

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA – OFFERTA LENERGIA WEB

### Art. 1 E - Oggetto, condizioni e perfezionamento del contratto della fornitura dell'energia elettrica

Il contratto ha per oggetto la fornitura di energia elettrica al/ai sito/i di fornitura ed al/ai POD indicato/i nella proposta contrattuale e/o negli allegati, comprese le fatture. Il tutto, insieme alle condizioni economiche ed a quelle generali, forma il contratto. Quanto dettato dalle cosiddette "Condizioni particolari di fornitura", qualora presenti e regolarmente sottoscritte, prevale sulle Condizioni generali di fornitura, qualora discordanti. La firma del contratto invalida qualunque precedente accordo fra le parti, verbale o scritto. Firmando la proposta di contratto, il Cliente conferisce a LENERGIA SpA mandato con rappresentanza per sottoscrivere la comunicazione di recesso da inviare al fornitore uscente e/o in base alla normativa in vigore il Cliente rilascia procura a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto col venditore uscente. Il mandato è a titolo gratuito. Il Cliente può formulare la proposta di contratto con la sottoscrizione del modulo di adesione.

La proposta di contratto è irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 del c.c. ed è valida per 45 gg successivi alla sua data di sottoscrizione. In caso di revoca della proposta contrattuale, ai clienti alimentati in media tensione (MT), verrà applicata una penale calcolata in conformità di quanto previsto dell'articolo 10 E delle presenti Condizioni Generali di Fornitura (CGF).

L'accettazione della proposta di contratto da parte di LENERGIA SpA è subordinata:

- alla circostanza che i relativi Pod non risultino sospesi per morosità al momento della richiesta di attivazione del servizio di distribuzione e/o che non risulti in corso una richiesta d'indennizzo formulata da un precedente fornitore in relazione a morosità pregresse;
- all'inesistenza di precedenti morosità nei confronti del Fornitore nonché al positivo esito delle valutazioni sul merito di credito del Cliente (credit check);
- al rilascio di garanzie fidejussorie, qualora richieste da LENERGIA SpA per clienti con consumo annuo superiore a 500.000 kWh;

- LENERGIA SpA potrà essere messa a conoscenza di eventuali richieste di sospensione presentate negli ultimi 12 mesi precedenti alla data della richiesta di switching, così come potrà conoscere le eventuali ulteriori richieste di switching eseguite negli ultimi 12 mesi o situazioni di morosità pregresse con precedenti fornitori.

Sulla base di tali informazioni la società potrà decidere di non attivare la fornitura. In tal caso potranno venir meno anche gli effetti del recesso dal contratto con il precedente fornitore.

In caso di accettazione della proposta di contratto da parte di LENERGIA SpA quest'ultima, entro il termine di 45 giorni dalla sottoscrizione del modulo, ne darà comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato dal Cliente. Il Contratto si perfeziona entro il termine di 10 giorni dalla data in cui LENERGIA SpA affida al vettore la comunicazione di accettazione. Il contratto si perfeziona, in ogni caso, con l'inizio della somministrazione della fornitura.

La data di inizio della/e somministrazione/i sarà indicata da LENERGIA SpA al Cliente nella comunicazione di accettazione della proposta di contratto o con altra modalità (ad esempio e-mail) e sarà riportata nelle fatture. Le somministrazioni iniziano entro la prima data utile e, ad ogni modo, secondo le tempistiche differenziate in base alla tipologia di operazione contrattuale richiesta dal Cliente.

### Art. 2 E - Trasporto, gestione della connessione e dispacciamento

Firmando la proposta di contratto, per tutta la sua durata e previa accettazione da parte di LENERGIA SpA, il Cliente conferisce alla stessa, o ad altra società da essa a ciò demandata, mandato senza rappresentanza, esclusivo ed irrevocabile, perché stipuli e gestisca, per suo conto: a) il contratto di trasporto con il Distributore locale, che include la gestione dei dati di consumo; b) ancora col Distributore locale, il contratto per la gestione dei siti di fornitura, che include azioni quali la voltura, l'aumento di potenza, lo spostamento dei contatori, eccetera; c) il contratto di Dispacciamento con Terna spa. I mandati di cui alle lettere a), b) e c) sono a titolo gratuito. Il pagamento di quanto dovuto al Distributore locale per le singole prestazioni (Delibera AEEG 348/07 e s.m.i.) è a carico del Cliente. Inoltre, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore locale tramite LENERGIA SpA, il Cliente le verserà un corrispettivo uguale alla quota fissa prevista dall'Allegato A alla deliberazione 208/2022/R/eeel come aggiornata dalla normativa vigente maggiorata di € 23,00 + iva. Apposita modulistica è a disposizione del Cliente presso LENERGIA SpA.

### Art. 3 E - Fornitura dell'energia elettrica

Firmando il contratto e pena risoluzione dello stesso, il Cliente si impegna: a) ad impiegare l'energia che gli viene fornita soltanto nei siti di fornitura specificati nel contratto stesso; b) a non cedere a terzi l'energia che gli viene fornita. Inoltre, il Cliente è consapevole ed accetta che: 1) la qualità della fornitura elettrica riguarda esclusivamente i suoi rapporti con il Distributore locale e/o Terna spa; 2) data la mancata competenza in materia di trasporto o dispacciamento, LENERGIA SpA non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati dalla somministrazione di elettricità o dalla connessione dei siti alla rete elettrica; 3) non avrà diritto né al risarcimento del danno da parte di LENERGIA SpA, né alla risoluzione del contratto sottoscritto con LENERGIA SpA, né alla riduzione di quanto dovuto a LENERGIA SpA, qualora si verificano interruzioni o limitazioni della somministrazione di elettricità, siano esse improvvise o previste, accidentali o causate da forza maggiore, ovvero dovute a provvedimenti delle Autorità pubbliche.

### Art. 4 E - Fatturazione e pagamento della fornitura di energia elettrica

Le fatture avranno di norma periodicità mensile e saranno recapitate gratuitamente al Cliente tramite posta ordinaria all'indirizzo che il Cliente stesso indicherà. Qualora il Cliente lo richieda e fornisca il relativo indirizzo, il recapito potrà avvenire anche tramite posta elettronica. Inoltre, il pdf delle fatture potrà sempre essere reperito nell'area clienti del sito [www.lenergia.eu](http://www.lenergia.eu).

La società Lenergia adempie a tutti gli obblighi previsti per legge nell'invio di fatture in formato elettronico, le quali potranno essere reperite anche nell'apposito cassetto fiscale dell'Agenzia delle Entrate. La periodicità della fatturazione potrà essere autonomamente variata da LENERGIA SpA, che dovrà darne comunicazione scritta al Cliente, anche mediante apposita annotazione in fattura. La fatturazione avverrà sulla base dei consumi effettivi, qualora resi disponibili, in tempo utile, dal Distributore locale. In alternativa, la fatturazione potrà basarsi sull'autolettura del Cliente. Nel caso in cui anche questa fosse indisponibile, la fatturazione avverrà tramite una stima che terrà conto dello storico dei consumi del Cliente e sarà definita in acconto; non appena ricevuti i consumi effettivi fatturati dal Distributore, LENERGIA SpA provvederà ad effettuare gli appositi conguagli. L'ammontare a debito del Cliente includerà le spese di produzione ed invio della fattura. Il Cliente pagherà quanto dovuto entro la scadenza riportata in fattura. Il pagamento non potrà essere sospeso per alcun motivo. In assenza di formali indicazioni diverse, il pagamento avverrà tramite bollettino postale o pagamento automatico (SEPA). Qualora non vi sia attivazione del pagamento automatico (SEPA), o lo stesso venga disattivato, LENERGIA SpA avrà diritto di non attivare la fornitura. LENERGIA SpA deciderà se fatturare importi inferiori a 20 (venti) euro, imposte escluse. Gli importi eventualmente sospesi verranno addebitati al Cliente nella fattura successiva. Eventuali reclami o contestazioni non daranno diritto al Cliente di diffidare, sospendere o ridurre i pagamenti, totali o parziali, sia di fatture di fornitura che di interessi di mora, salvo quella parte degli stessi dovuta ad eventuali manifesti errori di calcolo. Né l'ammontare di una fattura potrà essere compensato da crediti eventualmente vantati dal Cliente nei confronti di LENERGIA SpA a qualsiasi titolo. Qualora, successivamente alla cessazione del contratto, la fattura con lettura di chiusura sia a credito del cliente finale, lo stesso si impegnerà a comunicare i dati del conto corrente sul quale finalizzare il rimborso da parte di LENERGIA SpA.

### Art. 5 E - Condizioni di morosità del Cliente finale per la fornitura di energia elettrica

Qualora il Cliente ritardi il pagamento di una o più fatture emesse da LENERGIA SpA, sarà tenuto a corrispondere, oltre all'ammontare delle fatture, una somma pari agli interessi calcolati nella misura del Tasso di mora ex D.Lgs 9/10/02 n. 231 e s.m.i., in vigore alla data dell'inadempimento, in rapporto ai giorni trascorsi dalla data di scadenza, fino alla data di effettivo pagamento, senza alcuna necessità di messa in mora del Cliente da parte di LENERGIA SpA. Trascorsi giorni 3 (tre)

dalla scadenza delle fatture emesse, verranno attivate le procedure di messa in mora come di seguito indicato. Il Fornitore addebiterà per i solleciti un importo pari 6,5 € + iva per l'invio a mezzo raccomandata e 4 € + iva per quelli inviati a mezzo pec. Conformemente a quanto previsto dal titolo II della Deliberazione AEEG ARG/elt 04/08 e successive modifiche, decorso il termine di 25 (venticinque) giorni per gli utenti alimentati in bassa tensione e 40 (quaranta) per gli utenti alimentati in Media Tensione, rispetto alla data della comunicazione di messa in mora e previo ricevimento (o compiuta giacenza) della stessa, LENERGIA SpA avrà diritto di chiedere al Distributore Locale, la sospensione della fornitura, nel rispetto dell'ulteriore termine di giorni 3 (tre) previsti dalla citata Deliberazione. L'eventuale attestazione di pagamento irrevocabile da parte del Cliente, a seguito del sollecito di cui sopra, dovrà essere comunicato dallo stesso a LENERGIA SpA mediante raccomandata a/r o tramite altro mezzo idoneo a certificarne la ricezione da parte di LENERGIA SpA. Qualora il Cliente sia connesso in bassa tensione (BT) ed il gruppo di misura lo consenta, il Distributore locale, prima di procedere alla sospensione della fornitura, potrà effettuare una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% (quindici per cento) della potenza disponibile. Decorso 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di perdurato stato di morosità da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura. LENERGIA SpA, nei casi di cui sopra, avrà diritto di richiedere al Cliente: a) il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura, nel limite dell'ammontare previsto dall'ARERA maggiorato di un corrispettivo pari ad € 23,00 + iva per ogni sito di fornitura di cui è stata chiesta la sospensione; b) il rimborso delle eventuali spese di esazione aggiuntive. La procedura per la sospensione della fornitura non potrà trovare applicazione nei confronti del Cliente che rientri nella categoria dei Clienti finali non disalimentabili, prevista dalla Deliberazione ARG/elt 04/08 e dalle norme in materia. Ai sensi delle delibere AEEG ARG/elt 191/09 e ARG/elt 219/10 e s.m.i., qualora il Distributore locale addebiti a LENERGIA SpA la componente CMOR derivante dalla morosità del Cliente rispetto a contratti stipulati con precedenti Fornitori, LENERGIA SpA potrà, a sua volta, addebitarla al Cliente stesso nella prima fattura utile. Inoltre, ai sensi dell'art. 8 della delibera AEEG 04/08 e successive modifiche, LENERGIA SpA può richiedere al Cliente non domestico il pagamento dei crediti acquisiti dall'esercente la salvaguardia in fase di switching, compresi gli interessi maturati per il ritardo di pagamento. Il presente contratto recepisce integralmente le disposizioni di cui al D.Lgs. 9 ottobre 2012 n. 213 come modificato dal D. Lgs. 9 novembre 2012 n. 192 per quanto previsto in tema di risarcimento delle spese di recupero del credito (Art. 6). La fornitura elettrica potrà essere sospesa anche a causa di morosità relativa ad un differente contratto anche se inerente alla fornitura del gas. Come previsto dal Testo Integrato Morosità Elettrica (TIMOE), la controparte commerciale è tenuta a corrispondere al Cliente finale un indennizzo automatico, per un importo pari a:

- a) euro 30 (trenta) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;
- b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante alternativamente:

1. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
2. il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura o riduzione di potenza. Nei casi suddetti, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

### Art. 6 E Deposito cauzionale e garanzie di pagamento per la fornitura di energia elettrica

Per tutti i clienti con consumi annui stimati fino a 500.000 kWh annui, qualora non sia stata accettata o non sia andata a buon fine la forma di pagamento automatica (SEPA), LENERGIA SpA addebiterà un importo a titolo di deposito cauzionale di euro 15,50 per ogni Kw di potenza contrattuale in caso di fornitura altri usi e di euro 11,50 per ogni Kw di potenza contrattuale in caso di fornitura ad uso domestico. L'importo complessivo verrà addebitato nella prima fattura utile. Resta salva la restituzione del deposito in caso di successiva attivazione della procedura SEPA. Il deposito cauzionale verrà restituito con la fattura di chiusura, qualora non trattenuto, in tutto o in parte, a saldo di eventuali fatture insolite, maggiorato degli interessi legali maturati.

Per clienti non domestici con consumo stimato annuo uguale o superiore a 500.000 kWh, indipendentemente dalla forma di pagamento scelta, l'attivazione della fornitura può essere condizionata al rilascio di una Fidejussione bancaria o assicurativa a prima richiesta, di importo pari a tre mesi di fornitura stimata ed emessa da primaria istituzione di gradimento de LENERGIA SpA. Il testo della suddetta fidejussione dovrà essere conforme a quello fornito da LENERGIA SpA. In alternativa e per pari importo, a discrezione del Fornitore, il Cliente potrà garantire il pagamento tramite un deposito cauzionale infruttifero, valido almeno per i 3 (tre) mesi successivi alla scadenza del contratto, inclusi rinnovi, integrazioni e/o modifiche. Qualora la garanzia venga escussa, in misura totale o parziale, il Cliente avrà l'obbligo di ricostituirlo entro 10 (dieci) giorni dalla data di notifica dell'escussione.

A garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali, Lenergia potrà condizionare l'attivazione della fornitura, all'accettazione da parte del Cliente del metodo di fatturazione in prepayment. Quest'ultimo prevede la fatturazione mensile anticipata dei consumi (pari ad un mese di fornitura stimata) nonché l'obbligo di pagamento, entro la data di scadenza della bolletta, di tutte le altre fatture emesse in costanza di fornitura, pena il recesso unilaterale del fornitore con conseguente attivazione della fornitura nel mercato a tutela generale. Tale forma di garanzia verrà attivata solo previa accettazione espressa da parte del Cliente finale.

A fronte di eventuale richiesta de LENERGIA SpA ed indipendentemente dai propri consumi annui, il Cliente dovrà fornire garanzia fidejussoria e/o deposito cauzionale e/o integrazione dello stesso (fino ad un importo pari a tre mesi di fornitura), anche successivamente, in corso di fornitura, in caso di: a) mancato pagamento anche soltanto di una delle fatture emesse a suo carico; b) comprovata insolvibilità finanziaria, in base ai più diffusi criteri di giudizio; c) oscillazioni rilevanti dei prezzi di mercato. Qualora le garanzie di cui sopra non vengano costituite o ricostituite, o vi siano insoluti del Cliente circa forniture di energia elettrica, LENERGIA SpA potrà decidere: a) di non attivare la somministrazione; b) di procedere alla risoluzione immediata del contratto.

### Art. 7 E - Condizioni economiche per la fornitura di energia elettrica

Le condizioni economiche per la fornitura di energia elettrica sono specificate in modo dettagliato nell' **ALLEGATO A - Contratto Fornitura Energia elettrica**. Tale documento costituisce pertanto parte integrante del contratto di fornitura.

### Art. 8 E - Decorrenza del contratto per la fornitura di energia elettrica

Il contratto si intende concluso all'atto dell'invio al Cliente della lettera di accettazione da parte di LENERGIA SpA e, in ogni caso, con l'inizio della somministrazione della fornitura. Salvo verifica di compatibilità con i contratti di cui all'articolo 3E, la fornitura verrà attivata nella prima data utile, che LENERGIA SpA avrà cura di comunicare al Cliente e comunque non oltre 90 giorni dalla stipula salvo che il Cliente sia alimentato in MT e previa verifica della solvibilità come previsto dai precedenti articoli. Al momento della richiesta di attivazione al Distributore locale, il punto di prelievo di cui al contratto non dovrà essere sospeso per morosità, né essere oggetto di domanda di sospensione, o soggetto a procedura CMOR, pena la mancata esecuzione del contratto stesso (art. 6 Delibera AEEG 04/08).

### Art. 9 E - Durata del contratto per la fornitura di energia elettrica

Il contratto si intende concluso a tempo indeterminato.

### Art. 10 E - Recesso dal contratto per la fornitura di energia elettrica e rispetto dei termini di preavviso

Ad attivazione avvenuta, ciascuna parte ha diritto di recedere unilateralmente e senza oneri dal contratto.

Il Cliente ha facoltà di recedere unilateralmente per cambio fornitore, anche limitatamente ad una delle forniture, in qualunque momento e senza oneri, inviandone comunicazione a Lenergia per il

tramite del nuovo fornitore, secondo le tempistiche di cui alla delibera 302/2016/R/Com e s.m.i. (utenze domestiche o business alimentate in BT).

Qualora il Cliente che esercita il diritto di recesso sia alimentato in media tensione (MT), o sia un cliente multisito con almeno un punto alimentato in MT, il preavviso per l'invio della comunicazione sarà di almeno 12 (dodici) mesi; sempre con riferimento al Cliente alimentato in media tensione o al cliente multisito con almeno un punto alimentato in MT, le parti concordano espressamente che il Cliente avrà la facoltà di inviare il recesso non prima che siano decorsi 6 (sei) mesi dall'inizio della effettiva erogazione della fornitura oggetto del presente contratto. Sempre con riferimento al Cliente alimentato in media tensione o al cliente multisito con almeno un punto alimentato in MT, che abbia sottoscritto una nuova proposta di contratto (cambio prezzo) le parti concordano espressamente che il Cliente avrà la facoltà di inviare il recesso non prima che siano decorsi 6 (sei) mesi dall'applicazione delle nuove condizioni economiche. In caso di utenza domestica o non domestica alimentata in bassa tensione (BT), ma diverse dalla Pubblica Amministrazione (o equiparate), il preavviso sarà di almeno 20 (venti) giorni come previsto dalla delibera 302/2016 e s.m.i. Qualora invece l'utenza non rientri nella casistica della citata delibera (302/2016) farà ancora riferimento alla Delibera A.E.E.G. 144/2007 e s.m.i. che prevede un preavviso di almeno 3 mesi per le utenze alimentate in BT ad uso diverso dall'abitazione rientranti nella categoria "pubblica amministrazione". Il recesso potrà essere comunicato a LENERGIA SpA anche dal fornitore entrante o da altro ente o soggetto abilitato in base alla normativa di volta in volta applicabile. Se l'esercizio del diritto di recesso dal contratto non mira al cambio di fornitore, il Cliente potrà inviare comunicazione con un preavviso di almeno 1 (uno) mese. La comunicazione di recesso dovrà essere inoltrata in forma scritta, pena l'inammissibilità della richiesta, esclusivamente a:

- a mezzo raccomandata, alla società LENERGIA SpA, all'indirizzo Strada di Cardeto, 61 - 05100 Terni;

- oppure a mezzo posta elettronica certificata, all'indirizzo [lenergiaspa@pec.it](mailto:lenergiaspa@pec.it)

Il Fornitore ha facoltà di recedere unilateralmente, anche limitatamente ad una delle forniture, in qualunque momento e senza oneri, inviandone comunicazione scritta al Cliente, a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, con termine di preavviso di 6 mesi decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione.

LENERGIA SpA potrà recedere dal contratto, immediatamente e senza preavviso: a) qualora vi sia morosità persistente e/o pregiudizio economico, anche potenziale; b) in caso di emergenze legate ad eventi di natura atmosferica, sismica, o simili, che determinino rischi o pregiudizi alla fornitura e danni, anche economici, a LENERGIA SpA, secondo insindacabile valutazione della stessa. Qualora il Cliente receda dal contratto senza rispettare i termini di preavviso previsti o stabiliti dalla Delibera AEEG 144/2007 e successive modifiche e integrazioni, LENERGIA SpA applicherà una penale pari al valore medio della componente energia nei mesi precedenti moltiplicata per i mesi di preavviso non rispettati. L'importo non potrà mai essere minore di € 150,00 (centocinquanta) per le utenze domestiche e di € 400,00 (quattrocento) per le utenze business.

#### Art. 11 E - Risoluzione del contratto per la fornitura di energia elettrica

Ciascuna parte potrà procedere alla risoluzione di diritto del contratto, senza preavviso e previa comunicazione all'altra, qualora: si verifichi fallimento, amministrazione controllata, concordato o altra procedura concorsuale, anche stragiudiziale, di una delle parti; vi sia liquidazione, scioglimento o cessazione dell'attività di una delle parti; il contratto di trasporto e/o dispacciamento sia inefficace; in caso di mora, il Cliente non adempia a quanto prescritto dall'articolo 5; il pagamento automatico non venga attivato per cause imputabili al Cliente o sia revocato; non vengano costituiti o ricostituiti i depositi o le fidejussioni di cui all'articolo 6; vi siano insoluti del Cliente in materia di fornitura di energia elettrica; da parte di altri fornitori; vi siano utilizzi della fornitura diversi da quelli di cui ai punti a) e b) dell'articolo 3; vi sia insolvenza dichiarata del Cliente o sua iscrizione nel registro dei protesti. Il verificarsi di una o più condizioni fra quelle elencate e la conseguente risoluzione del contratto non cancellano il diritto al risarcimento del danno per ciascuna delle parti. La volontà di risolvere il contratto dovrà essere comunicata a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica certificata, da LENERGIA SpA, all'indirizzo del Cliente, come specificato nel contratto e, dal Cliente, al recapito di cui all'articolo 10. Nel caso di risoluzione del contratto da parte del Fornitore, il servizio di fornitura sarà garantito dal mercato di maggior tutela (o Salvaguardia per i Clienti alimentati in Media Tensione).

#### Art. 12 E - Modifiche

Il contratto riceverà in forma automatica ogni obbligo imposto dalla legge o dalle Autorità pubbliche. Al contempo, sarà automaticamente abrogata ogni sua clausola incompatibile con gli obblighi suddetti. Lenergia SpA si riserva la possibilità di rinnovare le condizioni economiche applicate, prolungandone la loro validità, dandone comunicazione al cliente in forma scritta, anche in bolletta, con un preavviso non inferiore a 3 mesi. Per giustificato motivo ed in forma unilaterale, LENERGIA SpA potrà modificare tutte le condizioni contrattuali anche economiche in conformità a quanto previsto dall'articolo 13.1 dell'Al. A della Del. 366/2018/R/com e s.m.i. Il Cliente potrà comunicare la propria volontà di recedere dal contratto, senza alcun onere ed in base alle tempistiche dettate dalla normativa in vigore, entro i 30 (trenta) giorni successivi la ricezione della comunicazione di variazione contrattuale. La comunicazione dovrà essere scritta ed inviata a LENERGIA SpA a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica certificata. In caso di mancato recesso da parte del Cliente, le modifiche si intenderanno accettate. L'eventuale presenza di Condizioni Particolari di Fornitura, regolarmente sottoscritte ed accettate, prevarranno sulle disposizioni delle condizioni generali qualora in contrasto con le stesse.

#### Art. 13 E - Diritto di ripensamento

Nel caso di contratto di fornitura concluso dal cliente finale domestico in un luogo diverso dai locali commerciali del venditore o a distanza, il cliente può recedere dal contratto senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto.

In assenza di esecuzione anticipata del contratto, le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del contratto verranno avviate solo una volta trascorso il termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento.

Se il cliente ha richiesto l'esecuzione anticipata del contratto, potrà comunque esercitare il suddetto diritto nei termini previsti e sarà comunque tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal contratto

per il periodo di somministrazione eventualmente intercorrente fra l'inizio dell'esecuzione del contratto e la cessazione della fornitura dovuta all'esercizio del diritto di ripensamento. All'uopo, nel caso di switch, si specifica che l'eventuale richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, non comporterà l'avvio della fornitura nel periodo previsto per il ripensamento, ma potrà comunque comportare l'avvio della fornitura con Lenergia, nel delle normali tempistiche previste per il cambio fornitore.

Nel caso di switch se il cliente ha richiesto l'esecuzione anticipata del contratto, è consapevole che, in caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe:

- essere garantita dal precedente fornitore qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto o dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela nel caso di energia elettrica o il servizio di fornitura di ultima istanza o di default nel caso di fornitura gas, per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o, se richiesto dal cliente, la chiusura del punto;
- essere avviata da Lenergia per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o, se richiesto dal cliente, la chiusura del punto.

Il diritto di ripensamento potrà essere esercitato inviando una comunicazione libera, in forma scritta, tramite raccomandata a/r o posta elettronica certificata a: LENERGIA SpA - Strada di Cardeto, 61 - 05100 Terni; [lenergiaspa@pec.it](mailto:lenergiaspa@pec.it).

La comunicazione dovrà contenere, a pena di inammissibilità, i requisiti minimi di identificazione della fornitura (intestazione, codice fiscale e pdp).

#### Art. 14 E - Comunicazioni

Fermo restando il rispetto di specifiche modalità previste dal Contratto, tutte le comunicazioni relative allo stesso devono essere fatte per iscritto, contenere il Codice contratto riportato nelle fatture emesse e/o i codici denominati PdR per la fornitura del gas e/o POD per la fornitura di energia elettrica ed essere inviati al Fornitore a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica ai seguenti recapiti: LENERGIA SpA - Strada di Cardeto, 61 - 05100 Terni; [lenergiaspa@pec.it](mailto:lenergiaspa@pec.it). Tali procedure saranno utilizzate anche per l'inoltro di richieste di informazioni e reclami. In alternativa e solo per le richieste di informazione sulla fornitura, potrà essere utilizzato l'indirizzo di posta elettronica: [servizioclienti@lenergia.eu](mailto:servizioclienti@lenergia.eu)

#### Art. 15 E - Cessione dei contratti

Previa comunicazione scritta, il Cliente acconsente all'eventuale cessione di entrambi i contratti di fornitura, da LENERGIA SpA ad altra società. La comunicazione potrà essere inoltrata, anche con nota in fattura, con un preavviso di mesi 3 (tre). Il Cliente non ha diritto alla cessione del contratto a terzi, non collegati in alcun modo a LENERGIA SpA, salvo consenso da parte della stessa, da fornire per iscritto.

#### Art. 16 E - Cessione, affitto, usufrutto di azienda

In caso di cessione, affitto ed usufrutto dell'azienda, il Cliente che sia acquirente, affittuario o usufruttuario, indipendentemente dall'attestazione nelle scritture contabili del cedente, risponde in solido con il cedente degli eventuali debiti inerenti ai contratti per le forniture di energia elettrica e gas in essere con il precedente titolare dell'azienda, risultanti al Fornitore.

#### Art. 17 E - Foro competente. Servizio Conciliazione presso l'Autorità. Reclami

Per eventuali controversie tra il Cliente e LENERGIA SpA in merito all'esecuzione, interpretazione, validità, efficacia e risoluzione dei contratti, per entrambe le forniture, sarà competente in via esclusiva il Foro di Terni.

La società aderisce al servizio di conciliazione extragiudiziale delle controversie per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione. La procedura è gratuita. Il Cliente interessato a promuovere detta procedura dovrà collegarsi al sito [www.portalesportello.it](http://www.portalesportello.it), registrarsi e allegare la documentazione necessaria inerente al reclamo.

La modulistica per presentare eventuali reclami è reperibile sul sito [www.lenergia.eu](http://www.lenergia.eu)

#### Obbligo di riservatezza

Durante il periodo di durata del contratto e per i 2 (due) anni successivi alla sua eventuale risoluzione, in qualsiasi modo motivata, ciascuna parte si impegna a non divulgare informazioni relative al contratto stesso, se non con espresso consenso dell'altra, salvo dati, informazioni e notizie che, per la loro natura, devono essere divulgati o comunicati a terzi, al fine di eseguire o perfezionare gli adempimenti connessi ai servizi oggetto del contratto.

#### Livelli di Qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e gas ai sensi del TIQV

**Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale (risultati media nazionale 2023):** Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 giorni solari); grado di rispetto effettivo LENERGIA pari al 100%; Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60 giorni solari - 90 giorni solari per le fatture quadrimestrali); grado di rispetto effettivo LENERGIA pari al 100%; Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 giorni solari); grado di rispetto effettivo pari al 100%.

**Indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale:** in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sopra riportati, il venditore corrisponde al cliente finale di energia elettrica alimentato in bassa e/o media tensione e al cliente finale di gas naturale alimentati in bassa pressione, in base alle modalità previste dal quadro normativo vigente, un indennizzo automatico base pari a: 25€ se la prestazione è eseguita oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard; 50€ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard; 75€ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.

**Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale (risultati media nazionale 2023):** Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (nel 95% dei casi): media LENERGIA 100%.

#### Rinvio normativo

Per tutto quanto non espressamente previsto nel contratto, le parti fanno espresso rinvio alle disposizioni contenute nelle Deliberazioni dell'ARERA ed alle norme del Codice Civile, laddove applicabili.