

CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

tra

ASPM Energia S.r.l. con sede in Via Cairoli, 17 - 26015 Soresina (CR), C.F./p.IVA 01275310199 in persona dell'amministratore delegato Massimiliano Licitra (di seguito "Il Fornitore")

e

..... con sede in (.....), C.F. p.IVA PEC
..... in persona del rappresentante legale (di seguito, congiuntamente, il "Cliente"),

Premesso che:

- A. Il Fornitore è Cliente Grossista ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 2, D.Lgs. n. 79/ 1999, e ha titolo per vendere energia elettrica ai clienti finali;
B. il Fornitore è in grado di soddisfare le esigenze di approvvigionamento di energia elettrica del Cliente;

Tutto ciò premesso, che forma parte integrante e sostanziale del contratto di fornitura di energia elettrica, il Fornitore e il Cliente, di seguito anche singolarmente la "Parte" o congiuntamente le "Parti", convengono e stipulano quanto segue.

1. OGGETTO

- 1.1. Con le presenti condizioni generali di fornitura ("Condizioni Generali") si indicano le condizioni e i termini ai quali il Fornitore fornirà al Cliente energia elettrica attraverso la rete di distribuzione locale, ai Siti di cui all'Allegato B, alle condizioni di seguito definite e alle condizioni tecnico economiche pattuite tra le Parti (le "Condizioni Particolari").
1.2. Salvo ove le Parti abbiano espressamente inteso darvi rilevanza, i consumi previsti per ciascuno dei Siti di cui all'Allegato B sono da considerarsi indicativi e sono assunti dal Fornitore quale riferimento provvisorio per l'esecuzione del Contratto.

2. IL CONTRATTO

- 2.1. Il Contratto di fornitura di energia elettrica (il "Contratto") è costituito dalle presenti Condizioni Generali di fornitura di energia elettrica, dalle Condizioni Particolari e dai seguenti allegati:

Allegato A	Condizioni Tecnico – Economiche di fornitura
Allegato B	Anagrafica dei clienti e dei Punti di Prelievo oggetto di fornitura
Allegato C	Dati Tecnici Aggiuntivi
Allegato D	Mandato di addebito permanente in conto corrente SEPA Direct Debit
Allegato E	Standard specifici/generali di qualità e indennizzi automatici
Allegato F	Comunicazione dati catastali identificativi dell'immobile
Allegato G	Applicazione IVA Agevolata
Allegato H	Dichiarazione Sostitutiva di Atto di Notorietà

- 2.2. In caso sussistessero delle incongruenze tra le disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali e quelle contenute nelle Condizioni Tecnico - Economiche, queste ultime prevarranno.
2.3. Ogni riferimento al Contratto sarà da intendersi effettuato alle complessive pattuizioni risultanti dalle Condizioni Generali, dalle Condizioni Tecnico - Economiche, dai relativi Allegati e da eventuali modificazioni e/o addendum che le parti dovessero concordare.

3. DEFINIZIONI

In aggiunta ai termini definiti in altre clausole del Contratto, i seguenti termini e definizioni avranno il significato qui di seguito attribuito a ciascuno di essi, essendo peraltro precisato che i termini definiti al singolare si intendono definiti anche al plurale e viceversa e quelli maschili definiti anche al femminile e viceversa:

- 3.1. "Allegati": rappresentano gli allegati al presente Contratto di cui al paragrafo 2.1 nonché tutti gli ulteriori allegati al presente Contratto che le Parti dovessero concordare.
3.2. "ARERA": l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/1995. Tutte le delibere dell'ARERA citate nel Contratto sono pubblicate e disponibili all'indirizzo internet www.arera.it. Ogni riferimento a una delibera ARERA sarà effettuato alla delibera vigente *pro tempore* e a ogni eventuale successiva modifica, integrazione o sostituzione della delibera medesima.
3.3. "Contratto": ha il significato di cui al paragrafo 1.1.
3.4. "Distributore": è il gestore della rete elettrica di distribuzione e/o trasmissione a cui risultano risulta allacciato ciascun Punto di Prelievo.
3.5. "Informazioni Confidenziali": ha il significato di cui al paragrafo 18.1
3.6. "Punto di Prelievo" o "POD": E' un codice alfanumerico che identifica in modo certo il punto di prelievo ovvero il punto fisico in cui l'energia viene consegnata dal venditore e prelevata dal cliente finale.
3.7. "Sito": indirizzo di fornitura presso cui ciascun singolo Punto di Prelievo è situato.
3.8. "Switching": è l'acquisizione, da parte del Fornitore, di un Punto di Prelievo attivo ovvero l'attribuzione al Fornitore di un Punto di Prelievo nuovo o precedentemente disattivato.
3.9. "Terna": è la società Terna S.p.A. che gestisce la rete di trasmissione nazionale (RTN) ed eroga il pubblico servizio di dispacciamento. Ove non diversamente espressamente indicato, ogni riferimento a un articolo o paragrafo sarà da intendersi effettuato a un articolo o paragrafo delle Condizioni Generali.

ASPM Energia S.r.l. – Società a Socio Unico

Società di vendita di energia elettrica e gas naturale

Via Cairoli, 17 - 26015 Soresina (CR) - Tel. 0374 341858 - Numero verde: 800 292433 - Fax 0374 880459 - www.aspmenergia.com - info@aspmenergia.com

Reg. Impr. CREMONA - C.F. e P.IVA - 01275310199 - Capitale Sociale € 150.000,00 interamente versato

Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Axpo Italia S.p.A. - Via IV Novembre 149 - 00187 Roma

4. DURATA E DECORRENZA DEL CONTRATTO

- 4.1. [...] La fornitura di energia elettrica è condizionata all'attivazione da parte dei soggetti competenti dei servizi di trasporto e dispacciamento dell'energia elettrica e avviene compatibilmente con l'intervenuta efficacia dei recessi del Cliente verso precedenti fornitori. Qualora, per cause non imputabili al Fornitore, la decorrenza della fornitura di energia elettrica non sia compatibile con la data di attivazione dei suddetti servizi in caso di fornitura relativa ad una pluralità di POD, il Fornitore si impegnerà a dar corso alla fornitura per quei POD per i quali l'attivazione risulta già possibile. In tale caso il Fornitore non sarà responsabile di eventuali danni subiti dal Cliente conseguenti la ritardata e/o mancata attivazione della fornitura. La data di attivazione della fornitura è prevista per il ___ / ___ / ____ o prima data utile successiva alla data di sottoscrizione del presente Contratto.
- 4.2. Resta inteso che allo spirare del Periodo di Fornitura:
- 4.2.1 il Contratto continuerà ad avere esecuzione per tutte quelle clausole che per loro stessa natura hanno a oggetto obbligazioni destinate a sopravvivere al termine (quali, a titolo esemplificativo, obbligazioni di pagamento; riservatezza; foro esclusivo; fatturazione di importi relativi al Periodo di Fornitura, eventualmente anche sotto forma di conguaglio);
- 4.2.2 qualora il Cliente non abbia provveduto a stipulare un contratto con un diverso fornitore ciascun Punto di Prelievo oggetto del Contratto, a seconda della sua tipologia, sarà oggetto di fornitura da parte del fornitore di ultima istanza ai sensi della normativa vigente. Il Fornitore non sarà in nessun modo responsabile per gli eventuali maggiori costi che il Cliente dovesse sopportare in tali ipotesi.

5. ESECUZIONE DEL CONTRATTO

- 5.1. Senza pregiudizio per le facoltà di revoca dello Switching previste dalla vigente normativa, l'esecuzione del Contratto da parte del Fornitore è sospensivamente condizionata, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1353 cod. civ., al fatto che alla data della richiesta ovvero dell'efficacia dello Switching non ricorrano le seguenti circostanze:
- 5.1.1 uno o più Punti di Prelievi risultino sospesi per morosità ai sensi della vigente normativa di settore;
- 5.1.2 negli ultimi 12 mesi sia stata una richiesta di sospensione per morosità di uno o più Punti di Prelievo;
- 5.1.3 uno o più Punti di Prelievo risultino forniti dal fornitore di ultima istanza;
- 5.1.4 in relazione a uno o più Punti di Prelievo risulti essere pendente una richiesta di indennizzo Cmor ai sensi dell' allegato - TISIND ("Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale") alla delibera ARERA 593/2017/R/com e s.m.i.
- 5.2. Le condizioni di cui al paragrafo 5.1 sono poste nell'esclusivo interesse del Fornitore, che può rinunciarvi in qualsiasi momento.
- 5.3. Il Cliente prende sin d'ora atto e acconsente a che il Fornitore - qualora sia accertata la sussistenza di una delle ipotesi di cui ai paragrafi da 5.1.1 a 5.1.4 - potrà eseguire il presente Contratto anche solo limitatamente ad alcuni dei Punti di Prelievo di cui all' Allegato B.
- 5.4. Resta inteso tra le Parti che le condizioni di cui al paragrafo 5.1 non troveranno applicazione qualora il Punto di Prelievo sia acquisito dal Fornitore a seguito di una nuova attivazione ovvero di un subentro su un punto in precedenza disattivato

6. SERVIZI DI TRASPORTO, GESTIONE DELLA CONNESSIONE E DISPACCIAMENTO DELL'ENERGIA ELETTRICA

- 6.1. Il Fornitore si impegna a stipulare per tutti i Punti di Prelievo, in nome proprio e per conto del Cliente, il contratto di dispacciamento con Terna ed il contratto per il servizio di trasporto e per la gestione della connessione con il Distributore, in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa di settore vigente. A tale proposito il Cliente conferisce al Fornitore mandato senza rappresentanza a stipulare in nome proprio e per conto del Cliente stesso i suddetti contratti e si impegna altresì a collaborare con il Fornitore ai fini della sottoscrizione e della gestione dei medesimi e, in particolare, a compiere ogni atto e a sottoscrivere ogni documento necessario.
- 6.2. Il Cliente conferisce, inoltre, al Fornitore mandato per la sottoscrizione del Contratto di Servizio di Connessione alla Rete Elettrica, per tutta la durata del rapporto contrattuale.
- 6.3. Il Contratto è risolutivamente condizionato alla mancata sottoscrizione entro l'inizio del Periodo di Fornitura ovvero alla cessazione dei contratti di cui ai paragrafi 6.1 e 6.2. Tale condizione è posta nell'esclusivo interesse del Fornitore, che può decidere o meno di avvalersene: resta inteso che, in ipotesi di risoluzione del presente Contratto ai sensi del presente paragrafo, nessun importo a titolo di risarcimento e/o indennizzo dei danni sarà dovuto dal Fornitore al Cliente.

7. FATTURAZIONE, MISURE, ERRORI E MANOMISSIONI

- 7.1. Il Fornitore fatturerà mensilmente, per i Siti di cui all'Allegato B, gli importi mensili corrispondenti all'energia consumata nel mese precedente. La fattura includerà anche corrispettivi, maggiorazioni, oneri e penali che fossero dovuti ai sensi del presente Contratto o della normativa *pro tempore* vigente.
- 7.2. Ai fini del Contratto, le Parti si danno atto che saranno validi i dati di misura rilevati dal Distributore; tali dati faranno stato fintantoché non sarà accertata una loro erroneità e avranno valenza sia fiscale sia legale.
- 7.3. La fatturazione avverrà prioritariamente sulla base dei dati di misura comunicati dal Distributore. Nel caso in cui tale dato non risultasse disponibile, nei termini previsti per la fatturazione, il Fornitore potrà richiedere al Cliente di rendere disponibili ove presenti i dati di autolettura; in difetto, il Fornitore emetterà fattura in acconto sulla base delle migliori previsioni di consumo disponibili. Il Cliente si impegna a permettere l'accesso agli incaricati del Distributore per la lettura diretta dei contatori dell'energia elettrica. La fattura di conguaglio sarà emessa non appena noti i consumi effettivi comunicati dal Distributore. Il Fornitore addebiterà o accrediterà al Cliente anche eventuali importi derivanti da conguagli o rettifiche che fossero dovuti a seguito di letture da parte del Distributore effettuate successivamente alla cessazione della Fornitura. Il Fornitore si riserva di addebitare al Cliente eventuali oneri che lo stesso dovesse sostenere in relazione alla modifica della disciplina degli sbilanciamenti effettivi nel settore dell'energia elettrica.

ASPM Energia S.r.l. – Società a Socio Unico

Società di vendita di energia elettrica e gas naturale

Via Cairoli, 17 - 26015 Soresina (CR) - Tel. 0374 341858 - Numero verde: 800 292433 - Fax 0374 880459 - www.aspmenergia.com - info@aspmenergia.com

Reg. Impr. CREMONA - C.F. e P.IVA - 01275310199 - Capitale Sociale € 150.000,00 interamente versato

Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Axpo Italia S.p.A. - Via IV Novembre 149 - 00187 Roma

- 7.4. In caso di contestazioni relative alla misura, il Cliente ne darà comunicazione al Fornitore che si farà carico di attivare le necessarie verifiche nei confronti del Distributore/Terna.
- 7.5. Ogni manomissione o alterazione della misura dell'energia elettrica o sottrazione della stessa, per fatto e colpa del Cliente, darà la facoltà al Fornitore di risolvere il presente Contratto, in conformità a quanto previsto al paragrafo 12 salvo il diritto ad ottenere il pagamento del prezzo dell'energia effettivamente somministrata nonché il diritto al risarcimento del danno.
- 7.6. Per effetto dell'art. 1, comma 3, del d.lgs. 127/2017, così come modificato dall'art. 1 commi da 909 a 927 della legge n. 205/2017, a decorrere dal 01/01/2019, le fatture sono emesse in formato elettronico. La fattura elettronica viene trasmessa dal SDI alla posta elettronica certificata (PEC) o al Codice Destinatario del Cliente. In caso di mancata indicazione della PEC e/o del Codice Destinatario, il Fornitore comunica che l'originale della fattura elettronica è stata messa a disposizione del Cliente dal SDI nella sua area riservata del sito web dell'Agenzia delle entrate. Detta comunicazione potrà essere effettuata anche mediante la consegna di una copia informatica o analogica della fattura elettronica. Il Cliente sarà in ogni caso tenuto al pagamento delle fatture emesse dal Fornitore entro la scadenza indicata nella fattura.

8. OBBLIGHI FISCALI

- 8.1. Tutti i corrispettivi previsti nel Contratto ed inerenti la fornitura di Energia Elettrica sono da considerarsi al netto di qualsivoglia diritto, tributo, imposta e relative addizionali presenti e future i cui oneri sono a carico del Cliente, salvo che non siano espressamente posti dalla legge o dal Contratto a carico del Fornitore e senza facoltà di rivalsa. Restano inoltre a carico del Cliente tutti gli oneri previsti a carico del cliente finale dalla normativa di settore (quali, a mero titolo esemplificativo, oneri di trasporto, di dispacciamento, ecc.).
- 8.2. Qualora il Cliente richieda l'applicazione dell'aliquota IVA ridotta di cui al n. 103 della parte III della tabella A, allegata al DPR 26 ottobre 1972 n. 633 e/o nel caso in cui il Cliente rivesta i requisiti per essere qualificato come esportatore abituale dovrà fornire sottoscritte le opportune dichiarazioni da richiedere al Fornitore. In ogni caso, verrà applicata l'aliquota IVA ordinaria fino a ricezione da parte del Fornitore della/e relativa/e dichiarazione/e. Ove il Cliente sia un partecipante o un rappresentante di un Gruppo Iva ai sensi dell'art. 70-bis del DPR 633/72, si obbliga a comunicare tempestivamente via pec la data di adesione e la data di eventuale fuoriuscita dal Gruppo Iva.
- 8.3. Al fini accise, il Fornitore esercita il diritto di rivalsa dell'accisa e delle relative addizionali sulla base delle dichiarazioni e della documentazione fornita dal Cliente nel Contratto al Fornitore. Resta inteso che l'accisa e le relative addizionali restano dovute per legge anche in caso di forniture il cui diritto al corrispettivo risulti prescritto ex art. 1, comma 4, della legge di bilancio 2018.
- 8.4. Qualora il Cliente benefici di eventuali esclusioni dalle accise sulla fornitura di energia elettrica dovrà fornire la dichiarazione di utilizzo dell'energia elettrica ai fini dell'esclusione dalle accise inviata o da inviare all'Ufficio delle Dogane di competenza. Ai fini accise, in assenza di dichiarazioni o in caso di dichiarazioni incomplete o inesatte, il Fornitore considererà l'energia elettrica fornita al Cliente come utilizzata per usi che non prevedono esclusioni/esenzioni e addebiterà di conseguenza l'accisa e le relative addizionali.
- 8.5. Qualora il Cliente provveda direttamente al pagamento delle accise per la fornitura di energia elettrica, dovrà fornire dichiarazione appositamente sottoscritta e inviata al Fornitore, oltre a copia della licenza di esercizio rilasciata dall'Ufficio delle Dogane di competenza. Il beneficio delle agevolazione/esenzioni si esplica solo a decorrere dalla data di presentazione della richiesta/dichiarazione. Il Cliente è unico responsabile dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e tiene indenne il Fornitore da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione dei tributi e altri oneri fiscali determinati sulla base delle istanze, delle dichiarazioni e delle comunicazioni del Cliente al Fornitore.
- 8.6. Resta inteso che l'accisa e le relative addizionali restano dovute per legge anche in caso di forniture il cui diritto al corrispettivo risulti prescritto ex art. 1, comma 4 della legge n. 205/2017.
- 8.7. Nel caso di mancata veridicità dei dati risultanti dalle predette istanze, dichiarazioni e documentazione, 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 alle Regioni e/o qualunque altro ente coinvolto, a prescindere dalla legittimità della pretesa avanzata nei confronti del Fornitore dall'Amministrazione finanziaria e/o dalle Regioni e/o da qualunque altro ente coinvolto. Il Cliente si impegna a corrispondere le somme dovute entro e non oltre 5 (cinque) giorni dalla richiesta.
- 8.8. L'esito positivo, comprovato e definitivo di qualsiasi iniziativa difensiva che le Parti abbiano posto in essere con l'Amministrazione finanziaria e/o le Regioni e/o qualunque altro ente coinvolto a tutela dei propri interessi e ragioni, darà diritto al Cliente di essere rimborsato degli importi corrisposti ai sensi del paragrafo 8.7 nei limiti in cui il Fornitore abbia ottenuto per tale ragione un rimborso dall'Amministrazione finanziaria e/o dalle Regioni e/o da qualunque altro ente coinvolto.
- 8.9. Il Fornitore sarà tenuto a rimborsare al Cliente le somme dal medesimo versate per i titoli di cui al presente articolo che dovessero risultare non dovute all'Amministrazione finanziaria e/o alle Regioni e/o a qualunque altro ente coinvolto a condizione che il Cliente abbia chiesto al Fornitore, in tempo utile ed entro i termini di legge, di attivarsi presso gli organi competenti al fine di ottenere il rimborso delle predette somme. Il Fornitore adempierà al suddetto obbligo nella misura in cui otterrà il predetto rimborso dall'Amministrazione finanziaria e/o dalle Province e/o da qualunque altro ente coinvolto.
- 8.10. Il Cliente, in ogni caso, si impegna ed obbliga a non cedere a terzi, neppure in parte, l'energia elettrica allo stesso fornita dal Fornitore, assumendosi, in caso contrario, ogni e qualsivoglia conseguente responsabilità, onere, costo, spesa o sopravvenienza anche fiscale, impegnandosi ed obbligandosi al riguardo ad integralmente manlevare e garantire il Fornitore medesima verso qualunque terzo.
- 8.11. Nel caso di mancato rispetto di tale impegno, 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 nei termini descritti nel paragrafo 8.7.
- 8.12. Laddove sussistano i presupposti previsti per legge, il Cliente si impegna a comunicare nel più breve tempo possibile al Fornitore, anche nel caso in cui non sia proprietario dell'immobile presso cui l'energia elettrica è consumata, i dati catastali relativi ai Siti oggetto della fornitura compilando l'apposito modulo di dichiarazione dei dati catastali contenuto nel sito WEB www.aspmenergia.com.
- 8.13. La violazione da parte del Cliente di una qualsiasi delle obbligazioni poste a suo carico dal presente articolo comporterà la risoluzione di diritto del contratto di fornitura ex art. 1456 c.c., per esclusivi fatto, colpa, responsabilità e, quindi, inadempimento del Cliente medesimo.
- 8.14. Il Contratto è soggetto a registrazione soltanto in caso d'uso ed a tassa fissa. Il relativo onere è a carico della parte che con il proprio comportamento rende necessaria la registrazione.

ASPM Energia S.r.l. – Società a Socio Unico

Società di vendita di energia elettrica e gas naturale

Via Cairoli, 17 - 26015 Soresina (CR) - Tel. 0374 341858 - Numero verde: 800 292433 - Fax 0374 880459 - www.aspmenergia.com - info@aspmenergia.com

Reg. Impr. CREMONA - C.F. e P.IVA - 01275310199 - Capitale Sociale € 150.000,00 interamente versato

Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Axpo Italia S.p.A. - Via IV Novembre 149 - 00187 Roma

9. PAGAMENTI

- 9.1. I pagamenti delle fatture saranno effettuati dai Cliente con la scadenza indicata nell'Allegato A e con le modalità ivi previste. Nel caso in cui il giorno di scadenza della fattura sia festivo, il termine di pagamento sarà anticipato al primo giorno lavorativo immediatamente precedente.
- 9.2. Non sono consentiti pagamenti parziali a nessun titolo, se non preventivamente concordati per iscritto con il Fornitore.

10. RITARDO NEI PAGAMENTI

- 10.1. Nel caso di ritardato pagamento, anche parziale, delle fatture verrà applicato al Cliente un interesse di mora, per ogni giorno di ritardo a partire dal giorno successivo alla scadenza della fattura rimasta insoluta, in misura pari al saggio previsto dalla legge.
- 10.2. In tutti i casi di morosità del Cliente nei confronti del Fornitore, è facoltà di quest'ultimo procedere in via preventiva alla sospensione della fornitura di energia elettrica, previa comunicazione scritta al Cliente, anche limitatamente ad alcuni dei POD nel rispetto delle seguenti modalità: messa in mora del Cliente, eventuale riduzione di potenza per utenti in BT, sospensione della fornitura, interruzione della fornitura secondo la tempistica, la fattibilità e le modalità stabilite nella normativa vigente pro tempore.

La lettera di costituzione in mora potrà essere inviata a mezzo raccomandata, anche elettronica, e/o pec a partire dal giorno successivo la scadenza della fattura.

Decorsi 25 (venticinque) giorni solari dalla costituzione in mora, per i clienti finali connessi in bassa tensione, il Fornitore potrà richiedere decorsi ulteriori tre giorni lavorativi la sospensione della fornitura finalizzata alla riduzione della potenza; in ogni caso decorsi 40 (quaranta) giorni solari dalla costituzione in mora, il Fornitore potrà richiedere decorsi ulteriori tre giorni lavorativi la sospensione della fornitura. Per i POD connessi in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura il Distributore procederà con una riduzione della potenza pari al 15% (quindici per cento) della potenza disponibile e, decorsi 15 (quindici) giorni dalla data di riduzione senza che il pagamento si perfezioni, procederà con la sospensione integrale.

L'effettiva sospensione o cessazione della fornitura avverrà nei minimi tempi tecnici compatibili con la sospensione dei servizi di distribuzione, trasporto e dispacciamento oggetto di Contratto tra il Fornitore e le controparti terze erogatrici di tali servizi (concessionari del servizio di distribuzione, trasporto e dispacciamento).

- 10.3. L'effettiva sospensione e/o cessazione della fornitura avverrà nei minimi tempi tecnici previsti dalla vigente normativa di settore.
- 10.4. Senza pregiudizio per qualsiasi altro rimedio del Fornitore ai sensi della normativa o previsto dal Contratto, resteranno a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa sospensione o cessazione della fornitura di energia elettrica e dei relativi servizi associati, inclusi eventuali spese, costi, oneri aggiuntivi ed eventuali penali per ritardato pagamento conseguenti alla sospensione e/o risoluzione del Contratto.
- 10.5. A seguito della cessazione del Contratto e qualora sussista morosità, il Fornitore avrà inoltre facoltà di richiedere gli indennizzi previsti dalla vigente normativa a favore dei fornitori di energia elettrica e gas naturale (tra cui, a titolo esemplificativo, il c.d. indennizzo Cmor di cui all'Allegato A alla deliberazione 593/2017/R/com).

11. AGGIORNAMENTO DELLE CLAUSOLE CONTRATTUALI

- 11.1. Il Contratto si intenderà modificato di diritto mediante l'automatico inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche che il legislatore (nazionale o comunitario), ARERA o altra autorità avente potestà sulla materia definiranno. Ove necessario il Fornitore indicherà al Cliente le conseguenti modifiche e i relativi effetti.
- 11.2. Il Contratto si intenderà modificato di diritto, mediante l'automatico inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche che l'ARERA o il Legislatore vorranno definire. Ove necessario il Fornitore indicherà al Cliente, in bolletta o mediante apposita informativa, le conseguenti modifiche e i relativi effetti. Senza pregiudizio per le disposizioni precedenti, il Fornitore avrà facoltà di apportare unilateralmente (salvo la facoltà di recesso del Cliente di cui al seguente comma) qualunque modifica alle condizioni economiche, normative o tecniche del Contratto ove sussista un giustificato motivo, quale - in via esemplificativa, ma non esaustiva - il mutamento delle condizioni del mercato o delle proprie politiche commerciali ovvero qualora sopraggiungano, successivamente alla data di stipula del Contratto, provvedimenti di pubbliche autorità e/o regolamentazioni e/o modificazioni del quadro normativo, regolamentare o tariffario ovvero mutamenti dei termini delle condizioni di approvvigionamento da parte del Fornitore parzialmente o totalmente incompatibili con il Contratto. La comunicazione di variazione deve contenere per ciascuna delle modifiche proposte le seguenti informazioni: 1) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultanti dalla modifica proposta; 2) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; 3) la decorrenza della variazione proposta (fissata per il primo giorno del quarto mese successivo alla ricezione della comunicazione da parte del Cliente; es. comunicazione ricevuta il 10 dicembre, effetto delle variazioni 1 aprile); 4) i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri. Nel caso di modifiche unilaterali del Fornitore di cui al comma che precede, il Cliente avrà facoltà di recedere senza oneri dal Contratto nei termini e con le modalità previste dalla normativa vigente. Il Cliente, qualora eserciti tempestivamente il recesso e fino alla data di efficacia dello stesso, avrà diritto all'applicazione delle precedenti condizioni contrattuali.

12. RISOLUZIONE

- 12.1. Ferme restando le cause di recesso e/o risoluzione previste dal Contratto o disposte per legge o dalla normativa di settore il Contratto potrà essere risolto anticipatamente dal Fornitore mediante semplice comunicazione scritta da inviarsi a mezzo PEC o raccomandata A/R (anche elettronica), ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., al verificarsi di una o più delle seguenti circostanze:
 - 12.1.1 mancata attivazione, revoca o cessazione di efficacia dell'autorizzazione permanente di addebito in conto corrente bancario delle fatture emesse dal Fornitore, a cui non sia posto rimedio entro i successivi 10 (dieci) giorni;
 - 12.1.2 ritardo in un pagamento da parte del Cliente che si protragga oltre 20 (venti) giorni dalla data in cui i relativi importi sono dovuti;
 - 12.1.3 reiterato ritardato pagamento e/o pagamento parziale delle fatture per forniture, ferma restando l'applicazione degli interessi di legge;

ASPM Energia S.r.l. – Società a Socio Unico

Società di vendita di energia elettrica e gas naturale

Via Cairoli, 17 - 26015 Soresina (CR) - Tel. 0374 341858 - Numero verde: 800 292433 - Fax 0374 880459 - www.aspmenergia.com - info@aspmenergia.com

Reg. Impr. CREMONA - C.F. e P.IVA - 01275310199 - Capitale Sociale € 150.000,00 interamente versato

Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Axpo Italia S.p.A. - Via IV Novembre 149 - 00187 Roma

- 12.1.4 fornitura di dati non veritieri da parte del Cliente/dichiarazioni mendaci rese dal Cliente in corso di Contratto;
 - 12.1.5 assunzione del Cliente di impegni contrattuali con altri fornitori per il medesimo oggetto del medesimo periodo del presente contratto;
 - 12.1.6 mancato pagamento di fatture relative ad altro contratto eventualmente stipulato col Fornitore;
 - 12.1.7 cessione del Contratto in violazione dell'art. 15;
- 12.2. Senza pregiudizio per qualsiasi altro rimedio del Fornitore ai sensi di legge o previsto dal Contratto, la risoluzione avrà effetto a decorrere alla prima data utile consentita dalla normativa di settore
- 12.3. In ipotesi di risoluzione del Contratto, il Cliente inoltre decadrà inoltre dal beneficio del termine e il Fornitore avrà diritto di esigere immediatamente il pagamento delle fatture, in deroga al termine di pagamento previsto dall' Allegato A.
- 12.4. Il Cliente con almeno un sito connesso in media o alta tensione potrà recedere rispettando un preavviso che non potrà essere inferiore a 12 (dodici) mesi dalla data di recesso inviata per effetto della stipula del nuovo contratto o dalla data di cessazione della fornitura e non inferiore a 24 (ventiquattro) mesi dalla data di recesso qualora venga sottoscritto dal Cliente un prodotto che preveda l'applicazione di corrispettivi fissi per un periodo superiore ai 12 (dodici) mesi. Nel caso di cambio venditore, il cliente finale potrà esercitare il recesso, alternativamente: (i) rilasciando, in occasione della conclusione del nuovo contratto di fornitura, al venditore entrante ovvero all'utente del dispacciamento entrante o all'utente della distribuzione entrante da quest'ultimo individuato, apposita procura a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto col venditore uscente: (ii) inviando lui stesso al venditore uscente recesso a mezzo raccomandata a.r. e/o PEC. In tale seconda ipotesi il Fornitore provvederà a comunicare al SII la risoluzione contrattuale a decorrere dalla data coerente con il preavviso di recesso previsto dal Contratto sottoscritto; decorso tale termine, il Cliente – ove non avesse sottoscritto un nuovo contratto con altro fornitore – verrà fornito dai c.d. "servizi di ultima istanza" di competenza del cliente. Le Parti si danno atto che in nessun caso il fornitore potrà ritenersi responsabile di tale evento. Il Contratto continuerà a produrre effetti unicamente per la fornitura non oggetto di recesso. In mancanza di specifica il recesso si intenderà relativo a tutte le forniture oggetto del contratto. Qualora non vengano rispettate la data di decorrenza della nuova fornitura o la data di cessazione minime coerenti con i tempi sopra descritti, il diritto di recesso non si potrà intendere validamente esercitato. In quest'ultimo caso il Fornitore potrà agire in sede giudiziaria a tutela dei propri diritti e potrà addebitare al Cliente una penale pari a 15 euro per ogni kW di Potenza disponibile, per ogni mese di mancata fornitura. Il Cliente prende atto e accetta che la penale gli sarà applicata anche nel caso in cui lo stesso dimostri di avere dato mandato al nuovo fornitore di inviare il recesso e questi non abbia provveduto.

13. FORZA MAGGIORE ED IMPOSSIBILITÀ SOPRAVVENUTA

- 13.1. L'adempimento degli obblighi di ciascuna Parte sarà sospeso per tutto il tempo durante il quale detta Parte sia impedita a tale adempimento per il verificarsi di avvenimenti di carattere straordinario che le Parti non avrebbero potuto prevedere né prevenire con l'esercizio dell'ordinaria diligenza, tra cui, in via esemplificativa ma non esaustiva: guerre, sommosse, tumulti, atti di terrorismo, espropri o requisizioni di attrezzature o installazioni, sabotaggi, incendi, alluvioni, terremoti, scioperi, interruzioni o sospensioni della fornitura di energia elettrica non dovute al fatto della Parte che invoca la presente disposizione, ovvero norme di legge e decisioni di autorità che abbiano gli effetti di cui al presente comma, ovvero altre circostanze che comportino impossibilità sopravvenuta di una obbligazione ai sensi degli artt. 1463 ss. cod. civ.
- 13.2. Al verificarsi di una di dette circostanze, la Parte che intenda invocare la forza maggiore avrà l'onere di darne tempestiva comunicazione all'altra Parte a mezzo lettera raccomandata A/R o PEC, indicando la circostanza verificatasi, le conseguenze prodotte o che potrebbero prodursi e la prevedibile durata della situazione di impossibilità al regolare adempimento delle obbligazioni contrattuali.
- 13.3. In caso di impedimento parziale del Fornitore, quest'ultimo avrà la facoltà di ridurre proporzionalmente le prestazioni dovute, limitandole alla parte rimasta eseguibile, ovvero di recedere dal Contratto, dandone avviso scritto al Cliente a mezzo raccomandata A/R o PEC, con effetto alla prima data utile successiva al 60° (sessantesimo) giorno dalla data in cui il Cliente ha avuto conoscenza di tale dichiarazione di recesso. Qualora il Fornitore non eserciti il recesso, il Contratto continuerà ad avere esecuzione per la parte rimasta eseguibile, salva la facoltà del Cliente di recedere mediante dichiarazione a mezzo raccomandata A/R o PEC da spedire al Fornitore entro 10 (cinque) giorni dal ricevimento della comunicazione che evidenzia circostanze di impossibilità parziale. Il recesso del Cliente avrà efficacia alla prima data utile successiva al 60° (sessantesimo) giorno dalla data in cui il Fornitore ha avuto conoscenza di tale dichiarazione di recesso.

14. ASPETTI DELLA FORNITURA

- 14.1. Il Cliente si dichiara consapevole e accetta incondizionatamente che tutti gli aspetti riguardanti la qualità della somministrazione (quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo: variazioni di tensione, interruzioni nell'erogazione dei servizi non imputabili al Fornitore, modifica delle caratteristiche di allacciamento alla rete, frequenza, manutenzione della rete, potenza disponibile ecc.) attono esclusivamente ai rapporti in essere tra il Cliente e il Distributore e/o Terna secondo quanto previsto dalla normativa vigente di settore.
- 14.2. Il Cliente si dichiara consapevole e accetta incondizionatamente che in nessun caso il Fornitore potrà essere ritenuto responsabile, neanche parzialmente e/o indirettamente, di danni causati dalla qualità della fornitura, o, in generale, dalla connessione dei Punti di Prelievo alla rete, non esercitando il Fornitore alcuna attività di trasporto o distribuzione.
- 14.3. Il Cliente si dichiara consapevole e accetta incondizionatamente che eventuali interruzioni e/o limitazioni della Fornitura, con o senza preavviso, imputabili al Distributore e/o a Terna, o comunque dovute a cause accidentali e/o a cause di forza maggiore e/o provvedimenti di pubblica autorità, non gli attribuiranno alcun diritto di risarcimento da parte del Fornitore o riduzione dei corrispettivi allo stesso dovuti.
- 14.4. In tali casi l'interruzione o la mancata erogazione non potranno costituire ragione di risoluzione del contratto né potrà essere imposto al Fornitore di garantire modalità alternative di fornitura.

15. CESSIONE DEL CONTRATTO

- 15.1. Le Parti potranno cedere il Contratto purché l'altra Parte vi consenta espressamente.
- 15.2. Tale consenso è necessario anche in caso di cessione di azienda o rami di azienda del Cliente, o di operazioni straordinarie afferenti il Cliente quali fusioni e scissioni che comportino il trasferimento del e/o la successione nel Contratto.

ASPM Energia S.r.l. – Società a Socio Unico

Società di vendita di energia elettrica e gas naturale

Via Cairoli, 17 - 26015 Soresina (CR) - Tel. 0374 341858 - Numero verde: 800 292433 - Fax 0374 880459 - www.aspmenergia.com - info@aspmenergia.com

Reg. Impr. CREMONA - C.F. e P.IVA - 01275310199 - Capitale Sociale € 150.000,00 interamente versato

Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Axpo Italia S.p.A. - Via IV Novembre 149 - 00187 Roma

- 15.3. Resta inteso che la parte cessionaria del Contratto (o il successore del Cliente) sarà in ogni caso obbligato in solido con il cedente nei confronti del Fornitore in relazione a tutti i crediti sorti o comunque maturati fino al momento della cessione, trasferimento del (e/o successione nel) Contratto, ancorché non ancora fatturati dal Fornitore al Cliente.
- 15.4. Resta in ogni caso salva la facoltà del Fornitore di cedere in qualsiasi forma a terzi i crediti derivanti dal Contratto.

16. UTILIZZO DEI SERVIZI INTERNET

- 16.1. Al Cliente potranno essere messi a disposizione specifici servizi tramite la propria area riservata, raggiungibile al sito www.aspmenergia.com (di seguito: "Sito").
- 16.2. Il Cliente accetta i seguenti termini, a cui l'utilizzo del Sito è subordinato:
- 16.2.1 il Sito viene pubblicato e fornito al Cliente per i fini specifici per i quali il Sito stesso è stato messo a disposizione;
- 16.2.2 nei più ampi termini consentiti dalla legge, il Sito - così come le informazioni e i servizi ivi pubblicati - sono forniti "nello stato in cui sono", senza alcuna garanzia, implicita o esplicita, neanche per quanto riguarda la relativa qualità, commerciabilità idoneità per determinati propositi, nel relativo carattere non lesivo e la relativa compatibilità e sicurezza. Il Fornitore non garantisce né assume responsabilità circa l'esattezza, la completezza o l'attualità delle informazioni accessibili sul Sito;
- 16.2.3 il Fornitore non sarà responsabile di alcun danno, diretto, indiretto, conseguente o risultante dall'utilizzo, dalla perdita di utilizzo, dalla indisponibilità e/o mal funzionamento del sito, ovvero dalla perdita di dati o di profitti risultante dall'utilizzo/mancato utilizzo del sito medesimo;
- 16.2.4 Il Fornitore non garantisce che le funzioni del Sito saranno esenti da interruzioni o errori, che i difetti verranno corretti e che il Sito o il server ospitante saranno esenti da virus o *bug*. Il Fornitore declina ogni responsabilità e sarà tenuto esente e indenne da ogni obbligo risarcitorio per eventuali danni subiti da apparecchiature informatiche o da altri beni di proprietà dell'Utente in conseguenza dell'accesso al o dell'utilizzo del Sito da parte dell'Utente stesso.
- 16.2.5 i nomi, le immagini e i loghi che identificano ASPM Energia S.r.l., così come i testi, i prodotti e i servizi pubblicati e resi sul Sito sono di esclusiva proprietà del Fornitore. Nessuna clausola del presente Contratto, ivi incluso il contenuto del Sito, potrà essere inteso in modo tale da conferire all'Utente alcun diritto di licenza o di altra natura sui predetti nomi, testi, loghi e servizi. Tutti i diritti - compresi i diritti d'autore e i diritti sui database del Sito e i relativi contenuti - sono di proprietà del Fornitore o ad esso concessi in regolare licenza.
- 16.2.6 laddove al Cliente sia richiesto di inviare informazioni o contenuti al Sito, mediante tale invio il Cliente concede automaticamente al Fornitore il diritto - non soggetto a royalty e non esclusivo - di utilizzare, riprodurre, modificare, adattare, pubblicare, distribuire e tradurre tali contenuti e di esercitare tutti i diritti d'autore e di pubblicazione relativi ai contenuti stessi in tutto il mondo. Se il Cliente non desidera concedere tali diritti al Fornitore, esso è tenuto a non inviare i propri Contenuti al Sito. Il Cliente, ove intenda inviare informazioni al Sito, garantisce che nessun contenuto ha carattere osceno, diffamatorio, blasfemo ovvero viola diritti di proprietà intellettuale, di riservatezza o di qualsivoglia altra natura. L'Utente ha ottenuto il consenso da tutte le persone aventi diritto relativamente ai contenuti e al relativo utilizzo da parte del Fornitore, e che né i Contenuti né la relativa riproduzione da parte del Fornitore comporterà violazione dei diritti di terzi.
- 16.3. Il Fornitore ha il diritto di inibire immediatamente l'utilizzo del Sito all'Utente, laddove avesse a determinare - a sua unica discrezione - che l'Utente ha violato i termini di utilizzo del Sito o si è reso responsabile di altra condotta ritenuta abusiva.

17. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

- 17.1. Il Contratto è regolato dalla legge italiana.
- 17.2. In caso di controversia non componibile tra le Parti e successivamente alla presentazione di un reclamo al Fornitore, il Cliente è tenuto ad attivare il servizio conciliazione dell'ARERA (ovvero degli organismi accreditati). La procedura presso l'ARERA si svolge on line, è gratuita e consiste in un incontro in una virtual room in presenza di un rappresentante del Fornitore e un Conciliatore appartenente all'elenco dei Conciliatori abilitati dell'ARERA. La domanda di conciliazione può essere depositata (i) in caso di risposta al reclamo ritenuta insoddisfacente, ovvero (ii) decorsi almeno 40 giorni dall'invio del reclamo in caso di mancata risposta del Fornitore.
- 17.3. Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, conclusione, esecuzione o risoluzione del Contratto o comunque ad esso relativa sarà competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente nel caso di Cliente Consumatore. Diversamente sarà esclusivamente competente il Foro di Cremona.

18. RISERVATEZZA

- 18.1. Le Parti si impegnano a mantenere strettamente riservate tutte le informazioni comunque e in qualunque maniera ricevute in relazione al Contratto ed all'altra Parte ("**Informazioni Confidenziali**") e faranno in modo che tale impegno sia rispettato anche dai loro amministratori, dipendenti e consulenti ai quali le Informazioni Confidenziali siano state comunicate.
- 18.2. Ciascuna Parte adotterà ogni necessaria precauzione ai fini di salvaguardare la riservatezza e segretezza delle Informazioni Confidenziali e di impedire la loro rivelazione a terzi, restando inteso che nessuna delle Parti sarà ritenuta inadempiente alle disposizioni del presente art. 18 per effetto di comunicazioni eseguite in ottemperanza a obblighi di legge o in seguito ad espresso consenso scritto dell'altra Parte.
- 18.3. Gli obblighi di riservatezza e confidenzialità rimarranno in vigore e continueranno ad applicarsi anche dopo la scadenza per qualsiasi causa del Contratto, fintanto che dette Informazioni Confidenziali non divengano legittimamente di dominio pubblico.

19. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Le Parti riconoscono di essersi reciprocamente e adeguatamente informate ai sensi della normativa *pro tempore* applicabile in materia di protezione dei dati personali rispetto alle possibili attività di trattamento di dati personali inerenti all'esecuzione del Contratto e dichiarano che tratteranno tali dati personali in conformità alle relative disposizioni di legge. Con riferimento al trattamento dei dati personali relativi alle Parti, il Fornitore e il Cliente agiranno reciprocamente in qualità di titolari del trattamento.

20. VALIDITÀ E MODIFICHE

- 20.1. Il Contratto costituisce la manifestazione integrale delle intese intervenute tra le Parti relativamente all'oggetto dello stesso e prevale su qualunque accordo o intesa precedente intervenuta tra le Parti relativamente all'oggetto dello stesso.
- 20.2. Qualsiasi modifica al Contratto, per essere valida ed efficace, dovrà essere concordato in forma scritta.
- 20.3. Qualora una delle disposizioni del Contratto risulti invalida, inefficace o inapplicabile, tale invalidità, inefficacia o inapplicabilità non inficerà la validità, efficacia o applicabilità di nessun'altra disposizione del Contratto, fatta salva l'applicazione dell'art. 1419, comma 1, codi civ.. La mancata richiesta di una Parte di adempiere una disposizione del Contratto non pregiudicherà in alcun modo il suo diritto di far valere la medesima in un momento successivo. Nessuna rinuncia di una Parte a diritti previsti dal Contratto sarà efficace a meno che non sia fatta per iscritto.

21. RICHIESTE DI INFORMAZIONI, RECLAMI E INDENNIZZI AUTOMATICI E STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE

- 21.1. Il Cliente può inviare in forma scritta reclami e/o richieste di informazioni ai recapiti indicati nelle fatture mensili e nel portale del Fornitore tramite la compilazione del modulo reclami o in forma libera, purché vengano indicati chiaramente i seguenti elementi minimi, necessari al Fornitore per l'identificazione del Cliente e per l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta: a) ragione sociale/denominazione sociale; b) indirizzo di fornitura; c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, numero di fax e/o indirizzo email; d) servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica e/o gas naturale); e) POD/PdR (codice identificativo alfanumerico del punto di prelievo o, qualora non disponibile, il codice cliente; f) una breve descrizione dei fatti contestati.
- 21.2. Nell'invio della risposta il Fornitore è tenuto al rispetto di standard specifici e generali riportati nelle tabelle di sotto. Gli indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale verranno erogati in conformità alla normativa di settore vigente (TIQE, RQDG e TIQV) e saranno corrisposti al Cliente con accredito nella prima fattura utile ovvero rimessa diretta e comunque entro e non oltre i tempi previsti dalle suddette normative, senza riconoscimento in merito a responsabilità. L'indennizzo sarà riconosciuto come di seguito specificato nelle tabelle: Indennizzi automatici da corrispondere ai clienti in caso di mancato rispetto degli standard in tema di fatturazione ai sensi del Testo integrato fatturazione (TIF)

Soresina (CR), __ / __ / ____

Il Cliente

Il Fornitore

(timbro e firma)

(timbro e firma)

ACCETTAZIONE ESPRESSA DI CLAUSOLE

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 cod. civ., il Cliente dichiara di conoscere ed approvare specificamente le clausole delle Condizioni Generali di cui agli articoli 4 (DURATA E DECORRENZA DEL CONTRATTO), 7 (FATTURAZIONE, MISURE, ERRORI E MANOMISSIONI), 11 (AGGIORNAMENTO DELLE CLAUSOLE CONTRATTUALI), 12 (RISOLUZIONE), 13 (FORZA MAGGIORE ED IMPOSSIBILITÀ SOPRAVVENUTA), 14 (ASPETTI DELLA FORNITURA), 15 (CESSIONE DEL CONTRATTO),

Il Cliente

Il Fornitore

(timbro e firma)

(timbro e firma)

ASPM Energia S.r.l. – Società a Socio Unico

Società di vendita di energia elettrica e gas naturale

Via Cairoli, 17 - 26015 Soresina (CR) - Tel. 0374 341858 - Numero verde: 800 292433 - Fax 0374 880459 - www.aspmenergia.com - info@aspmenergia.com

Reg. Impr. CREMONA - C.F. e P.IVA - 01275310199 - Capitale Sociale € 150.000,00 interamente versato

Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Axpo Italia S.p.A. - Via IV Novembre 149 - 00187 Roma

ALLEGATO M1 - MODULO RECLAMI

Dati identificativi Cliente <i>(*dati obbligatori ai fini di gestione del reclamo)</i>	
*Nome	*Cognome
Data di nascita	Luogo di nascita
Codice fiscale	Telefono
*Indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura)/mail/PEC	*Indirizzo fornitura
*Servizio cui si riferisce il reclamo	
<input type="checkbox"/> energia elettrica <input type="checkbox"/> gas naturale <input type="checkbox"/> energia elettrica e gas naturale	*Codice Cliente (obbligatorio se non disponibile codice POD/PDR) _____ *Codice POD (EE) _____ *Codice PDR (GAS) _____
Argomento reclamo (vedasi dettaglio esplicativo riportato più sotto)	
<input type="checkbox"/> contratti <input type="checkbox"/> fatturazione <input type="checkbox"/> bonus sociale <input type="checkbox"/> morosità e sospensione <input type="checkbox"/> misura <input type="checkbox"/> qualità commerciale <input type="checkbox"/> mercato <input type="checkbox"/> connessioni, lavori e qualità tecnica <input type="checkbox"/> altro	
*Descrizione reclamo	
_____ _____ _____ _____	
Modalità inoltro reclamo	
Il presente reclamo può essere inviato al Fornitore attraverso una delle seguenti modalità: - per e-mail a info@aspmenergia.com - via PEC a commerciale.protocollo@legalmail.it - per posta ordinaria, Racc. A/R, o brevi manu ad ASPM Energia S.r.l. Via Cairoli, 17 26015 Soresina (CR)	

Luogo e data, _____

Firma del Cliente _____

MODULO RECLAMI

CLASSIFICAZIONE DI 1° LIVELLO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI

(Tabella 5, Del. 413/2016/R/com e s.m.i., Allegato A - TIQV)

Argomento	Descrizione
Contratti	Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.
Morosità e sospensione	Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).
Mercato	Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.
Fatturazione	Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.
Misura	Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento.
ConneSSIONE, lavori e qualità tecnica	Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.
Bonus sociale	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
Qualità commerciale	Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione.
Altro	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

MODULO RECLAMO PER FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI

(I dati da compilare obbligatoriamente sono contrassegnati con *)

IL SOTTOSCRITTO

*Cognome e Nome _____ *Codice Cliente⁽¹⁾ _____

Codice Fiscale _____ Partita Iva _____

*Indirizzo di recapito (alternativo rispetto al campo mail/PEC)

Via/Piazza _____ Comune _____ CAP _____ Provincia _____

*E-mail/PEC _____ Telefono _____

RELATIVAMENTE ALLA FORNITURA DI GAS NATURALE

*Codice PDR⁽²⁾ _____

*Autolettura _____ *Data autolettura _____

RELATIVAMENTE ALLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

*Codice POD⁽²⁾ _____

*Autolettura _____ *Data autolettura _____

*Indirizzo di fornitura (se diverso dall'indirizzo di recapito sopra indicato)

Via/Piazza _____
Comune _____ CAP _____ Provincia _____

⁽¹⁾ Tale dato è obbligatorio solo ove non disponibile il codice POD/PDR ed è reperibili sulla prima pagina della bolletta.

⁽²⁾ Il codice PDR e il codice POD sono reperibili sulla prima pagina della bolletta.

*SEGNALA QUANTO SEGUE:

Luogo e data

Firma del dichiarante

Come restituire il modulo:

- per e-mail a info@aspmenergia.com

- via PEC a commerciale.protocollo@legalmail.it

- per posta ordinaria, Racc. A/R, o brevi manu ad ASPM Energia S.r.l. Via Cairoli, 17 26015 Soresina (CR)

ASPM Energia S.r.l. – Società a Socio Unico

Società di vendita di energia elettrica e gas naturale

Via Cairoli, 17 - 26015 Soresina (CR) - Tel. 0374341858 - Fax 0374 880459 - www.aspmenergia.com – info@aspmenergia.com

Reg. Impr. CREMONA - C.F. e P.IVA – 01275310199 - Capitale Sociale € 150.000,00 interamente versato

Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Axpo Italia S.p.A. - Via IV Novembre 149 - 00187 Roma

ALLEGATO M3 - MODULO PRESCRIZIONE

Qualora la bolletta di energia elettrica e/o gas naturale sia riferita a consumi risalenti a più di due anni per i quali risulta maturata la prescrizione, il Cliente può eccepire la prescrizione dei relativi pagamenti, ai sensi della Del. 603/2021/R/com e s.m.i. attuativa della Legge di bilancio 2018 (L. 205/18) e della Legge di bilancio 2020 (L. 160/19).

IL SOTTOSCRITTO

Cognome e Nome _____ Codice Cliente _____

Data di nascita _____ Luogo di nascita _____ Codice Fiscale _____

Indirizzo di recapito _____

Comune _____ CAP _____ Provincia _____

in Via/Piazza _____ n° civico _____

E-mail/PEC _____ Telefono _____

RELATIVAMENTE ALLA FORNITURA DI GAS NATURALE

Codice PDR _____

RELATIVAMENTE ALLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Codice POD _____

Con la presente dichiara di voler eccepire la prescrizione relativamente alle seguenti bollette:

1	n. _____ emessa il _____ di euro _____
2	n. _____ emessa il _____ di euro _____
3	n. _____ emessa il _____ di euro _____
4	n. _____ emessa il _____ di euro _____

Luogo e data

Firma del dichiarante

Come restituire il modulo:

- per e-mail a info@aspmenergia.com
- via PEC a commerciale.protocollo@legalmail.it
- per posta ordinaria, Racc. A/R, o brevi manu ad ASPM Energia S.r.l. Via Cairoli, 17 26015 Soresina (CR)

ALLEGATO M4 – Standard di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Per la fornitura di energia elettrica e gas naturale, in applicazione delle previsioni del TIQV, il Fornitore è tenuto a rispettare i seguenti livelli specifici di qualità:

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base	Livelli specifici effettivamente raggiunti nel 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	25 €	100%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari (90 giorni solari per le bollette con periodicità quadrimestrale)	25 €	100%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	20 giorni solari	25 €	100%

Risposta motivata a reclami scritti: il Fornitore è tenuta a formulare una risposta scritta motivata ai reclami scritti inviati secondo le modalità previste dal Contratto nel tempo massimo di 30 giorni solari dalla ricezione degli stessi. Nei casi di reclami scritti presentati da clienti multisito, qualora le problematiche evidenziate dal reclamo scritto riguardino più siti di fornitura, il Fornitore formulerà risposta motivata unica; in tali casi non si applicherà lo standard specifico relativo al tempo di risposta motivata al reclamo.

Rettifica di fatturazione: a fronte di richieste di reclamo scritto inviato dal Cliente che comporta la rettifica relativa a una bolletta già pagata dal Cliente o per la quale è stata richiesta la rateizzazione prevista ai sensi del Contratto o dalla regolazione, la rettifica della fatturazione, ovvero l'accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta, avverrà non oltre il tempo massimo di 60 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo ovvero 90 giorni solari, in caso di bollette con periodicità quadrimestrale.

Rettifica di doppia fatturazione: le rettifiche di doppia fatturazione, ossia riferite a fatturazione per consumi relativi a un Punto di fornitura il cui contratto di dispacciamento e/o di trasporto non sono nella disponibilità del Fornitore, avverranno non oltre il tempo massimo di 20 giorni solari dall'invio della richiesta di rettifica.

Indennizzi automatici: in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità previsti, il Fornitore è tenuto al riconoscimento nei confronti del Cliente di un indennizzo automatico, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione; in particolare se la prestazione avviene:

- (I) oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto un indennizzo pari a 25€;
- (II) oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto un indennizzo pari a 50€;
- (III) oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto un indennizzo pari a 75€.

L'indennizzo automatico sarà corrisposto al Cliente attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del Fornitore del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di doppia fatturazione, a eccezione dei clienti con periodicità di emissione della bolletta quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta emessa al Cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la bolletta evidenzierà un credito a favore del Cliente finale, che verrà detratto dalle successive bollette fino a esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Casi di esenzione dall'indennizzo: il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Inoltre il Fornitore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nel medesimo anno solare per mancato rispetto del medesimo standard specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente, per mancanza delle informazioni minime,

quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo, il codice alfanumerico identificativo del Punto di fornitura, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente, nonché una breve descrizione dei fatti contestati.

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

I livelli generali di qualità commerciale della vendita sono riferiti all'insieme delle prestazioni erogate dal Fornitore ai clienti relativamente a un determinato indicatore. Il mancato rispetto dei livelli generali di qualità non comporta, pertanto, l'erogazione di alcun indennizzo automatico nei confronti dei clienti. Il Fornitore è tenuto a rispettare i livelli generali di qualità commerciale della vendita riportati nel prospetto seguente, previsti dal TIQV e RQDG.

Indicatore	Standard generale	Livelli specifici effettivamente raggiunti nel 2023
Risposte a richieste scritte di informazione	95% di casi entro il tempo massimo di 30 giorni solari	100%

⁽¹⁾ **Giorni lavorativi:** giorni della settimana non festivi compresi tra lunedì e venerdì inclusi.