

# Allegato A - Condizioni Generali - Fornitura Energia Elettrica e Gas Naturale

## 1. Definizioni e riferimenti normativi

### 1.1 Definizioni

**ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481;

**Attivazione della fornitura:** è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione del servizio di dispacciamento e trasporto dell'energia elettrica e di distribuzione del gas naturale, il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore;

**Autolettura:** indica la rilevazione da parte del Cliente, con conseguente comunicazione al Fornitore, della misura espressa dal totalizzatore numerico del Misuratore;

**Bolletta:** è il documento di fatturazione, redatto in conformità a quanto disposto dalla Normativa Vigente, oggetto della disciplina de "La Bolletta dei clienti finali di energia" che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. Essa si compone della bolletta sintetica e degli elementi di dettaglio e viene messa a disposizione del Cliente da parte del Fornitore con la periodicità indicata nel Contratto;

**Bolletta dei clienti finali di energia:** è la disciplina adottata da ARERA con la Del. 315/2024/R/com recante "Revisione della regolazione della Bolletta 2.0: approvazione della Bolletta dei clienti finali di energia", come successivamente modificata e integrata;

**Bolletta dematerializzata:** è la Bolletta recapitata dal Fornitore almeno come allegato e-mail

**Bolletta di chiusura:** è la Bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente finale;

**Bolletta di periodo:** è la Bolletta, diversa dalla Bolletta di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente;

**Bonus sociale:** indica la compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale per i Clienti economicamente svantaggiati e per quelli in gravi condizioni di salute che necessitano di apparecchiature elettromedicali alimentate da energia elettrica ai fini del mantenimento in vita;

**Box dell'offerta:** è lo strumento riportato nella Bolletta in cui è descritta l'offerta sottoscritta, le sue condizioni economiche nonché gli altri elementi contrattuali, e come questi si applicano nel periodo oggetto di fatturazione;

**Cessazione della fornitura:** è lo scioglimento, per qualunque causa, del Contratto tra il Fornitore e il Cliente finale, strumentale o comunque connesso con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di Fornitura, o una voltura;

**Cliente o Cliente finale:** è la persona fisica che riveste la qualifica di Consumatore e che acquista energia elettrica e/o gas naturale per i Punti di Fornitura (POD e/o PDR) uso domestico o altri usi in BT e/o bassa pressione indicati nella Proposta di Fornitura, così come definita dal TIV per l'energia elettrica e dal TIVG per il gas naturale, e il/i cui Punto/i di Fornitura presenta/no potenza impegnata non superiore a 15 kW per l'energia elettrica e consumo fino a 200.000 Smc/a per il gas naturale;

**Cliente domestico:** è la persona fisica che acquista energia elettrica e/o gas naturale per i Punti di Fornitura (POD e/o PDR) uso domestico in BT e/o bassa pressione indicati nella Proposta di Fornitura, così come definita dall'art. 2.3 lett. a) del TIV per l'energia elettrica e dal TIVG per il gas naturale e il/i cui Punto/i di Fornitura presenta/no potenza impegnata non superiore a 15 kW per l'energia elettrica e consumo fino a 200.000 Smc/a per il gas naturale;

**Cliente domestico vulnerabile:** è il Cliente domestico che soddisfa almeno una delle seguenti condizioni:

a) si trova in condizioni economicamente svantaggiate o versa in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il mantenimento in vita, ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della L. 1247/17;

b) presso cui sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita;

c) rientra tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della L. 104/92;

d) la cui utenza è ubicata nelle isole minori non interconnesse;

e) la cui utenza è ubicata in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;

f) età superiore ai 75 anni;

**Clienti non disalimentabili:** sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti domestici di energia elettrica titolari di bonus sociale per disagio fisico;

**Clienti titolari di bonus sociale:** sono i Clienti domestici che risultino in condizioni di disagio economico e/o in condizioni di disagio fisico;

**CMor:** è l'indennizzo che viene fatturato dal Fornitore nel caso in cui il Cliente finale si sia reso inadempiente nei confronti di un fornitore precedente con riferimento al credito relativo a Bollette per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale;

**Contratto:** è il contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale costituito dalla Proposta di Fornitura, dalle Condizioni Generali di fornitura ("CG" ovvero "Condizioni Generali"), dalle condizioni tecnico economiche ("CTE" ovvero "Condizioni Tecniche Economiche") e dagli ulteriori allegati che costituiscono parte integrante e sostanziale dello stesso;

**Consumatore:** indica il Cliente finale persona fisica che stipula il Contratto per fini che non rientrano del quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, ai sensi delle disposizioni del Codice del Consumo;

**Contratto di Dispacciamento:** è il contratto con la società TERNA per il servizio di dispacciamento dell'energia elettrica;

**Contratto di Trasporto:** è il contratto con il Distributore per il servizio di trasporto dell'energia elettrica sulla rete di distribuzione;

**Data di attivazione della fornitura:** è la data a partire dalla quale la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è in carico al Fornitore;

**Distributore:** è il soggetto che svolge in concessione il servizio di distribuzione di energia elettrica o gas naturale ai sensi della Normativa Vigente;

**Elementi di dettaglio:** indica il documento predisposto dal Fornitore contenente le informazioni di dettaglio relative alle diverse voci di spesa, con l'indicazione dei corrispettivi unitari e delle quantità cui sono applicati al Cliente;

**Evoluzione Automatica:** è l'evoluzione delle condizioni economiche di fornitura, già prevista e determinata nel Contratto, che comporta un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal Fornitore, lo scadere o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso a un prezzo variabile o viceversa;

**Fascia Oraria F1:** indica le ore comprese tra le 08:00 e le 19:00 nei giorni dal lunedì al venerdì;

**Fascia Oraria F2:** ore comprese tra le 07:00 e le 08:00 e tra le 19:00 e le 23:00 nei giorni dal lunedì al venerdì e le ore comprese tra le 07:00 e le 23:00 di sabato;

**Fascia Oraria F3:** ore comprese tra le 00:00 e le 07:00 e tra le 23:00 e le 24:00 nei giorni dal lunedì al sabato e tutte le ore della giornata nei giorni di domenica e festivi;

**Fornitore:** Pulsee S.r.l.;

**Forza Maggiore:** è ogni evento imprevedibile e inevitabile non imputabile alle Parti che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione di cui al Contratto;

**Glossario:** è il Glossario della Bolletta dei clienti finali per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, di cui alla Del. ARERA 204/2025/R/com;

**Gruppo di misura o Misuratore:** è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura, da parte del Distributore, dell'energia elettrica o del gas naturale prelevato presso il Punto di Fornitura;

**Indicatori sintetici di prezzo:** sono gli indicatori economici definiti da ARERA con riferimento ai soli servizi di vendita (spesa per la vendita di energia elettrica o gas naturale). Nel dettaglio: "Costo fisso anno" inteso come sommatoria di tutti i corrispettivi espressi in €/POD/anno o €/PDR/anno; "Costo per consumi" inteso come sommatoria di tutti i corrispettivi espressi in €/kWh o €/Smc; "Costo per potenza impegnata" inteso come sommatoria di tutti i corrispettivi espressi in €/kW. Il valore unitario e le caratteristiche di tali parametri sono specificati nelle schede sintetiche;

**Mercato libero:** è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni acquistare l'energia elettrica e il gas naturale;

**Misuratore accessibile:** è il Misuratore per cui l'accesso al segnante del Misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;

**Misuratore non accessibile:** è il Misuratore per cui l'accesso al segnante del Misuratore è consentito solo in presenza del titolare del PDR medesimo o di altra persona da questi incaricata;

**Misuratore parzialmente accessibile:** è il Misuratore cui il Distributore può normalmente accedere in presenza di persona che consenta l'accesso del luogo dove il Misuratore è installato;

**Normativa Vigente:** indica qualsiasi legge, regolamento, provvedimento, decreto, direttiva o qualsiasi altro atto giuridicamente vincolante di qualsiasi autorità governativa e dall'ARERA afferente all'esecuzione del Contratto, in vigore alla data di sottoscrizione delle presenti CGF e del Contratto, tra cui rientrano i Riferimenti normativi come di seguito individuati all'art. 1.2 delle Condizioni Generali;

**Offerta a prezzo fisso:** indica l'offerta in relazione alla quale sono mantenuti costanti, o comunque sono noti, i corrispettivi dovuti dal Cliente al Fornitore nei primi 12 (dodici) o 24 (ventiquattro) mesi di fornitura con riferimento al prezzo di acquisto della materia prima energia elettrica o gas naturale;

**Offerta a prezzo variabile:** indica l'offerta in relazione alla quale una o più componenti di prezzo riferite al costo di acquisto della materia prima energia elettrica o gas naturale subiscono variazioni per l'applicazione di un indice definito dal Fornitore;

**Offerta PLACET:** indica l'Offerta a Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela, istituita dall'ARERA con Del. 555/2017/R/com e s.m.i., a prezzi determinati liberamente ma con condizioni contrattuali definite dall'Autorità;

**Parti:** sono il Cliente e il Fornitore;

**PDR smart meter:** è il PDR dotato di Misuratore contraddistinto dai requisiti funzionali minimi definiti dall'ARERA e caratterizzati da tentativi di lettura mensili;

**Potenza contrattualmente impegnata:** è il livello di potenza di energia elettrica, indicato nel Contratto, reso disponibile dal Distributore ove siano presenti dispositivi atti a limitare la potenza prelevata; per motivi di sicurezza o di continuità di servizi di pubblica utilità l'installazione del limitatore di potenza può essere derogata dal Distributore;

**Potenza disponibile:** è la massima potenza di energia elettrica prelevabile in un punto di prelievo senza che il Cliente finale sia disalimentato;

**Punto di Fornitura:** è il punto di prelievo o di riconsegna in cui il Fornitore mette a disposizione l'energia elettrica ("POD") o il gas naturale ("PDR");

**Scorinco dell'energia:** è la sezione della Bolletta che contiene i dati identificativi del Punto di Fornitura e riporta l'importo totale da pagare e gli importi di dettaglio che lo compongono o, alternativamente, il credito rimanente del periodo oggetto di fatturazione;

**Servizio a Tutele Graduali clienti domestici non vulnerabili:** è il servizio di fornitura di energia elettrica di ultima istanza rivolto ai clienti finali domestici non vulnerabili;

**Servizio di Maggior Tutela:** è il servizio di vendita di energia elettrica a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA, riservato ai Clienti finali domestici vulnerabili;

**Servizio di Tutela della vulnerabilità gas:** è la fornitura di gas naturale a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA, destinata esclusivamente ai Clienti finali domestici vulnerabili;

**Servizi di ultima istanza:** sono, per la fornitura di (i) energia elettrica ai Clienti domestici, il servizio di Maggior Tutela e il Servizio a Tutele Graduali di cui al TIV; (ii) gas naturale, i servizi di "Fornitura di Ultima istanza" ("FUI") e di "Fornitura di Default Distribuzione" ("FDD") di cui al TIVG;

**Servizi e/o prodotti aggiuntivi:** indicano i servizi e/o prodotti offerti dal Fornitore in aggiunta alla somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale oggetto dell'offerta commerciale;

**SII:** è il Sistema Informativo Integrato di cui alla Legge 13 agosto 2010, n. 129;

**Sistema Indennitario (SI):** è il sistema che garantisce un indennizzo ("CMor") al fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a Bollette che contabilizzano consumi e oneri relativi all'erogazione della fornitura prima della data di effetto dello Switching disciplinato dal TISIND;

**Supporto Durevole:** è ogni strumento che permetta al Fornitore e al Cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica;

**Switching:** è la successione di un utente del dispacciamento o distribuzione ad un altro sullo stesso Punto di Fornitura attivo;

**Terna:** è la società Terna S.p.A. che opera come gestore del sistema di trasmissione e dispacciamento di energia elettrica ai sensi dell'art. 1, comma 1, del D.Lgs 6 marzo 1999, n. 79;

**Utenza:** indica il luogo (immobile, etc.) allacciato alla rete locale gestita dal Distributore dove viene consegnata l'energia elettrica e/o il gas;

**Utente della distribuzione:** indica il soggetto che sottoscrive il contratto per il servizio di distribuzione con il Distributore;

**Utente del trasporto e dispacciamento:** indica il soggetto che sottoscrive il contratto per il servizio di trasporto con il Distributore e il contratto per il servizio di dispacciamento con Terna.

## 1.2 Riferimenti normativi

Regio Decreto n. 262 del 16 marzo 1942, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 79 del 4 aprile 1942 (R.D. 262/42), che ha approvato il testo del Codice civile (c.c.);

Legge n. 481 del 14 novembre 1995, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 270 del 18 novembre 1995 (L. 481/95);

Decreto del Presidente della Repubblica n. 131 del 26 aprile 1986, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 99 del 30 aprile 1986 (D.P.R. 131/86);

Legge n. 104 del 5 febbraio 1992, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 39 del 17 febbraio 1992 (L. 104/92 e s.m.i.);

Decreto legislativo n. 79 del 16 marzo 1999, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 75 del 31 marzo 1999 (D.Lgs. 79/99);

Decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2001 (D.P.R. 445/00);

Delibera ARERA n. 138 del 29 luglio 2004, pubblicata sul sito ARERA in data 31 luglio 2004 (Del. 138/04 e s.m.i.);

Decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005, pubblicato nel Supplemento ordinario n. 162 alla Gazzetta Ufficiale n. 235 del 8 ottobre 2005, (D.Lgs. 206/2005), che ha approvato il Codice del consumo (Codice del Consumo);

Delibera ARERA n. 111 del 9 giugno 2006, pubblicata sul sito ARERA in data 13 giugno 2006 (Del. 111/06 e s.m.i.);

Legge n. 129 del 13 agosto 2010, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 192 del 18 agosto 1995 (L. 129/10);

Delibera ARERA ARG/elt 107 del 30 luglio 2009, pubblicata sul sito ARERA in data 4 agosto 2009 (Del. ARG/elt 107/09 e s.m.i.), che ha approvato il Testo Integrato per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (Settlement) (TIS);

Delibera ARERA ARG/gas 99/11 del 21 luglio 2011, pubblicata sul sito ARERA in data 29 luglio 2011 (Del. ARG/gas 99/11 e s.m.i.), che ha approvato il Testo Integrato Morosità Gas (TIMG);

Delibera ARG/elt 104/11 del 28 luglio 2011, pubblicata sul sito ARERA in data 5 agosto 2011 (Del. ARG/elt 104/11 e s.m.i.);

Delibera ARERA 402/2013/R/com del 26 settembre 2013, pubblicata sul sito ARERA in data 30 settembre 2013 (Del. 402/2013/R/com), che ha approvato il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale (TIBEG);

Delibera ARERA 40/2014/R/gas del 6 febbraio 2014, pubblicata sul sito ARERA in data 7 febbraio 2014 ed in vigore dal 1° luglio 2014 (Del. 40/2014/R/gas s.m.i.);

Delibera ARERA 501/2014/R/com del 16 ottobre 2014, pubblicata sul sito ARERA in data 20 ottobre 2014 (Del. 501/2014/R/com) (Bolletta 2.0 e s.m.i.);

Delibera ARERA 258/2015/R/com del 29 maggio 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 4 giugno 2015 (Del. 258/2015/R/com e s.m.i.), che ha approvato il Testo integrato della morosità elettrica (TIMOE);

Delibera ARERA 487/2015/R/eel del 14 ottobre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 19 ottobre 2015 (Del. 487/2015/R/eel e s.m.i.);

Delibera ARERA 584/2015/R/com del 4 dicembre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 4 dicembre 2015 (Del. 584/2015/R/com);

Delibera ARERA 102/2016/R/com del 10 marzo 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 11 marzo 2016 (Del. 102/2016/R/com e s.m.i.);  
Regolamento UE n. 2016/679 del 27 aprile 2016, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 119 del 4 maggio 2016 (Reg. 2016/679), relativo alla protezione delle persone fisiche riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (GDPR);  
Delibera 209/2016/E/com del 5 maggio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 6 maggio 2016 (Del. 209/2016/E/com e s.m.i.), che ha approvato il Testo Integrato Conciliazione (TICO);  
Delibera 413/2016/R/com del 21 luglio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 22 luglio 2016 (Del. 413/2016/R/com e s.m.i.), che ha approvato il Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV);  
Delibera 463/2016/R/com del 4 agosto 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 5 agosto 2016 (Del. 463/2016/R/com e s.m.i.), che ha approvato il Testo Integrato Fatturazione (TIF);  
Legge n. 205 del 27 dicembre 2017, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 302 del 29 dicembre 2017 (L. 205/17 e s.m.i.);  
Delibera ARERA 555/2017/R/com del 27 luglio 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 31 luglio 2017 (Del. 555/2017/R/com e s.m.i.), che ha approvato la disciplina delle Offerte PLACET (PLACET);  
Delibera 593/2017/R/com del 3 agosto 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 4 agosto 2017 (Del. 593/2017/R/com e s.m.i.), che ha approvato il Testo Integrato Sistema Indennitario (TISIND);  
Delibera ARERA 783/2017/R/com del 23 novembre 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 24 novembre 2017 (Del. 783/2017/R/com e s.m.i.);  
Legge n. 124 del 4 agosto 2017, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 189 del 14 agosto 2017 (L. 124/17 e s.m.i.);  
Delibera ARERA 51/2018/R/com del 1° febbraio 2018, pubblicata sul sito ARERA in data 2 febbraio 2018 (Del. 51/2018/R/com e s.m.i.);  
Delibera ARERA 148/2019/R/gas del 16 aprile 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 19 aprile 2019 (Del. 148/2019/R/gas e s.m.i.), che ha approvato il Testo Integrato Settlement Gas (TISG);  
Decreto-legge n. 124 del 26 ottobre 2019, entrato in vigore il 27 ottobre 2019 (D.L. 124/2019) e convertito in legge con modificazioni dalla Legge n. 157 del 19 dicembre 2019, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 301 del 24 dicembre 2019 (L. 157/2019);  
Delibera ARERA 569/2019/R/gas del 27 dicembre 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 27 dicembre 2019 (Del. 569/2019/R/gas e s.m.i.), che ha approvato la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (RQDG);  
Delibera ARERA 426/2020/R/com del 27 ottobre 2020, pubblicata sul sito ARERA in data 29 ottobre 2020 (Del. 426/2020/R/com e s.m.i.), che ha approvato il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (Codice di condotta commerciale);  
Delibera ARERA 63/2021/R/com del 23 febbraio 2021, pubblicata sul sito ARERA in data 25 febbraio 2021 (Del. 63/2021/R/com e s.m.i.);  
Delibera ARERA 135/2021/R/eeel del 30 marzo 2021, pubblicata sul sito ARERA in data 2 aprile 2021 (Del. 135/2021/R/eeel e s.m.i.);  
Delibera ARERA 603/2021/R/com del 21 dicembre 2021, pubblicata sul sito ARERA in data 23 dicembre 2021 (Del. 603/2021/R/com e s.m.i.), che ha approvato le Disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio dei clienti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni (Disciplina della prescrizione);  
Delibera ARERA 737/2022/R/gas del 29 dicembre 2022, pubblicata sul sito ARERA in data 29 dicembre 2022 (Del. 737/2022/R/gas e s.m.i.), che ha approvato la Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il triennio 2023-2025 (RTDG);  
Delibera ARERA 100/2023/R/com del 14 marzo 2023, pubblicata sul sito ARERA in data 17 marzo 2023 (Del. 100/2023/R/com e s.m.i.), che ha approvato l'aggiornamento del Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale (TIVG);  
Decreto MASE 224 del 14 luglio 2023, pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 235 del 14 luglio 2023 e s.m.i. (D. MASE 224/2023);  
Delibera ARERA 362/2023/R/eeel del 3 agosto 2023, pubblicata sul sito ARERA in data 4 agosto 2023 (Del. 362/2023/R/eeel e s.m.i.), che ha approvato l'aggiornamento del Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza (TIV);  
Delibera ARERA 616/2023/R/eeel del 27 dicembre 2023, pubblicata sul sito ARERA in data 29 dicembre 2023 (Del. 616/2023/R/eeel e s.m.i.) che ha approvato il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione del servizio di distribuzione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2024-2027 (TIT), il Testo integrato del servizio di misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2024-2027 (TIME) e il Testo Integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione in vigore dal 1° gennaio 2024 (TIC);  
Delibera ARERA 617/2023/R/eeel del 27 dicembre 2023, pubblicata sul sito ARERA in data 29 dicembre 2023 (Del. 617/2023/R/eeel e s.m.i.), che ha approvato il Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2024-2027 (TIQD) e la regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura in vigore dal 1° gennaio 2024 (TIQC);  
Delibera 618/2023/R/com del 27 dicembre 2023, pubblicata sul sito ARERA in data 28 dicembre 2023 (Del. 618/2023/R/com e s.m.i.), che ha approvato il Testo Integrato delle disposizioni per le Prestazioni Patrimoniali Imposte e Regimi Tariffari speciali - Settore elettrico in vigore dal 1° gennaio 2024 (TIPI);  
Delibera 85/2024/R/gas del 19 marzo 2024, pubblicata sul sito ARERA in data 20 marzo 2024 (Del. 85/2024/R/gas e s.m.i.);  
Delibera 315/2024/R/com del 23 luglio 2024, pubblicata sul sito ARERA in data il 26 luglio 2024 (Del. 315/2024/R/com e s.m.i.), che ha approvato la disciplina della "Bolletta dei clienti finali di energia" in vigore dal 1° luglio 2025;  
Delibera ARERA 539/2024/R/eeel del 10 dicembre 2024, pubblicata sul sito ARERA in data 11 dicembre 2024 (Del. 539/2024/R/eeel e s.m.i.), che ha approvato il Testo Integrato del Dispiacciamento Elettrico in vigore dal 1° gennaio 2025 (TIDE);  
Delibera ARERA 204/2025/R/com del 13 maggio 2025, pubblicata sul sito ARERA in data 14 maggio 2025 (Del. 204/2025/R/com e s.m.i.), che ha approvato il Glossario della bolletta di energia elettrica (Allegato A) e il Glossario della bolletta di gas naturale (Allegato B);  
Delibera ARERA 386/2025/R/com del 05 agosto 2025, pubblicata sul sito ARERA il 06 agosto 2025, che ha approvato misure di razionalizzazione dei corrispettivi delle offerte di energia elettrica e gas naturale per i clienti domestici e l'introduzione di obblighi informativi, in attuazione dell'articolo 5, comma 1, del decreto-legge 19/25, nonché adeguamenti del Codice di condotta commerciale, dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 555/2017/R/com e dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 51/2018/R/com;  
Delibera ARERA 399/2025/R/com del 05 agosto 2025, pubblicata sul sito ARERA il 06 agosto 2025 (Del. 399/2025/R/com e s.m.i.), che ha approvato la revisione della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale.

Nelle restanti parti del Contratto, le fonti normative suddette sono citate in forma sintetica. Ogni riferimento alla normativa previsto in Contratto (ivi incluse le leggi e gli atti aventi forza di legge e gli atti dell'ARERA) è da intendersi effettuato alla normativa come successivamente modificata, integrata o sostituita. Tali previsioni sono pubblicate nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana o disponibili sul sito web [www.arera.it](http://www.arera.it) ovvero tramite le diverse modalità individuate dalle autorità competenti. Saranno in ogni caso applicabili al presente Contratto le normative di legge e provvedimenti delle autorità competenti pro tempore vigenti.

## 2. Oggetto

Il Contratto ha ad oggetto la fornitura di energia elettrica e gas naturale ovvero di una sola delle predette *commodities* da parte del Fornitore in base a quanto indicato dal Cliente finale nella Proposta di Fornitura. Il presente Contratto, pertanto, si applica esclusivamente nei confronti dei Clienti, come definiti all'art. 11, che abbiano validamente sottoscritto la Proposta di Fornitura. L'energia elettrica e/o il gas naturale consegnati dal Fornitore ai Punti di Fornitura saranno utilizzati direttamente dal Cliente per l'uso indicato nella Proposta di Fornitura. Il Cliente è tenuto a comunicare al Fornitore ogni modifica negli utilizzi dell'energia elettrica e/o del gas naturale oggetto della fornitura. In tali casi, infatti, quest'ultimo provvederà ad aggiornare il Contratto o a stipularne uno nuovo. Se la variazione d'uso non dovesse essere comunicata, il Fornitore si riserva il diritto di fatturare i consumi del Cliente secondo i corrispettivi tariffari e fiscali in vigore a decorrere dal momento in cui la variazione si è effettivamente verificata. Il Cliente si impegna altresì a non utilizzare l'energia elettrica e/o il gas naturale per usi diversi e a non cederla/o a terzi. Il Cliente dichiara di avere ottenuto le autorizzazioni, concessioni e servitù necessarie per l'allacciamento e che gli impianti di sua proprietà e/o disponibilità sono conformi alla Normativa Vigente, anche in materia di sicurezza. Il Cliente garantisce inoltre l'esattezza, l'attendibilità e l'autenticità dei dati riportati nella Proposta di Fornitura e negli Allegati che dichiara di conoscere ed accettare integralmente. Il Cliente si impegna altresì a comunicare tempestivamente al Fornitore ogni variazione dei suddetti dati.

## 3. Il Contratto

Il Contratto si intende concluso per adesione all'atto della sottoscrizione da parte del Cliente della Proposta di Fornitura. In caso di discrepanza tra quanto previsto nelle CG e quanto previsto nelle CTE, prevarranno queste ultime. Il Contratto disciplina i rapporti unicamente per i POD e/o PDR ad uso domestico o altri usi, come disciplinato all'art.1.1 delle presenti CG. Il Fornitore si riserva il diritto di effettuare controlli periodici sull'utilizzo della fornitura e di richiedere documentazione per verificare che l'uso effettivo sia conforme a quello dichiarato. Qualora negli archivi del competente Distributore e/o del SII i POD e/o i PDR oggetto del Contratto dovessero risultare catalogati con tipologia contrattuale differente da quella indicata in fase di sottoscrizione della Proposta di fornitura ovvero qualora il Fornitore accerti, anche attraverso verifiche presso il/i Punto/i di Fornitura, che l'energia elettrica e/o il gas naturale venga/no utilizzata/o/i per usi diversi da quelli dichiarati, il Fornitore si riserva la facoltà di: (i) aggiornare la tipologia contrattuale a decorrere dalla prima data utile, addebitando al Cliente i corrispettivi da versare al Distributore per l'aggiornamento della tipologia contrattuale o di altri dati con separata evidenza e senza alcuna maggiorazione da parte del Fornitore; ovvero (ii) richiedere al Cliente la documentazione attestante la correttezza dell'uso (ad esempio, visura catastale o altra attestazione); in mancanza di regolarizzazione o di fornitura di documentazione valida entro 10 (dieci) giorni dalla richiesta, il Fornitore potrà procedere alla risoluzione del Contratto, secondo le modalità previste dal successivo art. 9 delle Condizioni Generali. Il Cliente prende atto e accetta che l'esecuzione del Contratto è risolutivamente condizionata alla verifica da parte del Fornitore che:

- il Cliente richiedente non sia stato in precedenza titolare del medesimo Punto di Fornitura o di un altro punto di fornitura interrotto a seguito dell'intervento di interruzione della fornitura per morosità e per il quale risultino eventuali importi insoluti riguardanti l'intervento stesso;
- il Cliente richiedente non sia stato in precedenza oggetto di iniziative giudiziarie per l'accesso forzoso a seguito di risoluzione contrattuale per impossibilità di interruzione dell'alimentazione sul medesimo PDR e/o altro punto di riconsegna, con fatturazione diretta da parte del Distributore dei relativi oneri che risultano in tutto o in parte ancora non pagati;
- il Punto di Fornitura non rientri tra quelli per i quali ha la possibilità di revocare la richiesta di Switching in quanto servito, all'atto della richiesta stessa o in precedenza, nell'ambito della Fornitura del Servizio di Default Distribuzione;
- nel caso in cui il Cliente abbia scelto il pagamento mediante addebito diretto su conto corrente (SEPA), la richiesta di attivazione dell'addebito diretto su conto corrente sia andata a buon fine o, in mancanza, il Cliente abbia dichiarato di impegnarsi a pagare con diverse modalità approvate dal Fornitore;
- il Cliente non sia iscritto al registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive di qualsivoglia natura ovvero non siano emerse situazioni che incidano sull'affidabilità creditizia del Cliente;
- le eventuali chiamate di verifica che il Fornitore si riserva di effettuare in merito alla volontà del Cliente di contrarre e alla correttezza dei propri dati abbiano dato esito positivo;
- non siano emerse incongruenze, irregolarità o incompletezze in merito a (i) dati inseriti dal Cliente nella Proposta di fornitura ovvero; (ii) documenti eventualmente richiesti dal Fornitore in fase di contrattualizzazione che non siano sanabili ovvero non siano state sanate dal Cliente entro le tempistiche eventualmente dettate dal Fornitore. Il Fornitore si riserva comunque di eseguire ogni ulteriore tipo di valutazione sul Cliente - anche attraverso l'analisi preventiva di informazioni e dati disponibili, nel rispetto della Normativa Vigente - finalizzata alla decisione se dare esecuzione o meno al Contratto. In caso di mancato superamento di tali valutazioni preventive, il Contratto potrà essere risolto anticipatamente dal Fornitore, anche per una singola fornitura, mediante semplice comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata (anche elettronica) e/o PEC, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c..

Il Fornitore comunicherà al Cliente per iscritto l'avvenuta presa in carico della fornitura ovvero l'avveramento di una delle condizioni sopra elencate, secondo le modalità riportate all'art. 19 (Comunicazioni), entro 60 (sessanta) giorni dalla sottoscrizione del Contratto. Il Fornitore, inoltre, si potrà avvalere della facoltà di revoca dello Switching prevista dall'art.6.3 del TIMOE e dall'art.8 del TIMG, a seguito della comunicazione da parte del SII in merito a:

- eventuale sospensione del Punto di Fornitura per morosità;
- sussistenza di una richiesta di indennizzo Cmor;
- mercato di provenienza del punto (Mercato libero o Servizi di ultima istanza);
- eventuali date delle richieste di sospensione per morosità e/o delle richieste di Switching, oltre a quelle eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di Switching;
- accessibilità o meno del PDR.

A seguito del ricevimento delle suddette informazioni, il Fornitore provvederà a comunicare per iscritto al Cliente, entro 60 (sessanta) giorni dalla sottoscrizione del Contratto, la propria volontà di risolvere il Contratto per averamento di una o più delle predette condizioni risolutive. A seguito di tale comunicazione gli effetti del recesso con il precedente fornitore verranno meno. In assenza della predetta comunicazione di risoluzione il Contratto avrà comunque efficacia. Il Cliente acconsente a che il Fornitore, qualora sia accertata la sussistenza di una delle ipotesi di cui sopra, possa dare esecuzione al presente Contratto anche solo limitatamente ad alcuni dei Punti di Fornitura.

## 4. Mandati per servizi di trasporto, dispacciamento, gestione della connessione - procura a recedere

### 4.1 Mandati per servizi di trasporto, dispacciamento e gestione della connessione

Il Cliente conferisce a titolo gratuito al Fornitore, o ad altra società da questi delegata, mandato senza rappresentanza, esclusivo ed irrevocabile ai sensi dell'art. 1705 del C.C., per la stipula e la gestione di:

- contratto di distribuzione gas e contratto di accesso al servizio di trasporto gas con il trasportatore nazionale;
- contratto di trasporto dell'energia elettrica con il Distributore e contratto di dispacciamento con Terna.

Il Cliente conferisce altresì al Fornitore mandato a titolo gratuito per la gestione del contratto di connessione dei Punti di Fornitura e di ogni atto necessario per l'esecuzione della fornitura.

Il Cliente si impegna, previa richiesta da parte del Fornitore, a porre in essere tutto quanto eventualmente necessario o opportuno per consentire l'espletamento dei mandati conferiti, nel rispetto di quanto previsto dalla Normativa Vigente o richiesto dal gestore di rete competente. Tutte le eventuali variazioni della Normativa Vigente relativa ai servizi citati nel presente articolo o l'importo dei corrispettivi previsti saranno automaticamente recepite nel Contratto che sarà pertanto, di volta in volta, adeguato alle nuove regole vigenti. I mandati resteranno in essere per tutta la durata del Contratto e secondo quanto previsto dalla Normativa Vigente in materia. Il Fornitore dichiara espressamente di operare in qualità di sola controparte commerciale e non essere pertanto utente del trasporto/dispacciamento e della distribuzione, avvalendosi di soggetti terzi per la stipula dei contratti previsti dal presente articolo. In tal caso, qualora intervenga la risoluzione del contratto tra l'utente del trasporto/dispacciamento o della distribuzione e il Fornitore, il presente Contratto è da intendersi risolto e in tale caso: a) il Contratto continuerà a essere eseguito in coerenza coi termini previsti dall'Allegato B alla Del. 487/2015/R/eeel e s.m.i. o dalla Del. 138/04 e s.m.i.; b) la fornitura verrà comunque garantita da parte dell'esercente il relativo Servizio di ultima istanza.

### 4.2 Procura a recedere dal Contratto con il precedente venditore

In caso di cambio fornitore, il Cliente, con la conclusione del presente Contratto, conferisce procura al Fornitore perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal contratto di fornitura in essere con altro fornitore, limitatamente ai Punti di Fornitura oggetto del Contratto. La procura si intende conferita a titolo gratuito.

## 5. Obblighi Fiscali

Tutti i corrispettivi previsti nel Contratto ed inerenti alla fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale sono da considerarsi al netto di qualsivoglia diritto, tributo, imposta e relative addizionali presenti e future i cui oneri sono a carico del Cliente, salvo che non siano espressamente posti dalla legge o dal Contratto a carico del Fornitore e senza facoltà di rivalsa. Resta inteso che l'accisa e le relative addizionali restano dovute per legge anche in caso in cui il diritto al corrispettivo risulti prescritto ex articolo 1, comma 4 della L. 205/2017. Il Cliente è unico responsabile dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni, delle comunicazioni 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 istanze, delle dichiarazioni e delle comunicazioni del Cliente al Fornitore. Nel caso di mancata veridicità dei dati risultanti dalle predette istanze, dichiarazioni e documentazione, saranno poste

a carico del Cliente le eventuali differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che il Fornitore fosse tenuto a pagare all'Amministrazione finanziaria e/o a qualunque altro ente coinvolto, a prescindere dalla legittimità della pretesa avanzata nei confronti del Fornitore dall'Amministrazione finanziaria e/o da qualunque altro ente coinvolto. Il Cliente si impegna a corrispondere le somme dovute entro e non oltre 5 (cinque) giorni dalla ricezione della richiesta. Il Cliente si impegna a trasmettere nel più breve tempo possibile al Fornitore, anche nel caso in cui non sia proprietario dell'immobile presso cui l'energia elettrica e/o gas naturale è/sono consumata/o/i, i dati catastali relativi ai siti oggetto della fornitura attraverso le modalità previste alla lettera d) della Proposta di Fornitura.

La violazione da parte del Cliente di una qualsiasi delle obbligazioni poste a suo carico dal presente articolo comporterà la risoluzione di diritto del Contratto ex art. 1456 c.c., per esclusivo fatto, colpa, responsabilità e, quindi, inadempimento del Cliente medesimo. Il Contratto è soggetto a registrazione soltanto in caso d'uso e a tassa fissa. Il relativo onere è a carico della Parte che con il proprio comportamento rende necessaria la registrazione.

## 6. Fatturazione, criteri di contabilizzazione dei consumi, pagamenti

### 6.1 Modalità di fatturazione

Ciascuna Bolletta di periodo verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. Se non diversamente indicato nelle CTE, l'emissione delle Bollette di periodo relative alla fornitura di energia elettrica avverrà con frequenza mensile. Nel caso del gas naturale, per tutti i propri Clienti, il Fornitore procederà ad emettere 9 (nove) bollette all'anno secondo il seguente schema: 6 (sei) bollette mensili relativamente ai mesi di novembre, dicembre, gennaio, febbraio, marzo, aprile, e 3 (tre) bollette bimestrali relativamente ai mesi di maggio-giugno, luglio-agosto, settembre-ottobre. Il Fornitore fatturerà al Cliente, in formato elettronico, per ogni POD e/o per ogni PDR indicato/i nella Proposta di Fornitura, gli importi corrispondenti ai kWh di energia elettrica e/o agli Smc di gas naturale consumati nel periodo di riferimento così come rilevati o determinati ai sensi del successivo articolo 6.2, attraverso l'emissione di distinte Bollette per singola fornitura (energia elettrica e/o gas naturale). La fattura elettronica verrà messa a disposizione nell'apposita area privata del sito dell'Agenzia delle Entrate.

A fronte della fornitura, il Fornitore trasmetterà al Cliente la Bolletta all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente stesso nella Proposta di Fornitura. Il Cliente può sempre ricevere gli Elementi di dettaglio redatti dal Fornitore in formato dematerializzato presentando apposita richiesta scritta. Il Cliente può comunque accedere agli elementi di dettaglio almeno tramite il QR code e l'indirizzo URL indicati nella facciata relativa allo Scontrino dell'energia e del Box dell'offerta. Il Fornitore trasmetterà altresì via posta elettronica all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente la comunicazione di avvenuta messa a disposizione, nell'area riservata del proprio sito internet ovvero della mobile App Pulsee Energy, della Bolletta dematerializzata scaricabile attraverso il link riportato nella medesima comunicazione. Nel caso in cui il Cliente abbia optato nella Proposta di fornitura, o in un momento successivo, per l'invio cartaceo della Bolletta, in sostituzione dell'e-mail, il Fornitore provvederà alla spedizione della stessa all'indirizzo di posta indicato nella Proposta di fornitura senza applicazione di alcun onere aggiuntivo al Cliente. Nel caso in cui la fornitura avvenga su diversi Punti di Fornitura, anche in virtù di contratti di fornitura separati, il Fornitore uniformerà la modalità di invio delle Bollette, adottando per tutti i Punti di Fornitura la modalità prescelta dal Cliente nella Proposta di Fornitura più recente sottoscritta. Le Bollette saranno emesse nel rispetto della Normativa Vigente in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione e includeranno anche corrispettivi, maggiorazioni, e oneri che fossero dovuti per effetto del Contratto o della Normativa Vigente pro-tempore. L'emissione della Bolletta è da intendersi in acconto e salvo conguaglio, errori od omissioni.

La Bolletta di chiusura sarà emessa non oltre: a) il secondo giorno solare precedente lo scadere del periodo di 6 (sei) settimane decorrente dalla cessazione della fornitura, nel caso di modalità di recapito della bolletta in formato dematerializzato; b) l'ottavo giorno solare precedente lo scadere del periodo di 6 (sei) settimane decorrente dalla cessazione della fornitura, in tutti gli altri casi. In caso di indisponibilità dei dati di misura effettivi necessari all'emissione della Bolletta di chiusura, il Fornitore emetterà comunque una Bolletta su consumi stimati, rimandando l'emissione della Bolletta di chiusura non appena verranno messi a disposizione dati di misura effettivi da parte del Distributore.

### 6.2 Rilevazione dei consumi

Il Distributore è il soggetto responsabile dell'attività di rilevazione dei consumi presso il Punto di Fornitura. La rilevazione dei dati di consumo avverrà mediante telelettura, nel caso di Misuratori atti a rilevare le letture da remoto (smart meter), o tramite tentativi di lettura effettuati da personale incaricato dal Distributore, secondo la periodicità minima prevista dalla Normativa Vigente di seguito indicata, fatte salve diverse previsioni di legge eventualmente intervenute durante il rapporto contrattuale e/o, per la sola fornitura di gas naturale, eventuali piani alternativi previsti dal Distributore. La frequenza con cui il Distributore è tenuto a effettuare i tentativi di lettura è, per la fornitura di energia elettrica: i) almeno mensile per POD dotati di Misuratori elettronici; ii) almeno quadrimestrale per i POD monorari con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; iii) giornaliera per POD dotati di Misuratori 2G. Relativamente alla fornitura di gas naturale, con riferimento ai PDR non dotati di smart meter, il Distributore è tenuto ad effettuare: i) 1 (un) tentativo l'anno per PDR con consumi fino a 500 Smc/anno; ii) 2 (due) tentativi l'anno per PDR con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno; iii) 3 (tre) tentativi l'anno per PDR con consumi superiori a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno; iv) 1 (un) tentativo mensile per PDR con consumi superiori a 5.000 Smc/anno. Nel caso di PDR dotati di smart meter la rilevazione dei consumi avviene da parte del Distributore: i) nel caso di classe contatore G4 o G6, con frequenza mensile senza dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento o in subordine, fino a uno dei primi 3 (tre) giorni successivi all'ultimo giorno del mese di riferimento; ii) negli altri casi, con frequenza mensile con dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento. Il Cliente titolare di PDR non dotato di smart meter o di POD monorario ha la possibilità di trasmettere al Fornitore l'autolettura del Misuratore rilevata in autonomia nell'ambito della finestra temporale indicata in Bolletta. Il Cliente titolare di PDR dotato di smart meter o di POD trattato per fasce ha la possibilità di trasmettere al Fornitore l'autolettura del Misuratore rilevata in completa autonomia qualora nel caso elettrico siano emesse una o più bollette contabilizzanti dati di misura stimati per almeno 2 (due) mesi consecutivi, nel caso gas siano emesse consecutivamente bollette contabilizzanti dati di misura stimati per periodi corrispondenti a due volte quelli indicati alla Tabella 3 del TIF. Sulle Bollette e sul sito internet [www.pulsee.it](http://www.pulsee.it) sono indicate le modalità di comunicazione dell'autolettura. Il Fornitore comunica al Cliente la presa in carico o, qualora il dato risultasse palesemente errato, in quanto diverso dall'ultimo dato effettivo disponibile di almeno un ordine di grandezza, l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura trasmesso, al momento dell'acquisizione del dato o, al più tardi, entro 4 (quattro) giorni lavorativi successivi nel caso in cui la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata.

Il Fornitore provvederà a versare un indennizzo automatico pari a 10 (dieci) euro a carico del Distributore, riconosciuto al Cliente finale dal Fornitore in occasione della prima bolletta utile, qualora lo stesso Distributore: a) di energia elettrica, con riferimento ai clienti trattati per fasce ai sensi del TIS, metta a disposizione esclusivamente dati di misura stimati per 2 (due) mesi consecutivi; b) di gas naturale, nei confronti di Clienti titolare di PDR smart meter, non effettui la raccolta dei dati di misura, ai sensi del TIVG, per: i) 6 (sei) mesi consecutivi, nel caso di consumi fino a 500 Smc/anno; ii) 3 (tre) mesi consecutivi nel caso di consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno.

Il Fornitore verserà al Cliente finale in occasione della Bolletta di chiusura un indennizzo automatico pari a 35 (trentacinque) euro a carico del Distributore qualora lo stesso metta a disposizione del Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio fornitore diverso da sostituzione nella fornitura ai Punti di Fornitura attivi e da Switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla Cessazione della fornitura.

### 6.3 Criteri di contabilizzazione dei consumi

L'emissione della Bolletta avverrà prioritariamente sulla base dei dati di misura comunicati dal Distributore. Nel caso in cui tali dati non risultassero disponibili e il Cliente non avesse inviato una autolettura validata dal Distributore, il Fornitore potrà richiedere al Cliente di mettere a disposizione l'autolettura; in difetto, il Fornitore emetterà la Bolletta in acconto sulla base di dati stimati calcolati sulla base del miglior consumo disponibile. L'autolettura del Misuratore è efficace ai fini dell'emissione della Bolletta, salvo il caso in cui i risultati palesemente errata rispetto all'ultimo dato effettivo disponibile, previa validazione da parte del Distributore; è fatta salva la possibilità di eventuale successiva rettifica a seguito di raccolta di misura effettiva da parte del Distributore. Nel caso in cui siano disponibili sia l'autolettura del Cliente finale sia la lettura rilevata dal Distributore, il Fornitore provvederà a utilizzare quest'ultima ai fini dell'emissione della Bolletta. Il Cliente si impegna a

permettere l'accesso agli incaricati del Distributore per la lettura diretta dei Misuratori dell'energia elettrica e/o del gas naturale.

La Bolletta di conguaglio sarà emessa nella prima fattura utile una volta noti i consumi effettivi comunicati dal Distributore. Per la sola fornitura di gas naturale, in caso di mancata raccolta della misura di un Misuratore parzialmente accessibile o di un Misuratore non accessibile da parte del Distributore secondo le tempistiche imposte dal TIVG il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente attraverso la Bolletta, con le modalità previste dall'art. 19. In caso di mancata lettura di un Misuratore accessibile di gas naturale non smart meter entro i termini suddetti, il Fornitore verserà al Cliente un indennizzo automatico pari a 35 (trentacinque) euro, o il diverso importo previsto, secondo le modalità previste dalla Normativa Vigente in materia di qualità commerciale, e in ogni caso a seguito della ricezione del medesimo indennizzo, versato dal Distributore.

Il Fornitore addebiterà o accrediterà al Cliente anche eventuali importi derivanti da conguagli o rettifiche che fossero dovuti a seguito di letture da parte del Distributore effettuate successivamente alla cessazione della fornitura.

Il Fornitore si riserva di addebitare al Cliente eventuali oneri che lo stesso dovesse sostenere in relazione alla modifica della disciplina degli sbilanciamenti effettivi nel settore dell'energia elettrica e del bilanciamento nel settore del gas naturale

### 6.4 Pagamenti

Il Cliente si impegna a corrispondere l'importo indicato nella prima pagina della Bolletta entro 20 (venti) giorni dalla data di emissione, sulla base del metodo di pagamento scelto dal Cliente all'interno della Proposta di Fornitura ossia, alternativamente, mediante addebito diretto su conto corrente, sulla base della delega (SEPA) allegata alla Proposta di Fornitura, tramite carta di credito con addebito ricorrente, tramite la piattaforma Satispay con addebito ricorrente o tramite la piattaforma Paypal con addebito ricorrente. Nell'ipotesi in cui si verificasse un ritardo nell'attivazione del SEPA, la Bolletta dovrà essere pagata tramite MAV ovvero attraverso l'avviso di pagamento PagoPA. In caso di impossibilità tecnica nell'utilizzo di uno dei precedenti canali, il Cliente può richiedere l'utilizzo di MAV o PagoPA (quest'ultimo metodo di pagamento potrà essere scelto esclusivamente dai Clienti che hanno richiesto l'uso del MAV).

I Clienti sottoscrittori di un'offerta PLACET o dell'offerta del Servizio di Tutela della vulnerabilità gas possono avvalersi dei metodi di pagamento sopracitati, ovvero del MAV bancario.

In caso di pagamento effettuato con modalità diverse da quelle comunicate dal Fornitore, in assenza della dichiarazione prevista all'art. 1193 cod. civ., il Fornitore potrà imputare l'importo pagato prioritariamente alle Bollette con data di emissione anteriore. Il Cliente è tenuto al pagamento dell'intero corrispettivo indicato in Bolletta, salva la possibilità di ottenere la rateizzazione se titolare di bonus sociale secondo quanto stabilito dal TIV, dal TIVG e dalla Del. 584/2015/R/com nei casi di: (per la fornitura di energia elettrica) a) Bolletta contenente ricalcoli, per casi diversi dalla lett. d), superiori al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle Bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente Bolletta contenente ricalcoli; (per la fornitura di gas naturale) b) Clienti per i quali la frequenza di emissione della Bolletta non è mensile qualora la Bolletta di conguaglio, per casi diversi dalle lett. c) e d), sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle Bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente Bolletta di conguaglio, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella Bolletta di conguaglio e gli addebiti fatturati nelle Bollette stimate o in acconto sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; c) Clienti con un Gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio; (per entrambe le commodity); d) Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del Gruppo di misura per causa non imputabile agli stessi, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal Gruppo di misura; e) mancato rispetto, anche episodico, della frequenza di emissione della Bolletta prevista dal Contratto; f) fatturazione di importi anomali, diversi dai casi precedenti, così come previsti dal TIVG. Ai Clienti titolari di bonus sociale la rateizzazione è offerta nel caso in cui si verifichino le condizioni sopra previste e con esclusivo riferimento a: 1) Bollette che contabilizzano i consumi riferiti al periodo di agevolazione; 2) Bollette emesse durante il periodo di agevolazione, pur riferendosi a consumi pregressi. Il Cliente, anche se non titolare di bonus sociale, ai sensi della Del. 463/2016/R/com e s.m.i. ha diritto alla rateizzazione nei casi di cui alle precedenti lett. e) e f). La possibilità di ottenere la rateizzazione sarà indicata in ciascuna Bolletta rateizzabile sulla quale il Fornitore provvederà altresì a riportare al Cliente informazioni circa i tempi e le modalità per ottenere la rateizzazione stessa. La richiesta di rateizzazione dovrà essere formulata dal Cliente finale entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine di scadenza del pagamento della Bolletta rateizzabile, a pena di decadenza. Il corrispettivo soggetto a rateizzazione è suddiviso in un numero di rate di ammontare costante (comunque non inferiore a due) pari: nei casi a), b), c) e d) almeno al numero di Bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli; nel caso e), almeno al numero di Bollette non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione; nel caso f), al massimo al numero di Bollette emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi. Le rate non sono cumulabili. Il Fornitore ha la facoltà di richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta di rateizzazione del Cliente oppure entro la scadenza del termine per la richiesta di rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla Bolletta oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente il pagamento della prima rata, oltre a una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione. Fatta salva tale facoltà, le rate hanno una frequenza corrispondente a quella di emissione della Bolletta.

Il Cliente servito nell'ambito del Servizio di Tutela della vulnerabilità gas oppure nell'ambito di una delle Offerte PLACET relative alla fornitura di gas naturale e/o energia elettrica potrà beneficiare della rateizzazione delle somme dovute in tutti i casi indicati nelle precedenti lettere da a) a f) anche se non titolare di bonus ai sensi dell'art. 11 Allegato A Delibera ARERA 555/2017/R/com e s.m.i.. In particolare, il Cliente può richiedere la rateizzazione (i) solo per somme oggetto di rateizzazione superiori a 50 (cinquanta) euro; (ii) con le modalità e le tempistiche indicate nella fattura del Fornitore; (iii) entro 10 (dieci) giorni successivi al termine fissato per il pagamento della medesima fattura. Il Fornitore si riserva la facoltà di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalle Bollette e di inviarle separatamente da questi ultimi. Sulle somme relative ai pagamenti rateali il Cliente è tenuto a corrispondere interessi in misura pari al tasso ufficiale di riferimento previsto dalla BCE calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della Bolletta. Nel caso in cui il Cliente receda dal Contratto per cambio fornitore, il Fornitore ha la facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile, previa comunicazione scritta nella Bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione o nella comunicazione con cui viene formalizzato il piano di rateizzazione concordato. La rateizzazione non è di norma offerta per corrispettivi inferiori a 50 (cinquanta) euro. Il Fornitore ha facoltà di negoziare con il Cliente un diverso accordo in merito alle modalità di rateizzazione sopra indicate, che dovrà essere sottoscritto per accettazione da parte del Cliente. Nell'ipotesi di Bolletta contenente importi riferiti a consumi di energia elettrica e/o gas naturale risalenti a più di due anni, il Cliente sarà informato in Bolletta e potrà eccepire la prescrizione con le seguenti modalità: 1) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di eccepire la prescrizione; 2) mediante invio del Modulo prescrizione attraverso i canali ivi indicati.

Il Cliente servito nell'ambito del Servizio di Tutela della vulnerabilità gas oppure nell'ambito di una delle Offerte PLACET relative alla fornitura di gas e/o energia elettrica, richiederà al Cliente una garanzia sotto forma di deposito cauzionale, secondo le modalità previste dal presente paragrafo, dalle CTE relative al Servizio di Tutela della vulnerabilità gas e alle Offerte PLACET e dalla Normativa Vigente, salvo nel caso in cui abbia optato per le modalità di pagamento tramite domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito. Il deposito cauzionale sarà addebitato nella prima Bolletta utile e versato dal Cliente in un'unica soluzione. Qualora il Cliente, in corso di vigenza del Contratto, scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle Bollette diversa da quelle sopra elencate ovvero nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, sarà tenuto al versamento del deposito cauzionale. L'ammontare del deposito cauzionale, applicato ai sensi dell'art. 11 della Delibera ARERA n. 229/01 e dell'art. 5.2, lettera b) del TIVG è determinato secondo le modalità riportate all'interno delle CTE relative al Servizio di Tutela della vulnerabilità gas. Per i Clienti non titolari di bonus sociale, l'ammontare del deposito cauzionale è raddoppiato qualora si verifichi una delle seguenti condizioni: a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente, con riferimento ad almeno due Bollette, anche non consecutive, nei 365 (trecentosessantacinque) giorni precedenti la data di emissione di una nuova Bolletta; b) il Cliente non abbia pagato il deposito e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente, con riferimento ad almeno una Bolletta nei 365 (trecentosessantacinque) giorni precedenti la data di emissione di una nuova Bolletta.

### 6.5 Garanzie

Il Fornitore, laddove il Cliente sia servito nell'ambito del Servizio di Tutela della vulnerabilità gas, oppure nell'ambito di una delle Offerte PLACET relative alla fornitura di gas e/o energia elettrica, richiederà al Cliente una garanzia sotto forma di deposito cauzionale, secondo le modalità previste dal presente paragrafo, dalle CTE relative al Servizio di Tutela della vulnerabilità gas e alle Offerte PLACET e dalla Normativa Vigente, salvo nel caso in cui abbia optato per le modalità di pagamento tramite domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

Il deposito cauzionale sarà addebitato nella prima Bolletta utile e versato dal Cliente in un'unica soluzione.

Qualora il Cliente, in corso di vigenza del Contratto, scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle Bollette diversa da quelle sopra elencate ovvero nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, sarà tenuto al versamento del deposito cauzionale. L'ammontare del deposito cauzionale, applicato ai sensi dell'art. 11 della Delibera ARERA n. 229/01 e dell'art. 5.2, lettera b) del TIVG è determinato secondo le modalità riportate all'interno delle CTE relative al Servizio di Tutela della vulnerabilità gas.

Per i Clienti non titolari di bonus sociale, l'ammontare del deposito cauzionale è raddoppiato qualora si verifichi una delle seguenti condizioni: a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente, con riferimento ad almeno due Bollette, anche non consecutive, nei 365 (trecentosessantacinque) giorni precedenti la data di emissione di una nuova Bolletta; b) il Cliente non abbia pagato il deposito e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente, con riferimento ad almeno una Bolletta nei 365 (trecentosessantacinque) giorni precedenti la data di emissione di una nuova Bolletta.

In caso di mancato versamento del deposito cauzionale di cui sopra, il Fornitore si riserva espressamente la facoltà di richiedere al Distributore Locale di provvedere alla sospensione della fornitura, qualora già in corso, secondo quanto previsto da TIMG e TIMOE. Qualora, nel corso dell'erogazione della fornitura, il deposito cauzionale sia imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito sulla prima Bolletta utile.

Pulsee provvederà a restituire al Cliente il deposito cauzionale, maggiorato in base al tasso di interesse legale vigente, in caso di (i) cessazione del Contratto, contestualmente all'emissione della Bolletta di chiusura, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali Bollette rimaste insolute e dei relativi interessi moratori ovvero; (ii) richiesta da parte del Cliente di pagamento tramite domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito, al momento del perfezionamento della pratica di variazione del metodo di pagamento.

## 6.6 Glossario

Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della Bolletta, il Fornitore rende disponibile sul sito internet <https://pulsee.it/glossario-araera> il Glossario, recante le definizioni dei principali termini utilizzati nella Bolletta e una descrizione completa degli importi in essa presenti.

## 7. Ritardo nei pagamenti – procedure per la morosità

### 7.1 Ritardo nei pagamenti

Nel caso di ritardo pagamento, anche parziale, delle Bollette di energia elettrica e/o di gas naturale, verrà applicato al Cliente un interesse di mora, per ogni giorno di ritardo a partire dal giorno successivo alla scadenza della Bolletta rimasta insoluta, nella misura legale.

In caso di mancato, ritardato o parziale pagamento, il Fornitore si riserva, inoltre, ai sensi dell'art. 1194 cod. civ., il diritto di imputare i pagamenti ricevuti dal Cliente nell'ordine: a) agli interessi maturati alla data dell'incasso; b) alle maggiori spese di esazione; c) al capitale, indipendentemente all'imputazione difforme indicata dal Cliente all'atto del pagamento. Saranno imputati al Cliente tutti i costi effettivi sostenuti dal Fornitore per pretendere il pagamento delle morosità.

Qualora il Cliente sia servizio nell'ambito del Servizio di Tutela della vulnerabilità gas oppure nell'ambito di una delle Offerte PLACET relative alla fornitura di gas naturale e/o energia elettrica, saranno applicati interessi di mora calcolati sulla base del Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali; laddove abbia pagato entro i termini di scadenza le Bollette relative all'ultimo biennio ovvero qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le Bollette relative al periodo di efficacia del Contratto, il Cliente sarà tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo. In ogni caso il Fornitore si riserva espressamente il diritto di richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della Bolletta.

### 7.2 Procedure per la morosità

In tutti i casi in cui il Cliente titolare di un Punto di Fornitura disalimentabile risulti inadempiente nei confronti del Fornitore è facoltà di quest'ultimo, trascorsi 8 (otto) giorni solari dalla scadenza del termine di pagamento indicato nella bolletta, avviare le procedure di morosità, anche limitatamente ad alcuni dei POD e/o dei PDR in fornitura, nel rispetto delle seguenti procedure: messa in mora del Cliente, eventuale riduzione di potenza per Clienti titolari di Punti di Fornitura (POD) connessi in bassa tensione dotati di Misuratori aventi specifiche caratteristiche tecniche, sospensione della fornitura, interruzione della fornitura ed eventuale risoluzione contrattuale, secondo tempistiche, fattibilità e modalità stabilite nella Normativa Vigente pro tempore.

La lettera di costituzione in mora potrà essere inviata a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, anche elettronica, e/o PEC - laddove disponibile - a partire dal giorno successivo al termine di pagamento della Bolletta.

Per la fornitura di energia elettrica: (i) decorsi 25 (venticinque) giorni solari dalla notifica della comunicazione di costituzione in mora, per i Clienti Finali connessi in bassa tensione, il Fornitore potrà richiedere al Distributore, decorsi almeno 3 (tre) giorni lavorativi dal termine ultimo di pagamento indicato nella costituzione in mora, la sospensione della fornitura finalizzata alla riduzione della potenza; (ii) negli altri casi, decorsi 40 (quaranta) giorni solari dalla notifica della costituzione in mora, il Fornitore potrà richiedere al Distributore, decorsi ulteriori 3 (tre) giorni lavorativi dal termine ultimo di pagamento indicato nella costituzione in mora, la sospensione della fornitura. Per i POD connessi in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del Misuratore, prima della sospensione della fornitura ed entro 5 (cinque) giorni utili dal ricevimento della richiesta, il Distributore procederà con la riduzione della potenza ad un livello pari al 15% (quindici per cento) della potenza disponibile e, decorsi 15 (quindici) giorni dalla data di riduzione senza che il pagamento si perfezioni, procederà con la sospensione della fornitura. Per la fornitura di gas naturale decorsi 40 (quaranta) giorni solari dalla notifica della costituzione in mora, il Fornitore potrà richiedere al Distributore, decorsi almeno 3 (tre) giorni lavorativi dal termine ultimo di pagamento indicato nella costituzione in mora, la sospensione della fornitura.

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

Ai fini della disalimentazione per inadempimento, il Cliente si impegna a garantire al Distributore, o al personale da questi delegato, l'accesso ai locali in cui è ubicato il contatore. La sospensione per morosità non può essere richiesta nel caso in cui: a) non sia stata effettuata la comunicazione di costituzione in mora nei termini e nelle modalità previste; b) il Cliente abbia comunicato al Fornitore l'avvenuto pagamento; c) l'importo del mancato pagamento sia inferiore o uguale all'ammontare del deposito cauzionale, laddove richiesto, o a un importo medio stimato relativo a un ciclo di emissione delle Bollette; d) il Fornitore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata a un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del Gruppo di misura accertato dal Distributore relativo a Bollette contenenti importi anomali o riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione; e) con riferimento a Clienti Finali connessi in bassa tensione, la morosità sia relativa al mancato pagamento di corrispettivi per fattispecie che non siano previste esplicitamente nel Contratto. Nel caso in cui, a seguito di chiusura del Punto di Fornitura per morosità, il Cliente non provveda al pagamento, il Fornitore si riserva di procedere alla risoluzione per inadempimento del Contratto con il Cliente e di richiedere al SII la risoluzione contrattuale per morosità relativa a un Punto di Fornitura disalimentabile. Nel caso in cui l'intervento di sospensione della fornitura per morosità non fosse fattibile, indipendentemente dalla motivazione, il Fornitore si riserva il diritto di richiedere al Distributore l'intervento di interruzione dell'alimentazione del Punto di Fornitura, qualora fattibile, che comporterà la risoluzione del Contratto con il Cliente.

In caso di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del Punto di Fornitura, il Fornitore avrà il diritto di risolvere il Contratto e richiedere al SII la risoluzione contrattuale per morosità per tale causa, estinguendo la propria responsabilità di prelievo sul Punto di Fornitura. In tal caso, relativamente alla fornitura di gas naturale, il Fornitore sarà tenuto a trasmettere al Distributore, se richiesto da quest'ultimo, copia delle Bollette non pagate, copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente unitamente alla documentazione attestante la sua ricezione, copia della comunicazione di risoluzione del Contratto con il Cliente e della documentazione attestante la sua ricezione, copia del Contratto o dell'ultima Bolletta pagata, documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale, in accordo a quanto previsto dalla Normativa Vigente. A far data dall'avvenuta risoluzione contrattuale il SII, in mancanza di richiesta di Switching per il medesimo Punto di Fornitura da parte di altro utente del servizio di distribuzione gas o di trasporto e dispacciamento elettrico, attiverà i Servizi di ultima istanza.

Qualora il Cliente titolare di un Punto di Fornitura non disalimentabile non provveda al pagamento delle somme dovute entro il termine fissato nella comunicazione di costituzione in mora, il Fornitore potrà procedere alla risoluzione del Contratto per inadempimento e richiedere al SII la risoluzione per morosità relativa a un Punto di Fornitura non disalimentabile; a far data dall'avvenuta risoluzione contrattuale il SII, in mancanza di richiesta di Switching per il medesimo Punto di Fornitura da parte di altro utente del servizio di distribuzione gas o di trasporto e dispacciamento elettrico, attiverà i Servizi di ultima istanza.

Il Fornitore potrà in ogni caso richiedere al Distributore di sospendere la fornitura, anche senza preavviso, in caso di prelievi fraudolenti di energia elettrica e/o gas naturale, di manomissione del Gruppo di misura o di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto, in qualunque modo il Fornitore ne sia venuto a conoscenza.

L'effettiva sospensione della fornitura avverrà nei tempi tecnici compatibili con la sospensione del servizio di distribuzione gas e/o trasporto elettrico. In tutti i casi di sospensione della fornitura, il Fornitore avrà diritto di richiedere al Cliente il pagamento di un contributo di disattivazione/riduzione di potenza ed eventuale successiva riattivazione, nel limite dei costi

effettivamente sostenuti e richiesti dal Distributore. Sono a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa sospensione o interruzione della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e dei relativi servizi collegati, inclusi eventuali spese, costi e oneri aggiuntivi conseguenti alla comunicazione di costituzione in mora, sospensione e/o risoluzione del Contratto per morosità.

Il Fornitore si riserva la facoltà di ricorrere, nel caso di cessazione del rapporto contrattuale e qualora applicabile, al cosiddetto Sistema Indennitario di cui al TISIND, per il recupero dell'eventuale credito maturato nei confronti del Cliente inadempiente. Il Fornitore si riserva altresì di addebitare al Cliente il Cmor, derivante da un'eventuale precedente situazione di morosità del Cliente con altro fornitore, così come comunicata dal SII.

## 8. Aggiornamento delle clausole contrattuali

Il Contratto si intenderà modificato di diritto, mediante l'automatico inserimento o abrogazione di clausole negoziali obbligatoriamente imposte o da provvedimenti dell'ARERA o del legislatore. Ove necessario il Fornitore indicherà al Cliente, in Bolletta o mediante apposita informativa, le conseguenti modifiche e i relativi effetti.

Qualora sia esplicitamente prevista nelle CTE prescelte una durata a tempo determinato, il Fornitore avrà facoltà di proporre al Cliente il rinnovo delle condizioni economiche con eventuali modifiche, mediante comunicazione in forma scritta, mediante il supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente all'atto della formalizzazione della Proposta di fornitura, in modo che essa pervenga al Cliente stesso con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove e differenti condizioni economiche.

Senza pregiudizio per le disposizioni precedenti, il Fornitore avrà facoltà di apportare unilateralmente (salva la facoltà di recesso del Cliente di cui all'art. 10) qualunque modifica alle condizioni economiche, normative o tecniche del Contratto ove sussista un giustificato motivo, quale - in via esemplificativa, ma non esaustiva - il mutamento delle condizioni del mercato o delle proprie politiche commerciali ovvero qualora sopraggiungano, successivamente alla data di stipula del Contratto, provvedimenti di pubbliche autorità e/o regolamentazioni e/o modificazioni del quadro normativo, regolamentare o tariffario ovvero mutamenti dei termini delle condizioni di approvvigionamento da parte del Fornitore parzialmente o totalmente incompatibili con il Contratto. La comunicazione di variazione deve contenere per ciascuna delle modifiche proposte le seguenti informazioni: 1) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultanti dalla modifica proposta; 2) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;

3) la decorrenza della variazione proposta; 4) i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri; 5) nel caso di variazione delle condizioni economiche, il nuovo Codice Offerta e la stima della spesa annua escluse le imposte. Fermo quanto sopra, in caso di variazione unilaterale delle condizioni economiche che comporti esclusivamente una diminuzione di corrispettivi previsti in Contratto e determinati dal Fornitore, il termine di preavviso sarà non inferiore a 1 (uno) mese rispetto alla decorrenza delle suddette variazioni, fermi restando tutti gli ulteriori obblighi previsti dal Codice di condotta commerciale (e meglio indicati nel presente articolo del Contratto). Nel caso di modifiche unilaterali del Fornitore, il Cliente avrà facoltà di recedere nei termini e con le modalità previsti dalla Normativa Vigente. Il Cliente, qualora eserciti tempestivamente il recesso in modo che il rapporto contrattuale si interrompa prima della decorrenza della modifica proposta e fino alla data di efficacia del recesso stesso, avrà diritto all'applicazione delle precedenti condizioni contrattuali. La comunicazione di variazione verrà inviata in forma scritta mediante il supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente all'atto della formalizzazione della Proposta di fornitura, in un documento distinto dalla Bolletta e in ogni caso in maniera disgiunta da quest'ultima, in modo che essa pervenga al Cliente stesso con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza della variazione. In caso di eventuale variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o adeguamento automatico, non è dovuta alcuna comunicazione di variazione unilaterale; tali variazioni verranno comunicate al Cliente nella prima bolletta in cui sono applicate. Qualora sia esplicitamente prevista nelle CTE prescelte l'Evoluzione Automatica delle stesse dopo 12 (dodici) mesi, il Fornitore ne darà comunicazione in forma scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a 2 (due) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni stesse. È fatto salvo in ogni caso il diritto del Cliente di recedere dal Contratto.

Ai sensi del Codice di condotta commerciale il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico, pari a 30 (trenta) euro, nel caso di mancato rispetto dei termini di preavviso di eventuali rinnovi delle condizioni economiche, variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali (anche che comportino esclusivamente una diminuzione di corrispettivi previsti in Contratto e determinati dal Fornitore) o evoluzioni automatiche. Nel caso in cui non siano rispettate le condizioni previste per la gestione degli eventuali rinnovi delle condizioni economiche o delle variazioni contrattuali unilaterali, le stesse non saranno applicate, salvo che non comportino una diminuzione dei corrispettivi unitari precedentemente applicati.

## 9. Risoluzione del Contratto

Ferme restando le cause di recesso e/o risoluzione previste dal Contratto o disposte per legge, e in particolare le disposizioni degli artt. 3 e 7 delle presenti Condizioni Generali nonché le disposizioni del TIMOE e del TIMG, lo stesso potrà essere risolto anticipatamente dal Fornitore, anche per una singola fornitura, mediante semplice comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata (anche elettronica) e/o PEC, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., al verificarsi di una o più delle seguenti circostanze:

- manca attivazione, revoca o cessazione di efficacia dell'autorizzazione permanente di addebito in conto corrente bancario delle Bollette emesse dal Fornitore, a cui non sia posto rimedio entro i successivi 10 (dieci) giorni;
- ritardo in un pagamento da parte del Cliente degli importi dovuti che si protragga per almeno 20 (venti) giorni dalla data in cui i relativi importi sono dovuti in forza del Contratto di Fornitura, fermo restando l'applicazione degli interessi di cui all'art. 7;
- violazione da parte del Cliente degli obblighi a suo carico previsti all'art. 18 ("Impianti, apparecchiature, verifiche"), all'art. 5 ("Obblighi Fiscali") e all'art. 12 ("Cessione del Contratto");
- iscrizione del Cliente nel registro dei protesti;
- fornitura di dati non veritieri ovvero errati da parte del Cliente/dichiarazioni mendaci rese dal Cliente;

- manomissione dei Misuratori o sottrazione fraudolenta di energia elettrica e/o gas naturale;
- dichiarazione di liquidazione controllata o sottoposizione del Cliente ad altra procedura di composizione della crisi da sovraindebitamento, anche straniera, ovvero sopravvenuto decesso;
- il Cliente abbia dichiarato falsamente di rivestire la qualifica di Cliente finale, così come definita all'art. 11 delle Condizioni Generali in quanto l'energia elettrica e/o il gas naturale forniti sono utilizzati, anche solo in parte, per fini imprenditoriali, commerciali, artigianali o professionali e/o e i/i POD oggetto del Contratto sia/no alimentati a tensione diversa da BT e/o caratterizzato/i da una potenza impegnata superiore a 15 kW e/o i/i PDR oggetto del contratto sia/no caratterizzato/i da un consumo annuo eccedente il limite di 200.000 Smc.

Senza pregiudizio per qualsiasi altro rimedio del Fornitore ai sensi di legge o previsto dal Contratto, la risoluzione avrà effetto alla prima data utile consentita dalla normativa di settore.

Nei limiti di legge, sono a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa cessazione della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e dei relativi servizi collegati.

## 10. Ripensamento e recesso

### 10.1 Diritto di ripensamento

Qualora il Contratto sia stato concluso da un Consumatore in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o attraverso forme di comunicazione a distanza, lo stesso può esercitare il diritto di ripensamento entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione del Contratto, anche per una sola fornitura, dandone comunicazione al Fornitore a mezzo lettera raccomandata A/R, via email all'indirizzo [assistenza@pulsee.it](mailto:assistenza@pulsee.it) o via PEC, utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione dal Fornitore con il presente Contratto e scaricabile dal sito internet [www.pulsee.it](http://www.pulsee.it) o presentando qualsiasi dichiarazione esplicita di tale volontà. Il suddetto termine è esteso a 30 (trenta) giorni nel caso di Contratto concluso nel contesto di: a) visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione del Cliente; b) escursioni organizzate dal Fornitore.

Le attività necessarie all'esecuzione del Contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento di cui al presente articolo, salvo che il Cliente presenti una espressa richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso tale termine. Tale richiesta può comportare un anticipo della fornitura rispetto alle tempistiche di norma applicate dal Fornitore. In questo caso, qualora non sia stata avviata la fornitura, il Consumatore potrà comunque esercitare il ripensamento ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi già sostenuti dal Fornitore così come determinati dalla Normativa Vigente. Nel caso di avvio della fornitura, il Consumatore sarà tenuto al pagamento degli eventuali

corrispettivi di fornitura previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura stessa. In questo caso, ai sensi degli artt. 50.3 e 51.8 del Codice del Consumo e dell'art. 9.5 del Codice di condotta commerciale, il Consumatore riconosce che una volta che il Contratto sarà stato interamente eseguito dal Fornitore, ossia a seguito dell'avvio della fornitura o, in caso di nuovo contratto con il medesimo Fornitore, una volta applicate le condizioni del nuovo contratto, non avrà più diritto di esercitare il ripensamento.

Nel caso in cui non sia stata ancora avviata la fornitura il Fornitore potrà applicare, come disposto dall'art. 9.6 del Codice di condotta commerciale, un corrispettivo massimo non superiore al corrispettivo previsto dall'art. 11 del TIV. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, qualora non fossero già state avviate dal Fornitore le attività di avvio dell'esecuzione del Contratto per il quale il Consumatore ha esercitato il ripensamento, la fornitura sarà garantita dal precedente fornitore qualora il precedente contratto di fornitura non risulti essere stato sciolto. In alternativa la fornitura potrà essere garantita per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del Punto di Fornitura sulla base della volontà manifestata dal Cliente o dal soggetto che eroga il servizio di fornitura di ultima istanza. La fornitura potrebbe altresì essere avviata dal Fornitore per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del Punto di Fornitura sulla base della volontà manifestata dal Consumatore. Il Consumatore che esercita il ripensamento al fine di cessare la fornitura dovrà richiedere la disattivazione del Punto di Fornitura all'attuale fornitore che provvederà a richiedere l'esecuzione della prestazione al Distributore anche tramite l'eventuale utente del servizio di distribuzione/trasporto ai sensi di quanto previsto per: (i) il gas naturale, dall'art. 47.6 della RQDG; (ii) l'energia elettrica, dall'art. 1.8 del TIQC.

## 10.2 Recesso per cambio fornitore

Nel caso in cui intenda cambiare fornitore, il Cliente può recedere in qualunque momento e senza oneri dal Contratto, per il tramite del nuovo fornitore, al quale dovrà rilasciare apposita procura per agire a tal fine per suo conto e in suo nome. Il recesso, in tal caso, è esercitato dal nuovo fornitore mediante l'invio della richiesta di Switching al SIL. Il cambio fornitore avverrà nel rispetto delle tempistiche previste dalla Normativa Vigente (se esercitato entro il giorno 10 (dieci) del mese, l'attivazione della fornitura avverrà il primo giorno del mese successivo).

## 10.3 Recesso per motivi diversi dal cambio fornitore

Nel caso di recesso per motivi diversi dal cambio di fornitore, il Cliente invierà al Fornitore comunicazione di recesso nelle forme e con le modalità previste dall'articolo 19 ("Comunicazioni") ovvero secondo le modalità indicate dal Fornitore per l'esecuzione della prestazione (es. attraverso la compilazione di apposito modulo predisposto dal Fornitore per la disattivazione del Punto di Fornitura). Se nella comunicazione di recesso non viene specificato che essa riguarda la disattivazione del Punto di Fornitura, la fornitura verrà proseguita automaticamente dal fornitore del Servizio di ultima istanza che addebiterà al Cliente i relativi corrispettivi. Il preavviso per il recesso da parte del Cliente finale che intenda cessare la fornitura è pari a 1 (un) mese. Il termine di preavviso decorrerà dalla data di ricezione della comunicazione di recesso da parte del Fornitore.

Il recesso da parte del Cliente può riguardare anche una sola delle forniture. Il Contratto continuerà a produrre effetti unicamente per la fornitura non oggetto di recesso. Qualora, a seguito della comunicazione di recesso, il Cliente non renda possibile la rilevazione finale dei consumi o la sospensione della fornitura, lo stesso rimarrà in ogni caso responsabile dei consumi di energia elettrica e/o gas naturale e dei costi connessi (ad es. corrispettivi richiesti dal Distributore). In caso di negato accesso al Misuratore gas, per indisponibilità del Cliente, il Distributore è tenuto a effettuare fino a tre tentativi di disattivazione, in seguito dei quali il Fornitore si riserva di richiedere l'interruzione dell'alimentazione del PDR, con oneri a carico del Cliente. In ogni caso, eventuali prelievi intercorrenti tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di chiusura e/o interruzione da parte del Distributore saranno comunque posti a carico del Cliente.

## 10.4 Recesso del Fornitore

Fatte salve le ipotesi previste dal successivo art. 11, il Fornitore ha in ogni caso facoltà di recedere unilateralmente dal Contratto, per qualunque motivo, dandone comunicazione al Cliente mediante raccomandata A/R (anche elettronica) e/o PEC, con un termine di preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi. In tal caso il termine di preavviso decorrerà dal primo giorno del primo mese successivo alla data di ricezione della comunicazione di recesso da parte del Cliente.

## 11. Forza Maggiore e casi di interruzione della fornitura

Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza Maggiore. Qualora si verifichi una causa di Forza Maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile (totalmente o parzialmente) ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, e la natura della causa di Forza Maggiore. Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.

In caso di impedimento parziale del Fornitore, quest'ultimo ha la facoltà di ridurre proporzionalmente le prestazioni dovute, limitandole alla parte rimasta eseguibile, ovvero di dichiarare il proprio recesso dal Contratto con effetto a decorrere dal 60° (sessantesimo) giorno successivo alla comunicazione al Cliente dell'esercizio del recesso. Parimenti, il Fornitore non potrà essere in alcun modo ritenuto responsabile in caso di limitazione o interruzione della fornitura per: (i) atti d'autorità, compresi, in via esemplificativa e non tassativa, scioperi, terremoti, eventi naturali, leggi, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità o controllo sulla fornitura oggetto del Contratto, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano al Fornitore in tutto o in parte impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico; (ii) ragioni di carattere tecnico, lavori da eseguire lungo la rete di distribuzione e trasmissione o trasporto, atti o omissioni attribuibili al Distributore o all'impresa di trasmissione o trasporto.

In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità dell'energia elettrica e/o del gas naturale forniti alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di Forza Maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore. Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica e/o del gas naturale o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

## 12. Cessione del Contratto

Il Cliente acconsente sin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore a società terze di vendita di energia elettrica e/o gas naturale ovvero altra società di vendita di energia elettrica e/o gas naturale che, direttamente o indirettamente, sia controllata, controlli o sia soggetta a comune controllo con il Fornitore, ad eccezione dell'esercente la maggior tutela. La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta da parte del Fornitore. Resta in ogni caso salva la facoltà del Fornitore di cedere in qualsiasi forma a terzi i crediti derivanti dal Contratto. È fatto divieto al Cliente di cedere il presente Contratto.

## 13. Legge applicabile e risoluzione delle controversie.

Il Contratto è regolato dalla legge italiana, dalle eventuali clausole negoziali e norme regolamentari e tecniche approvate dall'ARERA e/o da altra Autorità competente successivamente alla conclusione del Contratto.

In caso di controversia non componibile tra le Parti e successivamente alla presentazione di un reclamo al Fornitore, il Cliente ha la possibilità di attivare il servizio conciliazione dell'ARERA (ovvero degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie iscritti nell'elenco pubblicato sul sito <https://www.arera.it/consumatori/conciliazione>). La procedura presso l'ARERA si svolge on line, è gratuita e consiste in un incontro in una virtual room in presenza di un rappresentante del Fornitore e un conciliatore appartenente all'elenco dei conciliatori abilitati dell'ARERA. La domanda di conciliazione può essere depositata (i) in caso di risposta al reclamo ritenuta insoddisfacente, ovvero (ii) decorsi almeno 40 (quaranta) giorni dall'invio del reclamo in caso di mancata risposta del Fornitore.

Il servizio è rivolto ai Clienti alimentati, nel settore elettrico, in bassa e media tensione e nel settore gas, in bassa pressione. L'attivazione del servizio di conciliazione avviene mediante compilazione online di apposita richiesta accessibile dal sito [www.arera.it](http://www.arera.it). Per maggiori informazioni è possibile contattare anche lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente al numero 800.166.654.

Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, conclusione, esecuzione o risoluzione del Contratto o comunque ad esso relativa sarà competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

Ai sensi del TIRV, avendo il Fornitore aderito alla procedura ripristinatoria volontaria prevista dallo stesso provvedimento, nel caso in cui il Contratto sia stato concluso in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o attraverso forme di comunicazione a distanza, il Cliente, con riferimento agli adempimenti a carico del medesimo Fornitore volti a verificare l'avvenuta conferma del Contratto, può inviare al Fornitore un reclamo per contestare il Contratto entro e non oltre 40 (quaranta) giorni dalla data di emissione della prima bolletta. Ferma restando l'applicazione delle previsioni di cui al Codice del Consumo, l'invio del reclamo è condizione necessaria per l'avvio delle eventuali procedure speciali conciliative e ripristinatorie, cui la Società ha aderito, previste dal medesimo TIRV.

## 14. Validità e modifiche

Il Contratto costituisce la manifestazione integrale delle intese intervenute tra il Cliente e il Fornitore relativamente all'oggetto dello stesso e prevale su qualunque accordo o intesa dagli stessi presa in precedenza relativamente allo stesso oggetto. Salvo quanto previsto dall'art. 8 delle presenti CGF, qualsiasi modifica al Contratto, per essere valida ed efficace, dovrà essere concordata tra le Parti con la forma prevista per la stipula del presente Contratto. Qualora una delle disposizioni del Contratto risulti invalida, inefficace o inapplicabile, tale invalidità, inefficacia o inapplicabilità non inficerà la validità, efficacia o applicabilità di alcun'altra disposizione del Contratto, fatta salva l'applicazione dell'art. 1419, comma 1, cod. civ.. La mancata richiesta di una parte di adempiere una disposizione del Contratto non pregiudicherà in alcun modo il suo diritto di far valere la medesima in un momento successivo. Nessuna rinuncia di una parte a diritti previsti dal Contratto sarà efficace a meno che non sia fatta per iscritto.

## 15. Durata del Contratto e decorrenza della fornitura

Il Contratto ha durata indeterminata, fatto salvo il diritto di recesso da parte del Cliente e del Fornitore. La fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale è condizionata all'attivazione da parte dei soggetti competenti dei servizi di trasmissione, trasporto e dispacciamento dell'energia elettrica e/o di trasporto e di distribuzione del gas naturale e avviene compatibilmente con l'intervenuta efficacia dell'eventuale recesso del Cliente verso il precedente fornitore (nel caso di Switching). Qualora, la data di presunta attivazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale indicata dal Fornitore nella Proposta di Fornitura non fosse rispettata, il Cliente verrà informato, mediante e-mail circa l'eventuale diversa data di avvio o di mancato avvio e delle cause che l'hanno determinata. Tali circostanze non potranno, in ogni caso, costituire motivo di richieste da parte del Cliente per risarcimento danni e/o indennizii e/o pretese di qualsivoglia natura. In caso di fornitura relativa ad una pluralità di Punti di Fornitura il Fornitore si impegnerà a dar corso alla fornitura per quei Punti di Fornitura per i quali l'attivazione risulta già possibile; in tale caso il Fornitore non sarà responsabile di eventuali danni subiti dal Cliente conseguenti alla ritardata e/o mancata attivazione della fornitura. In caso di richiesta di fornitura congiunta di energia elettrica e gas naturale, qualora, per cause non imputabili al Fornitore, non sia possibile l'attivazione congiunta, il Fornitore si riserva la facoltà di procedere all'attivazione della fornitura solo in relazione all'energia elettrica o al gas naturale. In questo caso, l'efficacia del Contratto decorre dall'attivazione della prima fornitura.

In caso di voltura nella fornitura di un nuovo Cliente su di un Punto di Fornitura attivo (senza soluzione di continuità) il volturante dovrà richiedere al Fornitore la voltura e comunicare l'eventuale autolettura rilevata. Per le sole forniture di energia elettrica, nel caso in cui il volturante non sia già cliente di Pulsee, sarà comunque possibile per il volturante presentare al Fornitore stesso una richiesta di voltura con contestuale cambio di fornitore. Il volturante dovrà, in entrambi i casi, stipulare un nuovo contratto previa presentazione dei documenti richiesti dal Fornitore. In tal caso l'avvio dell'esecuzione della fornitura in capo al volturante coinciderà con la data di voltura secondo la Normativa Vigente (Del. 102/2016/R/com e s.m.i. e Del. 135/2021/R/eel e s.m.i.), che non necessariamente corrisponde alla data di eventuale rilevazione dell'autolettura o richiesta di voltura. Il Fornitore si riserva la facoltà di non accettare la richiesta di voltura, comunicandolo al Cliente, e di procedere alla risoluzione del contratto in essere alla data di presentazione della richiesta di voltura per il Punto di Fornitura interessato.

## 16. Assicurazione e infurtuni

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas naturale o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della Del. 85/2024/R/gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi: (a) i Clienti finali di gas metano diversi dai Clienti domestici o condomini domestici dotati di un Misuratore di classe superiore a G25 (la classe del Misuratore è indicata in bolletta);

(b) i consumatori di gas metano per autorazione. Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infurtuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (ovvero del contatore). L'assicurazione è stipulata dal Comitato Italiano Gas ("CIG") per conto dei Clienti finali. Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it). Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro è disponibile presso gli sportelli del Fornitore e sul sito internet [www.pulsee.it](http://www.pulsee.it).

## 17. Aspetti della somministrazione

Il Cliente si dichiara consapevole e accetta incondizionatamente che tutti gli aspetti riguardanti la qualità della somministrazione (quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo: variazioni di tensione o pressione, interruzioni nell'erogazione dei servizi, modifica delle caratteristiche di allacciamento alla rete, frequenza, manutenzione della rete, ecc.) attengono esclusivamente ai rapporti in essere tra il Cliente e il Distributore ovvero il responsabile del servizio di dispacciamento e trasporto secondo quanto previsto dalla Normativa Vigente di settore. Il Cliente si dichiara consapevole e accetta incondizionatamente che in nessun caso il Fornitore potrà essere ritenuto responsabile, neanche parzialmente e/o indirettamente, di danni causati dalla qualità di somministrazione, o, in generale, dalla connessione dei POD e/o dei PDR alla rete, non esercitando il Fornitore alcuna attività di distribuzione, trasporto o dispacciamento. Il Cliente si dichiara consapevole e accetta incondizionatamente che eventuali interruzioni e/o limitazioni di somministrazione, con o senza preavviso, imputabili al Distributore e/o al responsabile del servizio di dispacciamento o trasporto, o comunque dovute a cause accidentali e/o a cause di Forza Maggiore e/o provvedimenti di pubblica autorità, non gli attribuiranno alcun diritto di risarcimento nei confronti del Fornitore o riduzione dei corrispettivi allo stesso dovuto.

In tali casi l'interruzione o la mancata erogazione non potranno costituire ragione di risoluzione del Contratto né potrà essere imposto al Fornitore di garantire modalità alternative di somministrazione. In caso il Distributore attivi le modalità alternative di somministrazione di gas naturale, i relativi costi verranno addebitati a tutti i Clienti serviti dal Fornitore sulla rete di distribuzione interessata dall'intervento, in misura proporzionale al consumo mensile (effettivo o stimato per ciascun Cliente) nel mese di riferimento.

## 18. Impianti, apparecchiature e verifiche

### 18.1 Impianti e apparecchiature

L'energia elettrica e/o il gas naturale verranno messi a disposizione del Cliente presso i Punti di Fornitura indicati dal Cliente nella Proposta di Fornitura e pertanto i rischi e le responsabilità relative verranno trasferiti contestualmente dal Fornitore al Cliente.

Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del Misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del Misuratore stesso. Sono invece del Distributore competenti gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura di energia elettrica e/o gas naturale. Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.

Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso il Punto di Fornitura e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il Misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente; in ogni caso qualsiasi intervento sul Misuratore dovrà essere eseguito dagli incaricati del Distributore.

### 18.2 Verifiche del gruppo di misura e ricostruzione consumi.

Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del Gruppo di misura in contraddittorio, effettuandone richiesta scritta o telefonica al Fornitore. Il Cliente ha diritto di presenziare alla prova di verifica. Ove il Cliente non si avvalga di tale diritto, l'esito della verifica verrà comunicato al Cliente dal Fornitore quando quest'ultimo ne avrà ricevuta notizia dal Distributore. Se le verifiche confermano l'inconveniente lamentato dal Cliente, le spese di prova e degli interventi necessari non saranno poste a carico del Cliente. Qualora il Gruppo di misura installato presso il Cliente, a seguito delle verifiche, presenti un errore nella registrazione dei consumi che ecceda i margini di tolleranza riferiti alla portata del Misuratore, come previsto dalla Normativa Vigente, il Distributore procederà alla sostituzione del Misuratore, alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamente ed alla determinazione del relativo conguaglio.

Il Cliente ha 30 (trenta) giorni di tempo dal ricevimento della comunicazione scritta dei risultati della ricostruzione dei consumi da parte del Distributore e/o del Fornitore per inviare le proprie osservazioni scritte, adeguatamente documentate, all'indirizzo indicato nella comunicazione stessa; in mancanza, sarà ritenuta valida a tutti gli effetti la ricostruzione dei consumi comunicata dal Distributore o Fornitore.

Le disposizioni del presente articolo in tema di ricostruzione si applicano anche alle ipotesi di manomissione del Gruppo di misura.

In ogni caso il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato il Gruppo di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di competenza del Distributore previste dalla Normativa Vigente (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura), nonché al fine di eseguire gli interventi di sospensione e/o disalimentazione del Punto di Fornitura. La contestazione dei consumi risultanti dalla lettura del Misuratore non costituisce per il Cliente giustificato motivo di sospensione del pagamento, parziale o totale, del corrispettivo della fornitura, fatto salvo il diritto al rimborso della parte pagata in eccesso rispetto all'esito della verifica in contraddittorio.

### 19. Comunicazioni

Ogni comunicazione tra le Parti, fatto salvo quanto concerne le richieste di informazioni, i reclami, che sono regolati dal successivo art. 20, la costituzione in mora e il recesso del Fornitore, dovrà essere effettuata a mezzo lettera semplice o raccomandata, a mezzo e-mail e attraverso altri canali di comunicazione digitale. Il Fornitore potrà inviare le comunicazioni anche unicamente con nota in Bolletta. Il Fornitore potrà inoltre inviare comunicazioni a mezzo di posta elettronica con valore di raccomandata all'indirizzo e-mail fornito dal Cliente, in sostituzione della raccomandata cartacea. In detta ipotesi, il Cliente riceverà sulla posta elettronica un avviso di giacenza con specificazione dell'oggetto e delle istruzioni per poter scaricare e ricevere il messaggio allegato.

Il Cliente al fine di accettare tale mezzo di comunicazione, dovrà accreditarsi all'ufficio postale virtuale, confermare i suoi dati e inserire codice utente e password. A seguito della verifica da parte del vettore della congruità dei dati inseriti dal Cliente, quest'ultimo potrà ricevere/scaricare il contenuto della raccomandata.

Il Cliente potrà altresì effettuare eventuali comunicazioni e/o richieste al Fornitore mediante il servizio di assistenza telefonica (customer care) che il Fornitore avrà facoltà di attivare.

### 20. Richieste di informazioni, reclami, indennizzi automatici e standard di qualità commerciale e indennizzi automatici

#### 20.1 Richieste di informazioni e reclami

Il Cliente ha la possibilità di formulare richieste di informazione utilizzando l'indirizzo mail [assistenza@pulsee.it](mailto:assistenza@pulsee.it) oppure via PEC all'indirizzo [segreteria@pec.pulsee.biz](mailto:segreteria@pec.pulsee.biz). Il Fornitore risponderà con comunicazione scritta, fatte salve le richieste verbali per le quali la risposta contestuale sia ritenuta soddisfacente dal Cliente. Il Cliente può inviare in forma scritta reclami, inviandoli all'indirizzo mail [assistenza@pulsee.it](mailto:assistenza@pulsee.it) oppure via PEC all'indirizzo [segreteria@pec.pulsee.biz](mailto:segreteria@pec.pulsee.biz), tramite la compilazione del modulo reclami o in forma libera, purché vengano indicati chiaramente i seguenti elementi minimi, necessari al Fornitore per l'identificazione del Cliente e per l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- nome e cognome;
- indirizzo di fornitura;
- indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o indirizzo e-mail, per l'invio della risposta;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica e/o gas naturale);
- Codice POD/PDR (identificativo alfanumerico del Punto di Fornitura) o, qualora non disponibile, il codice cliente;
- una breve descrizione dei motivi di reclamo.

Il modulo reclami è disponibile sul sito internet [www.pulsee.it](http://www.pulsee.it) e presso gli sportelli commerciali. Il Fornitore utilizzerà in via prioritaria, per la formalizzazione della risposta motivata al reclamo, l'indirizzo di posta elettronica eventualmente fornito dal Cliente.

#### 20.2. Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e gas naturale

Si riportano di seguito gli standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e/o gas naturale e gli standard generali di qualità dei call center definiti dall'ARERA nel TIQV in vigore. I dati riportati dovranno ritenersi automaticamente modificati in conformità alla Normativa Vigente pro-tempore.

#### STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE

indicatore	standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 giorni solari	95%

#### STANDARD GENERALE DI QUALITÀ DEI CALL CENTER

indicatore	standard generale
Accessibilità al servizio	AS ≥ 95%
Tempo medio di attesa	TMA ≤ 180 s
Livello di servizio	LS ≥ 85%

### 20.3 Indennizzi automatici

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità previsti dal TIQV, il Fornitore è tenuto al riconoscimento nei confronti del Cliente di un indennizzo automatico, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione; in particolare se la prestazione avviene: a) oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto un indennizzo pari a 30€; b) oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto un indennizzo pari a 60€; c) oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto un indennizzo pari a 90€. L'indennizzo automatico sarà corrisposto al Cliente attraverso la detrazione dall'importo addebitato a partire dalla prima Bolletta utile fino a esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

### 20.4 Standard e indennizzi automatici in tema di fatturazione della vendita di energia elettrica e gas naturale

Si riportano di seguito gli standard e i relativi indennizzi in tema di fatturazione della vendita di energia elettrica e/o gas naturale definiti dall'ARERA nel TIF in vigore. I dati riportati dovranno ritenersi automaticamente modificati in conformità alla Normativa Vigente pro-tempore.

#### STANDARD DA RISPETTARE IN TEMA DI FATTURAZIONE

indicatore	standard specifico
Tempi di emissione della fattura di periodo	entro 45 gg solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella fattura
Tempo di emissione della fattura elettronica di chiusura	entro 6 settimane meno 2 giorni solari
Tempo di emissione della fattura cartacea di chiusura	entro 6 settimane meno 8 giorni solari
Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi	energia elettrica ≤ 50%; gas naturale ≤ 75%.

#### INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEL TEMPO DI EMISSIONE DELLA BOLLETTA DI PERIODO

indicatore	indennizzo previsto
per un ritardo fino a 10 giorni solari oltre lo standard	6 euro
ogni 5 giorni ulteriori per ritardi fino a 45 giorni solari oltre lo standard	6 euro + 2 euro ogni 5 gg solari di ritardo fino ad un massimo di 20 euro
per ritardi compresi tra 46 e 90 giorni solari	40 euro
per ritardi superiori a 90 giorni solari	60 euro

#### INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEL TEMPO DI EMISSIONE DELLA BOLLETTA DI CHIUSURA

indicatore	indennizzo previsto
per un ritardo fino a 10 giorni solari oltre lo standard	4 euro
ogni 10 giorni per ritardi fino a 90 giorni oltre lo standard	4 euro + 2 euro ogni 10 gg solari di ritardo
per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari	4 euro + 2 euro ogni 10 gg solari di ritardo fino ad un massimo di 22 euro

### 21. Standard e indennizzi automatici in tema di morosità energia elettrica e gas naturale

Si riportano di seguito gli standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e/o gas naturale e gli standard generali di qualità dei call center definiti dall'ARERA nel TIQV in vigore. I dati riportati dovranno ritenersi automaticamente modificati in conformità alla normativa vigente pro-tempore.

#### INDENNIZZI AUTOMATICI DA CORRISPONDERE AL CLIENTE IN CASO DI SOSPENSIONE DELLA FORNITURA O DI RIDUZIONE DI POTENZA AL 15%

indicatore	standard da rispettare	indennizzo previsto
nonostante il mancato invio della costituzione in mora	-	30 euro
nonostante il mancato rispetto del termine ultimo per provvedere al pagamento indicato nella costituzione in mora	- 25 gg solari per la riduzione di potenza al 15% - 40 gg solari per la sospensione	20 euro
nonostante 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 (indicata dalla costituzione in mora)	3 gg lavorativi	20 euro