'indennizzo automatico previsto dall'art. 16 del TIF. Il valore dell'indennizzo è pari a: a) 6 Euro nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 Euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 Euro, raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari; il predetto indennizzo massimo è modificato: in 40 Euro se l'emissione della fattura avviene con un ritardo ulteriore compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari; in 60 Euro se l'emissione della fattura avviene con un ritardo superiore a 90 (novanta) giorni solari.

10.6 Il Cliente dovrà pagare i corrispettivi entro il termine di scadenza indicato nella bolletta, che non potrà essere inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della stessa. Il pagamento potrà essere effettuato attraverso domiciliazione bancaria o postale, Bollettino MAV, oppure tramite banche uffici postali o altri mezzi di pagamento indicati in bolletta. Inoltre, il Cliente ha facoltà di effettuare il pagamento senza alcuna spesa aggiuntiva mediante i canali messi a disposizione dal Fornitore ed indicati in bolletta.

10.7 In caso di ritardato pagamento, il Cliente dovrà corrispondere, oltre all'ammontare delle fatture, gli interessi di mora calcolati, ai sensi della Delibera 200/99, su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento in vigore alla data dell'inadempimento, maggiorato di 3,5 punti percentuali. È altresì diritto del Fornitore richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della bolletta. Il Cliente buon pagatore è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi dieci giorni di ritardo.

10.8 Il Cliente è tenuto a pagare l'intero corrispettivo indicato in bolletta e non può provvedere a pagamenti parziali senza la preventiva autorizzazione del Fornitore, il quale considererà l'eventuale pagamento parziale non autorizzato un inadempimento del Cliente. Il Fornitore informa il Cliente finale, all'interno della relativa bolletta, della possibilità di rateizzare i pagamenti nei casi previsti dal TIV, art. 14. Il Cliente può richiedere la rateizzazione con le modalità e le tempistiche indicate dal Fornitore nella bolletta, entro i dieci (10) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della medesima bolletta e solo per somme oggetto di rateizzazione superiori a 50 Euro. Le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta. Nel caso di cambio del Fornitore, l'esercente la maggior tutela ha facoltà di richiedere al Cliente finale il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Ove il Fornitore intenda

avvalersi di tale facoltà, informa il Cliente finale nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza un piano di rateizzazione concordato tra le Parti.

Art. 11 - Sospensione della fornitura

11.1 In caso di omesso o parziale pagamento della/e fatture relative alla fornitura, decorso 1 (uno) giorno alla data di scadenza del pagamento indicata nella fattura stessa, il Fornitore avrà la facoltà di inviare al Cliente un preavviso di sospensione della fornitura (di seguito: "comunicazione di costituzione in mora"), a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine ultimo ivi indicato.

Il Cliente, al fine di interrompere le procedure previste dal TIMOE in caso di morosità, dovrà comunicare l'avvenuto pagamento entro il predetto termine ultimo indicato nella comunicazione di costituzione in mora, inviando al Fornitore copia del relativo bollettino di pagamento a mezzo fax o tramite posta elettronica certificata al numero/indirizzo indicati nella medesima comunicazione.

11.2 Trascorso il termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora e perdurando lo stato di morosità relativa al POD disalimentabile, il Fornitore potrà richiedere al Distributore locale competente la sospensione della fornitura, una volta: i) decorso il termine di 25 (venticinque) giorni solari dalla notifica della comunicazione di costituzione in mora, nel caso in cui il contatore consenta la preliminare riduzione di potenza disponibile di un livello del 15% per un periodo di 15 giorni (cliente energia elettrica alimentato in BT); ii) decorso il termine di 40 (quaranta) giorni solari dalla notifica della comunicazione di costituzione in mora, in tutti gli altri casi.

Fermo quanto sopra, l'intervallo di tempo tra il termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora ed il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura non potrà essere in ogni caso inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi.

11.3 A seguito del pagamento da parte del Cliente degli insoluti e della relativa comunicazione al Fornitore dell'avvenuto pagamento delle medesime somme mediante idonea documentazione, il Fornitore provvederà a richiedere all'Impresa di Distribuzione la riattivazione della fornitura, con le modalità e tempistiche previste dal TIQC. Il Fornitore avrà diritto di richiedere al Cliente il pagamento dei corrispettivi di sospensione e di riattivazione della fornitura, nella misura prevista dall'ARERA, oltre al pagamento delle spese postali relative alla comunicazione di costituzione in mora.

11.4 Decorso 30 (trenta) giorni dalla sospensione della fornitura senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avvenuto pagamento della fattura/e insoluta/e il Fornitore avrà facoltà di dichiarare risolto il contratto di vendita per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., potendo richiedere al SII la risoluzione contrattuale in conformità alle previsioni di cui all'art. 8 del TIMOE (per l'energia elettrica).

11.5 Ove non sia stato possibile eseguire la chiusura del PdR o del POD per sospensione della fornitura, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura anche sotto forma di lavoro complesso, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà la risoluzione del contratto. I costi dell'intervento di interruzione e di ripristino dell'alimentazione saranno addebitati al Cliente.

11.6 In deroga a quanto sopra, il Fornitore potrà sospendere la fornitura anche senza preavviso:

- per cause oggettive di pericolo;
- per appropriazione fraudolenta dell'energia elettrica, ivi compresa la riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per mancato pagamento della bolletta, la manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al contratto.

11.7 Con la sottoscrizione del Contratto il Cliente si obbliga a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di potere disalimentare il punto di fornitura in caso di inadempimento del medesimo Cliente.

11.8 Clienti non disalimentabili - In caso di omesso o parziale pagamento della fattura/e relative alla fornitura alla data di scadenza indicata nella fattura stessa, il Fornitore invierà al Cliente un sollecito a mezzo

raccomandata con avviso di ricevimento, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine di 10 (dieci) giorni solari dall'invio del medesimo sollecito.

11.10 Il Fornitore è tenuto a corrispondere al Cliente, direttamente o in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico per un importo pari a: a) euro 30 (trenta) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; b) euro 20 (venti) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente: i) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; ii) il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza.

Nei casi suddetti, al Cliente non potrà essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

11.12 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo – identificato nella fattura del fornitore entrante come Corrispettivo CMOR – nell'ambito del Sistema indennitario di cui al TISIND, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

Art. 12 - Fome di garanzia

12.1 È facoltà del Fornitore richiedere al Cliente, all'atto della stipulazione del Contratto, il versamento di un deposito cauzionale fruttifero, commisurato alla potenza contrattualmente impegnata, nella misura stabilita dal TIV. Il deposito, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute, verrà restituito al Cliente, maggiorato di interessi al tasso legale, alla cessazione degli effetti del contratto di fornitura.

12.2 In caso di escussione, totale o parziale, da parte del Fornitore delle somme versate a titolo di deposito, il Cliente dovrà tempestivamente reintegrare il deposito nel suo originario ammontare.

12.3 Per i soli Clienti domestici, la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito delle bollette esonera dal versamento del deposito cauzionale.

Art. 13 - Modifiche ed integrazioni contrattuali

13.1 Sono da considerarsi automaticamente inserite nel Contratto, con eventuale abrogazione delle clausole incompatibili, le regolamentazioni tecniche ovvero le clausole negoziali definite dalle Autorità competenti per il servizio di maggior tutela.

13.2 Ai sensi del Codice di Condotta Commerciale, art. 13, il Fornitore si riserva di variare unilateralmente le condizioni contrattuali qualora si renda necessario per giustificato motivo. Per giustificato motivo si intende il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento così come il mutamento dei presupposti utilizzati dal Fornitore per la formulazione delle condizioni contrattuali. Salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi non impongano o comportino una data di applicazione anticipata, le modifiche saranno applicate a partire dall'inizio del 4° (quarto) mese successivo a quello in cui il Fornitore le avrà comunicate al Cliente in forma scritta. Fatta salva la prova contraria, detta comunicazione si presume ricevuta dal Cliente trascorsi 10 (dieci) giorni dal suo invio. Non sussiste l'obbligo di invio della preventiva comunicazione in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il Cliente finale è informato della variazione nella prima bolletta utile in cui le variazioni sono applicate.

Art. 14 - Risoluzione del contratto

14.1 Ai sensi dell'art. 1456 c.c., il Contratto si intende risolto di diritto nei seguenti casi:

- impossibilità di procedere alla fornitura di energia elettrica a causa di impedimenti tecnici o normativi, non imputabili al Fornitore, nonché nel caso in cui il Contratto di trasporto con il Distributore cessi di avere efficacia, senza che ciò implichi responsabilità alcuna a carico di Fornitore;
- omessa prestazione della garanzia o mancata sua ricostituzione in violazione dell'art. 11 del presente Contratto;
- uso dell'energia elettrica per scopi diversi da quelli previsti all'art. 2.3 del presente Contratto;
- manomissione o dolosa alterazione del Gruppo di misura;
- rilascio di dichiarazioni mendaci dal Cliente ai fini della stipulazione del Contratto di fornitura, ovvero mancata presentazione/esibizione da parte del Cliente della

documentazione richiesta dal Fornitore ai fini della valida conclusione ed esecuzione del Contratto;

f. perdita dei requisiti per essere considerato Cliente vulnerabile come definito all'art. 1.1 delle presenti Condizioni Generali di Fornitura.

14.2 Nel caso di risoluzione anticipata del Contratto, sarà compito del Fornitore provvedere alle opportune comunicazioni al Distributore e/o al SII.

Art. 15 – Comunicazioni tra le parti

15.1 Ogni comunicazione fra le Parti inerente il Contratto, compresa qualunque variazione relativa al/i Punto/i di Prelievo, deve essere fatta per iscritto ai rispettivi indirizzi.

15.2 È obbligo del Cliente provvedere a comunicare sollecitamente ogni eventuale variazione di residenza/ ubicazione, modifica d'uso della/e fornitura/e e ogni altra situazione che comporti una diversa applicazione delle tariffe ovvero delle imposte. È altresì obbligo del Cliente comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi variazione delle condizioni/requisiti che possa comportare la perdita della qualifica di Cliente vulnerabile.

15.3 Le comunicazioni del Fornitore aventi carattere di generalità saranno validamente effettuate mediante avviso diffuso attraverso il proprio sito internet ovvero quotidiani e/o mezzi radiotelevisivi, entrando in vigore con la decorrenza indicata in tali comunicazioni o avvisi.

Art. 16 - Forza maggiore

16.1 Nessuna delle Parti sarà responsabile verso l'altra per inadempimenti, danni, perdite dovuti a cause di forza maggiore. Sono considerate cause di forza maggiore, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventi naturali di particolare gravità, scioperi, provvedimenti delle Autorità di settore o qualsiasi altra causa eccezionale al di fuori del ragionevole controllo delle Parti.

16.2 In merito alle strumentali attività di allacciamento, installazione e attivazione svolte dal Distributore locale, il Fornitore, in qualità di società esercente la vendita di energia elettrica, non assume alcuna responsabilità in relazione agli impianti posti a monte e a valle del/i Punto/i di Prelievo e alle attività di competenza del Distributore locale e/o del Cliente.

16.3 Qualora una causa di forza maggiore causi l'impossibilità per una delle Parti di adempiere alle proprie obbligazioni, tale Parte ne dovrà dare tempestiva comunicazione all'altra, avendo cura di specificare la data di decorrenza, la durata prevista dell'impedimento, l'entità totale o parziale, nonché l'origine della denunciata causa di forza maggiore.

Art. 17 - Cessione del contratto

17.1 Il Fornitore potrà cedere il Contratto ad altra impresa autorizzata. In questo caso resta fermo che la cessione non potrà comportare un aggravio di costi per il Cliente ovvero condizioni meno favorevoli, salva la possibilità per il Cliente, una volta perfezionata la cessione, di concordare nuove condizioni direttamente con l'impresa cessionaria.

Art. 18 - Reclami - procedure di conciliazione

18.1 Il Cliente può inoltrare reclami al Fornitore attraverso i seguenti canali: via posta, o via e-mail all'indirizzo reclami@marcheenergie.it, anche utilizzando il modulo prestampato allegato al presente contratto e disponibile sul sito internet del Fornitore.

18.2 Qualora non venga utilizzato l'apposito modulo messo a disposizione dal Fornitore, il reclamo dovrà fornire i seguenti dati minimi necessari: a) nome e cognome; b) indirizzo di fornitura; c) indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo; e) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente; f) una breve descrizione dei fatti contestati; g) in caso di reclamo relativo alla fatturazione di importi anomali, dovrà essere indicato, da parte del Cliente, anche il dato dell'autolettura e la relativa data.

18.3 Il Fornitore provvederà a fornire una risposta scritta motivata ai reclami secondo le modalità ed entro i termini previsti dal TIQV.

18.4 Il Cliente potrà ricorrere gratuitamente alle procedure di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti il Contratto, che dovessero insorgere nel corso della fornitura, attivando il Servizio di Conciliazione istituito dall'ARERA oppure rivolgendosi agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) iscritti all'apposito Elenco presso l'ARERA o, in alternativa, attivando le procedure di mediazione presso le Camere di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura e gli altri organismi di mediazione, previa stipula dei relativi protocolli di intesa con l'Autorità. L'elenco aggiornato degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie è disponibile sul sito web dell'ARERA. Tali procedure potranno essere attivate nei casi in cui la risposta ricevuta dal Cliente al reclamo nei confronti del Fornitore non venga ritenuta soddisfacente o siano decorsi

40 (quaranta) giorni dall'invio del predetto reclamo senza che sia intervenuta una risposta da parte del Fornitore. La domanda di conciliazione non può essere presentata oltre un anno dalla data dell'invio del reclamo al Fornitore. Le modalità di presentazione del reclamo e la gestione della procedura sono disciplinate dal TICO: in particolare, il Cliente presenta in modalità telematica sul sito web del Servizio Conciliazione, la domanda di conciliazione direttamente o mediante un delegato, anche appartenente ad associazioni di consumatori o di categoria. Il Cliente domestico, nel caso in cui non utilizzi la modalità telematica, può presentare la domanda di conciliazione anche mediante posta, fax o eventuali ulteriori canali indicati sul sito web del Servizio di Conciliazione, ferma restando la gestione online della procedura. Il Conciliatore non decide la controversia, ma assiste le Parti nella ricerca di un accordo amichevole per la sua composizione, anche formulando una proposta non vincolante.

18.5 Ai sensi dell'art. 2, co. 24 lett. b), L. n. 481/1995 e del TICO, il tentativo di conciliazione avanti agli organismi di cui al precedente art. 17.4 è obbligatorio nelle materie regolate dall'ARERA e condizione di procedibilità dell'azione giudiziale da parte del Cliente finale. La condizione di procedibilità si considera avverata se il primo incontro esperito dinanzi al Conciliatore si conclude senza accordo, ivi inclusi i casi di mancata comparizione della controparte. Sono escluse dall'obbligo dell'esperimento preventivo del tentativo obbligatorio di conciliazione le controversie: i. attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; ii. per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; iii. per le quali siano state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti attivate da associazioni dei consumatori; iv) per le quali il Cliente abbia attivato le procedure speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com, fatti salvi eventuali profili risarcitori.

Art. 19 - Livelli di qualità commerciale - indennizzi automatici

19.1 Il Fornitore si impegna a rispettare i livelli di qualità commerciale dei servizi erogati e a corrispondere gli indennizzi automatici per la loro violazione, in conformità a quanto previsto dal TIQV. Qualora tali termini non vengano rispettati, il Fornitore accredita al Cliente, nella prima fattura utile, un indennizzo automatico secondo quanto previsto dal TIQV.

19.2 Il Fornitore provvederà entro il 30 giugno di ogni anno a fornire al Cliente le informazioni concernenti i livelli specifici e generali di qualità in adozione e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici, ivi compresi gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina dettata per la costituzione in mora e richiesta di sospensione della fornitura per morosità, secondo quanto previsto dal TIME. L'informativa avviene tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione.

19.3 In occasione della richiesta di prestazioni da parte del Cliente finale al Distributore, soggette a livelli specifici di qualità di competenza del medesimo Distributore, quest'ultimo fornisce al Cliente, ovvero al venditori in occasione della prima richiesta di prestazione per conto del Cliente finale, informazioni per quanto concerne i livelli specifici e le fasce di puntualità per gli appuntamenti con il Cliente, nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici. Per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore locale, il Fornitore è tenuto ad accreditare al Cliente che ha chiesto la prestazione per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore ai sensi del TIQE.

Art. 20 - Foro competente

20.1 Il Cliente elegge domicilio, a tutti gli effetti del presente Contratto, all'indirizzo a cui viene erogata la fornitura. Per ogni controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, validità od efficacia del Contratto è competente il Foro del luogo di residenza o domicilio elettivo del Cliente.

Art. 21 - Registrazione

21.1 Il presente Contratto annulla e sostituisce ogni precedente accordo tra le Parti avente lo stesso oggetto. Per quanto non contemplato dalle presenti Condizioni generali, valgono le disposizioni di legge ovvero regolamentari predisposte dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente con riferimento al Servizio di Maggior Tutela.

Informativa su Bonus sociale Elettrico

Il Cliente domestico che appartenga ad un nucleo familiare in condizione di disagio economico può accedere automaticamente ai regimi di compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica, introdotti dal Governo e resi operativi dall'ARERA (delibera ARERA 63/2021/R/COM, allegati A e B), presentando ogni anno la dichiarazione sostitutiva Unica (DSU) per ottenere

l'attestazione ISEE (<https://www.inps.it/prestazioni-servizi/come-compilare-la-dsu-e-richiedere-l-isee>).

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica per le famiglie presso cui vi sia un malato grave che deve fare uso di macchine elettromedicali per il mantenimento in vita può essere richiesto al proprio Comune di residenza presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte (i moduli sono reperibili presso i Comuni, sul sito internet dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it o sul sito del Ministero dello Sviluppo Economico www.sviluppoeconomico.gov.it).

Per ulteriori informazioni su chi ha diritto ai bonus e su come accedere è possibile consultare il sito https://www.arera.it/it/bonus_sociale.htm oppure chiamare il Numero Verde 800.166.654 dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente presso l'Acquirente Unico S.p.A.

Il presente modulo compilato, datato e firmato può essere:

- Inviato via posta all'indirizzo
Marche Energie Servizio di Maggior Tutela
Località Colotto, n. 11 – 62027 San Severino Marche (MC)
- Inviato via mail all'indirizzo **clienti@marcheenergie.it**

Con la presente il sottoscritto

Nome e Cognome		
Nato a	il	
Codice Fiscale		
Residente in via		
Città	Prov	Cap

Notifica il recesso dal

Servizio ENERGIA ELETTRICA per il contratto concluso il giorno ____/____/____ numero _____

Numero POD	Matricola
Indirizzo di Fornitura	
Comune di Fornitura	

Luogo e Data _____

Firma del Cliente _____ ◀

Il presente modulo compilato, datato e firmato può essere:

- Inviato via posta all'indirizzo

Prometeo S.p.A. – Marche Energie Servizio di Maggior Tutela
Via Adriatica, 2 – S.S. 16 Km 309 – 60027 Osimo (AN)

- Inviato via mail all'indirizzo **reclami@marcheenergie.it**

Gentile Cliente,

tra i nostri obiettivi principali c'è la soddisfazione dei Clienti finali.

Al fine di migliorare la qualità del servizio offerto, per la comunicazione di eventuali disservizi percepiti, Ti chiediamo di compilare il modulo sottostante.

È comunque facoltà del Cliente inviare il reclamo scritto senza utilizzare il modulo sottostante, in tal caso la comunicazione deve contenere gli elementi minimi necessari per identificare il Cliente ossia:

- nome e cognome
- indirizzo di fornitura
- indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o telematico
- servizio cui si riferisce il reclamo
- codice POD
- descrizione dei fatti contestati.

Alla ricezione di reclami o richieste di informazioni scritte il nostro Servizio Clienti provvederà ad analizzare approfonditamente la richiesta e a rispondere entro 30 giorni solari dalla data di ricezione del reclamo stesso o entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di informazioni.

DATI IDENTIFICATIVI DEL CLIENTE

Nome e Cognome/Ragione Sociale: _____

Indirizzo di fornitura: _____

Indirizzo di recapito (se diverso): _____

Indirizzo posta elettronica _____

Recapito telefonico _____

Codice Cliente*: _____ / POD* _____
(*riportati in fattura)

AUTOLETTURA del __ / __ / ____

ENERGIA ELETTRICA F1 _____ F2 _____ F3 _____

SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA POD _____

Il/La sottoscritto/a _____

nato/a a _____ prov. (____) il _____ C.F. _____

in qualità di Titolare del contratto di fornitura Ammin.re del Condominio Legale rappresentante Altra carica sociale

Condominio/Ragione Sociale C.F.

P. Iva Sede legale in

consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni mendaci, di formazione o uso di atti falsi e della decadenza dei benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base di dichiarazioni non veritiere, di cui all'art. 75 del D.P.R. del 28/12/00 n. 445, sotto la propria responsabilità

DICHIARA

in conformità alla Legge n. 80/2014, art. 5, "Lotta all'occupazione abusiva di immobili" che prevede che chiunque occupi abusivamente un immobile senza titolo non possa chiedere l'allacciamento a pubblici servizi in relazione all'immobile medesimo
che il titolo in base al quale occupa l'immobile per il quale si richiede la fornitura è il seguente:

Proprietà **Locazione** **Usufrutto** **Comodato d'uso** **Altro** (specificare ad es. atto in fase di registrazione, compromesso, assegnazione alloggio pubblico, futuro proprietario, uso gratuito, etc.) _____

Con la presente Richiesta il nuovo cliente prende atto che, nel caso in cui la presente dichiarazione risulti non rispondente al vero oppure nel caso di rifiuto a fornire adeguata documentazione attestante il titolo, a seguito di contestazione, il Fornitore avrà il diritto di risolvere il contratto di somministrazione ai sensi dell'art. 1456 c.c.

Luogo e Data _____ Firma del Dichiarante _____

Nel caso in cui il titolo indicato rientra tra "Altro" ed il richiedente la fornitura è un soggetto diverso dall'avente titolo sull'immobile (ad esempio uso gratuito), è necessario fornire anche la seguente autorizzazione: tale autorizzazione deve essere compilata e sottoscritta dall'**avente titolo sull'immobile**.

Il/La sottoscritto/a _____

nato/a a _____ prov. (____) il _____ C.F. _____

Tel/Cell _____ E-mail _____

(Ulteriori dati da compilare solo in caso di autorizzazione rilasciata da una società/impresa/ente/associazione ecc)

Denominazione/ragione sociale _____

Codice fiscale _____ P.IVA _____

di cui il sottoscritto ha i poteri di rappresentanza in qualità di _____

consapevole delle responsabilità e delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 445/00 per false attestazioni e dichiarazioni mendaci, relativamente all'immobile sito nel Comune di _____

in via/piazza _____ n. _____ scala _____ piano _____ interno _____

DICHIARA

Di essere titolare del diritto di:

Proprietà **Locazione/Comodato**

E di aver messo a disposizione il suddetto immobile a favore di:

Sig./Sig.ra _____ C.F. _____

Nato/a il _____ a _____

autorizzandolo/a a concludere a suo nome il Contratto di fornitura per l'immobile sopra descritto.

Luogo e data _____ Firma dell'avente titolo sull'immobile _____

Allegare copia di un documento di riconoscimento in corso di validità di chi fornisce e sottoscrive l'autorizzazione

La presente dichiarazione è esente da imposta di bollo ai sensi dell'art. 37 del D.P.R. 445/2000.

Modulo di Reclamo per fatturazione importi anomali

Il presente modulo compilato, datato e firmato può essere:

- Inviato via posta all'indirizzo
Prometeo S.p.A. – Marche Energie Servizio di Maggior Tutela
Via Adriatica, 2 – S.S. 16 Km 309 – 60027 Osimo (AN)
- Inviato via mail all'indirizzo **reclami@marcheenergie.it**

Gentile Cliente,

tra i nostri obiettivi principali c'è la soddisfazione dei Clienti finali.

Al fine di migliorare la qualità del servizio offerto, per la comunicazione di eventuali disservizi percepiti, Ti chiediamo di compilare il modulo sottostante.

È comunque facoltà del Cliente inviare il reclamo scritto senza utilizzare il modulo sottostante, in tal caso la comunicazione deve contenere gli elementi minimi necessari per identificare il Cliente ossia:

- nome e cognome
- indirizzo di fornitura
- indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o telematico
- servizio cui si riferisce il reclamo
- codice POD
- descrizione dei fatti contestati.

Alla ricezione di reclami o richieste di informazioni scritte il nostro Servizio Clienti provvederà ad analizzare approfonditamente la richiesta e a rispondere entro 30 giorni solari dalla data di ricezione del reclamo stesso o entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di informazioni.

La deliberazione 413/2016/R/COM, All. A "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi i vendita di energia elettrica e di gas naturale" (TIQV) disciplina il reclamo per la contestazione di fatturazioni con importi anomali per le bollette, o la somma delle bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista dalla regolazione o dal contratto, per i seguenti casi :

- bollette con importo superiore al 150% per i clienti domestici e al 250% per i clienti non domestici dell'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato elettrico;
- bollette contenenti ricalcoli dovuti a una modifica dei dati di misura effettivi (es. ricalcolo per lettura precedentemente errata; per ricostruzione dei consumi; per altre motivazioni, da specificare a cura del venditore) il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi;
- bollette contenenti ricalcoli dovuti ad una modifica delle componenti di prezzo applicate, il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi;
- bollette emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici e al 250% per i clienti non domestici dell'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato elettrico;
- bollette emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, se basate su dati di misura superiori al 150% per i clienti domestici e al 250% per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente nel periodo di autolettura o nel presente reclamo.

Se per la tua utenza si è verificato uno dei casi sopra riportati, ti preghiamo di compilare il modulo nella parte retro.

DATI IDENTIFICATIVI DEL CLIENTE

Nome e Cognome/Ragione Sociale: _____

Indirizzo di fornitura: _____

Indirizzo di recapito (se diverso): _____

Indirizzo posta elettronica _____

Recapito telefonico _____

Codice Cliente*: _____ /POD* _____
(*riportati in fattura)

Importo anomalo di € _____ relativo alla bolletta n. _____
emessa il __/__/_____

DESCRIZIONE (descrivere sinteticamente le motivazioni di presentazione del reclamo)

AUTOLETTURA del __ / __ / ____ (1)

ENERGIA ELETTRICA F1 _____ F2 _____ F3 _____

(1) Se si sta comunicando l'autolettura si consiglia di inviare allegato al presente modulo una foto lettura del contatore indicante la data.

Il richiedente ha preso visione dell'informativa all' art. 13 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") relativa al trattamento dei suoi dati personali che saranno utilizzati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione è stata resa

Luogo e data _____

Il Cliente _____

Il/La sottoscritto/a _____
nato/a a _____ prov. (____) il _____ C.F. _____

in qualità di

Titolare del contratto di fornitura N. _____ di uso domestico per la fornitura di energia elettrica
relativa al POD _____ ubicata nel Comune di _____
in via _____ n. _____

consapevole delle sanzioni penali richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 28/12/00 n. 445 in caso di dichiarazioni mendaci, di
formazione o uso di atti falsi e della decadenza dei benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla
base di dichiarazioni non veritiere, di cui all'art. 75 del D.P.R. del 28/12/00 n. 445; sotto la propria responsabilità

DICHIARA

- di essere **RESIDENTE** in Via/Piazza _____
nel Comune di _____ (____) a far data dal ___/___/____ (gg/mm/aa)
- di aver richiesto la residenza nell'abitazione per la quale è stato stipulato il presente contratto.
Se il cambio di residenza non dovesse avvenire entro 60 giorni dalla data odierna, il Fornitore PROMETEO S.p.A.
applicherà alla fornitura le tariffe per le utenze non residenti, ai sensi e per gli effetti di cui al prov. CIP n. 71/90 del
200/12/79.
- di non avere la residenza nella abitazione per la quale è stato stipulato il presente contratto e di essere a conoscenza
che:
- il Fornitore Prometeo S.p.A. applicherà le tariffe maggiorate previste per le utenze non residenti;
 - per aver diritto all'applicazione delle tariffe "di residenza" dovrà consegnare agli uffici del Fornitore apposita
autocertificazione;
 - in caso di mancata presentazione dell'apposita autocertificazione il Fornitore Prometeo S.p.A. non effettuerà
rimborsi.

*In conformità a quanto previsto dal Regolamento Europeo (UE) 2016/679, si informa che i dati forniti con il presente
modulo verranno trattati ed archiviati ai soli fini di legge per cui sono stati richiesti; la sottoscrizione del modulo è da
considerarsi esplicita autorizzazione al relativo trattamento ed archiviazione.*

ALLEGATO: fotocopia di un documento di identità del dichiarante in corso di validità.

Luogo e Data _____ Firma del Dichiarante _____ 

**COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA DATI CATASTALI IDENTIFICATIVI DELL'IMMOBILE
PRESSO CUI E' ATTIVATA LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA**

(Art. 1 comma 333, Legge n. 311 del 30/12/04 e s.m.i.)

SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA POD.....

Il/La sottoscritto/a _____

nato/a a _____ prov. (_____) il _____ C.F. _____

residente in _____

in qualità di

- Titolare del contratto di fornitura
- Amministratore del Condominio
- Legale rappresentante della Società
- Altra carica sociale adeguatamente delegata

Condominio/Ragione Sociale

Sede legale in

consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000 ed essendo stato informato degli adempimenti imposti dalla Legge 311/2004 e delle sanzioni corrispondenti in caso di mancata, errata, incompleta comunicazione delle informazioni richieste

DICHIARA

i seguenti dati catastali identificativi dell'immobile presso cui è attivata la fornitura

Comune amministrativo _____

Comune catastale (da compilare solo se diverso da Comune Amministrativo) _____

Codice Comune Catastale

--	--	--	--	--	--

Indirizzo di fornitura _____

DATI IMMOBILE

Tipo Unità (F=fabbricati, T=terreni) _____ Sezione _____ Foglio _____ Particella _____ Subalterno _____
Estensione Particella (compilare solo per gli immobili di Comuni per i quali vige il sistema del Catasto tavolare) _____
Tipo Particella (compilare solo per gli immobili di Comuni per i quali vige il sistema del Catasto tavolare indicando uno dei seguenti valori: F=fondiarìa, E=edificabile) _____

ATTENZIONE: se i dati catastali relativi all'identificazione dell'immobile non sono stati compilati, o se il contratto è stato stipulato con un Condominio, segnalarne il motivo:

- immobile non ancora iscritto al Catasto
- immobile non accatastabile
- contratti stipulati con Condomini

Il sottoscritto si impegna a comunicare successivamente i suddetti dati, consapevole delle sanzioni applicabili in caso di omessa comunicazione (art. 13 DPR 605/1973).

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo (UE) 2016/679: i dati sopra riportati sono prescritti dalle disposizioni vigenti ai fini del procedimento per il quale sono richiesti e verranno utilizzati esclusivamente per tale scopo.

Luogo e Data _____ Firma del Dichiarante _____ 

Gentile Cliente,

per far fronte alle disposizioni contenute nella Legge Finanziaria 2005 (L. 311 del 30.12.2004 - art. 1 comma 332-333-334) Le chiediamo di fornire i dati catastali identificativi dell'immobile presso cui è attivata la Sua fornitura di energia elettrica. La richiesta avviene in ottemperanza alla Legge Finanziaria di cui sopra, secondo cui le società che svolgono attività di somministrazione gas, acqua o energia elettrica hanno l'obbligo di richiedere ai propri clienti i dati catastali, di acquisirli e di trasmetterli all'Anagrafe Tributaria.

La informiamo che la mancata restituzione del modello che Le abbiamo consegnato contestualmente a questa informativa o la comunicazione inesatta dei dati potrà essere verificata dall'Anagrafe Tributaria nell'ambito dei flussi informativi che tutte le Aziende di Vendita di Gas ed Energia Elettrica sono tenute a trasmettere, ai sensi della Legge 311/2004 e del Provvedimento Agenzia Entrate del 16.03.2005, con possibili conseguenze in termini di sanzioni amministrative da 103,00 € a 2.065,00 € (art.13, co 1, lett.c, DPR 605/73 e successive modifiche e integrazioni).

COME INVIARE I DATI

Il modulo con i dati identificativi dell'immobile che deve essere compilato dall'intestatario del contratto di fornitura, anche se diverso dal proprietario dell'immobile, può essere inviato via posta all'indirizzo **PROMETEO S.p.A. – Marche Energie Servizio di Maggior Tutela** Via Adriatica, n. 2 S.S. 16 Km 309 – 60027 Osimo (AN) o via mail all'indirizzo clienti@marcheenergie.it.

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODULO

Nel modello devono essere indicati i dati rilevabili dal catasto edilizio urbano o dal catasto terreni. Poiché il modello è predisposto per la lettura ottica, è necessario scrivere con chiarezza, in carattere stampatello per evitare un'errata o incompleta lettura dei dati. Le caselle non utilizzate devono essere lasciate in bianco, senza scrivere nulla al loro interno.

CHI DEVE COMPILARE IL MODULO

L'intestatario dell'utenza a vario titolo. Nel caso in cui l'intestatario dell'utenza sia persona diversa dall'utilizzatore del servizio (che ha ricevuto la richiesta di fornitura del dato), è necessario procedere alla voltura del contratto contattando il numero verde del Suo Fornitore riportato in fattura. L'intestatario dell'utenza fornisce i dati catastali in qualità di proprietario, usufruttario, titolare di altro diritto sull'immobile (affitto, locazione, enfiteusi, diritto d'uso, comodato, ecc.), rappresentante legale o volontario di uno degli aventi diritto.

QUALI DATI RIPORTARE

I dati che devono essere obbligatoriamente riportati nel modulo sono: Foglio e Particella sempre (a volte chiamate, nei vecchi documenti, anche "mappale" o "numero" o "numero di mappa"); Subalterno quando il contratto di fornitura riguarda una singola unità immobiliare, oppure nel caso in cui si tratti di un rustico che fa parte di un terreno agricolo; i dati che vanno riportati, solo se trascritti nei documenti dell'immobile, riguardano la Sezione, l'Estensione particella e il Tipo particella.

UTENZE CONDOMINIALI O COLLEGATE AD UNITA' PRINCIPALI

Per le utenze condominiali è necessario riportare esclusivamente i dati relativi all'unità principale (Foglio e Particella) e non quelli relativi ai singoli appartamenti. Questi dati dovranno essere forniti sempre dal titolare del contratto che normalmente è rappresentato dall'amministratore oppure da uno dei condomini che è delegato dagli altri. Nel caso di più unità immobiliari collegate a un'unica utenza (appartamento, box, cantina) occorre indicare solo i dati identificativi catastali dell'immobile principale.

CODICE AMMINISTRATIVO E CODICE COMUNE CATASTALE

Nel campo Comune Amministrativo va riportato il nome del Comune in cui insiste l'immobile mentre nel campo Codice Comune Catastale va riportato il codice che di norma corrisponde con il codice amministrativo del comune. I codici catastali dei Comuni si possono trovare anche sul sito internet www.comuni-italiani.it.

Informativa estesa sul trattamento dei dati personali Clienti effettivi, Clienti potenziali - (Artt. 13 e 14 Regolamento UE 27 Aprile 2016, n. 679 in materia di protezione dei dati personali "GDPR")

Titolare del trattamento:

Il Titolare del trattamento è PROMETEO S.P.A., con sede in Via Trieste, 2 - 60124, Ancona (AN) - Italia (P.iva: IT02089000422). I nostri dati di contatto sono: info@estraprometo.it, prometeo@cert.estrarometo.it.

Responsabile della Protezione dei Dati (DPO):

Il Titolare del trattamento ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati che puoi contattare per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e per l'esercizio dei tuoi diritti al seguente indirizzo e-mail: dpo@estraspa.it

Trattamenti e finalità:

(#SSI1) Gestione clienti e presa in carico nuovi clienti	
Finalità:	Base giuridica:
(COM01) per il perfezionamento e la gestione del rapporto contrattuale (amministrativa/contabile), per l'erogazione della prestazione contrattuale (erogazione del servizio), la gestione del credito, di reclami, di eventuali contenziosi etc.	Adempiere ad obblighi contrattuali e di legge (art 6 GDPR lett. b e c)
(COM02) per consentire la registrazione all'area clienti web/app mobile al fine di consentire i successivi accessi (login).	
(COM03) valutazione della solvibilità del cliente e/o del merito creditizio, anche mediante consultazione di banche dati pubbliche e private, sia in fase pre-contrattuale sia durante l'intera durata del rapporto contrattuale, per la prevenzione del rischio di insolvenza e frodi.	
(LI-00) per attività necessarie per garantire la sicurezza informatica dei dati personali (ad es. la capacità di una rete o del server ad essa connessi di resistere ad eventi imprevisi o atti colposi o dolosi che compromettano la disponibilità, l'autenticità, l'integrità e la riservatezza dei dati personali conservati o trasmessi).	Legittimo interesse (art 6 GDPR lett. f)
(LI-01) per la trasmissione di un numero limitato di comunicazioni commerciali per la promozione diretta di prodotti/servizi analoghi a quelli acquistati dal cliente (c.d. Softspam).	
(LI-02) ricerche di customer satisfaction dei servizi commerciali o prodotti offerti, anche al fine di riscontrare il gradimento dell'interessato e svolgere attività di analisi per migliorare la qualità dei servizi e dei prodotti.	
Finalità basate sul consenso:	Consenso - espresso dalla persona fisica (intesa come interessato) o dalla persona giuridica: per quest'ultima colui che rilascia il consenso deve essere munito di idonei poteri volti a rappresentare la volontà della Società/Ente/Associazione.
(TAR1) accesso tariffe agevolate e/o all'ottenimento di condizioni contrattuali applicabili a soggetti vulnerabili, (MK) marketing diretto verso i clienti effettivi mediante seguenti canali: contatti telefonici (MK2), posta ordinaria (MK3), email (MK4), sms (MK5), app mobile (MK6). L'interessato potrà esercitare il controllo delle modalità di contatto da app, web o contact center.	
(MK1) cedere i dati personali a società del gruppo per consentire autonome finalità di marketing diretto nell'ambito del settore di luce, gas, energia elettrica, servizi idrico e rifiuti.	
(MK8) profilazione: svolgimento di attività, automatizzate e non automatizzate, volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi conformi ai suoi interessi.	
(#SSI2) Gestione potenziali clienti e acquisizione nuovi contratti	
Finalità:	Base giuridica:
(COM03) valutazione della solvibilità del cliente e/o del merito creditizio, anche mediante consultazione di banche dati pubbliche e private, sia in fase pre-contrattuale sia durante l'intera durata del rapporto contrattuale, per la prevenzione del rischio di insolvenza e frodi.	Adempiere ad obblighi contrattuali e di legge (art 6 GDPR lett. b e c)
(MKP) per la formulazione dell'offerta commerciale su richiesta dell'interessato	
Finalità basate sul consenso:	Consenso - espresso dalla persona fisica (intesa come interessato) o dalla persona giuridica: per quest'ultima colui che rilascia il consenso deve essere munito di idonei poteri volti a rappresentare la volontà della Società/Ente/Associazione.
(MK1) cedere i dati personali a società del gruppo per consentire autonome finalità di marketing diretto nell'ambito del settore di luce, gas, energia elettrica, servizi idrico e rifiuti.	

Tipologia dei dati trattati:

(#SSI1) Gestione clienti e presa in carico nuovi clienti
Tipologia dati obbligatori: [GDC-01] Dati identificativi anagrafici e di contatto cliente (es.: nome, cognome, cod. fisc., P.IVA, telefono, etc.), [GDC-02] Dati relativi alla fornitura per il perfezionamento del contratto e la gestione del rapporto (es.: tipo fornitura, informazioni sui consumi, indirizzo e numero civico per l'esecuzione del servizio, indirizzo di recapito fatture, ecc.), [GDC-03] Dati economici e finanziari (es.: mod. pagamento, iban, etc.), [GDC-04] Dati creditizi (es.: informazioni per accertare la solvibilità del cliente etc), [GDC-05] Dati particolari del cliente ove necessari per il riconoscimento di agevolazioni in forza di obblighi di legge (es.: dati relativi allo stato di salute, ecc.)
 Il mancato conferimento dati comporta l'impossibilità per il Titolare di dar seguito ai trattamenti legati alla conclusione e alla gestione del contratto con conseguente impossibilità di erogazione dei servizi richiesti.

Tipologia di dati trattati sulla base del consenso: [LI-00] Dati trattati per garantire la sicurezza dei dati (es.: dati anagrafici, accessi logici), [LI-01] Legittimo interesse: Dati di contatto dei clienti per attività di softspam (es.: dati anagrafici, email, etc.), [MK-01] Dati personali del cliente (es.: nome, cognome, cod. fisc., part.IVA, tel. fisso e/o mobile, indirizzo email, etc.)

L'utilizzo dei predetti dati è basato sul consenso, ed è revocabile in qualsiasi momento dall'interessato. Le conseguenze del mancato espresso consenso saranno: l'impossibilità di inviare all'interessato comunicazioni promozionali o offerte commerciali o survey (indagini), ma non produrrà alcuna conseguenza sull'erogazione dei servizi, così come l'esercizio del diritto di opposizione per il trattamento basato sul "Legittimo Interesse".

(#SSI2) Gestione potenziali clienti e acquisizione nuovi contratti
Tipologia dati obbligatori: [GDC-01] Dati identificativi anagrafici e di contatto cliente (es.: nome, cognome, cod. fisc., P.IVA, telefono, etc.), [GDC-02] Dati relativi alla fornitura per il perfezionamento del contratto e la gestione del rapporto (es.: tipo fornitura, informazioni sui consumi, indirizzo e numero civico per l'esecuzione del servizio, indirizzo di recapito fatture, ecc.)
 Il mancato conferimento dati comporta l'impossibilità per il Titolare di dar seguito ai trattamenti legati alla conclusione e alla gestione del contratto con conseguente impossibilità di erogazione dei servizi richiesti.

Tipologia di dati trattati sulla base del consenso: [MKCC-01] Dati personali potenziale cliente o prospect assistenza tramite chatbot (es.: cod. fisc., part.IVA, tel. fisso, etc.), [MKP-01] Dati personali del prospect (es.: nome, cognome, cod. fisc., part.IVA, tel. fisso e/o mobile, indirizzo email, etc.), [MKR-01] Dati personali del potenziale cliente o prospect (es.: nome, cognome, tel. fisso e/o mobile), [GDC-02] Dati relativi alla fornitura per il perfezionamento del contratto e la gestione del rapporto (es.: tipo fornitura, informazioni sui consumi, indirizzo e numero civico per l'esecuzione del servizio, indirizzo di recapito fatture, ecc.)

L'utilizzo dei predetti dati è basato sul consenso, ed è revocabile in qualsiasi momento dall'interessato. Le conseguenze del mancato espresso consenso saranno: l'impossibilità di inviare all'interessato comunicazioni promozionali o offerte commerciali o survey (indagini), ma non produrrà alcuna conseguenza sull'erogazione dei servizi, così come l'esercizio del diritto di opposizione per il trattamento basato sul "Legittimo Interesse".

Periodo di conservazione dei dati personali:

(#SSI1) Gestione clienti e presa in carico nuovi clienti	
Categoria di dati personali	Periodo di conservazione
[GDC] Dati contrattuali Cliente: Dati personali trattati nel rapporto contrattuale del cliente (identificativi, di fornitura, economici e creditizi)	I dati sono conservati per il periodo strettamente necessario alla realizzazione delle finalità di trattamento del Titolare e sono conservati per ulteriori 10 (dieci) anni dalla cessazione del rapporto e/o dall' erogazione del servizio di fornitura/prodotto. Sono fatti salvi i casi in cui si rendesse necessario far valere in giudizio i diritti derivanti dal contratto, nel qual caso i dati necessari per tali finalità saranno trattati per il tempo indispensabile al loro perseguimento
[U-00] Dati personali necessari per garantire la sicurezza informatica (es.LOG Accessi, IP, etc)[MK] Dati utilizzati per attività di marketing verso i clienti effettivi.	Il trattamento dei dati di contatto basati sul legittimo interesse del Titolare saranno trattati per tutto il periodo della durata contrattuale e per successivi 5 (cinque) anni dalla data di cessazione del rapporto.
[LI] Dati personali di contatto del cliente per attività motivate dal legittimo interesse (es. nominativo, email, etc)	Il trattamento dei dati di contatto basati sul legittimo interesse del Titolare saranno trattati per tutto il periodo della durata contrattuale e per successivi 6 (sei) mesi dalla data di cessazione del rapporto, in ogni caso sino a che l'interessato non eserciti il diritto di opposizione a tale trattamento.
[MK] Dati utilizzati per attività di marketing verso i clienti effettivi.	I dati anagrafici utilizzati per la trasmissione di offerte commerciali sono conservati per tutta la durata del consenso e comunque non oltre 24 mesi successivi dalla cessazione del rapporto contrattuale.
[PRO0] Dati demografici, informazioni relative ai comportamenti e interessi per la profilazione marketing e per sondaggi di mercato.	I dati sono conservati per un periodo massimo di 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data di raccolta del consenso.
[PRO01] Dati di tracciamento, dati di traffico e dati di localizzazione per la profilazione sui canali digitali.	I dati sono conservati per un periodo massimo di 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data di raccolta di consenso o rinnovo.

(#SSI2) Gestione potenziali clienti e acquisizione nuovi contratti	
Categoria di dati personali	Periodo di conservazione
[MKO] Marketing operazioni a premi: Dati raccolti e trattati nell'ambito di Concorsi e/o Operazioni a premi	I dati personali trattati dal Titolare vengono conservati per il tempo necessario al compimento delle attività legate alla manifestazione a premi e fino ai dieci anni successivi alla sua conclusione (ai sensi dell'art. 2946 c.c.) e comunque da quando i diritti che da esso dipendono possono essere fatti valere (ai sensi dell'art. 2935 c.c.); nonché per l'adempimento degli obblighi (es. quelli fiscali e contabili) che rimangono anche dopo la conclusione del contratto (ai sensi dell'art. 2220 c.c.), ai cui fini il Titolare deve conservare solo i dati necessari per il perseguimento di tali finalità.
[MKP] Marketing Prospect: Dati utilizzati per attività di marketing verso i prospect.	I dati anagrafici trattati per finalità di marketing sono conservati per 36 (trentasei) mesi dalla data del rilascio del consenso e quest'ultimo resta valido per lo stesso periodo, fatto salvo il diritto dell'interessato alla revoca del consenso. Nel caso si rendesse necessario far valere in giudizio i diritti del titolare, i dati necessari per tale finalità saranno trattati per il tempo indispensabile al loro perseguimento.
[MKR] Marketing: Dati utilizzati per il servizio "Richiamami" per attività di Marketing precontrattuali.	I dati personali trattati dal Titolare vengono conservati fino a che non siano state perseguite le finalità del trattamento, nel rispetto dei principi di proporzionalità e necessità, e comunque per un periodo non superiore a 90 giorni. Il suddetto termine discende dalla necessità di documentare eventuali reclami e/o richieste di chiarimento degli interessati. Nel caso si rendesse necessario far valere in giudizio i diritti del titolare, i dati necessari per tali finalità saranno trattati per il tempo indispensabile al loro perseguimento.

Modalità di trattamento

I dati sono trattati con modalità cartacea, informatica e telematica, e sono assicurate misure di sicurezza adeguate. Il trattamento dei dati è eseguito da personale o da responsabili esterni del trattamento appositamente autorizzati che opera in base a precise istruzioni, finalizzate a garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati.

Processo automatizzato

Si informa che, nell'ambito delle finalità di valutazione del rischio di insolvenza, merito creditizio e prevenzione frodi, il Titolare del Trattamento ricorrere a processi decisionali basati unicamente sul trattamento automatizzato dei Suoi dati personali (c.d. "scoring" o "profilazione").

Logica Utilizzata: Tali processi si basano sull'applicazione di modelli statistici e algoritmi proprietari forniti dai Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) con cui collaboriamo, in particolare CRIF S.p.A. (per persone fisiche) e CRIBIS S.r.l. (per persone giuridiche). Questi modelli analizzano e incrociano una vasta gamma di dati che La riguardano (quali, a titolo esemplificativo, dati anagrafici, fiscali, storico pagamenti, indebitamento, informazioni su rapporti economici e finanziari, dati desunti da bilan ci per le aziende, informazioni pubbliche come protesti o procedure concorsuali). L'analisi di questi dati, che vengono ponderati in base alla loro rilevanza statistica e alla loro capacità predittiva, genera un punteggio o un indice di rischio (score/rating). Tale punteggio riflette la probabilità che il richiedente possa adempiere o meno ai propri impegni finanziari.

Significato e Conseguenze Previsite: L'esito di questo processo decisionale automatizzato (ovvero il punteggio/rating ottenuto) viene utilizzato per valutare la Sua affidabilità creditizia e la Sua solvibilità. Questo può avere un significato rilevante e conseguenze dirette sulla possibilità di instaurare o proseguire il rapporto contrattuale con la nostra società, sulla decisione di rifiutare una richiesta di servizio o la stipula di un contratto. Il processo automatizzato ci consente di prendere decisioni rapide ed efficienti nella gestione del rischio, garantendo al contempo un trattamento standardizzato e oggettivo.

I Suoi Diritti in Relazione ai Processi Automatizzati:

Ai sensi dell'Art. 22 del GDPR, Lei ha il diritto di:

Ottenere l'intervento umano da parte del Titolare del Trattamento: Lei può richiedere che la Sua posizione venga riesaminata da una persona, e non solo da un algoritmo.

Esprimere la Sua opinione: Lei può fornire elementi aggiuntivi e il Suo punto di vista in relazione alla decisione automatizzata.

Contestare la decisione: Lei ha il diritto di impugnare la decisione automatizzata e richiederne una revisione.

Trasferimento verso paesi terzi

I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dello S.E.E. Il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di mutare l'ubicazione dei server nei Paesi extra-UE ed in tal caso il trasferimento dei dati avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili, tramite la conclusione di accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.

I diritti dell'interessato - reclamo

In qualità di interessato potrà esercitare i diritti previsti dall'art. 7 comma 3 e dagli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo (UE) 2016/679 (di accesso, di rettifica, di cancellazione, di limitazione, di opposizione e di portabilità).

Il Titolare procede senza ritardo e, comunque, entro un mese dal ricevimento della richiesta. Il termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste ricevute, previa motivazione.

Si ricorda che l'interessato può revocare in qualsiasi momento il consenso eventualmente prestato contattandoci ai seguenti indirizzi mail: info@estraprometo.it , prometeo@cert.estraprometo.it .

Fatta salva ogni altra azione, è possibile proporre un reclamo all'Autorità di controllo competente, ovvero a quella che svolge i suoi compiti ed esercita i suoi poteri dove l'interessato ha la residenza abituale o lavora o, se diverso, nello Stato membro dove è avvenuta la violazione del Regolamento (UE) n. 2016/679.

Fonti da cui hanno origini i dati personali

CRIF S.p.A. (con sede legale in Bologna, Via Adige 11, C.F. e P.IVA 02099890242); CRIBIS S.r.l. (con sede legale in Bologna, Via Zampieri 28, C.F. e P.IVA 03528441208)

Le ricordiamo che nella sezione Informativa Privacy sul sito del Titolare può sempre trovare l'ultima versione aggiornata dell'Informativa privacy.

Livelli specifici e generali effettivi di qualità commerciale relativi all'anno 2024 – Prometeo S.p.A.

LIVELLI DI QUALITA' VENDITORE		SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA			
		Richieste ricevute	Pratiche in attesa di risposta	Risposte evase entro lo standard	Risposte evase oltre lo standard
STANDARD SPECIFICI	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 giorni solari)	52	2	49	1
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60 giorni solari – 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)	0	0	0	0
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 giorni solari)	1	0	1	0
STANDARD GENERALI	Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 giorni solari nel 95% dei casi)	101	1	100	0

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dall'ARERA, il Fornitore riconosce al Cliente finale in occasione della prima fatturazione utile un indennizzo automatico base pari a 25 Euro.

Detto indennizzo è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come di seguito indicato:

- a) Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) 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;
- c) Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile a: cause di forza maggiore; cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Altresì, il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico: relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese di cui al TIQD; nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nel medesimo anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico; in caso di reclami per i quali non sia possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'art. 8.3 del TIQV.

Il Fornitore è tenuto a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico per un importo pari a: a) euro 30 (trenta) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; b) euro 20 (venti) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente: i) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; ii) il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza.

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA' AI SENSI DEGLI ARTT. 47 E 76 DEL DPR 445/2000 E SM.I.

Il/La sottoscritto/a _____ titolare della
fornitura di energia elettrica in via/piazza _____ n. _____ a
_____ codice del punto di prelievo (POD) _____,
o se non disponibile, codice cliente _____ codice fiscale _____
nato/a _____ il _____
residente in via/piazza _____ n. _____ a _____

- ai sensi e per gli effetti dell'Articolo 47 del DPR n. 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni;
- consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, di cui all'art. 76 del DPR n. 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni;

• preso atto che:

- ai sensi del decreto-legge 152/21, i **clienti finali domestici vulnerabili** hanno diritto a fruire delle condizioni di fornitura di energia elettrica definite e regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**cd. servizio di maggior tutela**) che prevede un prezzo che riflette il costo effettivo di approvvigionamento nel mercato all'ingrosso, i costi efficienti del servizio di commercializzazione e le condizioni contrattuali e di qualità del servizio, così come definiti ed aggiornati dalla medesima Autorità;

- ai sensi del decreto legislativo 210/21, i **clienti vulnerabili elettrici sono definiti** come i clienti domestici che soddisfano almeno una delle seguenti condizioni: i. si trovano in condizioni economicamente svantaggiate o che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita, ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 4 agosto 2017, n. 124; ii. presso i quali sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita; iii. rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104; iv. le cui utenze sono ubicate in isole minori non interconnesse; v. le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; vi. di età superiore ai 75 anni.

DICHIARA

Di voler essere rifornito alle condizioni di fornitura del servizio di maggior tutela definite e regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente con il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza (TIV) e (barra la/le condizione/i sottostante/i):

- di trovarsi in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17
- di trovarsi in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita
- di rientrare tra i soggetti presso i quali sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita
- di rientrare tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104
- che l'utenza a me intestata è ubicata in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi

Si impegna altresì a comunicare tempestivamente all'esercente la maggior tutela qualsiasi variazione, relativa alle informazioni di cui sopra, che possa comportare il venir meno di una delle precedenti condizioni.

Ai sensi dell'Articolo 38 del DPR n. 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni, si allega copia del documento di identità del sottoscrittore sig/sra _____.

Luogo e data _____

Firma del titolare della fornitura _____

L'esercente la maggior tutela è tenuto a fornire la prescritta informativa sui dati personali ai sensi dell'articolo 13 del GDPR (Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 679) prestando particolare attenzione, nel fornire le informazioni di cui al par. 1, lett. e) dell'art. 13 GDPR (destinatari), al fatto che il dato trasmesso al SII (cliente vulnerabile) non è dato particolare ai sensi dell'articolo 9, par. 1 GDPR e pertanto è trasmesso legittimamente in esecuzione di un compito di interesse pubblico ex articolo 2-ter, comma 2 codice privacy.

NOTA ILLUSTRATIVA

Al fine di poter identificare i clienti finali che hanno diritto a fruire delle condizioni di fornitura del servizio di maggior tutela, **si richiede ai clienti finali domestici non già identificati come vulnerabili di autocertificarsi, compilando e restituendo all'esercente il servizio di maggior tutela il presente modulo.**

Maggiori informazioni sulla liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e sulle condizioni di fornitura del servizio di maggior tutela definite e regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente sono disponibili sul sito internet dell'Autorità (<http://www.arera.it/consumatori>) o contattando il numero verde 800.166.654 dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODULO

1. Il cliente domestico che desidera essere rifornito alle condizioni di fornitura del servizio di maggior tutela definite e regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente deve autocertificare di trovarsi in almeno una delle seguenti condizioni: trovarsi in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 4 agosto 2017, n. 124; versare in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita; rientrare tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104; avere le utenze ubicate in isole minori non interconnesse; avere le utenze ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi. Per ragioni di semplificazione amministrativa, il requisito relativo all'età anagrafica che qualifica anch'esso un cliente come vulnerabile è verificato direttamente dal venditore sulla base delle informazioni acquisite al momento della contrattualizzazione.

2. La dichiarazione deve essere sottoscritta dal titolare della fornitura o suo tutore, amministratore di sostegno o curatore speciale.

3. Alla dichiarazione deve essere allegata, pena la sua irricevibilità, la fotocopia di un documento di identità – in corso di validità – del sottoscrittore la dichiarazione stessa.

4. In conformità a quanto previsto dal decreto legislativo n. 101/2018, la sottoscrizione del presente modulo è da considerarsi esplicita autorizzazione al trattamento e all'archiviazione al fine di soddisfare la richiesta di fornitura del servizio di tutela della vulnerabilità alle condizioni riservate ai clienti vulnerabili definite e regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. I dati forniti con il presente modello saranno trattati esclusivamente ai fini dell'erogazione del servizio di tutela della vulnerabilità di cui al Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di energia elettrica (TIV).

Il presente modulo debitamente compilato deve essere inviato all'indirizzo: clienti@marcheenergie.it