

CONDIZIONI GENERALI

1. DEFINIZIONI

1.1 ARERA: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge n. 481 del 14 novembre 1995, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 270 del 18 novembre 1995.

1.2 Bolletta 2.0: è l'Allegato A alla delibera dell'ARERA 501/2014/R/COM del 16 ottobre 2014, recante i "Criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane", come successivamente modificata e integrata.

1.3 Cliente (di seguito utilizzato anche al plurale "Clienti"): è il cliente finale domestico titolare di un to di prelievo di cui all'articolo 2, comma 2.3, lettera a) del TIV e/o di un punto di riconsegna di cui all'articolo 2, comma 2.3, lettera a) del TIVG.

1.4 Clienti vulnerabili: sono i Clienti che ricadono in almeno una delle seguenti classi: a) persone che si trovano in condizioni economicamente svantaggiate; b) soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92; c) soggetti le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; d) persone di età superiore ai 75 anni; nonché, per le sole forniture di energia elettrica, e) soggetti le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse; e f) soggetti che versano in gravi condizioni di salute tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica oppure presso i quali sono presenti persone in tali condizioni.

1.5 Codice del consumo: è il decreto legislativo n. 206 del 2005, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 235 del 8 ottobre 2005, come successivamente modificato e integrato.

1.6 Codice di condotta commerciale: è l'Allegato A alla delibera dell'ARERA 366/2018/R/com del 28 giugno 2018, recante il "Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai Clienti finali", come successivamente modificato e integrato.

1.7 Contratto: è il contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e altri eventuali servizi accessori, regolato dalle presenti condizioni generali di fornitura (le "Condizioni Generali di Fornitura"), dalla Proposta di Contratto per la Fornitura di energia elettrica e/o gas naturale (la "Proposta di Contratto") e dalle condizioni tecnico-economiche (le "Condizioni Tecnico Economiche"), al quale accedono quale parte integrante anche Informativa e Moduli.

1.8 Delibera 200/99: è la delibera dell'ARERA 200/99 del 31 dicembre 1999, avente per oggetto "Direttiva concernente l'erogazione dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica a clienti del mercato vincolato ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h) della legge 14 novembre 1995, n. 481", come successivamente modificata e integrata.

1.9 Delibera 229/01: è la delibera dell'ARERA 229/01 del 11 dicembre 2001, avente per oggetto "Adozione della direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h) della legge 14 novembre 1995, n. 481", come successivamente modificata e integrata.

1.10 Delibera 111/2006: è l'Allegato A alla delibera dell'ARERA 111/06 del 9 giugno 2006, recante le "Condizioni per l'erogazione del pubblico servizio di dispacciamento dell'energia elettrica sul territorio nazionale e per l'approvvigionamento delle relative risorse su base di merito economico, ai sensi degli articoli 3 e 5 del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79", come successivamente modificata e integrata.

1.11 Delibera 302/2016: è l'Allegato A alla delibera dell'ARERA 302/2016/R/com del 10 giugno 2016, recante le "Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura", come successivamente modificata e integrata.

1.12 Delibera 77/2018: è l'Allegato A alla delibera dell'ARERA 77/2018/R/com dell'8 febbraio 2018, recante le "Disposizioni funzionali all'esecuzione di un contratto di fornitura concluso con una nuova controparte commerciale da parte di un cliente finale titolare di un punto di riconsegna attivo".

1.13 Delibera 632/2023: è la delibera dell'ARERA 632/2023/R/eel del 28 dicembre 2023, recante "Determinazione dei ricavi di riferimento del servizio di trasmissione e dispacciamento e delle tariffe di trasmissione dell'energia elettrica, per l'anno 2024", come successivamente modificata e integrata.

1.14 Distributore: è il soggetto responsabile della gestione, della manutenzione e, se necessario, dello sviluppo del sistema di distribuzione in una data zona e, se del caso, delle relative interconnessioni con altri sistemi, e di assicurare la capacità a lungo termine del sistema di soddisfare richieste ragionevoli di distribuzione di energia elettrica, ai sensi del TIDE e dell'articolo 9 del decreto legislativo n. 79 del 1999, in Gazzetta Ufficiale n. 75 del 31 marzo 1999 - o il soggetto che svolge in concessione il servizio di distribuzione di gas naturale - ai sensi dell'articolo 14 del decreto legislativo n. 164 del 2000, in Gazzetta Ufficiale n. 142 del 20 giugno 2000 - e gli ulteriori servizi ad esso connessi.

1.15 Fornitore: è Alperia Smart Services s.r.l., con sede legale a Bolzano in via Dodiciville n. 8, codice fiscale e partita IVA n. 01745520211, iscrizione nel Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio di Bolzano al n. 161225 (di seguito anche "Alperia Smart Services"). Il Fornitore e il Cliente potranno essere di seguito denominati singolarmente Parte e congiuntamente Parti.

1.16 Informativa: sono, complessivamente intese, le informative - quali l'informativa sul trattamento dei dati personali, l'informativa sulla qualità dei servizi e sugli indennizzi automatici, l'informativa sul bonus sociale (istituito con il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 28 dicembre 2007 ed il decreto legge n. 185 del 2008 e disciplinato dagli allegati alla delibera ARERA 63/2021/R/com - il "Bonus Sociale"), l'informativa sulle condizioni, i termini e le procedure per esercitare il diritto di ripensamento e, per la fornitura di gas naturale, l'informativa sull'assicurazione dei clienti finali civili del gas distribuito a mezzo dei gasdotti locali di cui alla deliberazione dell'ARERA 223/2016/gas - rese al Cliente in quanto specificamente rilevanti.

1.17 Moduli: sono, complessivamente intesi, i documenti accessori al Contratto - quali il modulo di autorizzazione permanente di addebito in conto corrente, il modulo di comunicazione dei dati catastali, la dichiarazione sostitutiva relativa al titolo che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'unità immobiliare, il modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento e il modulo per la presentazione di un reclamo - compilati dal Cliente, su modello autonomamente reperito o reso disponibile dal Fornitore, e trasmessi al Fornitore.

1.18 Normativa Privacy Applicabile: s'intende la normativa in materia di protezione dei Dati Personali, quali Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2018 ("GDPR") e il D.Lgs. 196/2003, modificato dal D.Lgs. 101/18, nonché i provvedimenti e le Linee guida dell'Autorità Garante della Protezione dei Dati Personali, restando inteso che laddove nel presente Contratto e/o suoi Allegati siano utilizzati termini a cui il GDPR attribuisce una definizione, a tali termini viene dato tale specifico significato.

1.19 Portale: è il sito internet www.alperia.eu.

1.20 RQDG: è l'Allegato A alla delibera dell'ARERA 569/2019/R/gas del 27 dicembre 2019, recante la "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025", come successivamente modificato e integrato.

1.21 RTDG: è l'Allegato A alla delibera dell'ARERA 570/2019/R/gas del 27 dicembre 2019, recante la "Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025", come successivamente modificato e integrato.

1.22 RTTG: è l'Allegato A alla delibera dell'ARERA 139/2023/R/gas del 4 aprile 2023, recante la "Regolazione tariffaria per il servizio di trasporto e misura del gas naturale per il sesto periodo di regolazione 2024-2027 (6PRT)" come successivamente modificato e integrato.

1.23 Servizio di Maggior Tutela: è il servizio di vendita di energia elettrica con condizioni economiche e contrattuali regolate dall'ARERA previsto dall'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 73/07 e dall'articolo 1, comma 60 della legge n. 124/17 e riservato, dal 1° luglio 2024, ai soli Clienti vulnerabili che non hanno un venditore nel mercato libero.

1.24 Servizio a Tutele Graduali: è il servizio di vendita di energia elettrica con condizioni economiche e contrattuali regolate dall'ARERA previsto dall'articolo 1, comma 60 della legge n. 124/17 e applicabile ai Clienti, diversi dai Clienti vulnerabili, che non hanno un venditore nel mercato libero.

1.25 Servizio di Tutela della Vulnerabilità: è il servizio di vendita di gas a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA, riservato ai soli Clienti vulnerabili.

1.26 Servizio di Ultima Istanza: è il servizio funzionale a garantire il bilanciamento e la corretta contabilizzazione del gas prelevato senza titolo, fintanto che il PDR non sia fisicamente disalimentato o il Cliente non trovi un Fornitore, che viene attivato allorché il cliente finale che si trovi, per cause indipendenti dalla sua volontà, anche temporaneamente, senza un fornitore di gas naturale ed è disciplinato dal Titolo 4, Sezione 1, del TIVG.

1.27 SII: è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge n. 129 del 13 agosto 2010, in Gazzetta Ufficiale n. 192 del 18 agosto 2010.

1.28 Supporto durevole: qualsiasi strumento disponibile e accessibile al cliente finale che permetta al cliente medesimo di memorizzare informazioni che gli sono indirizzate in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.

1.29 Switching: è, in relazione alla fornitura di energia elettrica, la successione di un utente del dispacciamento ad un altro sullo stesso POD attivo o l'attribuzione ad un utente del dispacciamento di un POD nuovo o precedentemente disattivato e, in relazione alla somministrazione di gas naturale, la successione di un utente della distribuzione ad un altro sullo stesso PDR attivo ovvero l'attribuzione ad un utente della distribuzione di un PDR nuovo o precedentemente disattivato.

1.30 Terna: è la società Terna s.p.a., che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell'articolo 1, comma 1, del decreto legislativo n. 79 del 6 marzo 1999, in Gazzetta Ufficiale n. 75 del 31 marzo 1999.

1.31 TIC: è l'Allegato C alla deliberazione dell'ARERA 616/2023/R/eel del 27 dicembre 2023, recante il "Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione", come successivamente modificato e integrato.

1.32 TIC: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 209/2016/E/com del 5 maggio 2016, recante il "Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico", come successivamente modificato e integrato.

1.33 TIDE: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 345/2023/R/eel del 25 luglio 2023, recante il "Testo integrato del dispacciamento elettrico"

1.34 TIF: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 463/2016/R/com del 4 agosto 2016, recante il "Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale", come successivamente modificato e integrato.

1.35 TIME: è l'Allegato B alla deliberazione dell'ARERA 616/2023/R/EEL del 27 dicembre 2023, recante il "Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dell'attività di misura elettrica per il periodo 2024-2027", come successivamente modificato e integrato.

1.36 TIMG: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA ARG/gas 99/11 del 21 luglio 2011, recante il "Testo integrato morosità gas", come successivamente modificato e integrato.

1.37 TIMOE: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 258/2015/R/com del 29 maggio 2015, recante il "Testo integrato morosità elettrica", come successivamente modificato e integrato.

1.38 TITPI: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 618/2023/R/com del 27 dicembre 2023, recante il "Testo integrato delle disposizioni per le prestazioni patrimoniali imposte e i regimi tariffari speciali - settore elettrico", come successivamente modificato e integrato.

1.39 TIQC: è l'Allegato B alla deliberazione dell'ARERA 617/2023/R/eel del 27 dicembre 2023, recante il "Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di regolazione e misura dell'energia elettrica", come successivamente modificato e integrato.

1.40 TIQV: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 413/2016/R/com del 21 luglio 2016, recante il "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale", come successivamente modificato e integrato.

1.41 TIS: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA ARG/elt 107/09 del 30 luglio 2009, recante il "Testo integrato dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement)", come successivamente modificato e integrato.

1.42 TISIND: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 593/2017/R/com del 3 agosto 2017, recante il "Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale", come successivamente modificato e integrato.

1.43 TIT: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 616/2023/R/eel del 27 dicembre 2023, recante il "Testo integrato delle disposizioni tariffarie per l'erogazione del servizio di distribuzione dell'energia elettrica (2024-2027)", come successivamente modificato e integrato.

1.44 TIV: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 208/2022/R/eel del 10 maggio 2022, recante 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", come successivamente modificato e integrato.

1.45 TIVG: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 100/2023/R/com del 14 marzo 2023, recante le "Disposizioni per la rimozione del servizio di tutela del gas naturale, la definizione delle condizioni di fornitura del gas naturale ai clienti vulnerabili e l'adeguamento di obblighi informativi per l'energia elettrica e il gas", come successivamente modificato e integrato.

2. OGGETTO DEL CONTRATTO

2.1 Il Contratto ha per oggetto la fornitura da parte di Alperia Smart Services al Cliente, nel mercato libero, di energia elettrica e/o di gas naturale, nonché la prestazione di eventuali servizi accessori, presso i Punti di Prelievo ("POD") ed i Punti di Riconsegna ("PDR") individuati nella Proposta di Contratto.

2.2 Ai fini dell'esecuzione del Contratto, il Fornitore stipulerà, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di dispacciamento, trasmissione, trasporto e distribuzione, secondo quanto previsto al successivo articolo 7.

3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E DURATA

3.1 La Proposta di Contratto, compilata in ogni sua parte, datata e sottoscritta dal Cliente, costituisce una proposta irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1329 del codice civile e rimane vincolante per il termine di 45 giorni; tale termine decorre dal momento in cui la Proposta di Contratto, (i) se sottoscritta in forma cartacea, viene consegnata a mani in originale al Fornitore o viene da questi ricevuta a mezzo posta; (ii) se sottoscritta tramite firma elettronica e/o digitale o altra tipologia di firma diversa da quella manuale, dal momento in cui la Proposta di Contratto viene compilata, sottoscritta e trasmessa attraverso il Portale o viene apposta la firma sul tablet messo a disposizione dal Fornitore o, infine, viene ricevuta dal Fornitore a mezzo e-mail o posta elettronica certificata ("PEC"). Nel caso di contratti via telefono, gli effetti della Proposta di Contratto sono subordinati sia alla manifestazione del Cliente di voler sottoscrivere l'offerta che alla sua previa conferma della ricezione delle condizioni di contratto in forma scritta su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole. L'uso del supporto durevole deve essere preventivamente accettato dal Cliente.

3.2 Alperia Smart Services si riserva il diritto di accettare o rifiutare la Proposta di Contratto ed il Contratto s'intende concluso con la ricezione, da parte del Cliente, dell'accettazione espressa del Fornitore; trascorso il termine di 45 giorni senza che il Fornitore abbia comunicato l'accettazione a mezzo posta, e-mail o PEC, la Proposta di Contratto si considera revocata.

3.3 Il Contratto è stipulato a tempo indeterminato, salvo quanto diversamente previsto nella Proposta di Contratto, con decorrenza dalla conclusione a norma del precedente articolo 3.2. L'efficacia delle condizioni economiche decorrerà dalle date di effettiva Attivazione e le stesse avranno la durata prevista dalle Condizioni Tecnico Economiche.

3.4 Il Cliente con la stipula del Contratto, se volto al cambio del precedente fornitore, conferisce

mandato con rappresentanza ad Alperia Smart Services affinché, in suo nome e per suo conto, receda dal contratto di somministrazione con il precedente fornitore; il mandato s'intende conferito a titolo gratuito. Il recesso verrà esercitato da Alperia Smart Services trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

4. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

4.1 L'effettivo avvio della somministrazione presso POD e PDR (l'"Attivazione") avverrà entro i termini indicati, distintamente in relazione alle forniture di energia elettrica e gas naturale, nella Proposta di Contratto; qualora il Fornitore non fosse in grado, per cause a quest'ultimo non imputabili, di dar corso all'Attivazione nei termini ivi previsti, ne darà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando le nuove date previste di Attivazione.

4.2 L'Attivazione è, in ogni caso, subordinata: a. all'attestazione da parte del Cliente di avere la piena disponibilità degli immobili ove sono siti POD e PDR, mediante l'invio della documentazione necessaria; b. all'attivazione da parte dei soggetti istituzionalmente preposti dei servizi di cui al successivo articolo 7; c. all'esistenza di un adeguato allacciamento alle reti. In caso di forniture relative a più siti, se le condizioni si verificano solo per una parte degli stessi, il Fornitore può attivare la fornitura solo per questi ultimi.

4.3 Il Fornitore può avvalersi della facoltà di revoca dell'Attivazione qualora, dalle informazioni che il SII e il Distributore sono tenuti a mettere a disposizione del Fornitore (ai sensi dell'articolo 6 del TIMOE, per quanto attiene alla fornitura di energia elettrica, e ai sensi dell'articolo 8 del TIMG, per quanto attiene alla fornitura di gas naturale), emerge una delle seguenti circostanze: a. la sospensione per morosità di POD e PDR; b. la provenienza di POD e PDR da servizi di ultima istanza; c. l'esistenza di eventuali richieste di sospensione delle forniture per morosità presentate negli ultimi dodici mesi precedenti la richiesta di Attivazione; d. l'esistenza di eventuali richieste di accesso per sostituzione eseguite negli ultimi dodici mesi precedenti la richiesta presentata dal Fornitore; e. in relazione alla fornitura di gas naturale, l'inaccessibilità dei PDR; f. eventuali richieste d'indennizzo per morosità da parte della precedente controparte commerciale del Cliente ai sensi del TISIND. La revoca sarà effettuata secondo i tempi, le modalità e gli effetti di cui all'articolo 11 della Delibera 487/2015, per quanto attiene alla fornitura di energia elettrica, e all'articolo 11 della Delibera 77/2018 per quanto attiene alla fornitura di gas naturale (e, in particolare, nel termine di 2 giorni lavorativi dal momento in cui vengono comunicate al Fornitore le informazioni che precedono). In caso di effettivo esercizio della revoca, il Fornitore non darà esecuzione al Contratto e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno.

5. RIPENSAMENTO

5.1 Nell'ipotesi in cui il Contratto sia concluso fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente potrà recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice di Condotta Commerciale (il "Ripensamento"), con una delle seguenti modalità, a propria scelta: (i) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati nel successivo articolo 22; (ii) mediante l'invio del modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento allegato al Contratto, attraverso i canali indicati nel suddetto modulo. Nel caso in cui il Contratto sia concluso nel contesto di visite non richieste presso l'abitazione oppure di escursioni organizzate con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere contratti, il Cliente potrà esercitare il Ripensamento entro 30 giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto.

5.2 Durante il periodo previsto per il Ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del Ripensamento; la richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso tale termine non comporterà l'avvio della fornitura nel periodo previsto per il Ripensamento, ma potrà comunque comportare un anticipo dell'Attivazione rispetto alle normali tempistiche previste.

5.3 Anche qualora il Cliente abbia chiesto l'Attivazione prima che sia decorso il termine di Ripensamento, il Ripensamento potrà comunque essere esercitato nei termini previsti. Qualora il Contratto dovesse essere stato interamente eseguito dal Venditore, il Cliente non potrà più esercitare il suddetto diritto. Il Contratto si intende interamente eseguito una volta avviata la fornitura o, in caso di nuovo contratto, una volta applicate le condizioni del nuovo contratto. Se è ancora possibile impedire l'Attivazione, la fornitura sarà garantita dal precedente venditore il cui contratto non risulti essere stato sciolto o, se sciolto il contratto con il precedente fornitore, dai soggetti che erogano il Servizio a Tutele Graduali (o, nel caso di Clienti vulnerabili, il Servizio di Maggior Tutela), per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica, e dai soggetti che erogano il Servizio di Ultima Istanza (o, nel caso di Clienti vulnerabili, il Servizio di Tutela della Vulnerabilità), per quanto riguarda la fornitura di gas naturale. In tale eventualità, il Fornitore potrà addebitare al Cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti nei confronti del Distributore, nonché un corrispettivo ulteriore nella misura massima di Euro 23,00 IVA esclusa. Al contrario, se il Ripensamento viene esercitato quando il Contratto è interamente eseguito, la fornitura sarà avviata dal Fornitore per il tempo necessario a permettere un cambio del fornitore o la chiusura di POD e PDR sulla base della volontà manifestata dal cliente e il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa. Nel caso di esercizio del diritto di Ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione di POD e PDR, il Cliente dovrà richiedere la disattivazione al Fornitore, che provvederà ad inviare la richiesta al Distributore di norma entro due giorni lavorativi secondo quanto previsto, rispettivamente, dall'articolo 1.8 del TIQC e dall'articolo 47.6 della RQDG.

6. RECESSO

6.1 I Clienti, nell'ipotesi in cui intendano sostituire il Fornitore, avranno in qualsiasi momento facoltà di recedere unilateralmente dal Contratto (anche limitatamente ad una sola delle forniture in caso di fornitura congiunta di energia elettrica e gas naturale) rilasciando al fornitore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in suo nome e conto; il fornitore entrante provvederà ad esercitare il recesso per conto dei Clienti mediante l'invio della richiesta di Switching al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

6.2 Nell'ipotesi in cui intenda cessare la fornitura, il Cliente dovrà inviare una comunicazione scritta ad Alperia Smart Services ad uno dei contatti indicati al successivo articolo 22 con un termine di preavviso pari ad un mese, decorrente dalla ricezione della comunicazione da parte del Fornitore.

6.3 Alperia Smart Services garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, anche nelle ipotesi di ritardo nell'attivazione della fornitura da parte del nuovo fornitore, alle stesse condizioni economiche e contrattuali previste dal Contratto ed il Cliente sarà tenuto al pagamento degli importi dovuti in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.

6.4 Nel caso di recesso dal Contratto nei casi previsti dai precedenti articoli 6.1 e 6.2 (i) qualora le Condizioni Tecnico Economiche siano a tempo indeterminato, al Cliente non sarà applicato alcun onere in conseguenza dell'esercizio del diritto di recesso; (ii) qualora le Condizioni Tecnico Economiche siano a tempo determinato e prevedano l'applicazione di un prezzo fisso (e purché il Fornitore non abbia esercitato la facoltà di variazione unilaterale prevista al successivo articolo 19), relativamente alla sola fornitura di energia elettrica, il recesso esercitato in un momento antecedente alla prima scadenza delle Condizioni Tecnico Economiche comporterà, in conformità a quanto previsto all'articolo 6.6 della Delibera 302/2016, l'applicazione di un importo, commisurato al numero di mesi o giorni intercorrenti tra il recesso e il termine di scadenza delle predette condizioni, nella misura massima indicata nelle Condizioni Tecnico Economiche; con riguardo alla fornitura di gas naturale, non troverà applicazione alcun onere.

6.5 Alperia Smart Services potrà recedere unilateralmente dal contratto, anche limitatamente alla fornitura di energia elettrica o di gas naturale in caso di somministrazione congiunta, in qualunque momento e senza oneri, inviandone comunicazione scritta al Cliente, con un termine di preavviso di 6 mesi decorrenti dalla data di ricevimento della relativa comunicazione da parte del Cliente.

7. MANDATI E CONDIZIONI TECNICHE DI FORNITURA

7.1 Con la conclusione del Contratto il Cliente conferisce ad Alperia Smart Services, a titolo gratuito mandato senza rappresentanza, affinché, in relazione alla fornitura di energia elettrica presso i POD individuati nella Proposta di Contratto, stipuli e gestisca, in nome proprio ma nell'interesse del Cliente, i contratti di dispacciamento previsti dal TIDE con Terna e il contratto di trasporto dell'energia elettrica con il Distributore. Il Fornitore, nell'espletamento del mandato viene espressamente autorizzato dal Cliente ad avvalersi, ai sensi dell'articolo 1717 del codice civile, di sostituti e ad approvare eventuali clausole onerose ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del codice civile (quali, a titolo di esempio, le clausole contenenti a favore del Distributore limitazioni di responsabilità, facoltà di recedere o sospendere l'esecuzione ovvero clausole che sanciscono a carico del Cliente decadenze, limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni, restrizioni alla libertà contrattuale, tacita proroga o rinnovo del contratto, o clausole compromissorie).

7.2 Il Fornitore, in relazione alla fornitura di gas naturale presso i PDR individuati nella Proposta di Contratto, chiederà al competente gestore della rete o Distributore l'accesso ai servizi di trasporto e distribuzione, secondo quanto previsto dalla disciplina vigente.

7.3 Il Fornitore potrà richiedere per conto del Cliente al Distributore l'erogazione delle prestazioni previste dal TIC e dal RQDG, tra le quali rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'attivazione della fornitura presso POD o PDR nuovi o precedentemente disattivi, la disattivazione dei medesimi, la voltura, il subentro, le variazioni di potenza, le richieste di verifica di apparecchiature e gruppi di misura e le richieste di spostamento dei gruppi di misura. Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore, l'importo previsto per la singola prestazione in base alle tabelle del TIC e della RTDG, nella versione applicabile all'anno di riferimento, nonché il contributo in quota fissa previsto all'articolo 11 del TIV (attualmente pari ad Euro 23,00 IVA esclusa).

7.4 Il Cliente, assumendo la responsabilità della veridicità ed esattezza dei dati forniti ad Alperia Smart Services e riportati nella Proposta di Contratto, conferisce mandato al Fornitore affinché li comunichi a terzi - quali il Distributore e l'Acquirente Unico in quanto gestore del SII - se reso necessario per l'esecuzione del Contratto.

7.5 In caso di discordanza fra i dati riportati nella Proposta di Contratto e quelli nella disponibilità del Distributore e dell'Acquirente Unico, sino all'effettivo allineamento, prevarranno ai fini contrattuali i dati in possesso dei terzi.

7.6 Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione e a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra, sostenendo gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per i servizi di connessione ed allacciamento e connessi all'esecuzione dei mandati conferiti con il Contratto.

7.7 Alperia Smart Services - nei limiti delle proprie prerogative d'impresa di vendita di energia elettrica e gas naturale sul mercato libero estranea alla gestione delle reti - metterà a disposizione del Cliente presso i POD l'energia elettrica e presso i PDR il gas naturale con le caratteristiche fisiche, le proprietà ed i valori eventualmente individuati nella Proposta di Contratto e/o nelle Condizioni Tecnico Economiche, salva la tolleranza percentuale ivi prevista.

7.8 L'energia elettrica ed il gas naturale forniti in base al Contratto sono destinati esclusivamente al consumo da parte del Cliente presso i POD ed i PDR e non potranno essere utilizzati per usi differenti, oltre i limiti della potenzialità massima installata e in luoghi diversi da quelli dichiarati nel Contratto, né trasmessi o ceduti a terzi mediante deviazioni o in qualsiasi altro modo e forma. Il Cliente s'impegna a comunicare ad Alperia Smart Services ogni variazione dei dati funzionali da una corretta gestione del Contratto e dei servizi di trasporto e distribuzione.

8. GRUPPI DI MISURA E IMPIANTI DEL CLIENTE

8.1 Il Cliente ha l'obbligo di consentire al competente Distributore o gestore della rete l'accesso ai locali dove sono ubicate le apparecchiature ed i gruppi di misura (il "Misuratore"), per lo svolgimento delle attività cui questi sono istituzionalmente preposti in base alla disciplina vigente, ivi inclusa la disalimentazione del POD o PDR in caso d'inadempimento.

8.2 Gli impianti e le apparecchiature del Cliente - situati oltre il punto di raccordo di uscita del Misuratore - devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. Il Distributore potrà effettuare controlli sulle stesse e, in caso di accertate irregolarità, avrà facoltà di sospendere la fornitura finché il Cliente non vi avrà posto rimedio. Il Cliente è responsabile, oltre che dei propri impianti ed apparecchiature, anche della conservazione e integrità degli impianti e delle apparecchiature del competente Distributore o gestore della rete situati presso i locali nella propria disponibilità e si impegna a comunicare tempestivamente ad Alperia Smart Services qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il Misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del competente Distributore o gestore della rete ed esclusivamente per mezzo di loro incaricati. Resta inteso che, nei casi di alterazione o manomissione del Misuratore, Alperia Smart Services avrà facoltà di risolvere il Contratto, fatto salvo l'addebito dei consumi e degli oneri passanti, come determinati dal Distributore o gestore della rete.

8.3 Secondo quanto previsto dagli articoli 7 e 8 del D.M. n. 37/2008, in caso di nuova fornitura il Cliente, entro 30 giorni dall'avvenuto allacciamento, è tenuto a consegnare al Fornitore copia della Dichiarazione di Conformità dell'impianto (o, qualora quest'ultima sia non prodotta o non sia più reperibile, copia della Dichiarazione di Rispondenza). Lo stesso obbligo è previsto a carico del Cliente: (i) per la fornitura di energia elettrica, nel caso di richiesta di aumento della potenza impegnata che a. determini il raggiungimento di un livello di potenza impegnata uguale o superiore a 6 kW; oppure b. determini il raggiungimento di un livello inferiore, ma con interventi sui propri impianti; (ii) per la fornitura di gas naturale, nei casi di variazione della portata termica di gas. Qualora il Cliente non ottemperi nel termine di cui sopra, decorsi 30 giorni dall'avvenuto allacciamento o dall'esecuzione delle modifiche richieste, il Fornitore e/o il Distributore competente potranno sospendere la fornitura, secondo le procedure e i provvedimenti vigenti.

9. CONDIZIONI ECONOMICHE

9.1 Alperia Smart Services applicherà ai quantitativi di energia elettrica, comprese le perdite di rete, prelevati da ciascun POD ed ai quantitativi di gas naturale prelevati presso ciascun PDR i corrispettivi indicati nelle Condizioni Tecnico Economiche (il "Prezzo").

9.2 Qualora le Condizioni Tecnico Economiche siano a tempo determinato, il Fornitore comunicherà al Cliente, in forma scritta su supporto durevole e con un preavviso non inferiore a 3 mesi decorrenti dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente, le nuove Condizioni Tecnico Economiche. In difetto di comunicazione delle nuove Condizioni Tecnico Economiche entro il termine di cui al precedente periodo, troveranno applicazione le ultime Condizioni Tecnico Economiche applicate per un periodo corrispondente a quello ivi previsto.

9.3 Nell'ipotesi di modifiche normative o regolamentari che comportino il venir meno o la sostituzione degli indici indicati dalle presenti condizioni generali o dalle Condizioni Tecnico Economiche ai fini della formulazione del Prezzo, questi ultimi s'intenderanno automaticamente sostituiti con gli indici di nuova introduzione, volti a disciplinare le medesime fattispecie e preposti alle medesime finalità, o, in mancanza, continuerà a trovare applicazione l'ultimo valore delle componenti tariffarie previste dalla delibera o altra norma annullata o abrogata, fino a che la stessa non venga sostituita.

9.4 In relazione alla fornitura di energia elettrica, Alperia Smart Services addebiterà inoltre al Cliente tutti gli oneri sostenuti per i servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica, nonché tutti gli oneri generali del sistema elettrico, che non siano indogabilmente posti a carico del Fornitore per espressa previsione normativa. Il corrispettivo per tali componenti sarà aggiornato secondo le modalità e i tempi stabiliti dalle autorità competenti, dall'ARERA e dal Distributore. Saranno quindi addebitati al Cliente, in particolare: a. tutti i corrispettivi dovuti al Distributore per i servizi di distribuzione, misura e di trasmissione dell'energia elettrica, come disciplinati dal TIT e dalla delibera 632/2023; b. gli oneri generali del sistema elettrico; c. eventuali ulteriori corrispettivi stabiliti dalle autorità competenti o dall'ARERA o definiti dal Distributore; d. le accise gravanti sui consumi di energia elettrica.

9.5 Anche in relazione alla fornitura di gas naturale, il Prezzo deve intendersi al netto di tutti gli oneri passanti sostenuti per i servizi di trasporto, distribuzione e misura, nonché di tutti gli oneri generali del sistema gas, che non siano indogabilmente posti a carico del Fornitore per espressa previsione normativa. Il corrispettivo per tali componenti sarà aggiornato secondo le modalità e i tempi stabiliti dalle autorità competenti, dall'ARERA e dal Distributore. Saranno quindi addebitati al Cliente, in particolare: a. le componenti tariffarie dovute per i servizi di distribuzione, trasporto, misura e a copertura degli oneri generali del sistema gas previste dalla RTDG, RTTG e dal TIVG; b. eventuali ulteriori corrispettivi stabiliti dalle autorità competenti o dall'ARERA o definiti dal Distributore; c. le accise e le addizionali gravanti sui consumi di gas naturale. In relazione a ciascun PDR dotato di un gruppo di misura non provvisto di apparecchiature per la correzione dei volumi alle condizioni standard, la correzione ai fini tariffari gli quantitativi misurati avverrà mediante l'applicazione del coefficiente di conversione "C", calcolato a norma dell'articolo 6 della RTDG.

9.6 Nell'ipotesi di morosità del Cliente nei confronti del precedente fornitore di energia elettrica o gas naturale, al Cliente potrà essere addebitato un corrispettivo CMOR - nell'ambito del Sistema indennitario disciplinato dal TISIND.

10. MODALITÀ DI FATTURAZIONE

10.1 I consumi di energia elettrica e gas naturale in base ai quali Alperia Smart Services emetterà la documentazione fiscale nei confronti del Cliente (le "Fatture") saranno quantificati nel rispetto del seguente

ordine di priorità (i) sulla base dei dati registrati dal Misuratore e resi disponibili al Fornitore dal competente Distributore o gestore di rete preposti alla misura in base alla disciplina vigente; (ii) qualora i predetti dati di consumo non fossero resi disponibili in tempo utile, sulla base delle autoletture comunicate dal Cliente e validate dal Distributore; (iii) qualora non fossero trasmesse le autoletture, sulla base dei consumi stimati dal Distributore ovvero, in difetto, dal Fornitore sulla base dei dati storici di consumo relativi ai mesi precedenti a quello di competenza o, nell'ipotesi di fornitura di durata inferiore, sulla base dei consumi dichiarati dal Cliente nella Proposta di Contratto. L'eventuale conguaglio sarà effettuato di norma con il primo ciclo utile di fatturazione successivo.

10.2 10.2 In relazione alla fornitura di gas naturale, qualora la raccolta dei dati del Misuratore non sia andata a buon fine, pur a seguito dei tentativi di cui all'articolo 50.3 del TIVG (ovvero, con riferimento ai PDR dotati di Misuratore non accessibile, tre tentativi di lettura, l'ultimo al più tardi nel mese successivo a quello nel quale il secondo tentativo è andato fallito e, con riferimento a nuove attivazioni relative a PDR con consumi fino a 5.000 Smc/anno, un tentativo di raccolta della misura entro 6 mesi dalla data di nuova attivazione) il Distributore sarà tenuto a informare il Cliente dell'eventuale possibilità dell'autolettura, rilasciando una nota informativa cartacea contenente l'invito a contattare il Fornitore; quest'ultimo potrà essere contattato, per la trasmissione dell'autolettura, ai recapiti di cui al successivo articolo 22.

10.3 Alperia Smart Services, nel corso del rapporto contrattuale, fatturerà i corrispettivi per il settore elettrico di norma con cadenza bimestrale, ovvero con cadenza diversa se espressamente previsto dalle Condizioni Tecnico Economiche. Alperia Smart Services, nel corso del rapporto contrattuale, fatturerà i corrispettivi per il settore gas di norma con cadenza quadrimestrale per i Clienti con un consumo annuo inferiore a 500 sm³; bimestrale per i Clienti con un consumo annuo tra 500 sm³ e 5.000 sm³; mensile per i Clienti con un consumo annuo uguale o superiore a 5.000 sm³ oppure in presenza di lettura mensile con dettaglio giornaliero. La fatturazione dei corrispettivi avverrà entro 45 giorni dall'ultimo giorno di consumo addebitato in fattura.

10.4 Le Fatture valide ai fini fiscali sono emesse in formato elettronico ed inviate, mediante il Sistema di interscambio (SDI) dell'Agenzia delle Entrate, all'indirizzo telematico scelto dal Cliente o, in assenza, rese disponibili nell'area riservata del Cliente sul sito web dell'Agenzia delle Entrate. Il documento contenente i dati di consumo, la riproduzione dei dati fiscali e le ulteriori informazioni previste dalla regolazione vigente (Bolletta 2.0) potrà essere recapitato in formato cartaceo senza alcun addebito a mezzo posta ordinaria, ovvero reso disponibile per la consultazione nell'area clienti dedicata del Portale. L'avviso di pubblicazione è comunicato, senza oneri per il Cliente, a mezzo e-mail all'indirizzo indicato dal Cliente nella Proposta di Contratto. Tali possibili modalità di recapito potranno essere determinate dalle Condizioni Tecnico Economiche.

10.5 Il Cliente potrà sempre richiedere che gli vengano messi a disposizione gli elementi di dettaglio delle Fatture, e potrà consultare la guida alla lettura delle voci di spesa riportate in fattura, disponibile sul Portale.

11. MODALITÀ DI PAGAMENTO

11.1 Il pagamento delle Fatture dovrà essere effettuato dal Cliente, entro la data di scadenza indicata in fattura (il "Termine di pagamento"), tramite gli sportelli postali mediante l'addebito diretto in via continuativa nel proprio conto corrente (tramite Sepa Direct Debit - di seguito "SDD") o tramite bonifico bancario utilizzando le coordinate riportate in bolletta, delle somme dovute in base al Contratto e portate nelle Fatture. In ipotesi di esito negativo, per qualsivoglia ragione, del pagamento tramite SDD, il Cliente sarà comunque tenuto ad effettuare tempestivamente con le modalità indicate nelle Fatture.

11.2 Il Cliente non potrà diffidare o ridurre, neppure in caso di contestazione, i pagamenti delle somme portate nelle Fatture emesse in virtù del Contratto, né potrà compensarsi, salvo espressa autorizzazione da parte di Alperia Smart Services, con eventuali crediti vantati nei confronti di quest'ultima, anche in relazione ad altri contratti.

11.3 Il Cliente ha la possibilità di richiedere la rateizzazione delle somme dovute nei seguenti casi fissati dall'ARERA: a) se la bolletta contiene ricalcoli il cui importo sia superiore al 150% dell'addebito medio delle bollette emesse su consumi stimati ricevuti successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli; b) per punti di prelievo rispetto ai quali, a seguito di malfunzionamento del Misuratore per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal Misuratore; c) per tutti i punti di prelievo nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista nelle presenti Condizioni Generali di Fornitura; d) per tutti i punti di prelievo nei casi di fatturazione di importi anomali di cui all'art. 9, commi 1 e 2, del TIQV ulteriori rispetto a quelli già previsti dalle precedenti lettere del presente comma. In ogni caso la rateizzazione deve: a) riguardare somme superiori ad Euro 50,00; b) essere richiesta con le modalità indicate nelle Fatture; c) avvenire entro i 10 giorni successivi alla scadenza della Fattura da rateizzare. Le somme rateizzate sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, calcolato dal giorno di scadenza della Fattura.

11.4 Il Cliente che usufruisce del Bonus Sociale, per disagio fisico o economico, può chiedere anche un'ulteriore rateizzazione, di una o più Fatture ordinarie (che, pertanto, non rientrino nelle ipotesi indicate al precedente articolo 11.3), qualora il debito risultasse complessivamente superiore ad Euro 50,00. Tale richiesta può essere fatta una sola volta nell'arco di 12 mesi e a condizione che le Fatture per le quali viene chiesta la rateizzazione non contabilizzino rate riferite ad un piano di rateizzazione già in corso. La prima rata del piano rateale sarà pari al 30% della somma complessiva da pagare.

12. ONERI FISCALI, IMPOSTE E TASSE

12.1 I corrispettivi previsti dalle Condizioni Tecnico Economiche sono da considerarsi al netto di qualsiasi diritto, tributo, imposta e relativa addizionale, che saranno a carico del Cliente (anche se introdotti successivamente alla conclusione del Contratto in aggiunta, modificazione o sostituzione di quelli già vigenti) salvo che non siano espressamente posti, dalla legge o dal Contratto, a carico di Alperia Smart Services senza facoltà di rivalsa.

12.2 In particolare, tutte le accise gravanti sui consumi di energia elettrica, nonché le accise e addizionali gravanti sui consumi di gas naturale, s'intendono a carico del Cliente e saranno esposte nelle Fatture con voce separata, nella misura ordinariamente prevista dalla normativa in materia.

12.3 Il Cliente ha l'obbligo di comunicare per iscritto ad Alperia Smart Services, con riferimento ad ogni singolo POD e PDR, qualunque informazione rilevante ai fini della corretta applicazione della normativa in materia d'imposte sui consumi di energia elettrica e gas naturale.

12.4 Eventuali sanzioni od oneri eventualmente dovuti da Alperia Smart Services all'Amministrazione Finanziaria a causa di mancate dichiarazioni o di dichiarazioni inesatte o incomplete che il Cliente è tenuto a rendere ad Alperia Smart Services ai sensi e per gli effetti di quanto precede, saranno richieste in via di rivalsa da parte di quest'ultima al Cliente.

13. INTERESSI MORATORI E SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

13.1 Qualora il Cliente non rispetti i termini previsti per il pagamento delle somme portate nelle Fatture ("Morosità"), sarà tenuto a corrispondere gli interessi di mora sulle medesime, calcolati in misura pari al tasso ufficiale di riferimento, aumentato di 3,5 punti percentuali, dalla data di scadenza di ciascuna delle Fatture fino alla data di effettivo pagamento.

13.2 Nel caso di Morosità, Alperia Smart Services, decorso il Termine di pagamento delle Fatture, potrà costituire in mora il Cliente, secondo quanto previsto dal TIMOE e dal TIMG, mediante comunicazione trasmessa con lettera raccomandata con avviso di ricevimento o PEC contenente l'invito al pagamento entro 40 giorni dalla data di notifica della predetta comunicazione (la "Costituzione in Mora"). A pagamento avvenuto, il Cliente è tenuto a trasmettere sollecitamente ad Alperia Smart Services la relativa documentazione tramite contact form al link request.customerservice.alperia.eu, selezionando la voce "Invia un'attestazione di pagamento (sollecito/ordinaria)" dal menù a tendina oppure consegnandola presso gli energy point di Alperia Smart Services Srl. La Costituzione in mora vale anche come preavviso di sospensione dei servizi.

13.3 Decorsi non meno di 3 giorni lavorativi dal termine ultimo di pagamento indicato nella Costituzione in Mora, in caso di persistenza dello stato di morosità, e fatti salvi i casi espressamente previsti dai provvedimenti emanati dalla competenti autorità, Alperia Smart Services si riserva di chiedere al Distributore, qualora tecnicamente possibile, la sospensione della fornitura di energia elettrica, ai sensi del TIMOE, per uno o più POD, o la chiusura di uno o più PDR per sospensione della fornitura di gas naturale per morosità ai sensi del TIMG.

13.4 In relazione alla fornitura di energia elettrica, qualora sussistano le condizioni tecniche del Misuratore, trascorsi 25 giorni solari dalla data di notifica della Costituzione in Mora, il Distributore procederà, prima della sospensione della fornitura, alla riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile. Decorsi ulteriori 15 giorni da tale riduzione, in caso di persistenza dello stato di Morosità e nel rispetto del termine di cui all'articolo 13.3, verrà sospesa la fornitura.

13.5 Qualora non sia possibile procedere alla sospensione della fornitura, Alperia Smart Services potrà in ogni caso richiedere al Distributore, qualora ricorrano i presupposti di fattibilità tecnica, l'interruzione dell'alimentazione dei POD e PDR. In relazione alla fornitura di gas naturale, in caso di

cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del PDR, il Fornitore sarà tenuto a trasmettere al Distributore: copia delle fatture non pagate; copia della documentazione relativa alla Costituzione in Mora; copia della risoluzione del Contratto e della documentazione attestante la ricezione della comunicazione di risoluzione da parte del Cliente; copia del Contratto o, in subordine, dell'ultima Fattura pagata; un documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la Morosità.

13.6 La fornitura non potrà essere sospesa qualora l'importo del mancato pagamento sia inferiore o uguale all'ammontare del deposito cauzionale o della garanzia equivalente applicata dal Fornitore in base al successivo articolo 14 e, comunque, quando sia inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione.

13.7 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della stessa dovrà inviare ad Alperia Smart Services la documentazione attestante l'avvenuto pagamento integrale degli importi indicati nella Costituzione in Mora esclusivamente in uno dei seguenti modi: (a) accedendo tramite contact form al seguente link: request.customerservice.alperia.eu, selezionando la voce "Invia un'attestazione di pagamento (riattivazione a seguito morosità)" dal menù a tendina; (b) consegna presso energy point di Alperia Smart Services Srl. Prima di procedere alla riattivazione Alperia Smart Services si riserva di attendere l'effettivo accredito degli importi dovuti.

In ogni caso le spese relative ai solleciti di pagamento e i costi di sospensione e riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare massimo previsto dall'ARERA, nonché i costi di tutte le eventuali attività connesse al recupero del credito saranno a carico del Cliente e addebitati su una fattura successiva.

In ogni caso, successivamente alla sospensione della fornitura ed a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, Alperia Smart Services avrà diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SIL la relativa comunicazione di risoluzione, che avrà effetto con decorrenza dal giorno ivi indicato.

13.8 Nelle ipotesi di sospensione per morosità o riduzione di potenza non precedute dall'invio della Costituzione in Mora o senza l'osservanza dei termini previsti dal presente articolo (e, in particolare, del termine ultimo per il pagamento, del termine minimo per la sospensione decorrente dall'invio della comunicazione di costituzione in mora e del termine minimo intercorrente tra il termine ultimo per il pagamento e l'inoltro della richiesta di sospensione al Distributore), il Cliente avrà diritto agli indennizzi automatici previsti dal TIMOE e dal TIMG, riportati nell'apposita informativa che accede al Contratto.

14. GARANZIE

14.1 Qualora il pagamento non avvenga attraverso procedura SDD, ovvero nell'ipotesi di mancata autorizzazione all'addebito SDD o di revoca non concordata dell'autorizzazione, il Fornitore si riserva di richiedere al Cliente il versamento, con addebito sulla prima fattura emessa, di un importo a titolo di deposito cauzionale a garanzia di tutti gli obblighi assunti con il Contratto, distintamente per le forniture di energia elettrica e di gas naturale (il "Deposito cauzionale").

14.2 Tale somma è calcolata in misura pari a quanto previsto, rispettivamente, per il gas, nella Delibera n. 229/01 e nel TIVG (attualmente, pari a: Euro 30,00 per consumi annui fino a 500 smc; Euro 90,00 per consumi annui fino a 1.500 smc; Euro 150,00 per consumi annui fino a 2.500 smc; Euro 300,00 per consumi annui fino a 5.000 smc; il valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte per consumi annui superiori a 5.000 smc) e, per l'energia elettrica, nella Delibera n. 200/99 e nel TIV (attualmente, pari ad Euro 11,50 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata). Nel caso di Cliente titolare di Bonus Sociale, l'importo del Deposito cauzionale sarà dovuto nella misura ridotta prevista dalle menzionate disposizioni (attualmente, in relazione alla fornitura di gas naturale, pari ad Euro 25,00 per consumi annui inferiori a 500 smc, Euro 77,00 per consumi annui fino a 5.000 smc e pari al valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte per consumi annui superiori a 5.000 smc; in relazione alla fornitura di energia elettrica, pari ad Euro 5,20 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata).

14.3 L'importo del Deposito cauzionale sarà compreso nella prima fattura emessa nei confronti del Cliente. Il versamento del Deposito cauzionale, pertanto, avviene con le medesime modalità previste per il pagamento della fattura stessa.

14.4 L'importo del Deposito cauzionale sarà riaccreditato al Cliente, maggiorato degli interessi legali e senza bisogno di specifica richiesta, con la Fattura di chiusura del Contratto, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali Fatture non pagate e dei relativi interessi moratori. Qualora nel corso della fornitura l'importo del Deposito cauzionale sia escusso in tutto od in parte, il Cliente sarà tenuto alla ricostituzione dell'importo del Deposito cauzionale, che gli sarà addebitato nella prima Fattura utile.

15. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

15.1 Alperia Smart Services avrà il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile (la "Risoluzione") in caso di: a. mancato pagamento anche di una sola delle Fatture; b. mancata o invalida costituzione o ricostituzione del Deposito cauzionale; c. uso dell'energia elettrica o del gas naturale con modalità differenti da quelle pattuite in violazione dell'articolo 7.8; d. alterazione o manomissione del Misuratore.

15.2 La Risoluzione andrà comunicata per iscritto con modalità che consentano di verificarne l'effettiva ricezione e determinerà la risoluzione di diritto del Contratto dal momento della ricezione da parte del Cliente della relativa comunicazione. La tolleranza del Fornitore all'inadempimento ovvero la concessione di una dilazione non comporteranno la rinuncia ad avvalersi della clausola risolutiva espressa.

16. FORZA MAGGIORE

16.1 Qualora si verifichino cause di forza maggiore che impediscano a una Parte di adempiere, in tutto o in parte, agli obblighi derivanti dal Contratto, ciò non inciderà sulla validità dello stesso. La Parte interessata sarà esonerata da responsabilità per tutto il tempo in cui perduri l'evento di forza maggiore a condizione che abbia comunicato all'altra parte la causa di forza maggiore verificatasi, i suoi effetti e la sua probabile durata, nonché tutte le possibili azioni poste in essere per ovviare all'evento o limitarne le conseguenze. Il tutto senza pregiudizio degli obblighi maturati a carico delle Parti fino al verificarsi della causa di forza maggiore che possa aver determinato, in tutto o in parte, l'interruzione della fornitura.

16.2 Venuta meno la causa di forza maggiore, la Parte interessata riprenderà il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra.

17. RESPONSABILITÀ

17.1 Qualunque danno o pregiudizio eventualmente patito dal Cliente che sia derivato direttamente o indirettamente da attività di Terna, del Distributore o dei gestori di rete o di altri terzi non sarà imputabile ad Alperia Smart Services neppure a titolo di responsabilità indiretta od oggettiva.

17.2 In particolare, il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile e non risponderà: a. delle interruzioni della fornitura operate dai gestori di rete competenti, siano esse o meno giustificate da ragioni di oggettivo pericolo, di servizio - quali la manutenzione, la riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, l'ampliamento, il miglioramento o l'avanzamento tecnologico degli impianti stessi - o di sicurezza del sistema; b. della conformità dell'energia elettrica o del gas naturale alle caratteristiche dichiarate dai gestori di rete competenti; c. per cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore; d. per danni che possano derivare da guasti o dall'irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e da malfunzionamenti del Misuratore; e, per incidenti di qualsiasi tipo - quali, a titolo meramente esemplificativo, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi - in conseguenza dell'uso dell'energia elettrica e del gas naturale. In tali casi, il Cliente non potrà vantare nei confronti del Fornitore alcuna pretesa di rimborso, indennizzo o risarcimento del danno, né le predette cause potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto ad opera del Cliente.

18. CESSIONE DEL CONTRATTO

18.1 Il Cliente presta il proprio consenso affinché Alperia Smart Services possa cedere il Contratto a società abilitate alla fornitura dell'energia elettrica o di gas naturale; la cessione sarà comunicata tempestivamente al Cliente e avrà efficacia nei confronti di quest'ultimo a far data dalla ricezione della comunicazione.

18.2 La cessione non potrà comportare un aggravio di costi o un peggioramento delle condizioni contrattuali a danno del Cliente. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore troverà applicazione l'articolo 2558 del codice civile.

18.3 La cessione del Contratto da parte del Cliente potrà avvenire solo a seguito di espresso consenso scritto del Fornitore.

19. INTEGRAZIONI E MODIFICHE DEL CONTRATTO

19.1 S'intenderanno automaticamente inseriti nel Contratto eventuali clausole, condizioni o termini obbligatoriamente imposti dalla legge o da provvedimenti di pubbliche Autorità - e così in particolare dell'ARERA, o di altri soggetti competenti (i "Provvedimenti di pubbliche Autorità") - che siano suscettibili di

inserimento automatico; specularmente, s'intenderanno automaticamente abrogati clausole, condizioni e termini che risultino in conflitto con inderogabili Provvedimenti di pubbliche Autorità.

19.2 Qualora, a seguito di Provvedimenti di pubbliche Autorità o per altri giustificati motivi si renda necessaria od opportuna l'integrazione o modifica del Contratto ed i contenuti dei Provvedimenti di pubbliche Autorità non siano suscettibili di inserimento od abrogazione automatica, Alperia Smart Services provvederà a comunicare al Cliente in forma scritta su supporto durevole le modifiche delle condizioni contrattuali o economiche di fornitura con un preavviso non inferiore a 3 mesi decorrenti dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del Cliente (le "Variazioni"); è fatto salvo, in ogni caso, il diritto per il Cliente di recedere dal Contratto senza oneri a norma dell'articolo 6 nel caso di mancata accettazione delle Variazioni proposte dal Fornitore. In caso di Variazioni che comportino esclusivamente una diminuzione di corrispettivi previsti in Contratto, il termine di preavviso sarà non inferiore ad un mese rispetto alla decorrenza delle suddette variazioni.

19.3 A titolo meramente esemplificativo, costituiranno giustificato motivo delle Variazioni il venir meno della possibilità di fare riferimento a taluno dei parametri che concorrono alla determinazione del Prezzo; la rilevante variazione delle condizioni contrattuali o economiche di approvvigionamento di Alperia Smart Services; la modifica nella struttura o nella denominazione delle componenti tariffarie previste dal TIVG o dal TIVe, comunque, le eventuali innovazioni normative che determinassero un mutamento della struttura di uno o più elementi sostanziali di formazione del Prezzo.

19.4 In caso di Variazioni dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico di corrispettivi non determinati dal Fornitore, il Cliente sarà informato delle Variazioni nella prima delle Fatture in cui esse siano applicate.

19.5 Nel caso di evoluzioni automatiche delle Condizioni Tecnico Economiche che comportino, nell'arco di 12 mesi, un aumento del Prezzo, lo scadere o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile o viceversa, Alperia Smart Services ne darà comunicazione al Cliente in forma scritta su supporto durevole con un preavviso non inferiore a 2 mesi rispetto al termine dei suddetti 12 mesi.

19.6 Nell'ipotesi di mancato invio delle comunicazioni di cui ai precedenti articoli 19.2 e 19.5, nonché di mancato invio della comunicazione di cui all'articolo 9.2 con il preavviso ivi previsto, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo nella misura di Euro 30,00, che sarà corrisposto attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima Fattura utile ovvero, nel caso in cui l'importo della prima delle Fatture addebitata al Cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, verrà data evidenza di un credito a favore del Cliente e l'indennizzo sarà detratto, fino ad esaurimento, nelle successive Fatture, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta, in ogni caso entro il termine massimo di 6 mesi.

20. LIVELLI DI QUALITÀ, RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

20.1 Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità determinati dall'ARERA nel TIQV e a corrispondere gli indennizzi automatici ivi previsti, così come specificamente indicati nell'informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale che costituisce parte integrante del Contratto.

20.2 Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al Contratto (scaricabile altresì sul Portale) ovvero in forma scritta, purché siano indicati: il nome ed il cognome; l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; la fornitura di energia elettrica o di gas naturale alla quale si riferisce il reclamo; l'indirizzo di fornitura; il codice alfanumerico identificativo dei POD o PDR, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente; una breve descrizione dei fatti contestati.

20.3 Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata con le modalità ed entro il termine previsto dal TIQV (attualmente, pari a 30 giorni).

21. ASSICURAZIONE DEI CLIENTI DI GAS NATURALE

21.1 I Clienti che utilizzano il gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di una rete di trasporto sono garantiti da un contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli incidenti da gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale.

21.2 Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o si può fare riferimento alle modalità indicate sul sito internet www.arera.it.

21.3 Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul Portale.

22. COMUNICAZIONI

22.1 Ogni comunicazione rivolta ad Alperia Smart Services e inerente il Contratto, inclusa ogni variazione riguardante i POD o PDR, dovrà essere trasmessa per iscritto, salvo diverso espresso accordo tra le parti, e si intenderà validamente effettuata se inviata tramite i seguenti mezzi di comunicazione che ne garantiscono la tracciabilità:

- Alperia Smart Services s.r.l., Via Dodiciville n. 8 – 39100 Bolzano
- Email PEC: alperia@pec.alperia.eu

ovvero ai diversi recapiti successivamente comunicati dal Fornitore al Cliente, riportati nelle Bollette/Fatture o indicati sul Portale.

22.2 Le comunicazioni rivolte al Cliente - relative alla Fornitura, quali le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali, le evoluzioni automatiche ed i rinnovi delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni, nonché ogni altra comunicazione di cui il Cliente è destinatario per previsione da parte di ARERA e/o altre autorità competenti - verranno effettuate ai recapiti indicati dal Cliente nella Proposta di Contratto e trasmesse tramite supporto durevole. Il Cliente fornisce preventivamente il proprio consenso all'utilizzo in via esclusiva dei recapiti e del supporto durevole ed è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali aggiornamenti dei recapiti forniti al momento della conclusione del Contratto; in difetto, il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile dell'eventuale mancata ricezione delle comunicazioni da parte del Cliente.

22.3 Restano salve le disposizioni del Contratto che prevedono specifiche modalità di comunicazione.

23. DIRITTO APPLICABILE

23.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

23.2 Per quanto non espressamente previsto, il Contratto deve intendersi integrato con la vigente normativa applicabile emanata dalle competenti Autorità in materia.

24. NULLITÀ PARZIALE E PREVALENZA

24.1 L'eventuale nullità di una o più previsioni del Contratto non inciderà sulla validità del medesimo, fermo restando l'impegno delle Parti a sostituire le previsioni affette da nullità con altre che riflettano quanto più possibile gli obiettivi originariamente perseguiti.

24.2 Qualora confliggenti, le previsioni delle Condizioni Tecnico Economiche prevarranno su quelle contenute nelle Condizioni Generali di Fornitura.

25. ELEZIONE DI DOMICILIO E FORO COMPETENTE

25.1 Per ogni controversia derivante dalla interpretazione o esecuzione del Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

26. RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

26.1 Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto nel termine di 30 giorni o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, potrà attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>). Alperia Smart Services si riserva di aderire di volta in volta ed entro 15 giorni dal ricevimento del relativo invito anche alla procedura di mediazione civile presso uno degli organismi iscritti nell'elenco degli organismi ADR istituito dall'Autorità e dalle Camere di Commercio e pubblicato sul sito internet dell'ARERA (<https://www.arera.it/it/consumatori/ADR.htm>), sostenendo le spese di avvio della procedura e di mediazione previste.

26.2 L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

27. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

27.1 I dati personali del Cliente saranno trattati in conformità e nel rispetto di tutti gli obblighi derivanti dalla Normativa Privacy Applicabile.

27.2 Il Cliente dichiara di avere ricevuto le informazioni che sono riportate nella Informativa di Alperia Smart Services Srl al Cliente in merito al Trattamento dei Dati Personali ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679 reperibile sul Portale, nella sezione "Privacy" che si trova nel footer in fondo alla homepage.

27.3 Il Cliente potrà gestire le impostazioni relative al rilascio e/o revoca del suo consenso al trattamento dei dati personali per le finalità sopra riportate accedendo direttamente nell'area clienti dedicata del Portale.

Versione ASMS 01/2025