

Condizioni Generali di Fornitura (contratto Domestici)

ART. 1 Definizioni

Ai fini del presente Contratto si intendono per:

ARERA: l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, organismo indipendente che esercita funzioni di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del teleriscaldamento/telecolore.

Cliente: la persona fisica o giuridica che utilizza energia elettrica e/o gas naturale per proprio consumo, come specificato nel Modulo di Adesione.

Comunicazione di rinnovo: la comunicazione scritta che il Fornitore invia al Cliente in prossimità della scadenza delle condizioni economiche contrattuali, contenente le nuove condizioni che entreranno in vigore al termine di quelle attualmente applicate.

Condizioni Generali di Fornitura (CGF): il presente documento, che disciplina in modo organico i diritti e gli obblighi delle Parti nel quadro del Contratto.

Condizioni Tecnico-Economiche (CTE): il documento contrattuale che descrive le condizioni economiche applicabili alla fornitura, le modalità di calcolo dei corrispettivi e gli eventuali servizi aggiuntivi.

Contratto di Fornitura o Contratto: l'insieme dei documenti che disciplinano la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale in favore del Cliente. È composto da: CGF, CTE, Modulo di Adesione e Scheda Sintetica.

Contatore: il dispositivo installato presso il Sito che consente la rilevazione dei consumi effettivi di energia elettrica e/o gas naturale.

Distributore: il soggetto che, in regime di servizio pubblico, gestisce la rete locale di distribuzione dell'energia elettrica e/o del gas naturale e garantisce l'attività di misura e consegna.

Fornitore o Energy Wave S.p.A.: Energy Wave S.p.A., la società che vende al Cliente l'energia elettrica e/o il gas naturale e gestisce il rapporto contrattuale con lo stesso.

Fornitura: l'erogazione di energia elettrica e/o gas naturale da parte di Energy Wave S.p.A. presso il Sito del Cliente.

POD/PDR: i codici univoci che identificano la fornitura. Il **POD** (Point of Delivery) individua il punto di prelievo dell'energia elettrica, mentre il **PDR** (Punto di Riconsegna) individua il punto di consegna del gas naturale.

Procedura SDD: il sistema di addebito diretto (SEPA Direct Debit) delle fatture sul conto corrente bancario o postale del Cliente, comunemente definito domiciliazione bancaria o postale.

SII (Sistema Informativo Integrato): la banca dati nazionale, gestita da Acquirente Unico S.p.A., che raccoglie e gestisce i flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas naturale.

Sito: l'immobile o la sede indicata dal Cliente dove è installato il Contatore e dove viene erogata la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale.

Supporto durevole: qualsiasi mezzo che consenta al Cliente di conservare le informazioni a lui destinate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo adeguato e riprodurle inalterate (a titolo esemplificativo: posta elettronica, PEC, posta ordinaria, area riservata del sito internet di Energy Wave S.p.A., applicazione mobile dedicata).

Switching: la procedura regolata che consente al Cliente di cambiare fornitore di energia elettrica e/o gas naturale senza interruzione della fornitura.

Voltura: l'operazione che comporta il cambio di intestatario del Contratto, con mantenimento della fornitura attiva e senza soluzione di continuità.

Subentro: la procedura che consente di riattivare una fornitura precedentemente cessata, con interruzione dell'erogazione.

Prima attivazione: l'operazione di avvio del servizio su un Contatore già installato ma mai utilizzato in precedenza.

ART. 2 Oggetto del Contratto

2.1 Il presente Contratto disciplina la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale da parte di **Energy Wave S.p.A.** presso il punto di fornitura (di seguito anche "Sito") indicato dal Cliente. Rientrano nell'oggetto del Contratto, oltre all'erogazione della Fornitura, anche tutti i servizi connessi e accessori previsti dalla normativa vigente e dalle presenti Condizioni Generali, quali – a titolo esemplificativo – la gestione delle attività di misura e di trasmissione dei dati di consumo, i rapporti con il Distributore locale, nonché le attività amministrative e commerciali connesse al corretto svolgimento della fornitura stessa.

2.2 Il Contratto è costituito dai seguenti documenti, che ne formano parte integrante e sostanziale:

il **Modulo di Adesione**, contenente i dati identificativi del Cliente, del Sito di fornitura e le principali condizioni economiche;

le **Condizioni Generali di Fornitura (CGF)**, che regolano in maniera organica i diritti e gli obblighi delle Parti;

le **Condizioni Tecnico-Economiche (CTE)**, che stabiliscono i corrispettivi applicati e le modalità di calcolo degli stessi;

la **Scheda Sintetica**, documento riepilogativo predisposto a fini di chiarezza e trasparenza informativa.

Il Contratto si considera concluso al momento in cui il Cliente manifesta la propria adesione, mediante sottoscrizione del Modulo di Adesione e tale adesione viene accettata da **Energy Wave S.p.A.**

ART. 3 Mandato del Cliente

3.1 Con la sottoscrizione e il perfezionamento del Contratto, il Cliente conferisce a **Energy Wave S.p.A.** un **mandato senza rappresentanza**, a titolo gratuito, esclusivo ed irrevocabile, affinché il Fornitore stipuli e gestisca in nome proprio ma per conto del Cliente i contratti necessari alla corretta erogazione del servizio di fornitura.

In particolare, tale mandato comprende:

la stipula e la gestione del contratto con **Terna S.p.A.** per il servizio di dispacciamento e di trasmissione dell'energia elettrica;

la stipula del contratto con l'**Impresa Distributrice territorialmente competente** per l'espletamento del servizio di distribuzione e di misura dell'energia elettrica presso il Sito del Cliente.

Attraverso tale mandato, il Cliente riconosce che tutte le attività tecnico-operative necessarie alla consegna dell'energia elettrica e alla gestione della misura sono demandate al Fornitore, il quale agirà in conformità alla normativa regolatoria vigente e nel rispetto dei diritti del Cliente.

ART. 4 Diritto di ripensamento ed esecuzione anticipata del Contratto

4.1 Il Cliente ha diritto di esercitare il **ripensamento** entro **14 (quattordici) giorni** dalla conclusione del Contratto, senza alcun onere né obbligo di motivazione.

Per i contratti conclusi a seguito di **visite non richieste** del Fornitore presso l'abitazione del Cliente o durante **eventi/escursioni organizzate** dal Fornitore con finalità promozionali o di vendita, il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento è esteso a **30 (trenta) giorni**.

4.2 Il diritto di ripensamento può essere esercitato dal Cliente attraverso uno dei seguenti canali messi a disposizione da **Energy Wave S.p.A.**:

- indirizzo di posta elettronica o PEC indicato nel Modulo di Adesione;
- numero verde dedicato al Servizio Clienti, con registrazione della richiesta.

Ai fini dell'esercizio del diritto di ripensamento, il Cliente può inviare una comunicazione libera, purché idonea a manifestare in modo chiaro e inequivocabile la volontà di recedere.

4.3 In via ordinaria, **Energy Wave S.p.A.** dà corso alle procedure di attivazione del Contratto solo una volta decorso il periodo di ripensamento.

Il Cliente ha tuttavia la facoltà di richiedere, su **supporto durevole**, l'**esecuzione anticipata** del Contratto. In questo caso, il Fornitore avvierà le procedure prima della scadenza del termine di ripensamento.

Qualora il Cliente richieda l'esecuzione anticipata:

non potrà più esercitare il diritto di ripensamento una volta che il Contratto sia stato **integralmente eseguito** dal Fornitore, ossia quando la fornitura sia stata attivata o sia subentrata un nuovo contratto di fornitura operativo;

in tali ipotesi, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto, fermo restando il suo diritto a recedere successivamente secondo le modalità indicate all'**Art. 6 delle presenti CGF**.

4.4 Se il Cliente, pur avendo richiesto l'esecuzione anticipata, esercita il diritto di ripensamento **prima che il Contratto sia stato interamente eseguito**, si applicano le seguenti regole.

Qualora la fornitura non sia ancora stata avviata, essa potrà:

- proseguire con il precedente fornitore, se il relativo contratto non risulta cessato;
- essere temporaneamente garantita dai soggetti che erogano i servizi di ultima istanza, per il tempo necessario al Cliente a sottoscrivere un nuovo contratto di fornitura;
- cessare con disattivazione del punto di fornitura, se il Cliente ne fa espressa richiesta al Fornitore;

Qualora la fornitura sia già stata attivata da **Energy Wave S.p.A.**, questa continuerà esclusivamente per il tempo strettamente necessario affinché il Cliente possa effettuare il cambio di fornitore o richiedere la disattivazione del punto di fornitura.

4.5 La richiesta di esecuzione anticipata non comporta necessariamente l'attivazione immediata della fornitura entro il termine di ripensamento, ma può determinare un **anticipo rispetto alle tempistiche ordinarie di attivazione**, come previste dalla normativa e dalle procedure del Distributore.

ART. 5 Condizioni per l'attivazione della Fornitura

5.1 L'attivazione della Fornitura da parte di **Energy Wave S.p.A.** è subordinata al verificarsi delle seguenti condizioni:

Conformità regolatoria: il rispetto della normativa vigente in materia di dati e documentazione necessari per la tipologia di prestazione richiesta (ad esempio: censimento nel Registro

Centrale Ufficiale – RCU, stato del punto di fornitura, eventuali vincoli urbanistici o autorizzativi).

Assenza di morosità e credit check: la verifica, effettuata da Energy Wave S.p.A., dell'assenza di morosità pregresse riferibili al Cliente nei confronti della Società, nonché della valutazione sull'affidabilità creditizia del Cliente ("credit check"). Tale verifica viene eseguita entro **60 giorni** dalla conclusione del Contratto e può comprendere controlli riguardanti:

la presenza di protesti o pregiudizievoli, anche tramite banche dati istituiti dalle autorità competenti;

morosità riferite ad altri contratti stipulati dallo stesso Cliente, anche con altri fornitori.

In caso di esito negativo, Energy Wave S.p.A. comunica l'impossibilità di attivare la Fornitura ai recapiti indicati nel Modulo di Adesione. L'esito positivo si considera acquisito in mancanza di diversa comunicazione.

Se sul punto di fornitura risultano morosità pregresse attribuibili a precedenti intestatari, Energy Wave S.p.A. può svolgere ulteriori controlli (anche tramite database interni o pubblici) per verificare eventuali relazioni tra il Cliente e i precedenti intestatari.

Al termine di tali verifiche, Energy Wave S.p.A. può decidere di non procedere con l'attivazione della Fornitura. In ogni caso, il Cliente non sarà tenuto al pagamento delle morosità pregresse riferibili a precedenti intestatari.

Verifiche esterne: ulteriori controlli che il Fornitore può richiedere a società specializzate, alle quali il Cliente autorizza sin d'ora la trasmissione dei propri dati personali, esclusivamente per finalità di valutazione dell'affidabilità creditizia.

Controlli presso SIC e SCIPAFI: la verifica presso i Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) sull'affidabilità del Cliente nei pagamenti e nei rapporti di credito, nonché la consultazione del Sistema Pubblico di Prevenzione delle Frodi nel credito al consumo (SCIPAFI), con particolare riguardo al rischio di furto di identità.

Attivazione dei servizi di rete: l'attivazione dei servizi di trasporto e distribuzione da parte dell'Impresa Distributrice competente, nonché del dispacciamento per l'energia elettrica, come indicato all'Art. 3.1.

5.2 Nel caso in cui il Contratto venga concluso tramite **Switching** (cambio fornitore), **Energy Wave S.p.A.**, ai sensi della normativa vigente (art. 6.3 TIMOE e art. 8.2 TIMG), ha facoltà di **revocare** il Contratto sulla base delle seguenti circostanze:

- a) il punto di prelievo (energia elettrica) risulti sospeso o il punto di riconsegna (gas) risulti chiuso a seguito di sospensione della fornitura per morosità;
- b) risulti pendente una richiesta di indennizzo relativa al medesimo punto di fornitura;
- c) la provenienza del punto (mercato libero o servizi di ultima istanza) renda non conforme lo Switching;
- d) risultino, negli ultimi 12 mesi, richieste di sospensione per morosità o chiusure del punto per morosità, oltre a quella eventualmente in corso;
- e) risultino, negli ultimi 12 mesi, più richieste di Switching oltre a quella in corso;
- f) il punto di riconsegna del gas non risulti accessibile.

In tali casi, Energy Wave S.p.A. comunicherà al Cliente la revoca, con la conseguenza che il Contratto non produrrà effetti e resterà valido il precedente rapporto di fornitura.

5.3 Qualora il Cliente abbia richiesto l'attivazione di più punti di fornitura (luce e/o gas), Energy Wave S.p.A. comunicherà se tali richieste siano state accettate in toto oppure solo parzialmente. In quest'ultimo caso, il Contratto si intenderà perfezionato esclusivamente per le forniture effettivamente attivate.

5.4 Fermo restando quanto previsto ai paragrafi 5.1 e 5.2, l'attivazione della Fornitura avviene nel rispetto: dei termini di recesso dal contratto con il precedente fornitore; dei termini previsti per l'attivazione dei servizi di trasporto, distribuzione e, ove applicabile, dispacciamento. In caso di Switching, salvo diversa ed esplicita richiesta del Cliente da riportare nel Modulo di Adesione, l'attivazione della Fornitura avviene **entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo alla conclusione del Contratto**. La **data presunta di attivazione** viene indicata nel Modulo di Adesione.

Se per qualsiasi motivo la Fornitura non risulti attivabile, Energy Wave S.p.A. provvederà a darne comunicazione scritta al Cliente utilizzando i recapiti indicati nel Modulo di Adesione.

ART. 6 Durata e recesso

6.1 Il presente Contratto è stipulato a **tempo indeterminato**, salvo quanto diversamente previsto nelle Condizioni Tecnico-Economiche o in specifiche offerte commerciali.

6.2 Il Cliente ha diritto di **recedere in qualsiasi momento** dal Contratto, anche limitatamente a una sola Fornitura, senza penali né oneri aggiuntivi.

In caso di **recesso mediante Switching** (passaggio a un nuovo fornitore), la comunicazione di recesso deve essere trasmessa a **Energy Wave S.p.A.** dal nuovo fornitore, secondo la procedura stabilita dalla regolazione vigente.

Se la comunicazione giunge entro il **giorno 10 (dieci)** del mese, il recesso produce effetto a partire dal **primo giorno del mese successivo**.

Se la comunicazione giunge oltre tale termine, il recesso avrà effetto dal **primo giorno del secondo mese successivo**.

Qualora il nuovo fornitore ritardi l'attivazione della fornitura, **Energy Wave S.p.A.** continuerà ad erogare il servizio applicando le condizioni economiche e contrattuali in corso di validità fino al completamento del passaggio.

In caso di **recesso non connesso a Switching**, il Cliente deve trasmettere apposita comunicazione di recesso. In tal caso il termine di **preavviso è di 1 (un) mese** dalla data di ricezione della comunicazione da parte di Energy Wave S.p.A.

Comunicazioni inviate a recapiti diversi da quelli ufficialmente messi a disposizione dal Fornitore non saranno considerate valide e Energy Wave S.p.A. non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali danni derivanti da errori imputabili al Cliente.

Qualora il Cliente risulti **moroso** al momento del recesso, resta fermo l'obbligo di saldare le somme dovute, in conformità a quanto previsto dall'art. 1458 c.c.

6.3 A seguito dell'esercizio del diritto di recesso, e fino alla data di effettivo passaggio ad altro fornitore o di disattivazione della fornitura, il Cliente rimane responsabile nei confronti di **Energy Wave S.p.A.** per:

il pagamento di tutti i consumi relativi alla Fornitura, nonché degli oneri e corrispettivi maturati fino a tale momento; il risarcimento di eventuali danni arrecati agli impianti.

Nei casi in cui, per perfezionare il recesso, sia richiesto l'intervento presso il Sito da parte del Distributore, il Cliente è tenuto a consentirne l'accesso, come stabilito all'**Art. 9** delle presenti CGF.

6.4 Energy Wave S.p.A. si riserva la facoltà di **recedere unilateralmente** dal Contratto, anche limitatamente a una singola Fornitura, in qualsiasi momento e senza oneri per il Cliente.

In tal caso, il Fornitore invierà al Cliente una **comunicazione scritta su supporto durevole**, con modalità che ne garantiscano la tracciabilità e l'avvenuta ricezione, osservando un **preavviso di 6 (sei) mesi**.

Il termine di preavviso decorre dal **primo giorno del mese successivo** a quello in cui il Cliente ha ricevuto la comunicazione di recesso da parte del Fornitore.

ART. 7 Condizioni economiche

7.1 Le **Condizioni Tecnico-Economiche (CTE)** definiscono i corrispettivi applicabili alla Fornitura, nonché il relativo periodo di validità. Esse costituiscono parte integrante del Contratto e sono consegnate o rese disponibili al Cliente su supporto durevole al momento della sottoscrizione del Contratto stesso.

7.2 Al termine del periodo di applicabilità delle condizioni economiche indicate nelle CTE, **Energy Wave S.p.A.** può proporre al Cliente nuove condizioni economiche, nel rispetto della regolazione vigente (delibera ARERA n. 366/2018 e successive modificazioni).

Tali nuove condizioni sono comunicate mediante **Comunicazione di rinnovo**, inviata in forma scritta e recante l'oggetto "Proposta di rinnovo delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni".

La Comunicazione di rinnovo è trasmessa al Cliente su supporto durevole (ad esempio PEC, e-mail o posta) almeno **3 (tre) mesi prima** della data di decorrenza delle nuove condizioni.

Il Cliente, qualora non intenda accettare le nuove condizioni proposte, può recedere dal Contratto secondo quanto previsto all'**Art. 6.2** delle presenti CGF. In tale ipotesi, fino all'effettivo subentro del nuovo fornitore, continueranno ad applicarsi al Cliente le condizioni economiche indicate nella Comunicazione di rinnovo.

In assenza di recesso entro la data di efficacia riportata nella Comunicazione di rinnovo, le nuove condizioni si considerano accettate dal Cliente e saranno applicate per il periodo in essa specificato.

Se, allo scadere del periodo di validità delle condizioni economiche vigenti (sia quelle contenute nelle CTE, sia quelle successivamente rinnovate), il Fornitore non invia alcuna Comunicazione di variazione, le condizioni già in essere si intendono **tacitamente prorogate** per periodi successivi di **quattro mesi in quattro mesi**.

ART. 8 Integrazioni e modifiche del Contratto

8.1 Eventuali disposizioni introdotte dalla normativa vigente o da provvedimenti emanati dalle Autorità competenti si intendono automaticamente recepite nel Contratto, anche in sostituzione di clausole incompatibili, senza necessità di ulteriori formalità.

8.2 Nel rispetto della regolazione vigente (Delibera ARERA n. 366/2018 e successive modificazioni), **Energy Wave S.p.A.** si riserva la facoltà di apportare **modifiche unilaterali** alle

condizioni economiche e contrattuali, qualora sussista un **giustificato motivo**.

Per giustificato motivo si intendono:

sopravvenuti motivi di natura tecnica, commerciale o gestionale; modifiche legislative o regolamentari che incidano sull'erogazione della Fornitura;

cambiamenti significativi nei presupposti economici su cui erano state formulate le condizioni originarie.

Il Cliente sarà informato delle variazioni tramite una specifica comunicazione scritta, avente oggetto "**Proposta di modifica unilaterale del Contratto**", trasmessa su supporto durevole scelto dal Cliente (PEC, e-mail, posta ordinaria o area riservata online).

La comunicazione deve pervenire con un **preavviso minimo di 3 (tre) mesi** rispetto alla data di efficacia delle modifiche.

Nel caso di modifiche che comportino una **riduzione dei corrispettivi unitari**, il preavviso sarà di **almeno 1 (uno) mese**.

Il Cliente, qualora non intenda accettare le modifiche, ha facoltà di recedere senza oneri dal Contratto, secondo le modalità previste all'**Art. 6.2** delle presenti CGF. In tale ipotesi, fino all'attivazione della fornitura da parte del nuovo venditore, continueranno ad applicarsi le **nuove condizioni indicate nella Comunicazione di modifica**.

In mancanza di recesso entro il termine di efficacia indicato nella comunicazione, le modifiche si considerano **tacitamente accettate** dal Cliente e trovano applicazione per il periodo ivi stabilito.

Se la comunicazione di modifica unilaterale non rispetta i requisiti relativi a:

- termini di preavviso,
- modalità di invio,
- contenuti obbligatori,

le modifiche non avranno effetto e resteranno in vigore le condizioni precedenti, salvo il caso in cui i nuovi corrispettivi unitari risultino **inferiori**, ipotesi in cui verranno applicati i valori più vantaggiosi per il Cliente.

8.3 In caso di mancato rispetto dei tempi di preavviso previsti al precedente Art. 8.2, il Cliente avrà diritto a un **indennizzo automatico pari a 30,00 € (trenta/00 euro)**.

Le modalità di invio da parte di **Energy Wave S.p.A.** delle Comunicazioni di modifica unilaterale sono disciplinate dall'**Art. 21.4** delle presenti CGF.

ART. 9 Gestione delle richieste per attività di competenza del Distributore

9.1 Energy Wave S.p.A. trasmette al **Distributore** competente le richieste formulate dal Cliente per l'esecuzione di prestazioni inerenti alla **connessione dei Siti alla rete elettrica**, conformemente a quanto previsto dalla Delibera ARERA n. 617/2023/R/eel e successive modificazioni, contenente il *Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Distribuzione e Misura dell'Energia Elettrica*.

Il Cliente ha l'obbligo di:

consentire al Distributore l'accesso ai locali dove è installato l'impianto di misura, al fine di eseguire le prestazioni richieste o altre attività previste dalla normativa vigente; fornire tutta l'assistenza necessaria al corretto svolgimento degli interventi;

corrispondere gli importi derivanti dalle obbligazioni contratte da **Energy Wave S.p.A.** in suo nome, ai sensi dell'art. 1719 c.c.

In particolare, il Cliente è tenuto a:

pagare gli importi stabiliti dall'ARERA e dovuti al Distributore per le singole prestazioni (come da Allegato C della Delibera 616/2023/R/eel e successive modificazioni);

corrispondere a Energy Wave S.p.A., per ciascuna richiesta trasmessa al Distributore, un importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 dell'Allegato A della Delibera ARERA n. 208/2022/R/eel, come periodicamente aggiornato.

A titolo esemplificativo, rientrano in tali prestazioni: la disattivazione della Fornitura su richiesta del Cliente, la Voltura, il Subentro, la variazione di potenza di un Sito già attivo.

Qualora il Cliente non garantisca l'accesso all'impianto di misura nei tempi stabiliti, **Energy Wave S.p.A.** si riserva la facoltà di annullare la prestazione richiesta.

9.2 Per le richieste relative a prestazioni concernenti la **fornitura di gas naturale**, trasmesse al Distributore per il tramite di **Energy Wave S.p.A.**, si applicano le seguenti regole:

il Cliente riconosce al Fornitore un corrispettivo analogo a quello descritto al punto 9.1;

il Cliente è tenuto a corrispondere gli importi stabiliti dall'ARERA e dai tariffari di ciascun Distributore, secondo quanto previsto dalla Delibera 570/2019/R/gas e successive modificazioni; sono inclusi tra gli importi a carico del Cliente anche quelli relativi ai mancati interventi dovuti a cause imputabili allo stesso Cliente.

Tra le prestazioni tipiche rientrano: l'allaccio, la Prima Attivazione, la Voltura, il Subentro, la disattivazione della Fornitura su richiesta del Cliente, la variazione di potenza o tensione di un Sito già attivo, la variazione di pressione e lo spostamento del gruppo di misura.

9.3 Per ogni variazione di offerta commerciale richiesta dal Cliente nel corso del rapporto contrattuale, **Energy Wave S.p.A.** si riserva la facoltà di applicare un corrispettivo relativo alle prestazioni amministrative e commerciali connesse alla richiesta. L'importo e le modalità di addebito saranno indicate nelle **Condizioni Tecnico-Economiche (CTE)** relative alla nuova offerta sottoscritta.

ART. 10 Letture e modalità di determinazione dei consumi

10.1 All'attivazione della Fornitura di gas naturale, gli operatori incaricati dal **Distributore** redigono un verbale, sottoscritto dal Cliente, contenente:

- la tipologia del Contatore installato;
- il numero di matricola;
- la lettura iniziale dei consumi.

10.2 Per le Forniture di gas naturale non dotate di contatore con sistema di **smart metering** (telelettura), il Distributore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di rilevazione delle misure, secondo quanto previsto dal TIVG:

1 tentativo all'anno per forniture fino a 500 Smc/anno;

2 tentativi all'anno per forniture comprese tra 500 e 1.500 Smc/anno;

3 tentativi all'anno per forniture comprese tra 1.500 e 5.000 Smc/anno;

1 rilevazione mensile per forniture superiori a 5.000 Smc/anno. Il Cliente deve consentire l'accesso agli incaricati del Distributore per permettere la lettura diretta del contatore.

In caso di mancata lettura del contatore gas, **Energy Wave S.p.A.** informerà il Cliente tramite la bolletta. Per le forniture con contatore accessibile senza necessità della presenza del Cliente o di un suo delegato, se la mancata lettura non è imputabile al Cliente, quest'ultimo avrà diritto a un **indennizzo automatico**, riconosciuto dal Distributore tramite il Fornitore.

10.3 Per la fornitura di energia elettrica e gas naturale, ferma restando la competenza del Distributore per la rilevazione delle misure, il Cliente può trasmettere la propria **autolettura** del contatore secondo le modalità e le tempistiche indicate in bolletta.

Energy Wave S.p.A. comunicherà l'esito della presa in carico del dato fornito dal Cliente, ovvero il mancato recepimento nel caso in cui il dato risulti palesemente errato o incoerente con l'ultimo valore effettivo disponibile.

L'autolettura, se validata dal Distributore, ha lo stesso valore di una lettura effettiva ai fini della fatturazione.

10.4 Il Cliente titolare di una fornitura di energia elettrica trattata come **monoraria** ai sensi del TIS, oppure di una fornitura gas con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero, può comunicare la propria autolettura nei seguenti casi:

Voltura: da 5 giorni lavorativi prima fino a 3 giorni lavorativi dopo la decorrenza della Voltura;

Switching:

- da 5 giorni lavorativi prima della decorrenza, rivolgendosi al fornitore uscente;
- fino a 3 giorni lavorativi dopo la decorrenza, rivolgendosi al fornitore entrante.

La comunicazione avviene tramite il **Servizio Clienti di Energy Wave S.p.A.** o presso gli sportelli/spazi fisici messi a disposizione.

Se validata dal Distributore, l'autolettura sarà utilizzata come lettura effettiva per il calcolo dell'ultima bolletta. Qualora la data dell'autolettura non coincida con la data di Voltura o Switching, il dato sarà ricalcolato per garantire la coerenza.

10.5 I volumi di gas naturale fatturati sono espressi in **Standard metro cubo (Smc)**.

Qualora il contatore non sia dotato di apparecchiatura per la correzione automatica, i volumi rilevati vengono convertiti alle condizioni standard di temperatura e pressione mediante il **coefficiente "C"** definito da ARERA (Delibera 570/2019/R/gas e s.m.i.).

10.6 La fatturazione dei corrispettivi per energia elettrica e gas naturale avviene sulla base dei **dati di prelievo** forniti dal Distributore.

Se i dati non sono disponibili in tempo utile, la bolletta viene emessa utilizzando l'autolettura fornita dal Cliente e validata dal Distributore.

In assenza di autolettura, la fatturazione è effettuata sulla base di **stime di consumo** elaborate dal Fornitore o dal Distributore.

Le stime del Fornitore si basano:
a) per l'energia elettrica, sui consumi storici del Cliente e, in mancanza di questi, sulla potenza contrattuale;
b) per il gas naturale, sui consumi storici del Cliente o, in assenza, sul volume annuo indicato in fase di adesione e sul profilo standard di consumo definito da ARERA.

Gli eventuali **conguagli** vengono effettuati con il primo ciclo utile di fatturazione successivo alla disponibilità del dato effettivo.

10.7 Qualora i valori dei corrispettivi unitari di cui all'Art. 7.1 non siano disponibili al momento dell'emissione della bolletta, **Energy Wave S.p.A.** potrà applicare i valori del secondo mese precedente rispetto al periodo di consumo.

In caso di errori di calcolo in bolletta, gli importi a credito o a debito saranno rettificati nella prima bolletta utile successiva.

10.8 Dopo la cessazione della Fornitura, per qualsiasi causa, il Cliente riceverà gli eventuali **addebiti o accrediti** derivanti da rettifiche e conguagli di fatturazione, sulla base della **lettura finale** resa disponibile dal Distributore.

ART. 11 Modalità di prelievo e di impiego del gas e assicurazione clienti finali gas

11.1 Il Cliente non può effettuare prelievi di gas in misura superiore alla **potenza massima installata**, salvo che non sia stato sottoscritto un apposito accordo con **Energy Wave S.p.A.**. Tale accordo deve disciplinare le modifiche contrattuali necessarie per adeguare la potenza e/o la pressione della fornitura alle nuove esigenze del Cliente, nel rispetto della capacità di portata degli impianti del gestore di rete.

11.2 In caso di prelievi eccedenti rispetto a quanto stabilito, in assenza di un accordo specifico, **Energy Wave S.p.A.** avrà facoltà di **risolvere di diritto il Contratto**, ai sensi del successivo Art. 19 delle presenti CGF.

11.3 Il Cliente è responsabile di tutti gli eventuali danni arrecati a **Energy Wave S.p.A.** o a terzi a causa di prelievi in eccedenza, compresi i danni che possano compromettere la qualità e la continuità della fornitura erogata al Cliente stesso o ad altri utenti collegati alla rete.

11.4 Il Cliente non può utilizzare il gas in luoghi o per usi diversi da quelli espressamente previsti dal Contratto; trasferire, rivendere o cedere a terzi il gas ricevuto, mediante derivazioni o altre modalità di consegna non autorizzate.

11.5 Il Cliente è tenuto a utilizzare il gas in conformità alle **norme di prudenza e sicurezza** e agli standard tecnici applicabili.

Energy Wave S.p.A. non potrà essere ritenuta responsabile per sinistri occorsi presso il Cliente o presso terzi, qualora derivanti da:

uso improprio del gas;
inosservanza delle norme di sicurezza e prudenza;
utilizzo di impianti non conformi alle normative tecniche vigenti.

11.6 Tutti i soggetti che utilizzano, anche occasionalmente, gas naturale fornito tramite le reti di distribuzione o di trasporto beneficiano automaticamente di una **copertura assicurativa contro gli incidenti da gas**, in conformità a quanto previsto dalla **Delibera ARERA n. 85/2024 e successive modificazioni**.

Sono esclusi da tale copertura:

i clienti diversi da quelli domestici;
i condomini con uso domestico dotati di un contatore di classe superiore a **G25** (la classe del contatore è riportata in bolletta);
i consumatori di gas metano per autotrazione.

Per informazioni di dettaglio relative alle condizioni della copertura assicurativa e alla modulistica necessaria per la denuncia di eventuali sinistri, il Cliente può rivolgersi allo

Sportello per il Consumatore Energia Reti e Ambiente, contattabile al numero verde **800.166.654** o tramite le modalità indicate sul sito ufficiale dell'Autorità: www.arera.it.

ART.12 Strumenti Gas

12.1 Gli impianti e gli apparecchi utilizzati dal Cliente devono essere conformi alle norme di legge e di sicurezza, e il loro impiego non deve compromettere il corretto funzionamento della rete di distribuzione. Il Fornitore, anche su segnalazione del Distributore, può eseguire o far eseguire verifiche sugli impianti; qualora vengano riscontrate irregolarità, la Fornitura potrà essere sospesa fino all'avvenuto adeguamento da parte del Cliente. Eventuali perdite di gas dovute a guasti negli impianti posti a valle del Contatore non saranno scomutate dai consumi fatturati al Cliente. Il Fornitore risponde solo dei danni riconducibili direttamente a proprie responsabilità.

12.2 Il **Contatore** potrà essere modificato, spostato o rimosso esclusivamente su disposizione di **Energy Wave S.p.A.** o del Distributore, ad esempio in caso di: recepimento di nuove norme di sicurezza; modifiche ambientali o strutturali che rendano il luogo di installazione pericoloso o inadatto. Tali operazioni possono essere svolte unicamente da personale incaricato. In caso di sostituzione o rimozione, verrà redatto un verbale riportante: la causa dell'intervento; eventuali irregolarità riscontrate, con riferimento all'Art. 10.1 delle presenti CGF.

12.3 Il Distributore ha la facoltà di eseguire verifiche sugli impianti e sugli apparecchi della rete di distribuzione, anche se situati all'interno di locali di pertinenza del Cliente. Sono esclusi dall'accesso i luoghi di proprietà condominiale o destinati a uso comune, salvo che non vi siano: comprovate urgenze; motivi di sicurezza; sospetti di prelievi fraudolenti. In assenza di urgenza, il Distributore dovrà fornire al Cliente un preavviso adeguato.

12.4 Qualora il Cliente richieda interventi sugli impianti o sugli apparecchi della rete di distribuzione, sarà tenuto a corrispondere a **Energy Wave S.p.A.** i costi dell'intervento richiesto al Distributore, **solo nel caso in cui i guasti o i malfunzionamenti non derivino dalla rete di distribuzione stessa**, ma siano attribuibili ad altri fattori.

12.5 Il Cliente può richiedere, in forma scritta o telefonica, la **verifica del corretto funzionamento del Contatore** in contraddittorio, con diritto di assistere alle operazioni. Se il Cliente non esercita tale diritto, l'esito della verifica verrà comunicato per iscritto da **Energy Wave S.p.A.**.

12.6 Se le verifiche confermano il malfunzionamento segnalato dal Cliente, i costi della verifica restano a carico del Fornitore. Al contrario, qualora la verifica confermi la regolarità del funzionamento del Contatore e delle misure rilevate, **Energy Wave S.p.A.** addebiterà al Cliente le spese sostenute, in conformità a quanto previsto da: Delibera ARERA 617/2023/R/eel e successive modificazioni per la fornitura di energia elettrica;

Delibera ARERA 569/2019/R/gas e successive modificazioni per la fornitura di gas naturale.

ART. 13 Dati relativi all'uso, alla potenza, alla tensione e alla residenza

13.1 Qualora il Cliente indichi nel Contratto dati relativi all'uso della Fornitura diversi da quelli risultanti presso il **Sistema Informativo Integrato (SII)** o presso il Distributore, **Energy Wave S.p.A.** ne darà comunicazione al Cliente e farà riferimento a quanto da lui dichiarato in sede contrattuale.

Il Cliente è responsabile della **veridicità e correttezza** delle informazioni fornite e prende atto delle conseguenze fiscali derivanti dall'attribuzione della corretta tariffa di trasporto. In caso di utilizzo della Fornitura per un uso diverso da quello dichiarato, **Energy Wave S.p.A.** potrà addebitare al Cliente i maggiori costi, le imposte e le eventuali sanzioni derivanti dalla difformità.

13.2 Se nel Contratto il Cliente indica dati relativi alla **potenza impegnata** e alla **tensione** della Fornitura diversi da quelli disponibili presso il SII o il Distributore, prevarrà il dato ufficiale risultante da tali sistemi.

Per quanto riguarda la sola **residenza**, il Cliente ha la possibilità di rettificare il dato comunicato al Distributore, trasmettendo al Fornitore una **dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà**, conforme alla normativa vigente.

In tale circostanza, se necessario, **Energy Wave S.p.A.** provvederà a eseguire un **conguaglio** con la prima bolletta utile, applicando i corrispettivi corretti con effetto retroattivo dalla data di attivazione della Fornitura.

13.3 Ai fini della corretta gestione della Fornitura e della sua applicazione tariffaria e fiscale, il Cliente è tenuto a informare tempestivamente **Energy Wave S.p.A.** di eventuali variazioni della propria **residenza anagrafica**.

In mancanza di tale comunicazione, **Energy Wave S.p.A.** potrà addebitare al Cliente:

i corrispettivi ulteriori eventualmente previsti dal Contratto; gli oneri sostenuti, incluse **imposte, interessi e sanzioni** irrogate dall'Amministrazione finanziaria, connessi alla mancata tempestiva comunicazione da parte del Cliente.

ART. 14 Fatturazione e pagamenti

14.1 La **bolletta sintetica** per la Fornitura di energia elettrica è emessa con cadenza **mensile**.

Per la fornitura di gas naturale, la bolletta sintetica viene emessa con una frequenza minima pari a quella indicata di seguito:

almeno quadrimestrale per consumi fino a **500 Smc/anno**;
bimestrale per consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a **5.000 Smc/anno**;

mensile per consumi superiori a 5.000 Smc/anno.

Energy Wave S.p.A. si riserva la facoltà di aumentare la frequenza di emissione della bolletta.

La bolletta sintetica viene emessa entro **60 giorni solari** dall'ultimo giorno di consumo addebitato, in deroga a quanto previsto dal Testo Integrato Fatturazione (Delibera ARERA 463/2016/R/com).

14.2 Per esigenze connesse ad interventi sui sistemi informativi, il Fornitore può modificare il **periodo di riferimento dei consumi** e l'**intervallo minimo tra due fatture consecutive**, dandone

comunicazione preventiva al Cliente. La variazione diventa efficace dopo **90 giorni** dal primo giorno del mese successivo al ricevimento della comunicazione.

14.3 Qualora l'importo a debito o a credito della bolletta sia inferiore a **10,00 euro**, il Fornitore potrà rinviarne l'addebito o l'accredito alla bolletta successiva, previa comunicazione al Cliente.

14.4 La fattura valida ai fini fiscali è emessa in **formato elettronico** e trasmessa tramite il Sistema di Interscambio (SDI) dell'Agenzia delle Entrate all'indirizzo telematico comunicato dal Cliente.

In assenza di tale indirizzo, la fattura è resa disponibile nell'area riservata del Cliente sul sito web dell'Agenzia delle Entrate.

Il documento con la riproduzione dei dati fiscali della fattura elettronica viene comunque inviato in modalità elettronica ai recapiti forniti dal Cliente, o in assenza tramite posta ordinaria. La **bolletta sintetica** è trasmessa in modalità digitale (es. posta elettronica, messaggistica istantanea o altre modalità) ai recapiti indicati dal Cliente. In mancanza di tali recapiti, la bolletta è inviata tramite posta ordinaria.

Il Fornitore può inoltre inviare un **unico documento** che includa sia la bolletta sintetica sia la riproduzione dei dati fiscali della fattura elettronica.

Se il Cliente desidera ricevere la bolletta sintetica in modalità **cartacea**, **Energy Wave S.p.A.** non applicherà alcun costo di spedizione.

14.5 La bolletta espone tutte le voci previste dall'Allegato A alla Delibera ARERA 501/2014/R/com e successive modificazioni. Il dettaglio delle singole voci, in conformità alla medesima delibera, è disponibile:

nell'area dedicata del sito web di **Energy Wave S.p.A.**; su richiesta del Cliente presso gli sportelli autorizzati o contattando il Servizio Clienti.

È inoltre resa disponibile online la **Guida alla lettura delle voci di spesa**, contenente una descrizione completa delle componenti della bolletta.

14.6 Il pagamento della fattura deve avvenire entro la data di scadenza indicata nella stessa.

Il Cliente può effettuare il pagamento con una o più delle seguenti modalità:

Procedura **SDD** (addebito diretto su conto corrente); Area Clienti o APP di **Energy Wave S.p.A.**, tramite **pagoPA** e i metodi di pagamento abilitati;

Avviso di pagamento online tramite il sito web/APP della propria banca o altri canali abilitati a pagoPA, oppure presso sportelli fisici (banca, bancomat, ricevitoria, uffici postali, supermercati e altri punti autorizzati);

Bonifico bancario;

Altri canali di pagamento eventualmente indicati dal Fornitore. I costi di transazione variano in base alla modalità scelta, nel rispetto della normativa vigente.

14.7 Il Cliente può richiedere un **piano di rateizzazione** degli importi fatturati, laddove ricorrano i requisiti stabiliti da ARERA. Le informazioni dettagliate su requisiti e modalità di rateizzazione sono disponibili nella sezione "Supporto" del sito web di **Energy Wave S.p.A.** o contattando il Servizio Clienti.

14.8 In caso di **ritardo nel pagamento**, il Fornitore applicherà **interessi moratori** calcolati su base annua, pari al **tasso ufficiale di riferimento (TUR)** aumentato di **3,5 punti percentuali**.

14.9 Sono a carico del Cliente e inclusi in fattura tutti i **tributi, imposte e oneri fiscali** inerenti la Fornitura, salvo diversa disposizione normativa o contrattuale che li ponga a carico del Fornitore.

14.10 In caso di emissione di una **nota di credito** con importi da restituire al Cliente, e in assenza di precedenti bollette insolte da compensare, il rimborso avverrà con una delle seguenti modalità (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

accredito su conto corrente bancario o postale;

accredito nella prima bolletta utile successiva;

rimborso presso canali fisici eventualmente abilitati dal Fornitore;

bonifico bancario;

altre modalità indicate nella nota di credito.

Le modalità di rimborso applicabili sono sempre consultabili sul sito ufficiale di **Energy Wave S.p.A.**, nella sezione dedicata.

ART. 15 Forme di Garanzia

15.1 Qualora il pagamento delle fatture non avvenga tramite **Procedura SDD** (addebito diretto sul conto corrente), il Cliente è tenuto a versare a **Energy Wave S.p.A.**, ai sensi dell'art. 1461 c.c., un importo a titolo di **deposito cauzionale**, a garanzia di ciascuna Fornitura attiva.

Tale importo viene addebitato dal Fornitore nella **prima fattura** relativa alla Fornitura.

15.2 Fornitura di energia elettrica

Per la Fornitura di energia elettrica:

l'ammontare del deposito cauzionale è determinato in base alla **potenza contrattualmente impegnata**;

qualora il Cliente richieda una modifica della potenza, l'importo del deposito cauzionale potrà essere **automaticamente adeguato** in misura proporzionale alla nuova potenza impegnata.

15.3 Fornitura di gas naturale

Per la Fornitura di gas naturale:

si applicano gli importi riportati nella **Tabella B**, che corrispondono a quanto stabilito dalla **Delibera ARERA n. 100/2023 (TIVG – Testo Integrato della Vendita di Gas Naturale)**;

tali importi sono soggetti a variazioni stabilite dall'ARERA, che verranno **automaticamente recepite nel Contratto**;

l'ammontare del deposito cauzionale è fissato in base alla **fascia di consumo annuo** del Cliente;

qualora i consumi annui registrino variazioni, anche per un solo anno, eccedenti in aumento o in diminuzione la soglia del **20%** prevista dall'art. 17.1-b della Delibera ARERA n. 229/2001, il Fornitore potrà adeguare l'importo del deposito.

15.4 Adeguamenti e comunicazioni

In tutti i casi di variazione della potenza contrattuale o della fascia di consumo, il Fornitore provvede ad **addebitare o accreditare** al Cliente l'importo necessario ad adeguare il deposito cauzionale, previa apposita comunicazione.

ART. 16 Interruzione della Fornitura e responsabilità del Fornitore

16.1 La Fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale viene erogata con carattere di **continuità**, fatti salvi gli interventi e le operazioni programmate o impreviste.

La Fornitura può essere temporaneamente **interrotta, sospesa o ridotta**, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti nei seguenti casi:

cause di oggettivo pericolo per persone, beni o impianti;
esigenze di servizio, quali interventi di manutenzione, riparazione guasti, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti di trasmissione e distribuzione;
motivi di sicurezza del sistema elettrico e/o gas, anche disposti dalle competenti autorità di settore.

16.2 Le interruzioni di cui al precedente comma, nonché quelle dovute a **cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili a Energy Wave S.p.A.**, non determinano alcun obbligo di indennizzo o risarcimento a favore del Cliente e non possono costituire causa di risoluzione del Contratto.

16.3 Energy Wave S.p.A. non risponde dei danni non direttamente imputabili alla propria condotta e, in particolare, non risponde per problematiche tecniche connesse alla **consegna dell'energia elettrica o del gas naturale**, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

variazioni di tensione, frequenza o forma d'onda;
interruzioni della continuità della Fornitura o dei servizi di trasporto e distribuzione del gas naturale;
interruzioni o anomalie del servizio di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica;
micro-interruzioni, buchi di tensione e altre anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente alla rete.

ART. 17 Responsabilità e manleva del Cliente

17.1 Il Cliente è responsabile della **conservazione, manutenzione e integrità** degli impianti e degli apparecchi situati presso il proprio Sito e necessari alla fruizione della Fornitura.

Il Cliente si impegna inoltre a **manlevare e tenere indenne Energy Wave S.p.A.** da qualsiasi contestazione, onere, danno o responsabilità che dovesse derivare da fatti, comportamenti od omissioni imputabili al Cliente stesso nel corso della vigenza del Contratto.

17.2 Ai fini delle presenti CGF, sono considerati **impianti e apparecchi del Cliente** tutti quelli collocati **a valle del Contatore**, ossia oltre il punto di raccordo di uscita del medesimo.

Sono invece di competenza del **Distributore** tutti gli impianti e gli apparecchi diversi da quelli del Cliente, inclusi quelli a monte del Contatore.

17.3 Ai sensi dell'**art. 8 del D.M. n. 37/2008**, in caso di **nuova Fornitura**, il Cliente è tenuto, entro 30 giorni dall'avvenuto allacciamento, a consegnare al Fornitore una copia della **Dichiarazione di Conformità** dell'impianto (esclusi gli allegati obbligatori) redatta ai sensi dell'Allegato I del medesimo decreto, oppure una copia della **Dichiarazione di Rispondenza** prevista dall'art. 7, comma 6, del D.M. n. 37/2008.

Il medesimo obbligo si applica anche nei seguenti casi:

Fornitura di energia elettrica:

a) richiesta di aumento della potenza impegnata che determini il raggiungimento di una potenza uguale o superiore a **6 kW**;
b) richiesta di aumento di potenza inferiore a 6 kW che comporti comunque interventi sugli impianti del Cliente.

Fornitura di gas naturale:

nei casi di variazione della portata termica dell'impianto.

In tali ipotesi, il termine di **30 giorni** decorre dalla data di esecuzione delle modifiche richieste.

Qualora il Cliente non adempia entro i termini sopra indicati, **Energy Wave S.p.A.** e/o il Distributore potranno procedere alla **sospensione della Fornitura**, in conformità alle procedure e ai provvedimenti ARERA vigenti.

17.4 Il Cliente che non trasmetta le dichiarazioni richieste o non comunichi al Fornitore la propria inadempienza, impedendo così la sospensione della Fornitura, rimane comunque responsabile di ogni conseguenza di legge derivante dalla violazione degli obblighi previsti dal D.M. n. 37/2008.

Inoltre, il Cliente sarà responsabile di tutti gli **oneri e costi** che dovessero gravare su **Energy Wave S.p.A.** e/o sul Distributore per effetto delle violazioni normative imputabili al Cliente stesso.

ART. 18 Ritardo nei pagamenti, sospensione e interruzione della fornitura per morosità, indennizzi automatici

18.1 In caso di **morosità del Cliente**, compreso il mancato pagamento del deposito cauzionale, **Energy Wave S.p.A.** ha diritto di richiedere al Distributore la **chiusura del punto di riconsegna** o la **sospensione del punto di prelievo**, relativamente a una o più Forniture del Cliente.

18.2 Ai sensi delle Delibere **ARERA 258/2015/R/com** e **ARG/gas 99/11**, dal primo giorno solare successivo alla scadenza indicata in fattura, il Fornitore può inviare al Cliente una **comunicazione di costituzione in mora**.

Tale comunicazione indicherà il **termine ultimo per il pagamento**. Trascorso tale termine senza che il Cliente abbia provveduto, il Fornitore potrà richiedere al Distributore la sospensione della Fornitura per morosità.

Il termine minimo per richiedere la sospensione non può essere inferiore a **40 giorni solari** dalla notifica della costituzione in mora.

Per la **Fornitura di energia elettrica** in bassa tensione, se tecnicamente possibile, prima della sospensione sarà previsto un periodo di **15 giorni di riduzione della potenza** al 15% della potenza disponibile. In questo caso, la sospensione potrà essere richiesta dopo **25 giorni solari** dalla notifica della costituzione in mora.

In ogni caso, tra la scadenza indicata nella costituzione in mora e la richiesta di riduzione/sospensione deve intercorrere un periodo minimo di **3 giorni lavorativi**.

18.3 Qualora la richiesta di sospensione per morosità non possa essere eseguita, il Fornitore potrà richiedere al Distributore l'**interruzione della Fornitura**, con oneri a carico del Cliente, se tecnicamente fattibile. L'interruzione comporta la **risoluzione automatica del Contratto**.

18.4 Se la costituzione in mora riguarda **importi riferiti a consumi superiori a due anni**, per i quali il Cliente non abbia eccepito la prescrizione pur avendone titolo, la comunicazione

di costituzione in mora riporterà l'ammontare di tali importi e le modalità per l'esercizio del relativo diritto da parte del Cliente.

18.5 Per le sole **Forniture di gas naturale**, qualora il Contatore sia inaccessibile, il Cliente è tenuto, ai sensi dell'art. 38.2 lett. E) del TIVG, a consentire al Distributore l'**accesso ai locali** per effettuare la disalimentazione del punto di riconsegna.

18.6 Il Cliente che effettua il pagamento delle somme oggetto della costituzione in mora deve darne comunicazione al Fornitore, trasmettendo la relativa documentazione tramite i canali indicati nella comunicazione stessa.

Il Fornitore provvede quindi a:

annullare la richiesta di sospensione, se non ancora eseguita;
disporre la riattivazione della Fornitura, se la sospensione è già avvenuta.

Se entro **10 giorni dalla sospensione** il Cliente non avrà saldato il debito e inviato la documentazione attestante il pagamento, il **Contratto si intenderà risolto di diritto**.

18.7 Gli interventi di sospensione e di eventuale riattivazione della Fornitura saranno addebitati al Cliente, nei limiti degli importi fissati da **ARERA**.

18.7 In caso di **prelievo fraudolento**, la sospensione della Fornitura potrà essere disposta **immediatamente**, senza necessità di preventiva comunicazione al Cliente.

18.8 Fermo restando il risarcimento del maggior danno, in tutti i casi di morosità e risoluzione contrattuale, il Fornitore si riserva il diritto di attivare le **azioni legali e stragiudiziali** più opportune per il recupero del credito.

In tal caso, saranno addebitati al Cliente moroso:

gli **interessi moratori** calcolati secondo quanto stabilito nelle presenti CGF;

le **spese e i costi bancari**;

gli **oneri legali e stragiudiziali**, inclusi quelli per l'affidamento delle pratiche a società di recupero crediti.

ART. 19 Risoluzione del Contratto

19.1 Salvo il diritto al risarcimento del danno, **Energy Wave S.p.A.** può risolvere il Contratto, previa **diffida ad adempiere** inviata al Cliente mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata (PEC), nei seguenti casi:

mancato o parziale pagamento delle fatture, fermo restando l'addebito degli interessi previsti dal Contratto;

morosità relativa a un diverso contratto di fornitura di energia elettrica o gas intestato al medesimo Cliente e sottoscritto con il Fornitore.

19.2 Il Contratto può essere risolto di diritto nei seguenti casi: assenza o venir meno dei requisiti previsti nelle **CTE**, anche solo per singole Forniture;

revoca della **Procedura SDD**, qualora prevista come obbligatoria nelle CTE (fatto salvo il caso in cui sia stato già addebitato un deposito cauzionale);

mancata o invalida costituzione/ricostituzione del **deposito cauzionale** o di altre eventuali forme di garanzia previste dal Contratto;

insolvenza, iscrizione del Cliente nel registro dei protesti o sottoposizione a procedure esecutive;

violazione degli obblighi di cui agli **art. 11 e 12** in materia di modalità di prelievo e impiego del gas, nonché di utilizzo delle apparecchiature e degli impianti;

morosità dei Clienti non disalimentabili gas o elettrici serviti sul mercato libero.

19.3 Nei casi di morosità in cui non sia possibile interrompere l'alimentazione del punto di riconsegna (art. 18.3), la risoluzione del Contratto comporta l'obbligo per il Fornitore di trasmettere al Distributore la seguente documentazione:

- copia delle fatture non pagate;
- copia della comunicazione di costituzione in mora;
- copia della risoluzione del Contratto con il Cliente;
- copia del Contratto o dell'ultima fattura pagata;
- documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto;
- eventuale ulteriore documentazione idonea a comprovare la situazione di morosità del Cliente.

19.4 Il Contratto si intende risolto, anche solo per le singole Forniture interessate, qualora venga meno il **servizio di distribuzione**.

ART. 20 Informazioni, comunicazioni e reclami

20.1 Canali di contatto per informazioni

Tutti i recapiti aggiornati sono riportati in bolletta e disponibili sul sito web di **Energy Wave S.p.A.**

20.2 Presentazione di reclami

Il Cliente può inoltrare eventuali reclami scegliendo tra le seguenti modalità:

PEC: energywave@pecpinet.it;

Mail: lucegas@energywave.it;

Posta ordinaria: Via Rana 95 – 15122 Alessandria fraz. Spinetta Marengo

Il reclamo deve contenere almeno i seguenti dati:

- nome e cognome del Cliente;
- indirizzo di fornitura;
- indirizzo postale (se diverso da quello di fornitura) oppure indirizzo e-mail per l'invio della risposta scritta;
- servizio di riferimento (energia elettrica, gas, entrambi);
- POD o PDR, se disponibile, oppure codice Cliente;
- breve descrizione dei fatti oggetto di contestazione.

20.3 Comunicazioni di recesso

Le comunicazioni di recesso relative alla cessazione della Fornitura di energia elettrica o gas naturale devono essere inviate a **Energy Wave S.p.A.** attraverso una delle seguenti modalità:

- **PEC:** energywave@pecpinet.it
- **E-mail:** lucegas@energywave.it
- **Raccomandata A/R:** sede legale Via Rana 95 – 15122 Alessandria, fraz. Spinetta Marengo
- **Punti fisici abilitati** messi a disposizione dal Fornitore.

20.4 Comunicazioni del Fornitore al Cliente

Le comunicazioni relative alla Fornitura, comprese quelle di carattere amministrativo e di recupero crediti, potranno essere trasmesse al Cliente attraverso i seguenti canali:

- e-mail o PEC;

- SMS o messaggistica istantanea (es. WhatsApp);
- lettera cartacea;
- nota in fattura;
- notifica all'interno dell'Area Clienti del sito o dell'App.

Le comunicazioni riguardanti **rinnovi contrattuali, evoluzioni automatiche delle condizioni economiche e modifiche unilaterali** saranno inviate mediante il supporto durevole scelto dal Cliente. In caso di informazioni rese disponibili nell'area riservata del sito o tramite App, il Cliente sarà avvisato della loro pubblicazione mediante notifica (es. SMS, e-mail o messaggistica istantanea).

Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali aggiornamenti dei recapiti forniti in sede di sottoscrizione del Contratto o successivamente. In mancanza, **Energy Wave S.p.A.** non potrà essere ritenuta responsabile della mancata ricezione delle comunicazioni.

20.5 Disposizioni specifiche

Restano ferme le previsioni contenute nel Contratto che prescrivono modalità particolari per l'invio delle comunicazioni.

ART. 21 Controversie

21.1 Il presente contratto è disciplinato dalla legge italiana. Eventuali controversie relative alla sua interpretazione, applicazione e risoluzione saranno di esclusiva competenza del foro di Alessandria.

Elenco POD/PDR:

Data _____

Firma _____