

## CONDIZIONI GENERALI DI SOMMINISTRAZIONE DI GAS NATURALE ED ENERGIA ELETTRICA – MERCATO LIBERO Rev. 01-09-2020

### ART. 1 DOCUMENTI CONTRATTUALI

1.1 Il contratto di somministrazione tra Volty s.r.l. con sede in Empoli (FI), via Primo Maggio n. 49, P.IVA e Codice Fiscale 06704420485, REA FI-6496 ed il Cliente finale i cui dati sono indicati nella proposta di fornitura, è costituito da: le presenti condizioni generali, proposta di fornitura del Cliente e la relativa accettazione, l'allegato contenente le condizioni tecnico-economiche di somministrazione e di tutti gli altri allegati alle presenti.

### ART. 2 OGGETTO DEL CONTRATTO PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE E/O ENERGIA ELETTRICA

2.1 I rapporti contrattuali di somministrazione di gas naturale e di energia elettrica, tra il Cliente ed i rispettivi fornitori, sono disciplinati dalle seguenti "condizioni generali", nonché dalle "condizioni tecniche-economiche di fornitura", che unitamente alla "proposta di fornitura" e agli allegati in essa richiamati costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto di fornitura. 2.2 In caso di contrasto fra Condizioni generali e Condizioni tecnico-economiche di fornitura, queste ultime devono ritenersi prevalenti. 2.3 I rapporti contrattuali di cui al primo comma hanno ad oggetto la fornitura di gas naturale ed energia elettrica, rispettivamente, a: Clienti Domestici gas naturale, compresi i condomini con uso domestico, con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno, Clienti energia elettrica alimentati in bassa tensione, Clienti Non Domestici, titolari di utenze di altri usi di gas e energia elettrica, con consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno nonché alimentati in bassa tensione e non.

2.4 Il Cliente, contestualmente alla conclusione del/i contratto/i, conferisce apposita procura ai rispettivi Fornitori affinché, in suo nome e per suo conto, procedano a comunicare il recesso al precedente Fornitore secondo le modalità previste dalla delibera 302/2016/R/com.

### ART. 3 NORME APPLICABILI

3.1 I rapporti contrattuali oggetto delle presenti Condizioni Generali e particolari sono regolati da tutte le deliberazioni, già emanate ed emanando dall'ARERA, ovvero da altri Enti e/o Autorità competenti. Tutti i riferimenti alle deliberazioni dell'ARERA e tutti i riferimenti normativi nazionali citati nel contratto e nei suoi allegati sono da intendersi comprensivi delle successive modifiche ed integrazioni rispetto al testo inizialmente approvato. Il presente Contratto sarà modificato di diritto mediante l'inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche obbligatorie definite dall'ARERA stessa.

### ART. 4 CONCLUSIONE DEI CONTRATTI

4.1 Per concludere il contratto con il Fornitore, il Cliente deve manifestare la propria volontà mediante la formulazione di una proposta, da intendersi vincolante ed irrevocabile, che può essere inoltrata mediante utilizzo degli appositi moduli, mediante invio di comunicazione scritta all'indirizzo del Fornitore, via Primo Maggio n.49, 50053 Empoli (FI), mediante compilazione e invio dell'apposito modulo presente sul sito internet [www.volty.it](http://www.volty.it) del Fornitore, e sugli altri siti internet autorizzati o mediante registrazione vocale compiuta con sistemi telefonici avanzati.

4.2 La proposta ha validità per un periodo di 45 (quarantacinque) giorni dalla data di sottoscrizione della medesima da parte del Cliente.

4.3 Il contratto si intende concluso nel momento in cui il Cliente riceve notizia dell'accettazione della proposta da parte del Fornitore con apposita comunicazione.

### ART. 5 DIRITTO DI RIPENSAMENTO

5.1 Il Cliente consumatore potrà esercitare il diritto di ripensamento dal contratto negoziato fuori dei locali commerciali del Fornitore (ad es. a casa del Cliente o in un centro commerciale) ovvero concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad es. mediante telefono, Internet, ecc.), senza oneri e senza dover fornire motivazione alcuna, anche con riferimento a uno solo dei due contratti. Il ripensamento dovrà essere esercitato in forma scritta, tramite dichiarazione esplicita (raccomandata a/r, fax o posta elettronica) o utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione dal Fornitore.

5.2 Il ripensamento dovrà essere esercitato entro 14 (quattordici) giorni, dal momento della conclusione del contratto.

Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del PDR (Punto di confine tra l'impianto di distribuzione e l'impianto del cliente finale, dove il distributore riconsegna il gas per la fornitura al cliente) e/o POD (Punto di prelievo: punto fisico in cui l'energia elettrica viene consegnata dal Fornitore e prelevata dal Cliente finale.) Il Cliente finale sarà tenuto

a richiedere la disattivazione all'attuale esercente la vendita, che provvederà ai sensi della regolazione vigente.

### ART. 6 DURATA CONTRATTUALE E DIRITTO DI RECESSO

6.1 I contratti, aventi decorrenza dal loro perfezionamento, sono a tempo indeterminato. In conformità all'All. A alla delibera 302/2016/R/com. È facoltà del Cliente Domestico o Non Domestico con consumi di gas complessivamente inferiori a 200.000 Smc/anno ovvero alimentato in BT, recedere in qualsiasi momento dai contratti di fornitura o anche da uno solo di essi, per cambiare venditore, rilasciando al Fornitore entrante apposita procura; il venditore entrante munito di apposita procura dovrà esercitare il recesso trasmettendo la relativa comunicazione al Fornitore entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio del venditore. Nel rispetto del predetto termine di preavviso è facoltà altresì del Cliente con consumi pari a 200.000 Smc/anno recedere dal contratto di fornitura di gas naturale trasmettendo la relativa comunicazione al Fornitore a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno.

6.2 Se il Cliente recede non per transitare ad altro venditore, bensì per cessare semplicemente la fornitura, il termine di preavviso è di 1 (un) mese a decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi la comunicazione di recesso dovrà essere inoltrata dal Cliente mediante raccomandata con ricevuta di ritorno.

6.3 Qualora, in violazione dei predetti artt. 6.1 e 6.2 non pervenga al Fornitore nessuna comunicazione di recesso o non vengano rispettati i termini di preavviso ivi previsti, il Fornitore si riserva la facoltà di addebitare al Cliente un onere aggiuntivo pari ad euro 100,00 a titolo di risarcimento relativamente al periodo di preavviso non rispettato.

6.4 Nel Contratto in cui vi sia un punto, alimentato in media tensione e/o nel caso in cui sia ricompreso almeno un punto alimentato in tensione diversa dalla bassa, è previsto il recesso anticipato con un preavviso di 12 (dodici) mesi decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore da inviarsi mediante raccomandata con ricevuta di ritorno e/o PEC. Il Fornitore, qualora il Cliente non rispetti il termine di preavviso previsto nel presente articolo, si riserva la facoltà di addebitare al Cliente un onere aggiuntivo (a titolo di risarcimento dei costi sostenuti) pari a euro 500,00 (cinquecento) mese, per ogni mese di mancato preavviso, fatta salva la facoltà da parte del Fornitore di agire giudizialmente per ottenere il risarcimento degli ulteriori danni subiti.

Nel contratto in cui vi sia:

a) almeno un punto alimentato in media e/o alta tensione o alimentata in tensione diversa dalla bassa tensione;

b) con consumi di gas superiori a 200.000 Smc/anno; è previsto il recesso anticipato con un preavviso di 12 (dodici) mesi decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del fornitore da inviarsi mediante raccomandata con ricevuta di ritorno e/o PEC. Il Fornitore, qualora il cliente non rispetti il termine di preavviso previsto nel presente articolo, si riserva la facoltà di addebitare al cliente un onere aggiuntivo (a titolo di risarcimento dei costi sostenuti) pari a euro 500,00 (cinquecento) mese, per ogni mese di mancato preavviso, fatta salva la facoltà da parte del Fornitore di agire giudizialmente per ottenere il risarcimento degli ulteriori danni subiti.

6.5 È facoltà del Fornitore recedere in qualsiasi momento dai contratti, o anche da uno solo di essi, con un termine di preavviso di 6 (sei) mesi decorrente dal ricevimento da parte del cliente della comunicazione di recesso, che dovrà essere inoltrata mediante raccomandata con ricevuta di ritorno e/o PEC.

### ART. 7 OGGETTO ED ATTIVAZIONE DELLE FORNITURE. CONDIZIONI RISOLUTIVE

7.1 Il Fornitore di gas naturale fornirà al Cliente, che li acquisterà, i quantitativi di gas naturale necessari al soddisfacimento del proprio fabbisogno al Punto di riconsegna, nel rispetto dei principi e degli standard di qualità previsti dalla normativa di settore. Il gas viene fornito al Punto di riconsegna alla pressione resa disponibile dal Distributore della rete locale, cosicché il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per le ipotesi di diminuzioni della pressione e comunque per ogni interruzione o diminuzione del gas somministrato dovuti a malfunzionamento o disfunzioni della rete di Distribuzione.

7.2 Il Fornitore di energia elettrica fornirà al Cliente, che li acquisterà, l'energia elettrica necessaria al soddisfacimento del proprio fabbisogno presso ciascun Punto di prelievo, tramite la rete di trasmissione nazionale e la rete di Distribuzione, cosicché l'energia elettrica consegnata avrà le caratteristiche nominali e le tolleranze previste dal gestore di rete competente. Il Cliente esonererà pertanto il Fornitore da qualsiasi responsabilità per ogni diminuzione o interruzione della fornitura dovuta a malfunzionamenti o disfunzioni delle reti di distribuzione.

**VOLTY SRL**

Via Primo Maggio, 49 - 50053 Empoli (FI)

**C.F. e P.IVA 06704420485 Capitale Sociale euro 1.000.000 i.v.**

Registro Imprese di Firenze REA 649625

Tel: **0571 044 200** | E-mail: **clienti@volty.it**  
PEC **clienti@pec.volty.it** | WEB **www.volty.it**

7.3 La data di attivazione delle forniture è comunicata mediante specifica comunicazione ed indicata con la prima bolletta e, in ogni caso sarà subordinata alle regole tecniche e amministrative del/i Distributore/i locale/i. Qualora per cause non imputabili ai rispettivi Fornitori la data di inizio delle forniture non risulti compatibile con la data di decorrenza del servizio di trasporto e distribuzione presso i punti di fornitura, la decorrenza delle forniture si intenderà differita alla prima data utile successiva.

7.4 La/e fornitura/e di gas e/o energia elettrica avranno inizio a condizione che:

- Il Cliente abbia presentato tutti gli atti e i documenti necessari per la stipula del Contratto;

- Esista già un adeguato allacciamento alla rete di Distribuzione locale in grado di garantire la portata richiesta;

- Il Cliente sia dotato di un Impianto interno conforme ai requisiti stabiliti dalla normativa vigente;

- Abbia avuto buon esito la procedura di cambio del Fornitore presso i Distributori locali.

I Fornitori, senza responsabilità alcuna delle Parti, si riservano altresì la facoltà di non dare esecuzione al contratto nelle ipotesi di:

- Pregressa morosità del Cliente nei confronti del Fornitore;

- Esito negativo dell'eventuale verifica di solvibilità del Cliente.

7.5 L'esecuzione dei contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è, inoltre, condizionata al fatto che:

- Il Cliente non risulti sospeso per morosità al momento della richiesta di cambio Fornitore;

- Il Cliente non risulti oggetto di una richiesta di indennizzo formulata ai sensi del comma 4.1 dell'Allegato B della deliberazione ARG/elt 191/09, da un venditore o dall'esercente la maggior tutela;

- Con riferimento al medesimo Cliente non siano stati eseguiti, da parte dell'Impresa di Distribuzione, uno o più interventi di interruzione dell'alimentazione del punto di fornitura anche diverso da quello per cui si chiede l'accesso.

Nei predetti casi sarà pertanto facoltà del Fornitore revocare la richiesta di switching (Accesso per sostituzione nella fornitura. L'accesso richiesto alla impresa di distribuzione o al SII (è il sistema informativo integrato gestito dall'Acquirente Unico, basato su una banca dati dei punti di prelievo di energia elettrica e di gas naturale e dei dati identificativi dei clienti finali di cui all'art. 1 L. n. 129/2010) dal Fornitore entrante che intende avviare una nuova fornitura presso i punti di riconsegna o prelievo forniti, fino alla data di sostituzione, da un altro utente) o ritirare la richiesta di accesso per attivazione delle forniture presentate al distributore locale competente, secondo le modalità e tempistiche previste dalla regolazione vigente; conseguentemente non verrà data esecuzione al contratto di vendita e gli effetti del recesso del contratto con il precedente venditore verranno meno. Ai fini dell'esercizio di tale facoltà l'impresa di distribuzione è tenuta a mettere a disposizione del Fornitore le seguenti informazioni relative al PDR e/o POD oggetto di richiesta di switching: a) l'eventuale chiusura del PDR e/o POD a seguito di sospensione della fornitura per morosità; b) se per il medesimo POD sia eventualmente in corso una richiesta di indennizzo; c) il mercato di provenienza del PDR e/o POD distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; d) le date delle eventuali richieste di chiusura del PDR e/o POD per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; e) le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; f) l'accessibilità o meno del PDR.

Il Fornitore si riserva, inoltre, di revocare la richiesta di switching ai sensi dell'art.

14.3 del TIMOE (Testo integrato morosità elettrica, Allegato A alla delibera ARERA 258/2015/R/com del 29/05/2015.) e quindi di non dare esecuzione al contratto di fornitura.

7.6 Qualora il Fornitore, con riferimento alla fornitura di energia elettrica, non sia anche utente dei servizi di trasporto e dispacciamento provvede a darne atto nell'ambito del contratto con il Cliente finale. In tale ipotesi l'efficacia del contratto di fornitura è risolutivamente subordinata all'eventuale risoluzione del contratto tra l'utente del trasporto e dispacciamento con il Fornitore (controparte commerciale), per inadempimento di quest'ultimo, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 22.3 del TIMOE. In tale caso:

a) Il contratto di fornitura continuerà ad essere eseguito in coerenza con i termini previsti dall'Al. B della deliberazione 487/2015/R/eel che saranno successivamente comunicati;

b) La fornitura verrà comunque garantita, qualora il Cliente non abbia trovato un altro Fornitore, da parte dell'esercente la maggior tutela ovvero dall'esercente la salvaguardia.

7.7 Qualora il Fornitore, con riferimento alla fornitura di gas naturale, non sia anche utente del servizio di distribuzione provvede a darne atto nell'ambito del contratto con il Cliente finale. In tale ipotesi l'efficacia del contratto di fornitura è risolutivamente subordinata all'eventuale risoluzione del contratto tra l'utente del servizio di distribuzione con il Fornitore (controparte commerciale), per inadempimento di quest'ultimo, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 19.2 del TIMG (Testo integrato morosità gas, Allegato A alla delibera ARERA Arg/gas 99/11 del 21/07/2011. In tale caso: a) il contratto di fornitura continuerà ad essere eseguito in coerenza con i termini previsti dall'art. 27bis della delibera ARERA n.138/04 del 29/07/2004; b) la fornitura verrà comunque garantita, qualora il Cliente non abbia trovato un altro Fornitore, nell'ambito dei servizi di ultima istanza.

## ART. 8 QUALITÀ DEL GAS E MODALITÀ DELLA FORNITURA

8.1 Le Parti concordano di assumere come valide le determinazioni dei parametri di controllo della qualità effettuate dal Trasportatore su rete nazionale, sulla base delle vigenti normative di settore. Il gas viene fornito al Punto di riconsegna alla pressione resa disponibile dal Distributore sulla rete di Distribuzione, compatibilmente con le condizioni di esercizio dell'impianto di Distribuzione. Il Fornitore non potrà essere in alcun modo ritenuto responsabile in caso di diminuzione o limitazione della pressione di somministrazione del gas riconducibile all'esercizio dell'impianto di Distribuzione.

## ART. 9 USI CONSENTITI DEL GAS NATURALE E DELL'ENERGIA ELETTRICA

9.1 Al momento della sottoscrizione della Proposta, il Cliente indica gli usi che intende fare del gas e dell'energia elettrica. Nel caso in cui il Cliente usi il gas naturale e/o l'energia elettrica forniti per usi diversi da quelli dichiarati, il Fornitore interessato dall'uso vietato potrà sospendere o far sospendere immediatamente la fornitura o richiedere l'immediata sospensione al Distributore, salvo il risarcimento del danno. In caso di discordanza fra i dati comunicati dal Cliente e quelli in possesso del Distributore faranno fede quelli in possesso dello stesso Distributore. Qualora il Cliente intenda farne o faccia un uso diverso del gas naturale, è tenuto a chiedere la variazione al Fornitore.

9.2 Non sono consentiti prelievi eccedenti la potenzialità massima installata; il Cliente risponde di tutti i danni causati da un prelievo in eccesso. Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti occorsi al Cliente o a terzi in conseguenza dell'uso del gas e/o dell'energia elettrica in modo improprio o senza l'osservanza delle norme di sicurezza.

9.3 È vietata la rivendita o la cessione del gas e/o dell'energia elettrica a terzi, pena l'immediata sospensione delle forniture fino alla cessazione della condotta vietata e all'integrale rifusione del danno subito.

9.4 La fornitura di energia elettrica non potrà essere utilizzata presso altre ubicazioni diverse dai punti di consegna o di prelievo indicati nella Proposta ed eventualmente nell'Allegato "Ulteriori Punti di prelievo", pena l'immediata sospensione della fornitura, salvo il risarcimento del danno.

## ART. 10 CORRISPETTIVI DELLE FORNITURE

10.1 Il Cliente è tenuto a pagare al Fornitore, per le forniture eseguite, i prezzi finali risultanti dalle Condizioni Tecnico-economiche predisposte per ognuna di esse ed allegate al contratto: condizioni che il Cliente dichiara di avere esaminato, di ben conoscere, di accettare e di considerare parte essenziale ed integrante del contratto.

10.2 Quanto alla fornitura di energia elettrica, i corrispettivi saranno applicati anche all'energia elettrica relativa alle perdite di rete, quantificata secondo la disciplina vigente; inoltre, alle utenze sulle quali viene installato un misuratore orario verranno applicati i corrispettivi differenziati in funzione delle fasce previste dal TIV (Testo integrato vendita, Allegato A della delibera ARERA 301/2012/R/eel del 19/07/2012) e riportate nelle Condizioni Tecnico-economiche. Il prezzo si intende al netto delle imposte gravanti sui consumi dell'energia elettrica, degli oneri e delle maggiorazioni di sistema, delle spese di trasporto e di gestione del contatore, che rimarranno a carico del Cliente, nonché dell'imposta sul valore aggiunto. Saranno addebitate inoltre le spese di fatturazione come specificate nelle Condizioni tecnico-economiche. Saranno altresì addebitate al cliente finale tutte le spese, che il distributore e/o altro soggetto addebiterà al Fornitore in relazione al punto di prelievo del cliente A copertura dei costi di dispacciamento, il Fornitore di energia elettrica applicherà gli oneri e le componenti tariffarie, di pertinenza del mercato libero, secondo quanto stabilito nelle delibere dell'ARERA

10.3 Quanto alla fornitura di gas, il prezzo non include le accise, l'imposta sul valore aggiunto e gli altri oneri, fiscali e non, disposti per legge o per provvedimento delle Autorità competenti, oneri che restano a carico del Cliente e i cui valori verranno indicati in bolletta. Il prezzo di cui sopra verrà calcolato con riferimento al potere calorifico superiore convenzionale (PCS) effettivo del gas distribuito nella

**VOLTY SRL**

Via Primo Maggio, 49 - 50053 Empoli (FI)

**C.F. e P.IVA 06704420485 Capitale Sociale euro 1.000.000 i.v.**

Registro Imprese di Firenze REA 649625

Tel: **0571 044 200** | E-mail: **clienti@volty.it**  
PEC **clienti@pec.volty.it** | WEB **www.volty.it**

località, misurato in condizioni standard ed i volumi saranno moltiplicati per un coefficiente correttivo "C" di adeguamento alla quota altimetrica ed alla zona climatica. Il coefficiente C non è applicato per i PDR dotati di correttori di volumi e nei casi previsti dall'ARERA.

10.4 Le informazioni circa le aliquote delle imposte sono disponibili presso la sede del Fornitore e sul sito internet [www.volty.it](http://www.volty.it). 10.5 Rimane inteso che è a carico del Cliente qualsiasi imposta o tassa presente e futura legata all'uso ed al consumo del gas naturale e/o dell'energia elettrica. Eventuali esenzioni, riduzioni dal pagamento delle imposte e tasse saranno riconosciute solamente a condizione che il Cliente presenti la documentazione necessaria per poterne usufruire. Il Cliente si obbliga a comunicare al Fornitore, nei tempi prescritti, tutti i necessari elementi e tutte le eventuali variazioni sopravvenute che incidano sull'applicazione o sull'entità delle imposte applicabili. Il Cliente è unico responsabile dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e tiene indenne il Fornitore da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate sulla base delle dichiarazioni del Cliente stesso, consegnate al Fornitore. Nel caso di mancata veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti saranno poste a carico del Cliente le eventuali differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie, indennità interessi ed ogni altra somma che il Fornitore fosse/fossero tenuto/i a pagare all'Amministrazione finanziaria e/o a qualunque altro ente coinvolto, oltre eventuali spese di giudizio, a prescindere dalla legittimità della pretesa avanzata nei confronti del Fornitore dall'Amministrazione finanziaria e/o da qualunque altro ente coinvolto.

#### ART. 11 MANDATI PER IL CONTRATTO DI DISPACCIAMENTO E DI TRASPORTO E ONERI PER I RELATIVI SERVIZI

11.1 Per quanto attiene alla fornitura di energia elettrica, il Fornitore di energia elettrica provvederà a stipulare per il Punto/i di prelievo e per conto del Cliente, il contratto di trasporto con il Distributore locale elettrico ed il contratto di dispacciamento con Terna. A tal fine il Cliente conferisce sin d'ora, con la sottoscrizione del presente contratto e per tutta la sua durata, mandato senza rappresentanza ex art. 1705 c.c. al Fornitore di energia elettrica, che potrà a sua volta conferirlo a terzi abilitati ai sensi dell'art. 1717 c.c. ("Sostituto del mandatario").

11.2 Il mandato deve intendersi a titolo gratuito. Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione ed a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra. Il Cliente delega sin d'ora il Fornitore di energia elettrica a richiedere i dati storici di consumo di energia elettrica, degli ultimi 12 mesi, al Distributore elettrico locale di competenza.

Rimane inteso che, ai sensi dell'art. 1715 c.c., il Fornitore di energia elettrica non sarà responsabile del corretto adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto di dispacciamento dell'energia elettrica stipulato con Terna e del contratto di trasporto stipulato con il Distributore elettrico. Il Cliente dichiara di non avere obbligazioni insolute relative a precedenti contratti di somministrazione, trasporto e dispacciamento.

11.3 Con la sottoscrizione del presente contratto il Cliente, conferisce altresì al Fornitore di energia elettrica mandato con rappresentanza a titolo gratuito a sottoscrivere il "Contratto per il Servizio di Connessione alla rete elettrica", allegato al contratto di trasporto (di seguito "Mandato alla Connessione") per tutti i punti di prelievo oggetto del presente Contratto.

11.4 Il Cliente ha la facoltà di revocare mandato alla connessione conferito al Fornitore di energia elettrica relativamente ai soli punti di prelievo connessi alla rete ad un livello di tensione diverso dalla bassa tensione. Tale revoca dovrà essere comunicata alla Società in forma scritta mediante raccomandata A/R. e/o PEC.

11.5 Per le richieste inoltrate dal Fornitore al Distributore elettrico, per conto del Cliente, per l'esecuzione di prestazioni inerenti la connessione dei siti alla rete elettrica di cui al TIQE (Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023, Allegato A della delibera ARERA 646/2015/R/eel del 22/12/2015.) fermo restando il pagamento degli importi di competenza del Distributore previsti per le singole prestazioni dal TIC (testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione dei servizi di connessione, Allegato C alla delibera ARERA 654/2015/R/eel del 23/12/2015.), il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente, un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 del TIV, come aggiornato dalla normativa di volta in volta vigente, maggiorato di euro 23,00 (iva esclusa) o nella diversa misura indicata nelle Condizioni Tecniche Economiche (CTE). A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, rientrano tra le prestazioni indicate anche le seguenti: attivazioni e nuove connessioni, subentri e vulture, modifiche contrattuali e anagrafiche, spostamenti impianti-presa-GDM, disattivazioni, verifiche, variazioni di potenza. Il Fornitore cesserà di dare corso alle richieste del Cliente alla data di cessazione per

qualsivoglia causa del contratto. In caso di risoluzione anticipata del contratto, i diritti resteranno acquisiti a titolo gratuito dal Fornitore di energia elettrica.

#### ART. 12 MODALITÀ E FREQUENZA DI RILEVAZIONE DEI CONSUMI

12.1 I Distributori locali competenti sono i soggetti responsabili del servizio di misura ai sensi delle previsioni normative vigenti.

12.2 Con riferimento alla fornitura di gas naturale il Distributore è tenuto ad effettuare i tentativi di lettura del contatore secondo le modalità e tempistiche previste dal TIVG (Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo reti urbane, Allegato A della delibera ARERA ARG/gas 64/09 del 28/05/2009.) e, in particolare:

- Per i punti di riconsegna con consumi fino a 500 Smc/anno, almeno 1 (un) tentativo di raccolta l'anno;
- Per i punti di riconsegna con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno, almeno 2 (due) tentativi di raccolta l'anno;
- Per i punti di riconsegna con consumi superiori a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno, almeno 3 (tre) tentativi di raccolta l'anno;
- Per i punti di riconsegna con consumi superiori a 5.000 Smc/anno almeno 1 (un) tentativo di raccolta mensile;
- Con riferimento ai punti di riconsegna dotati di uno smart-meter: a) una lettura mensile, con dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento; b) almeno tre tentativi di acquisizione del dato mensile di cui al precedente punto a), a partire dal primo giorno del quarto mese successivo a quello di messa in servizio del gruppo di misura.

Nel caso di nuove attivazioni relative a punti di riconsegna con consumi fino a 5.000 Smc/anno, il Distributore è tenuto ad effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione. L'impresa di Distribuzione locale competente pubblica sul proprio sito internet il calendario dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure del gas naturale ed è tenuta a prendere in carico la misura raccolta dal Cliente finale e lasciata a disposizione da quest'ultimo anche per il tramite di nota cartacea affissa alla porta della propria abitazione o luogo similare. In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, l'impresa di Distribuzione informa il Cliente, con apposita nota cartacea, della possibilità di effettuare l'autolettura secondo le modalità e tempistiche previste dal Fornitore.

12.3 Con riferimento alla fornitura di energia elettrica il Distributore è tenuto ad effettuare:

- Per i punti di prelievo trattati per fasce ai sensi del TIS, la raccolta mensile delle misure includendo, ove consentito dal misuratore, i dati di potenza attiva massima mensile prelevata su base del quarto d'ora, in corrispondenza di ogni registro totalizzatore;
- Per i punti di prelievo trattati monorari ai sensi del TIS, un tentativo di rilevazione dei dati misura: a) almeno una volta all'anno, per i punti con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; b) almeno una volta al mese, per i punti con potenza disponibile superiore a 16,5 kW.

Qualora il Distributore di energia elettrica, con riferimento ai Clienti trattati per fasce ai sensi del TIS, abbia messo a disposizione esclusivamente dati di misura stimati per 2 (due) mesi consecutivi, riconosce al Cliente un indennizzo automatico, ai sensi dell'art. 17 TIF (Testo integrato in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e gas naturale, Allegato A alla delibera ARERA 463/2016/com del 04/08/2016.) ove applicabile.

12.4 Il Fornitore mette a disposizione del Cliente di gas naturale con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero e del Cliente di energia elettrica, anche multistato, titolare di punti alimentati unicamente in BT e trattato monorario ai sensi del TIS il servizio di autolettura, indicando in ogni fattura le modalità e la finestra temporale entro cui il medesimo Cliente può trasmettere al Fornitore il dato di autolettura. Il Fornitore comunica la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura al momento stesso dell'acquisizione del dato, ovvero entro i 4 (quattro) giorni lavorativi successivi ove la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una riposta immediata. L'autolettura validata dal Distributore è equiparata ad una misura rilevata validata.

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

#### ART. 13 FATTURAZIONE E UTILIZZO DEI DATI DI MISURA

13.1 La fattura dei consumi di gas naturale e/o energia elettrica, chiamata "bolletta sintetica", verrà emessa secondo quanto stabilito all'Al. A alla Delibera 501/2014/R/com ("Bolletta 2.0"). Le fatture vengono inviate in formato cartaceo. Il

**VOLTY SRL**

Via Primo Maggio, 49 - 50053 Empoli (FI)

**C.F. e P.IVA 06704420485 Capitale Sociale euro 1.000.000 i.v.**

Registro Imprese di Firenze REA 649625

Tel: **0571 044 200** | E-mail: **clienti@volty.it**  
PEC **clienti@pec.volty.it** | WEB **www.volty.it**

Fornitore si riserva di addebitare in bolletta al Cliente eventuali spese di emissione di fatturazione in formato cartaceo come specificato nelle Condizioni Tecnico-economiche. Il Fornitore rende comunque disponibile gratuitamente un servizio di fattura online sul proprio sito [www.volty.it](http://www.volty.it), al quale il Cliente potrà accedere, previa registrazione nell'area servizi web, secondo le modalità ivi indicate. Diversamente, il Fornitore proseguirà ad inviare le fatture in formato cartaceo al Cliente che non abbia optato per il servizio di fattura online, o che non abbia i necessari presupposti tecnici per l'applicazione del servizio. Per i Clienti non domestici, il Fornitore procederà all'invio delle fatture tramite posta elettronica certificata (PEC) e/o posta dichiarata dal cliente stesso, ove il servizio sia reso disponibile da parte del Fornitore stesso.

Gli elementi di dettaglio della fattura saranno resi disponibili al Cliente che abbia optato per il servizio di fattura online nell'area riservata sul sito del Fornitore [www.volty.it](http://www.volty.it). Negli altri casi gli elementi di dettaglio saranno inviati su richiesta al Cliente in formato cartaceo ovvero anche tramite posta elettronica certificata (PEC) ai Clienti non domestici. 13.2 La determinazione dei consumi contabilizzati nella fattura avviene sulla base delle letture del contatore rilevate e messe a disposizione dal Distributore. In mancanza dei dati di misura effettivi, il Fornitore emetterà fattura per i corrispettivi del mese di competenza sulla base dell'autolettura (ove disponibile) comunicata dal Cliente e validata dal Distributore ovvero, in mancanza dell'autolettura, sulla base dei dati di misura stimati, salvo conguaglio che sarà effettuato con la prima fattura utile in caso di successiva disponibilità dei dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore, comprese le autoletture. Il Fornitore ha facoltà di utilizzare il dato di misura stimato eventualmente messo a disposizione dal Distributore ovvero di effettuare una propria stima; in tale ultimo caso il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore.

13.3 Ai sensi del TIF le fatture di periodo sono emesse con la seguente frequenza:  
- Almeno quadrimestrale per i Clienti gas naturale con consumi inferiori a 500 Smc/anno;

- Bimestrale per i Clienti energia elettrica domestici e non domestici connessi in BT con potenza inferiore a 16,5 kW e per Clienti gas naturale con consumi compresi tra 500 e 1.500 Smc/anno e tra 1.500 e 5.000 Smc/anno;

- Mensile per i Clienti energia elettrica non domestici connessi in BT con potenza superiore a 16,5 kW o per i Clienti per cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero e per i Clienti gas naturale con consumi uguali o superiori a 5.000 Smc/anno.

Ciascuna delle suddette fatture di periodo verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. In caso di mancato rispetto del predetto termine il Fornitore riconosce al Cliente, in occasione della prima fattura utile, l'indennizzo automatico previsto dall'art. 16 del TIF.

13.4 Qualora nel periodo cui si riferisce la fattura vengano contabilizzati consumi effettivi, non verranno contabilizzati anche successivi consumi stimati: a) se la periodicità di fatturazione è mensile, ad eccezione dei Clienti del settore gas con punti di riconsegna per i quali non è obbligatoria la rilevazione delle misure con dettaglio giornaliero; b) se il dato di misura finale del periodo cui si riferisce la fattura è un'autolettura comunicata nella finestra temporale prevista.

13.5 Il Fornitore si riserva di prevedere, tra le proprie offerte contrattuali, condizioni particolari di fornitura che stabiliscano: i) una frequenza di fatturazione diversa da quanto indicato al precedente art. 13.3 nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4.3, lett.a) e b) del TIF; ii) ai fini della contabilizzazione dei consumi in fattura, un diverso ordine di priorità nell'utilizzo dei dati di misura rispetto a quanto indicato al precedente art. 13.2, prevedendo in ogni caso che almeno una volta ogni 12 (dodici) mesi sia emessa una fattura che contabilizzi consumi effettivi; iii) criteri per determinare il dato di misura stimato diversi dal criterio indicato al precedente art. 13.2; iv) la non applicazione di quanto previsto al precedente art. 13.4. Il Fornitore si riserva, altresì di prevedere offerte contrattuali in cui vengono contabilizzati consumi per periodi successivi alla data di emissione della fattura purché nel rispetto di quanto previsto al comma 6.8 lett. d) del TIF.

13.6 Per i Clienti energia elettrica titolari almeno di un punto di prelievo alimentato in MT o di un punto di prelievo diverso dalla bassa tensione la fattura sarà emessa con periodicità mensile sulla base dei consumi effettivi messi a disposizione dal Distributore o, in mancanza di essi, in acconto sulla base dei consumi stimati in base ai consumi storici del Cliente ovvero in mancanza di essi in base ai dati di consumo indicati nella Proposta di fornitura, salvo conguaglio che sarà effettuato con la prima fattura utile. Il Fornitore si riserva il diritto di modificare la periodicità di fatturazione, comunicandolo al Cliente anche con nota in fattura.

13.7 Insieme al corrispettivo per i consumi possono essere inseriti in bolletta ulteriori importi accessori come i corrispettivi dei servizi forniti dal Fornitore su richiesta del Cliente, i rimborsi di spese sostenute dal Fornitore a favore del

Cliente, le prestazioni accessorie e specifiche dei Distributori o gli arrotondamenti degli importi fatturati, il cui ammontare è specificato nelle Condizioni tecnico-economiche.

#### ART. 14 PAGAMENTI - RATEIZZAZIONI

14.1 Il Cliente è tenuto a pagare i corrispettivi fatturati entro il termine di scadenza indicato in bolletta, il quale non potrà essere inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della stessa. Il pagamento potrà essere effettuato a mezzo bonifico bancario sul conto corrente indicato dal Fornitore, oppure con addebito autorizzato sul conto corrente bancario/postale del Cliente, Bollettino MAV o diverse modalità che il Fornitore riterrà di mettere a disposizione del Cliente.

14.2 L'eventuale inoltro di reclami o contestazioni di sorta non sospende l'obbligazione di corrispondere gli importi fatturati. Qualora il Cliente ritenga di aver pagato, per errore di lettura o di fatturazione, una somma superiore a quella dovuta, egli dovrà presentare reclamo al Fornitore per ottenere l'eventuale conguaglio. In presenza di accertati errori di fatturazione a danno del Cliente, il Fornitore comunica l'avvenuta rettifica e accredita la somma pagata in eccesso secondo i termini prescritti dalla normativa vigente. Nel caso in cui il reclamo sia respinto, il Cliente sarà tenuto a pagare l'importo già richiesto, oltre agli interessi di mora a decorrere dalla scadenza della bolletta e ad eventuali ulteriori spese (comprese quelle di verifica), comunicati al Cliente nella bolletta successiva o con apposito avviso. È data facoltà al solo Fornitore di compensare i propri debiti derivanti dalle obbligazioni del presente contratto con eventuali debiti del Cliente finale, certi, liquidi ed esigibili, derivanti dalle obbligazioni di rapporti contrattuali diversi tra le Parti. 14.3 In caso di ritardato pagamento delle bollette, il Cliente dovrà corrispondere, oltre all'ammontare delle bollette stesse, gli interessi di mora maturati fino alla data dell'effettivo pagamento, calcolati su base annua e nella misura: - pari al tasso ufficiale di riferimento così come previsto dal D.lgs. n. 213/98 aumentato di 3,5 punti percentuali, per i Clienti domestici; - prevista dal D.lgs. n. 231/2002 ("Attuazione della direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali") per i Clienti non domestici. L'addebito degli interessi potrà essere effettuato dal Fornitore anche in bollette successive.

14.4 Il Cliente è tenuto a pagare l'intero corrispettivo indicato in bolletta e non può provvedere a pagamenti parziali senza la preventiva autorizzazione del Fornitore, il quale considererà un inadempimento del Cliente l'eventuale pagamento parziale non autorizzato. Per i Clienti gas naturale domestici e non domestici con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno e per i Clienti energia elettrica domestici e non domestici alimentati in BT il Fornitore informa il Cliente finale, all'interno della relativa bolletta, della possibilità di rateizzare i pagamenti nei casi previsti dal TIV, art. 13bis.2, lett. d) ed e) (per il settore elettrico) e nei casi previsti dal TIVG, art. 12bis.2, lett. d) ed e) (per il settore gas naturale). Il Cliente può richiedere la rateizzazione con le modalità e le tempistiche indicate dal Fornitore nella bolletta, entro i dieci (10) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della medesima bolletta e solo per somme oggetto di rateizzazione superiori a 50 euro. Nel caso di cambio del Fornitore, il Fornitore ha facoltà di richiedere al Cliente finale il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile.

#### ART. 15 GARANZIE

##### Garanzie gas

15.1 A garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni derivanti dal contratto, il Fornitore ha facoltà di richiedere, in qualunque momento, un deposito cauzionale come previsto dagli articoli 5.2 e 5.3 del TIVG. Il Fornitore ha facoltà di richiedere al cliente non domestico con consumi complessivamente superiori a 2.000 Smc/anno, il versamento di un deposito pari al valore di quattro mensilità di consumo medio annuo stimato.

In alternativa al deposito cauzionale, il Cliente non domestico potrà, entro 30 giorni dalla conclusione del contratto, consegnare al Fornitore una fidejussione di pari importo rilasciata da un istituto di credito, contenente la previsione che la banca si impegna a pagare a prima richiesta del Fornitore, senza riserve né facoltà di sollevare eccezione alcuna. Le garanzie previste nel presente articolo vengono richieste anche nel caso in cui il Cliente opti per l'attivazione del pagamento mediante domiciliazione bancaria o postale. Il Fornitore si riserva di non richiedere il versamento del deposito cauzionale o la consegna di alcuna fidejussione a garanzia dei pagamenti per i Clienti non domestici che attivino il pagamento mediante domiciliazione bancaria o postale.

15.2 In caso di mancato pagamento delle bollette, il Fornitore di gas naturale potrà utilizzare, in tutto o in parte, la suddetta garanzia per coprire gli importi dovuti. In caso di escussione, totale o parziale, della garanzia da parte del Fornitore il Cliente

**VOLTY SRL**

Via Primo Maggio, 49 - 50053 Empoli (FI)

**C.F. e P.IVA 06704420485 Capitale Sociale euro 1.000.000 i.v.**

Registro Imprese di Firenze REA 649625

Tel: **0571 044 200** | E-mail: **clienti@volty.it**  
PEC **clienti@pec.volty.it** | WEB **www.volty.it**

dovrà provvedere all'immediata reintegrazione; il Fornitore provvederà a fatturare l'importo dovuto per la reintegrazione nella prima bolletta utile.

15.3 Il Fornitore di gas naturale si riserva la facoltà di procedere all'adeguamento delle garanzie in funzione di incrementi o decrementi dei consumi del Cliente.

15.4 Al termine del rapporto contrattuale, laddove sia stato corrisposto il deposito cauzionale, il relativo importo verrà restituito al Cliente, maggiorato degli interessi legali solo nel caso di Cliente domestico in conformità a quanto stabilito dall'ARERA, entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del contratto e comunque esclusivamente dopo la verifica da parte del Fornitore dell'avvenuto pagamento di tutti gli importi dovuti, a qualsiasi titolo. Le parti convengono espressamente che il deposito cauzionale corrisposto dal Cliente non domestico sia infruttifero.

15.5 In caso di mancato versamento/rilascio o ricostituzione del deposito cauzionale o della fideiussione da parte del Cliente entro i termini previsti, il Fornitore di gas naturale potrà richiedere al Distributore competente di sospendere la fornitura, fatto salvo in ogni caso il diritto di risolvere il Contratto e di ottenere il risarcimento del danno.

Garanzie energia elettrica

15.6 Il Cliente Non Domestico alimentato in BT e/o in tensione diversa, qualora il Fornitore di energia elettrica a suo insindacabile giudizio lo richieda, si impegna a far rilasciare da un primario istituto di credito, entro 30 (trenta) giorni dalla conclusione del Contratto, idonea fideiussione bancaria, contenente la previsione che la banca si impegna a pagare a prima richiesta del Fornitore, senza riserve né facoltà di sollevare eccezione alcuna, in favore del Fornitore, per un importo complessivo massimo pari all'ammontare di 4 (quattro) mesi di fornitura calcolato sulla base dei consumi medi registrati dal Cliente nei dodici mesi antecedenti la data d'inizio della fornitura e comprensivo di I.V.A., oneri, maggiorazioni ed imposte, a garanzia dei pagamenti derivanti dalla fornitura di energia elettrica. La suddetta fideiussione resterà in vigore per tutta la durata del Contratto e per i successivi 4 (quattro) mesi dalla scadenza dello stesso. In caso di rinnovo contrattuale, il Cliente Non Domestico alimentato in BT e/o in tensione diversa si impegna a rinnovare negli stessi termini anche la suddetta fideiussione o a rilasciarla una nuova alle stesse condizioni. In caso di escussione da parte del Fornitore, il Cliente provvederà a reintegrarla entro 20 (venti) giorni dall'escussione. In caso di mancato rilascio o di variazione parziale della predetta fideiussione da parte del Cliente, il Fornitore avrà facoltà di risolvere il Contratto, fatto salvo il risarcimento del danno.

ART. 16 RITARDO NEI PAGAMENTI, SOSPENSIONE DELLA/E FORNITURA/E, RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

16.1 Fatto salvo quanto previsto dall'art. 4.2bis del TIMG (Testo integrato morosità gas, Allegato A alla delibera ARERA ARG/gas 99/11 del 21/07/2011) e dall'art. 3.4 del TIMOE per le ipotesi di morosità reiterata, in caso di omesso o parziale pagamento della/e fatture relative alla fornitura alla data di scadenza del pagamento indicata nella fattura stessa, il Fornitore invierà al Cliente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine ultimo indicato nel medesimo sollecito. Tale termine non potrà, a seconda dei casi, essere inferiore: a) a 15 (quindici) giorni solari dall'inizio della relativa raccomandata; oppure b) a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento, da parte dell'esercente la vendita, della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente finale della comunicazione di costituzione in mora, nel caso di trasmissione tramite posta elettronica certificata; oppure c) a 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata. In tale ultima ipotesi la data di consegna al vettore postale della predetta comunicazione dovrà avvenire entro 3 (tre) giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della stessa; rimane ferma la facoltà del Fornitore di consegnare la comunicazione al vettore postale entro un termine di 5 (cinque) giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di pagamento di 20 (venti) giorni solari sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato ed il termine minimo di 3 (tre) giorni lavorativi. Il Cliente, al fine di interrompere le procedure previste rispettivamente dal TIMG e dal TIMOE in caso di morosità, dovrà comunicare l'avvenuto pagamento entro il predetto termine ultimo indicato nel sollecito, inviando al Fornitore copia del relativo bollettino di pagamento a mezzo fax o tramite posta elettronica certificata al numero/indirizzo indicati nel medesimo sollecito.

16.2 Decorsi inutilmente 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine ultimo indicato nel sollecito di pagamento, il Fornitore potrà richiedere al Distributore di sospendere la fornitura senza dilazione né ulteriore avviso, salva ogni altra azione per il recupero del credito e, in ogni caso, il diritto al risarcimento del maggior danno subito dal Fornitore. Saranno a carico del Cliente i costi delle eventuali

operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura nonché le spese postali del sollecito. Per i Clienti finali in BT, qualora sussistano le condizioni tecniche, il Distributore procede, in luogo dell'immediata sospensione, alla riduzione della potenza pari al 15% della potenza disponibile. Decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione di potenza, in caso di persistente morosità, il Fornitore potrà procedere alla materiale sospensione della fornitura.

16.3 A seguito del pagamento da parte del Cliente degli insoluti e della relativa comunicazione al Fornitore dell'avvenuto pagamento delle medesime somme mediante idonea documentazione, il Fornitore provvederà a richiedere all'Impresa di Distribuzione la riattivazione della fornitura, con le tempistiche e modalità previste dall'art. 45 della RQDG (Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, parte I del testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 approvata con la deliberazione ARERA 574/2013/R/gas del 12/12/2013) per la fornitura di gas naturale e con le modalità e tempistiche di cui all'art. 90 del TIQE per la fornitura di energia elettrica.

16.4 Decorsi 30 (trenta) giorni dalla sospensione della fornitura senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avvenuto pagamento della fattura/e insoluta/e il Fornitore avrà facoltà di dichiarare risolto il rispettivo contratto di vendita per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., potendo richiedere al Distributore competente: a) la cessazione amministrativa per morosità del PDR; b) la rimozione del POD moroso dal contratto di trasporto e dispacciamento. In tali casi il Cliente sarà tenuto a imbastire al Fornitore le somme eventualmente versate per l'estinzione dei rapporti contrattuali accessori, salvo il risarcimento dell'eventuale maggiore danno subito dal Fornitore.

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

16.6 Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura:

- Per il gas naturale è diritto del Fornitore richiedere al Distributore, previa risoluzione del relativo contratto di fornitura per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., la Cessazione amministrativa, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG. In tale caso il venditore sarà tenuto a trasmettere all'impresa di distribuzione competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere:

a) copia delle fatture non pagate;  
b) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente finale;  
c) copia della risoluzione del contratto con il Cliente finale;  
d) copia del contratto di fornitura o dell'ultima fattura pagata;  
e) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale; a seguito della Cessazione amministrativa l'impresa di distribuzione provvede ad attivare il Servizio di Default, di cui al Titolo V del TIMG, fino a quando non viene effettuata la disalimentazione del punto di riconsegna;

- Per l'energia elettrica, il Fornitore potrà procedere, previa risoluzione del relativo contratto di fornitura per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., a comunicare al SII la risoluzione ai sensi del Titolo II dell'Allegato B alla deliberazione 487/2015/R/ee; il SII provvede quindi all'attivazione dei servizi di ultima istanza, qualora per il medesimo/i punto/i di prelievo non sia pervenuta una richiesta di switching.

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

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

16.8 Clienti non disalimentabili –

In caso di omesso o parziale pagamento della fattura/e relative alla fornitura alla data di scadenza indicata nella fattura stessa, il Fornitore invierà al Cliente un sollecito a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine di 10 (dieci) giorni solari dall'inizio del medesimo sollecito.

16.9 Decorso il termine ultimo di pagamento indicato nel sollecito senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avvenuto pagamento della fattura insoluta, il Fornitore avrà facoltà di dichiarare risolto il contratto di vendita per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., e potrà procedere, per l'energia elettrica a risolvere il contratto di trasporto e dispacciamento ai sensi

**VOLTY SRL**

Via Primo Maggio, 49 - 50053 Empoli (FI)

**C.F. e P.IVA 06704420485 Capitale Sociale euro 1.000.000 i.v.**

Registro Imprese di Firenze REA 649625

Tel: **0571 044 200** | E-mail: **clienti@volty.it**  
PEC **clienti@pec.volty.it** | WEB **www.volty.it**

dell'art. 24 del TIMOE, per la fornitura di gas naturale a richiedere al Distributore la cessazione amministrativa del punto di riconsegna. L'impresa di distribuzione provvederà ad attivare rispettivamente, per il POD moroso i servizi di Maggiore tutela o di Salvaguardia, per il PDR moroso il Servizio di ultima istanza (FU) o, qualora ne sia impossibile l'attivazione, il servizio di Default.

16.10 Il Fornitore nei casi previsti rispettivamente dall'art. 4.3 del TIMG per la fornitura di gas e dall'art. 3.6 del TIMOE, sono tenuti a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico direttamente o in occasione della prima fattura utile.

16.11 Nel caso in cui il Fornitore venga a conoscenza che il Cliente ha cessato l'attività presso la Camera di Commercio, senza averne dato opportuna comunicazione, si riserva il diritto di procedere alla sospensione della fornitura anche senza preavviso ed alla successiva cessazione amministrativa del contratto.

#### ART. 17 TITOLARITÀ, CUSTODIA E MANUTENZIONE DEI MISURATORI

17.1 I misuratori sono di proprietà dei distributori, ai quali compete ogni decisione in merito alla tipologia, alle caratteristiche tecniche e alla posizione. Nel caso in cui, per effetto di modifiche ambientali, i misuratori vengano a trovarsi in un luogo ritenuto per qualsiasi ragione pericoloso o inadatto, il soggetto proprietario avrà la facoltà di imporre il cambiamento della posizione, a spese del Cliente.

17.2 Il Cliente è il depositario dei misuratori ed è responsabile della loro conservazione e integrità, con obbligo di preservarli da manomissioni e danneggiamenti. Pertanto, il Cliente sarà responsabile degli eventuali danni, alterazioni o manomissioni arrecati ai misuratori, anche se dovuti a cause esterne o ad atti di terzi, ed è tenuto a rimborsare le spese sostenute per la sostituzione. In caso di guasti ai misuratori, il Cliente deve darne immediata comunicazione al rispettivo Fornitore affinché questi possa attuare gli interventi necessari ed effettuare i conguagli dei consumi.

#### ART. 18 MANOMISSIONI E CAPTAZIONE FRAUDOLENTA

18.1 I misuratori saranno collocati nel luogo e nella posizione più idonei stabiliti dai gestori delle reti, e muniti di apposito sigillo di garanzia. La rimozione o lo spostamento dei misuratori, la manomissione dei sigilli e qualunque altra infrazione destinata ad alterare il regolare funzionamento degli stessi, nonché qualsiasi atto di prelievo fraudolento, attribuiranno al Fornitore il diritto di procedere all'immediata sospensione della/e fornitura/e, oltre che di considerare risolto il rispettivo contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c.. In ogni caso, il Cliente è tenuto a pagare i consumi effettuati abusivamente, a rimborsare le spese sostenute dal Fornitore e a risarcire i danni arrecati al Fornitore o a terzi. Relativamente alla fornitura di gas naturale, l'accertamento di prelievi abusivi, per ciascuno di essi, potrà dar luogo, ai sensi dell'art. 1382 c.c., all'applicazione da parte del Fornitore di gas naturale di una pena pari ad € 500,00 (cinquecento/00), fatto salvo il diritto del medesimo Fornitore al risarcimento del maggior danno subito.

18.2 Gli incaricati del Fornitore o di gestori delle reti avranno diritto di accedere ai misuratori in qualsiasi momento per la verifica del loro stato.

#### ART. 19 VERIFICA DEI MISURATORI DEL GAS E DELL'ENERGIA ELETTRICA

19.1 Qualora il Cliente ritenga irregolare il funzionamento del misuratore può presentare istanza scritta al relativo Fornitore per chiederne la verifica. Il Fornitore inoltra la richiesta di verifica al Distributore locale competente, il quale dispone le opportune verifiche secondo quanto previsto dalle normative tecniche vigenti. Il regolare funzionamento è verificato in base alla rispondenza del misuratore alla tolleranza di precisione stabilita dalla normativa in conformità alla quale il misuratore è stato realizzato.

19.2 Se la verifica dimostra un funzionamento regolare, le spese delle prove, delle riparazioni o della sostituzione saranno addebitate al Cliente. Se, invece, la verifica dimostra l'irregolare funzionamento del misuratore, le spese delle prove e delle riparazioni/sostituzioni saranno a carico del Distributore. Nel caso in cui risulti l'irregolare funzionamento del misuratore o il misuratore risulti bloccato, i consumi verranno ricostruiti dal Distributore locale competente secondo i criteri definiti dall'ARERA.

#### ART. 20 IMPIANTI INTERNI

20.1 Le parti degli impianti interni poste tra il misuratore e gli apparecchi di utilizzazione sono di proprietà del Cliente e debbono essere conformi alla normativa vigente, pena l'esclusiva responsabilità del Cliente stesso. Il Cliente si impegna ad adeguare tali parti di impianti in caso di necessità e/o di modifiche normative, consegnando il certificato di idoneità tecnica ai gestori delle reti. Il Fornitore è esente da responsabilità per incidenti e danni, di qualsiasi natura, che avvengano per effetto dell'uso dell'energia elettrica e del gas a valle dei punti di consegna o prelievo.

20.2 Il Fornitore può effettuare controlli e, se riscontrano irregolarità, possono sospendere le rispettive forniture, anche senza preavviso, qualora ricorrano motivi di sicurezza, per tutto il tempo occorrente al Cliente per adeguare gli impianti. In tal caso, il Cliente non ha diritto di ottenere dal Fornitore indennizzi, risarcimenti o comunque somme di denaro a fronte degli eventuali danni derivanti dalla detta sospensione.

20.3 Nessun abbuono sul consumo dell'energia elettrica o del gas è comunque riconosciuto per eventuali dispersioni o perdite degli impianti stessi determinatesi a valle dei misuratori, da qualunque causa prodotte, né il Fornitore risponde, direttamente o indirettamente, dei danni agli impianti interni.

#### ART. 21 GESTIONE TECNICA E INTERRUZIONI DELLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS

21.1 Il Fornitore declina ogni responsabilità in relazione agli aspetti tecnici concernenti la riconsegna dell'energia elettrica e del gas naturale, trattandosi di aspetti di competenza dei rispettivi gestori di rete. In particolare il Fornitore non sarà ritenuto responsabile della qualità della somministrazione della fornitura, per le ipotesi di diminuzioni di pressione o diminuzioni di gas somministrato o irregolarità nella fornitura del gas naturale e/o energia elettrica dovute ad atti o omissioni dei gestori di rete, malfunzionamento o disfunzioni delle reti, ivi comprese le sospensioni, interruzioni della stessa fornitura dovute anche ad attività di manutenzione, riparazione, guasti agli impianti di proprietà dei gestori di rete, nonché per gli eventuali danni derivanti da esse. Tali interruzioni non daranno luogo a riduzione dei corrispettivi, risarcimento di danni, indennizzi e/o al diritto di considerare risolto il contratto. Il Fornitore non è responsabile della correttezza della misura dell'energia elettrica e del gas naturale, in quanto attività di competenza dei rispettivi Distributori locali. Inoltre, il Cliente, tenendo manlevato il Fornitore assume ogni responsabilità derivante dall'utilizzazione degli impianti installati dallo stesso o da terzi da esso incaricati.

21.2 Gli interventi di manutenzione programmata che comportino l'interruzione della fornitura saranno preannunciati dal Distributore/i al Cliente con congruo preavviso. I tempi minimi di preavviso e la durata massima delle interruzioni programmate sono regolati dall'Autorità che ne controlla il rispetto da parte del Distributore/i.

#### ART. 22 VARIAZIONI DELLE SPECIFICHE TECNICHE E DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO

22.1 Fatti salvi i casi di variazioni disposte ex lege e le ipotesi di indicizzazione previste dalle condizioni economiche, il Fornitore durante il periodo di validità del contratto, avrà facoltà di variare unilateralmente per "giustificato motivo" le condizioni contrattuali.

22.2 Ai fini del presente contratto si intende per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati dal Fornitore per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali. In tal caso, salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi non impongano o comportino una data di applicazione anticipata, le modificazioni saranno applicate a partire dall'inizio del 4° (quarto) mese successivo a quello in cui il Fornitore le avrà comunicate al Cliente in forma scritta. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore. Non sussiste l'obbligo di invio della preventiva comunicazione in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il Cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

22.3 Ai sensi dell'art. 13.3 del Codice di condotta commerciale la comunicazione delle variazioni unilaterali dovrà contenere, tra l'altro, per ciascuna delle modifiche proposte, le seguenti informazioni

- Il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta;
- l'Illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;
- La decorrenza della variazione proposta;
- I termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale decisione di esercitare il recesso dal contratto senza oneri.

22.4 Le suddette informazioni non verranno trasmesse all'interno dei documenti di fatturazione o congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in contratto.

22.5 In deroga a quanto previsto dai precedenti artt. 22.2 e 22.4, per i Clienti energia elettrica con almeno un Punto di prelievo alimentato in MT o in tensione diversa dalla bassa tensione il Fornitore si riserva di modificare unilateralmente le

**VOLTY SRL**

Via Primo Maggio, 49 - 50053 Empoli (FI)

**C.F. e P.IVA 06704420485 Capitale Sociale euro 1.000.000 i.v.**

Registro Imprese di Firenze REA 649625

Tel: **0571 044 200** | E-mail: **clienti@volty.it**  
PEC **clienti@pec.volty.it** | WEB **www.volty.it**

condizioni contrattuali con un preavviso di un mese e anche con comunicazione in fattura.

## ART. 23 FORZA MAGGIORE

23.1 Non è fonte di responsabilità per le Parti il mancato o ritardato adempimento di una o più obbligazioni dovuto a causa di forza maggiore. Si intendono per cause di forza maggiore, in via esemplificativa e non esaustiva, ogni evento, atto, fatto o circostanza non imputabile alla parte che lo invoca, che non sia stato possibile prevenire, evitare o eliminare usando l'ordinaria diligenza e che abbia reso impossibile, in modo obiettivo e assoluto, l'adempimento di dette obbligazioni. È in ogni caso escluso che sia riconducibile a forza maggiore il mancato pagamento, anche parziale, del corrispettivo delle forniture. La parte che invochi una causa di forza maggiore dovrà fornire evidenza del fatto che tale circostanza non sia stata determinata da essa direttamente o indirettamente e avrà l'obbligo di darne comunicazione scritta all'altra parte non appena abbia potuto prenderne conoscenza, descrivendo con precisione la suddetta causa e comunicando tutte le informazioni relative, fra quelle che saranno disponibili, in modo da consentire l'esatta valutazione dell'avvenimento invocato e l'incidenza dello stesso sull'esecuzione degli obblighi contrattuali, ciò anche al fine di individuare le soluzioni e misure adeguate volte a limitare l'incidenza di tale evento. La Parte che subisce l'inadempimento potrà recedere dal contratto con preavviso di 60 (sessanta) giorni, comunicandolo mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

## ART. 24 CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEL CREDITO

24.1 Il Fornitore potrà cedere, in tutto in parte, i rispettivi contratti a soggetti che siano in grado di svolgere le forniture oggetto del contratto ceduto. Il Cliente accetta espressamente e preventivamente, sin d'ora, l'eventuale cessione da parte del Fornitore dei rispettivi contratti. È fatto divieto al Cliente di cedere il contratto/la, salvo espressa autorizzazione scritta del Fornitore. Nei casi di successione nel contratto (ivi inclusi i casi di trasferimento, conferimento, usufrutto, cessione, affitto d'azienda ovvero fusione, scissione o altra riorganizzazione aziendale), salvo esplicita dichiarazione scritta di liberazione da parte del Fornitore, il Cliente che sia acquirente, affittuario, usufruttuario, indipendentemente dall'attestazione nelle scritture contabili del cedente, resterà obbligato in via solidale per l'adempimento del contratto. Il Fornitore si riserva la facoltà di cedere il credito/i derivante/i dalla fornitura oggetto del presente contratto a banche, istituti assicurativi e/o società di factoring. Il Cliente accetta espressamente e preventivamente, sin d'ora, l'eventuale cessione del credito da parte del Fornitore.

## ART. 25 ONERI FISCALI

25.1 Sono a carico del Cliente gli oneri fiscali ed eventuali altri oneri di qualsiasi natura applicabili per legge o per disposizione delle Autorità competenti. I contratti, a norma dell'art. 5, comma 2, del D.P.R. n. 131 del 26.04.1986, sono soggetti a registrazione solo in caso d'uso e il relativo onere grava sulla parte che con il proprio comportamento renda necessaria la registrazione.

## ART. 26 CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

26.1 Fatti salvi i casi previsti nelle altre parti delle presenti Condizioni Generali, ciascun Fornitore si riserva il diritto di risolvere immediatamente il rispettivo contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., salvo il risarcimento del danno, mediante invio di comunicazione scritta al Cliente, nei seguenti casi: a) iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive e/o concorsuali; b) mancata accettazione da parte del sistema bancario dell'attivazione SDD; c) perdita della qualifica di Cliente idoneo; d) omesso, parziale o ritardato pagamento di anche solo una fattura; e) mancato versamento del deposito cauzionale o mancata prestazione di garanzia equivalente; f) comunicazione di dati e informazioni incomplete e/o non veritiere da parte del Cliente; g) tentativo di alterazione della misura o prelievo fraudolento dell'energia elettrica e/o del gas a danno del Fornitore e/o del/i Distributore/i locale/i; h) impossibilità di procedere alla fornitura di gas e/o energia elettrica a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili al Fornitore; i) qualora il Fornitore abbia/abbiano sospeso la fornitura per altra causa imputabile al Cliente e quest'ultimo non abbia provveduto a regolarizzare la sua posizione entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento della relativa diffida da parte del Fornitore.

## ART. 27 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

27.1 Il Fornitore si impegna a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni relative al Cliente di cui verrà a conoscenza, a qualsiasi titolo, per effetto del presente Contratto.

27.2 Il Fornitore sarà responsabile del trattamento dei dati del Cliente secondo le modalità previste nell'apposita informativa che verrà consegnata al Cliente al momento della sottoscrizione della Proposta.

## ART. 28 DICHIARAZIONE DELLE PARTI

28.1 Il Cliente ha la facoltà di richiedere informazioni o di inoltrare reclami formali al Fornitore mediante l'utilizzo del modulo allegato al contratto, reperibile anche sul sito del Fornitore Volty s.r.l. e presso le loro sedi unitamente all'apposito modulo per i reclami in caso di fatturazione di importi anomali. Il Cliente ha comunque la facoltà di inviare reclami scritti senza utilizzare i moduli messi a disposizione, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta: a) nome e cognome, b) indirizzo di fornitura, c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, d) il servizio cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi); e) una breve descrizione dei fatti contestati; f) in caso di reclamo relativo alla fatturazione di importi anomali, dovrà essere indicato, da parte del Cliente, anche il dato dell'autolettura e la relativa data. I reclami potranno essere inviati agli indirizzi e recapiti del Fornitore a mezzo posta, via fax o via e-mail. Il Fornitore provvederà a fornire una risposta scritta motivata ai reclami secondo le modalità ed entro i termini previsti dal TIQV (Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/com del 21/07/2016).

## ART. 29 RECLAMI - PROCEDURE DI CONCILIAZIONE - CONTRATTI E ATTIVAZIONI NON RICHIESTI

29.1 Il Cliente ha la facoltà di richiedere informazioni o di inoltrare reclami formali al Fornitore mediante l'utilizzo del modulo allegato al contratto, reperibile anche sul sito del Fornitore Volty s.r.l. e presso le loro sedi unitamente all'apposito modulo per i reclami in caso di fatturazione di importi anomali. Il Cliente ha comunque la facoltà di inviare reclami scritti senza utilizzare i moduli messi a disposizione, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta: a) nome e cognome, b) indirizzo di fornitura, c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, d) il servizio cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi); e) una breve descrizione dei fatti contestati; f) in caso di reclamo relativo alla fatturazione di importi anomali, dovrà essere indicato, da parte del Cliente, anche il dato dell'autolettura e la relativa data. I reclami potranno essere inviati agli indirizzi e recapiti del Fornitore a mezzo posta, via fax o via e-mail. Il Fornitore provvederà a fornire una risposta scritta motivata ai reclami secondo le modalità ed entro i termini previsti dal TIQV (Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/com del 21/07/2016).

29.2 Il Cliente potrà ricorrere gratuitamente alle procedure di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti il Contratto, che dovessero insorgere nel corso della fornitura, attivando il Servizio di Conciliazione istituito dall'ARERA oppure rivolgendosi agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) iscritti all'apposito Elenco presso l'ARERA o, in alternativa, attivando le procedure di mediazione presso le Camere di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura e gli altri organismi di mediazione, previa stipula dei relativi protocolli di intesa con l'Autorità. L'elenco aggiornato degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie è disponibile sul sito web dell'ARERA [www.arera.it](http://www.arera.it). Tali procedure potranno essere attivate nei casi in cui la risposta ricevuta dal Cliente al reclamo nei confronti del Fornitore non venga ritenuta soddisfacente o siano decorsi 50 giorni dall'invio del predetto reclamo senza che sia intervenuta una risposta da parte del Fornitore. La domanda di conciliazione non può essere presentata oltre un anno dalla data dell'invio del reclamo al Fornitore. Le modalità di presentazione del reclamo e la gestione della procedura sono disciplinate dal TICO (testo integrato Conciliazione, allegato A alla delibera 209/2016/E/com del 05/05/2016): in particolare, il Cliente presenta in modalità telematica sul sito web del Servizio Conciliazione, la domanda di conciliazione direttamente o mediante un delegato, anche appartenente ad associazioni di consumatori o di categoria. Il Cliente domestico, nel caso in cui non utilizzi la modalità telematica, può presentare la domanda di conciliazione anche mediante posta, fax o eventuali ulteriori canali indicati sul sito web del Servizio di Conciliazione, ferma restando la gestione online della procedura. Il Conciliatore non decide la controversia, ma assiste le Parti nella ricerca di un accordo amichevole per la sua composizione, anche formulando una proposta non vincolante.

29.3 Ai sensi dell'art. 2, co. 24 lett. b), L. n. 481/1995 e del TICO, il tentativo di conciliazione avanti agli organismi di cui al precedente art. 28.2 è obbligatorio nelle materie regolate dall'ARERA e condizione di procedibilità dell'azione giudiziale da parte del Cliente finale di energia elettrica alimentato in BT e/o MT e da parte del Cliente finale di gas alimentati in bassa pressione. La condizione di procedibilità si considera avverata se il primo incontro esperito dinanzi al Conciliatore si conclude senza accordo, ivi inclusi i casi di mancata comparizione della controparte. Sono escluse dall'obbligo dell'esperienza preventivo del tentativo obbligatorio di conciliazione le controversie: i) attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; ii) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; iii) promosse ai sensi degli artt. 37, 139 e 140bis del Codice del Consumo.

## ART. 30 INDENNIZZI AUTOMATICI

**VOLTY SRL**

Via Primo Maggio, 49 - 50053 Empoli (FI)

**C.F. e P.IVA 06704420485 Capitale Sociale euro 1.000.000 i.v.**

Registro Imprese di Firenze REA 649625

Tel: **0571 044 200** | E-mail: **clienti@volty.it**  
PEC **clienti@pec.volty.it** | WEB **www.volty.it**

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

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

30.3 In caso di mancato rispetto del Codice di Condotta Commerciale, ove applicabile, sono riconosciuti al Cliente, con le modalità di cui al TIQV ed entro otto mesi, i seguenti indennizzi automatici: 20 euro in caso di mancata indicazione nel contratto delle modalità di fatturazione e pagamento del servizio; 30 euro in caso di mancato rispetto di quanto previsto dagli artt. 13.1 e 13.4 del medesimo Codice in materia di variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali.

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

#### ART. 31 LEGGE REGOLATRICE E FORO COMPETENTE

31.1 Il presente contratto è disciplinato in ogni suo aspetto dalla legge italiana e dalle eventuali clausole negoziali e norme regolamentari e tecniche approvate dall'ARERA e/o altra Autorità competente.

Il Cliente elegge domicilio, a tutti gli effetti, all'indirizzo in cui viene erogata la fornitura.

31.2 Per ogni controversia relativa all'interpretazione, validità ed efficacia, esecuzione e risoluzione del presente contratto il Foro competente, in via esclusiva, nel caso in cui il Cliente sia un Consumatore ai sensi del Codice del Consumo, è quello del luogo di residenza e/o di domicilio del Cliente medesimo; in tutti gli altri casi il Foro competente, in via esclusiva, sarà quello in cui si trova la sede legale del Fornitore interessato.

#### ART. 32 REGISTRAZIONE

32.1 Il contratto sarà sottoposto a registrazione solo in caso d'uso. Il costo della registrazione rimarrà a carico della parte che vi provvederà, intendendo avvalersene.

#### ART. 33 MODIFICAZIONI NORMATIVE

33.1 Nel presente contratto si intendono automaticamente recepiti, senza necessità di espressa modifica, eventuali termini e condizioni contrattuali e/o economiche obbligatoriamente imposti da norme di legge o da provvedimenti dell'ARERA, emanati successivamente alla stipula dello stesso.

33.2 Parimenti si intenderanno automaticamente ed implicitamente abrogate le clausole del presente contratto che risultino incompatibili con i termini e condizioni obbligatoriamente imposti da norme di legge o da provvedimenti dell'ARERA successivamente alla stipula dello stesso.

#### ART. 34 COMUNICAZIONI TRA LE PARTI

34.1 Si intendono valide esclusivamente le comunicazioni indirizzate dal Fornitore ai recapiti indicati dal Cliente nella Proposta, nonché quelle del Cliente verso il Fornitore inviate agli indirizzi indicati nel frontespizio della Proposta di Fornitura, salvo variazioni indicate nelle fatture recapitate.

#### ART. 35 INFORMATIVA SU BONUS SOCIALE GAS E BONUS SOCIALE ELETTRICO

35.1 Il bonus sociale per la fornitura di gas naturale del Ministero dello Sviluppo Economico per le famiglie in condizioni di disagio economico può essere chiesto al proprio Comune di residenza presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte. Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica del Ministero dello Sviluppo Economico per le famiglie in condizione di disagio economico e/o presso cui vi sia un malato grave che debba fare uso di macchine elettromedicali per il

mantenimento in vita e per le famiglie numerose può essere chiesto al proprio Comune di residenza presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte. I moduli sono reperibili sia presso i Comuni, sia sui siti internet dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico [www.arera.it](http://www.arera.it), del Ministero dello Sviluppo Economico [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it). Per ulteriori informazioni sul Bonus sociale Gas e Bonus Sociale Elettrico è possibile consultare i siti internet sopra menzionati oppure chiamare il Numero Verde 800.166.654.

**VOLTY SRL**

Via Primo Maggio, 49 - 50053 Empoli (FI)

**C.F. e P.IVA 06704420485 Capitale Sociale euro 1.000.000 i.v.**

Registro Imprese di Firenze REA 649625

Tel: **0571 044 200** | E-mail: **clienti@volty.it**  
PEC **clienti@pec.volty.it** | WEB **www.volty.it**