

## Condizioni Generali di Contratto

### Art. 1 Oggetto del Contratto

1.1 Le presenti condizioni generali di Contratto regolano il rapporto contrattuale fra Optima Italia Spa ("Optima") e l'Utente ("Cliente").

1.2 Il Contratto è costituito da: a) Proposta irrevocabile di Contratto; b) Condizioni generali di Contratto; c) Eventuali Allegati tecnici; d) Scheda di confrontabilità dell'offerta (solo per i Clienti Privati); e) Offerta economica; f) Nota Informativa per il cliente finale di cui all'Allegato A "Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali" alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ("ARERA") 366/2018/R/COM del 28 giugno 2018 e s.m.i. pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) il 2 luglio 2018 ("Codice di Condotta"); g) Modulo dati catastali ex legge n. 311 del 30 dicembre 2004 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato" ("Legge finanziaria 2005") e s.m.i., pubblicata in Gazzetta Ufficiale n. 306 del 31 dicembre 2004; h) Eventuali Allegati integrativi; i) Informativa relativa al diritto di ripensamento ex D. Lgs. n. 206 del 6 settembre 2005 "Codice del Consumo" e s.m.i. (solo per i Clienti Privati che abbiano stipulato un contratto a distanza o fuori dai locali commerciali dell'esercente); h) Eventuale Informativa precontrattuale ex D. Lgs. 70/2003 e s.m.i..

1.3 Oggetto del Contratto è la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, nonché dei servizi accessori alla stessa presso i punti di prelievo/riconsegna del Cliente ("Siti") attraverso la Rete Nazionale di Trasmissione e quella di Distribuzione Locale ("Distributore") secondo le caratteristiche dei singoli Siti. Ai fini dell'esecuzione del Contratto, Optima provvederà, autonomamente o tramite terzi fornitori, a stipulare i contratti per i servizi di trasporto, distribuzione e di dispacciamento dell'energia elettrica e del gas naturale a porre in essere tutto quanto necessario e opportuno a tal fine, anche in conformità a quanto richiesto dai gestori di rete competenti.

1.4 Resta inteso che qualora il Cliente richieda l'attivazione di un singolo servizio le condizioni contrattuali specifiche degli altri servizi non troveranno applicazione.

1.5 Il Cliente, in ottemperanza alla normativa sull'Antiabusivismo (D.P.R. n. 380 del 6 giugno 2001 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia" e s.m.i.), in caso di richiesta di allacciamento di una nuova utenza, si obbliga ad allegare uno dei seguenti documenti: a) copia di una recente bolletta (luce, acqua, gas, telefono) anche se intestata ad altri soggetti purché relativa allo stesso immobile per il quale è stata fatta richiesta di allaccio; b) dichiarazione sostitutiva di atto notorio, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, indicante gli estremi del permesso di costruire oppure, c) per le opere abusive, gli estremi del permesso in sanatoria o copia della domanda di permesso in sanatoria corredata della prova del pagamento delle somme dovute a titolo di oblazione per intero nell'ipotesi dell'articolo 36, e limitatamente alle prime due rate nell'ipotesi dell'articolo 35, della legge 28 febbraio 1985, n. 47; d) per le opere iniziate anteriormente al 30 gennaio 1977, una dichiarazione sostitutiva di atto notorio rilasciata dal proprietario o altro avente titolo, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 attestante che l'opera è stata iniziata in data anteriore al 30/01/77.

1.6 Il Cliente è consapevole che qualora il Contratto stipulato con Optima richieda il trasferimento delle utenze da altro operatore, ciò comporta la risoluzione del rapporto con il precedente fornitore del servizio oggetto del trasferimento e che l'eventuale esercizio del diritto di ripensamento non comporta il ripristino automatico di tale rapporto contrattuale. Salvo diversamente pattuito e previsto dalla normativa vigente, la sottoscrizione del presente Contratto non comporta invece l'automatica risoluzione del contratto con il precedente operatore, in riferimento a servizi aggiuntivi e/o opzionali che prevadano l'addebito di rate di acquisto o canoni di noleggio di dispositivi consegnati dal precedente operatore. Il Cliente resta l'unico responsabile del contratto stipulato con il precedente operatore relativamente ad eventuali obblighi e oneri a Suo carico derivanti dal contratto (a titolo esemplificativo: voltura, recesso, disdetta, penali, costi di disattivazione ecc.).

1.7 In caso di richiesta di voltura o subentro, Optima si riserva di rifiutare l'attivazione della fornitura per i seguenti motivi: i) il Cliente risulti inadempiente verso Optima; ii) il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia assoggettato a procedure concorsuali oppure nel caso risultino negative le valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check); iii) il Cliente non abbia trasmesso i moduli e/o la documentazione richiesta da Optima oppure abbia trasmesso moduli o documentazione errata o incompleta.

1.8 In caso di voltura o subentro, il Cliente non risponderà in solido dei debiti del precedente intestatario delle utenze, salvo nei seguenti casi: a) Eventi societari (ad es. cessioni di azienda, fusioni/incorporazioni, trasformazioni ecc.) nei cui atti formali è previsto il subentro del nuovo intestatario nelle passività del precedente; b) Successioni ereditarie e rapporti di coniugio/convinvenza e parentela se il nuovo intestatario non provi la propria estraneità rispetto al debito pregresso inviando idonea documentazione (ad es. atto di rinuncia all'eredità o accettazione con beneficio di inventario, certificato di stato di famiglia ecc.).

### Art. 2 Perfezionamento del Contratto

2.1 Il Cliente, con la sottoscrizione, anche digitale o telematica, del Contratto dichiara: 1) di aver ricevuto, ogni documento indicato nel precedente punto 1.2; 2) di aver espressamente acconsentito a ricevere ogni documento indicato nel precedente punto 1.2 su supporto durevole; 3) di aver ricevuto tutte le informazioni preliminari in merito al Contratto previste dal Codice del Consumo e dal Codice di Condotta e di aver letto e compreso le condizioni generali di Contratto di cui richiede l'attivazione. 4) di essere stato informato della possibilità di aderire, in alternativa, all'offerta contrattuale di cui al comma 3.4 dell'Allegato A "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale" alla Delibera ARERA 463/2016/R/COM del 04 agosto 2016, nonché alle offerte di cui all'Allegato A alla Delibera ARERA 555/2017/R/COM "Offerte a prezzo libero a condizioni equiparate di tutela (offerte p.l.a.c.e.t.) e condizioni contrattuali minime per le forniture ai clienti finali domestici e alle piccole imprese nei mercati liberi dell'energia elettrica e del gas naturale" del 27 luglio 2017, compilando l'apposito modulo presente sul sito internet [www.optimaitalia.com](http://www.optimaitalia.com) ("sito aziendale"). Il Cliente assume la responsabilità per la veridicità e correttezza di tutti i dati forniti, manlevando e tenendo indenne Optima da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati inesatti o non veritieri, anche in relazione alle richieste di applicazione di regimi fiscali differenti.

2.2 Fatta salva la facoltà di esercitare il diritto di ripensamento nei termini e secondo le modalità indicate nella Informativa di cui al precedente art. 1.2 lett. i), il Cliente, attraverso la Proposta irrevocabile di Contratto, che potrà essere raccolta anche telefonicamente mediante registrazione vocale come previsto dalla normativa vigente, richiede ad Optima, che si riserva il diritto di accettare (anche mediante fatti concludenti quali, a titolo esemplificativo: invio di comunicazioni di benvenuto o di documentazione contrattuale) o rifiutare, la fornitura del Servizio e di tutti i servizi connessi ed accessori allo stesso. Il Contratto si intende perfezionato e, quindi, concluso al momento dell'accettazione da parte di Optima. Qualora risultino più proposte di Contratto da parte del Cliente, l'eventuale accettazione si intenderà relativa alla Proposta di Contratto più recente. In ogni caso Optima non procederà all'attivazione, senza che sia tenuta a fornire di ciò idonea comunicazione, qualora: i) il Cliente risulti inadempiente verso Optima; ii) il Cliente non sia in regola con i pagamenti dovuti al precedente fornitore e risulti sospeso per morosità al momento della richiesta di switching oppure oggetto di una richiesta di indennizzo come previsto dall'art. 10.3 Allegato A della delibera ARERA ARG/elt 4/08 "Regolazione del servizio di dispacciamento e di trasporto dell'energia elettrica nei casi di morosità dei clienti finali" del 25 gennaio 2008, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 30 gennaio 2008, Gazzetta Ufficiale n. 51 del 29 febbraio 2008 SO n. 49, e s.m.i., il Cliente non sia in regola con i pagamenti dovuti al precedente fornitore e risulti sospeso per morosità al momento della richiesta di switching; iii) il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia assoggettato a procedure concorsuali oppure nel caso risultino negative le valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check); iv) il Cliente non abbia trasmesso i dati o la documentazione richiesta da Optima oppure abbia trasmesso dati o documentazione errata o incompleta.

2.3 L'esecuzione del contratto resta subordinata al fatto che al momento in cui Optima richiede al Distributore l'attivazione del Punto di Prelievo/Riconsegna, lo stesso Punto non risulti già sospeso/chiuso per morosità o non sia pervenuta al Distributore una richiesta di sospensione/chiusura relativa allo stesso o che non risulti oggetto di una richiesta di indennizzo; a tal fine il Distributore comunicherà a Optima le seguenti informazioni: i) il punto di prelievo/riconsegna risulta sospeso/chiuso per morosità a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità; ii) se per il medesimo punto sia in corso una richiesta di indennizzo; iii) il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; iv) le eventuali date delle richieste di sospensione/chiusura, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching; v) le eventuali date delle richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching vi) l'accessibilità o meno del punto di riconsegna. In caso di effettivo esercizio della revoca Optima non darà esecuzione al presente contratto e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno così come previsto dalla normativa vigente.

2.4 Il Contratto si considererà perfezionato e, pertanto, valido ed efficace, anche qualora Optima non sia in grado di attivare tutti i servizi richiesti, e quindi anche in caso di attivazione di uno solo dei Servizi richiesti. Il Cliente è consapevole che, per motivi tecnici, non è possibile l'attivazione simultanea dei servizi richiesti. Le Parti si impegnano a comunicare tempestivamente all'altra, eventuali problemi relativi all'attivazione e al regolare funzionamento del Servizio eventualmente riscontrati. Il Cliente si impegna, altresì, a informare tempestivamente Optima di ogni interruzione totale o parziale e di ogni malfunzionamento del Servizio dovuto ad altro Operatore. Qualora il richiedente l'attivazione sia persona diversa dall'intestatario dell'utenza, requisito indispensabile per l'attivazione sarà la disponibilità della linea telefonica e del contatore sui quali dovrà essere attivato il Servizio e, in ogni caso, il consenso dell'intestatario alla modifica e all'integrazione dell'impianto già esistente. La mancanza di uno dei requisiti sopra indicati determina l'impossibilità di usufruire del Servizio e di concludere il Contratto, senza che alcuna responsabilità possa ascrivere a Optima.

2.5 A prescindere dalle indicazioni tecniche fornite dal Cliente nel Contratto, che resterà valido ed efficace, in caso di richiesta subentro o prima attivazione di contatore pre-posato, l'attivazione del Servizio verrà effettuata a parità di condizioni tecniche del contatore preesistenti. Eventuali aumenti di potenza o variazioni delle caratteristiche tecniche del punto di prelievo potranno essere richiesti solo dopo la conclusione dell'operazione di subentro o prima attivazione, mediante compilazione e sottoscrizione di apposito modulo reperibile sul sito aziendale.

### Art. 3 Durata del contratto e recesso

3.1 Il Contratto è a tempo indeterminato, salvo recesso in qualsiasi momento da comunicarsi secondo le modalità di seguito indicate. In caso di risoluzione del contratto prima del termine indicato nell'Offerta economica, eventuali sconti applicati non saranno riconosciuti e saranno recuperati nei limiti previsti dalla normativa vigente. Tre mesi prima della scadenza del termine di durata dell'Offerta economica, Optima comunicherà al Cliente, anche tramite nota in fattura, le nuove condizioni di rinnovo contrattuale.

3.2 Il Cliente finale che intenda cambiare fornitore senza disattivare l'utenza, ha il diritto di recedere, anche parzialmente, dai singoli Servizi del presente Contratto in qualsiasi momento e senza oneri. In caso di recesso per cambio venditore, il venditore uscente deve ricevere la relativa comunicazione, entro e non oltre il giorno 10 del mese precedente secondo le modalità definite secondo le modalità definite nell'Allegato A2 "Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura" alla Delibera ARERA 783/2017/R/com del 23 novembre 2017 pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 24 novembre 2017 e s.m.i. In caso di Sito connesso in Media Tensione il termine di preavviso per il recesso contrattuale è di 12 mesi decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte di Optima della comunicazione di recesso.

3.3 Il Cliente finale che intenda disattivare completamente l'utenza ha diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza oneri, salvo eventuali costi applicati dal Distributore e/o da altri Fornitori, inviando comunicazione scritta a Optima, con le modalità di cui al successivo punto 3.4, con termine di preavviso di 30 giorni decorrente dalla data di ricezione da parte di Optima della relativa comunicazione.

3.4 La disdetta o il recesso contrattuale per disattivazione dell'utenza dovranno essere comunicati a Optima in forma scritta tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata alla sede legale Optima, oppure: i) per i clienti privati: tramite fax al numero: 800959600 o posta elettronica all'indirizzo: [servizioclientiprivati@optimaitalia.com](mailto:servizioclientiprivati@optimaitalia.com); ii) per i clienti business: tramite fax al numero 800939392 o pec all'indirizzo: [optima\\_disdetta@legalmail.it](mailto:optima_disdetta@legalmail.it); iii) nella altre modalità previste dalla normativa vigente.

3.5 Nel caso in cui il Cliente non abbia comunicato il recesso nelle forme e con i termini di preavviso sopra indicati, gli sarà addebitato un importo, a titolo di penale, pari all'ultima fattura emessa prima della cessazione del servizio suddiviso per 30 e moltiplicato per i giorni di mancato preavviso oltre IVA.

3.6 Con il ricevimento della comunicazione di recesso del Cliente, Optima sarà legittimata ad interrompere la fornitura del Servizio che il Cliente intende cessare nel rispetto dei termini di preavviso indicati ai punti precedenti. A seguito di recesso contrattuale, oltre ad eventuali costi di disattivazione, Optima addebiterà al Cliente, in un'unica soluzione, il saldo degli importi oggetto di rateizzazione. Alcuna responsabilità sarà pertanto ascrivibile ad Optima nel caso in cui il Cliente e/o terzi subiscano danni derivanti dall'interruzione del servizio, salvo nel caso in cui il Cliente abbia espressamente manifestato la volontà di passare ad altro fornitore. In tal caso, nel rispetto della normativa vigente, onde evitare disservizi in fase di migrazione verso altro fornitore, Optima sarà tenuta a mantenere il servizio attivo fino al completamento del processo migrazione, con conseguente addebito dei costi del Servizio fornito fino alla data di passaggio ad altro fornitore.

3.7 Optima ha facoltà di recedere unilateralmente dal Contratto concluso con un Cliente in qualsiasi momento e senza oneri, inviando comunicazione scritta al Cliente a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento con termine di preavviso di sei mesi decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione per i servizi energetici e di tre mesi decorrente dalla relativa comunicazione per i servizi di comunicazione elettronica.

3.8 I Clienti Privati, che abbiano stipulato un contratto a distanza o fuori dai locali commerciali dell'esercente, possono comunicare la propria volontà di esercitare il diritto di ripensamento di cui agli artt. 52 e ss del Codice del Consumo, senza penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine perentorio di 14 giorni dalla conclusione del Contratto, con le medesime modalità di cui al precedente art. 3.4.

#### **Art. 4 Mandati per il dispacciamento, trasporto, stoccaggio, connessione e selezione fornitori**

4.1 Con la stipula del presente Contratto il Cliente conferisce a Optima mandato, senza rappresentanza e con facoltà di delega per l'adempimento, a stipulare e gestire i contratti per il servizio di dispacciamento, trasporto e stoccaggio relativamente ai Siti nonché per la ricerca della fornitura più consona alle proprie esigenze, autorizzando Optima a sostituire eventualmente le forniture e le logiche di approvvigionamento (monorarie o multiorarie).

4.2 Il Cliente conferisce a Optima mandato, con rappresentanza e con facoltà di delega per l'adempimento, a stipulare il contratto per il servizio di connessione alla rete elettrica e alla rete di distribuzione della rete di gas naturale allegato al contratto di trasporto con il Distributore nonché a partecipare alle eventuali procedure di assegnazione di diritti Cip 6 e di gas naturale di importazione.

4.3 I sopradescritti mandati, conferiti in via esclusiva e irrevocabile, resteranno in essere per tutta la durata del Contratto e secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia. Detti mandati sono a titolo gratuito e i relativi oneri sostenuti da Optima per conto del Cliente verranno addebitati in fattura così come fatturati dal Grossista maggiorati delle spese di gestione interna.

4.4 Il Cliente autorizza espressamente Optima a sottoscrivere le condizioni tecniche predisposte dal Distributore, ivi comprese ai sensi dell'art. 1341 del Codice Civile quelle che prevedono a favore del Distributore limitazioni di responsabilità, facoltà di recedere o di sospendere l'esecuzione del contratto, ovvero che sanciscano a carico del Cliente decadenze, limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni, restrizioni alla libertà contrattuale, tacita proroga o rinnovazione del contratto, clausole compromissorie o deroga della competenza dell'Autorità Giudiziaria, ratificando sin da ora l'operato della mandataria. Il Cliente conferisce altresì ad Optima mandato irrevocabile e senza rappresentanza per lo svolgimento presso il Distributore locale delle attività di gestione della connessione del punto di prelievo (a titolo di esempio, variazione di potenza, spostamento gruppo di misura, voltura etc.), fermo restando la titolarità del Cliente in ogni rapporto giuridico con il Distributore locale.

4.5 Relativamente ai Siti indicati nell'Allegato tecnico, il Cliente autorizza sin da ora i) Optima ad acquisire dal Distributore locale le caratteristiche tecniche ovvero a comunicare a terzi tali dati per consentire la corretta esecuzione del contratto di trasporto, nonché a cedere a terzi il presente mandato; ii) il Distributore locale al rilascio ad Optima delle curve di prelievo su base oraria di potenza elettrica e dei dati di consumo a decorrere dalla data di stipula del presente contratto.

#### **Art. 5 Impianti di autoproduzione**

5.1 In caso di impianti di autoproduzione il Cliente è consapevole che l'installazione dell'impianto non comporta il distacco dalla rete di distribuzione e che Optima non ha alcuna responsabilità relativa agli impianti installati e ai consumi trasmessi al distributore.

#### **Art. 6 Oneri aggiuntivi**

6.1 Come indicato in dettaglio nell'Offerta economica allegata al Contratto, oltre al costo del gas naturale e dell'energia elettrica (comprensivo dell'energia attiva e delle perdite di rete), sono a carico del Cliente anche i corrispettivi e gli oneri: a) per la componente relativa all'onere servizio aggregazione misure, espressa in euro/punto di prelievo, di cui all'articolo 15.2 del TIS; b) per i costi per la capacità produttiva, espressi in euro/kWh, di cui all'art.48 della Delibera 111/06, i costi approvvigionamento risorse nel M.S.D., espressi in euro/kWh, di cui all'art. 44.3 della Delibera 111/06, i costi modulazione produzione eolica, espressi in euro/kWh, di cui all'art.44bis della Delibera 111/06, i costi remunerazione interrompibilità del carico, espressi in euro/kWh, di cui all'art.73.3 della Delibera 111/06, il corrispettivo a reintegrazione dei costi di generazione delle unità essenziali per la sicurezza del sistema elettrico ammesse alla reintegrazione dei costi, espresso in euro/kWh, di cui all'art. 45 della Delibera 111/06, il corrispettivo a copertura dei costi riconosciuti per il funzionamento di Terna, espresso in euro/kWh, di cui all'art. 46 della Delibera 111/06, il corrispettivo di reintegrazione oneri di Salvaguardia di cui all'art. 25bis del TIS, la DispBt, quota fissa (euro/punto di prelievo/mese) e quota variabile (euro/kWh) secondo quanto stabilito dall'art.7 del TIV, che identificano le componenti del dispacciamento; c) per le componenti relative alla tariffa obbligatoria TD di cui all'articolo 29 del TIT (componente  $\sigma 1$  espressa in centesimi di euro/punto di prelievo per anno a copertura dei costi relativi all'erogazione dei servizi di trasmissione, di distribuzione e di misura dell'energia elettrica; componente  $\sigma 2$  espressa in centesimi di euro/kWh impegnato per anno a copertura dei costi relativi alle infrastrutture dedicate al servizio di distribuzione; componente  $\sigma 3$  espressa in centesimi di euro/kWh, a copertura dei costi relativi alle infrastrutture dedicate al servizio di trasmissione e di distribuzione); d) per le componenti: i) ASOS, che serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione CIP 6/92. E a carico di tutti i clienti elettrici; ii) ARIM, destinata a: incentivazione della produzione ascrivibile a rifiuti non biodegradabili; messa in sicurezza del nucleare e misure di compensazione territoriale; agevolazioni tariffarie riconosciute per il settore ferroviario; sostegno alla ricerca di sistema; bonus elettrico (quota che ai clienti cui è stato riconosciuto il bonus viene compensata tramite il bonus medesimo); integrazioni delle imprese elettriche minori e promozione dell'efficienza energetica. Le componenti ASOS e ARIM si applicano, dal 1° gennaio 2018, all'energia consumata (euro/kWh), alla potenza impegnata (euro/kWh/anno) e in quota fissa (euro/anno). Per le abitazioni, non è applicata la quota potenza e il prezzo applicato all'energia consumata è il più basso per i consumi fino a 1.800 kWh/anno; la quota fissa non è applicata alle abitazioni di residenza anagrafica; e) per le componenti UC a copertura dei costi sostenuti nell'interesse generale e degli oneri generali afferenti al sistema elettrico espresse in euro/kWh, euro/punto di prelievo/mese e euro/kWh ripartite in: componente tariffaria UC3, per la copertura dei meccanismi di perequazione dei costi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica, nonché dei meccanismi di promozione delle aggregazioni e la componente tariffaria UC6 per la copertura dei costi riconosciuti derivanti da recuperi di qualità del servizio e il finanziamento dei meccanismi di promozione selettiva degli investimenti, di cui art. 39.3 del TIT; f) un corrispettivo per la remunerazione delle attività commerciali corrispondente al PCV previsto dalla delibera ARERA 156/07 e s.m.i. quantificato nell'offerta commerciale; g) per la componente relativa al servizio di trasporto QT come somma degli elementi QTF e QTV di cui all'art 8 del TIVG espressa in euro/GJ per Ambito Tariffario; h) per la tariffa obbligatoria per i servizi di distribuzione e misura composta dalle componenti: t1 a copertura dei costi di capitale relativi al servizio di distribuzione espressa in euro/punto di fornitura e per scagioni di consumo; t3 espressa in euro/Smc per scaglione di consumo; UG1, espressa in euro/Smc, a copertura di eventuali squilibri dei sistemi di perequazione e a copertura di eventuali conguagli; UG2, espressa in euro/Smc, a garanzia che gli importi versati dai clienti tramite la QVD equivalgano a quelli complessivamente sostenuti dalle imprese di vendita a condizioni di mercato e i clienti serviti in regime di tutela; UG3, espressa in euro/Smc, a copertura degli oneri sostenuti dalle imprese distributrici per gli interventi di interruzione della fornitura per morosità; GS, espressa in euro/Smc, a copertura del sistema di compensazione tariffaria per i clienti economicamente disagiati; RE, espressa in euro/Smc, a copertura degli oneri che gravano sul Fondo per misure ed interventi per il risparmio energetico e lo sviluppo delle fonti rinnovabili nel settore del gas naturale; RS, espressa in euro/Smc, a copertura degli oneri gravanti sul Conto per la qualità dei servizi gas (art. 40 RTDG); i) per la componente QVD fissa relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio prevista dal TIVG quantificata nell'offerta commerciale.

6.2 Nel caso in cui le Autorità competenti prevedano ulteriori oneri e/o corrispettivi o maggiorazioni degli oneri e/o corrispettivi vigenti al momento della stipula del Contratto, che non siano espressamente posti a carico del fornitore dalla normativa, Optima provvederà all'automatico aggiornamento dandone evidenza in fattura, senza necessità di ulteriore comunicazione al Cliente.

6.3 In caso di attivazione di utenze in BTA6, la tariffa applicata sarà calcolata tenendo conto anche della potenza media impegnata dal Sito, in base ai dati di potenza storici forniti del cliente. Alla ricezione dei dati di conguaglio, verrà effettuato un confronto mensile tra la potenza media fatturata al cliente e quella realmente impegnata.

#### **Art. 7 Altri costi a carico del Cliente**

7.1 Oltre ai costi della materia prima, degli oneri aggiuntivi di cui al precedente art. 6 e delle imposte, sono a carico del Cliente: i) il costo di attivazione indicato nella Proposta di Contratto dovuto per ogni utenza attivata; ii) i costi di noleggio/acquisto dei dispositivi eventualmente forniti da Optima; iii) gli oneri previsti dalle Autorità, dagli Enti di trasporto e distribuzione e/o da altri fornitori non inclusi nell'offerta (a titolo esemplificativo: cmor, superi di potenza, variazioni tecniche, voltura ecc.); iv) altri oneri dovuti in ragione del presente Contratto (a titolo esemplificativo: penali, spese di spedizione, interessi ecc.); v) gli importi per eventuali conguagli emessi successivamente; vi) il costo per la richiesta telematica della visura camerale pari a euro 6,00 oltre Iva, se non allegata dal Cliente al Contratto; vii) tutti gli eventuali costi di installazione, configurazione, attivazione, disattivazione e riattivazione dei Servizi e/o dei servizi accessori nonché tutti gli eventuali oneri derivanti da specifiche richieste del Cliente.

7.2 Nel caso in cui il Cliente scelga di pagare i servizi forniti da Optima tramite bonifico bancario o bollettino postale, si impegna a versare un deposito cauzionale infruttifero di interessi, di importo pari a quanto indicato nella Proposta di Contratto e/o nell'Offerta Economica. Optima potrà richiedere in ogni momento l'integrazione del deposito cauzionale nel caso in cui esso non risulti più adeguato. Tale importo verrà addebitato al Cliente nella prima fattura utile e non sarà assoggettato ad IVA, secondo quanto previsto dalle vigenti disposizioni normative in materia fiscale. Optima provvederà, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di cessazione del contratto a restituire al Cliente le somme versate a titolo di deposito cauzionale purché risultino interamente adempite le obbligazioni derivanti dal Contratto. Diversamente, per soddisfare i propri crediti vantati ad ogni titolo verso il Cliente, Optima potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a titolo di deposito cauzionale.

7.3 In caso di recesso dal Contratto prima del decorso del termine di durata indicato nell'Offerta Economica, decorrente dalla data di attivazione del Servizio, oltre alla decadenza da qualsivoglia beneficio di rateizzo, al Cliente verrà addebitato in fattura, un costo corrispondente a eventuali sconti applicati fino alla data di disattivazione del Servizio nonché gli oneri di disattivazione.

7.4 Per quanto riguarda la modalità di pagamento delle bollette, Optima: i) qualora nel Sistema Informatico Optima risultassero, per il medesimo Cliente, dati e/o modalità di pagamento differenti da quelli indicati nel presente Contratto, provvederà all'automatico aggiornamento del Sistema Informatico appena tecnicamente possibile con conseguente utilizzo, per l'addebito dei costi di tutti i servizi attivi in virtù dei contratti stipulati con Optima, dei dati di pagamento comunicati più di recente dal Cliente. Fino a quando l'aggiornamento del Sistema Informatico non sarà completato, Optima utilizzerà i dati di pagamento già presenti nel Sistema; ii) indicherà al Cliente modalità di pagamento differenti qualora, per motivi tecnici, non risulti possibile saldare tempestivamente le fatture in scadenza attraverso lo strumento di pagamento indicato dal Cliente nel Contratto. In tali casi verrà addebitato in fattura un costo mensile per la richiesta variazione della modalità di pagamento pari a 10,00 euro, IVA esclusa, oltre ad eventuali oneri amministrativi, spese e/o commissioni dovuti dal Cliente in base allo specifico strumento di pagamento indicato.

## Art. 8 Fatturazione

8.1 Salvo diversamente pattuito, a partire dal primo mese di attivazione della fornitura, in deroga a quanto previsto dall'art. 6.5 dell'Allegato A "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale" ("TIF") alla Delibera ARERA 463/2016/R/COM del 04 agosto 2016 pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) il 05 agosto 2016, Optima fatturerà in acconto al Cliente, con periodicità mensile o bimestrale, tutti gli importi dovuti in ragione del presente Contratto, calcolati sulla base delle tariffe, anche indicizzate, che Optima pratica al Cliente in ragione degli accordi con i propri Fornitori e dei dati di prelievo dei singoli Siti resi disponibili dal Distributore ovvero, qualora detti dati non siano forniti in tempo dal Distributore, in base alle autoletture comunicate dal cliente finale validate dall'impresa di distribuzione, alle autoletture non ancora validate e a dati di misura stimati in base ai consumi storici del Cliente e/o della potenza indicata nel contratto e delle modalità d'uso. L'eventuale conguaglio sarà effettuato non appena noti i consumi effettivi e, ove possibile, con il primo ciclo di fatturazione successivo. La fattura potrà includere anche tutti i corrispettivi, maggiorazioni, oneri, costi, penali e/o interessi di mora, che fossero eventualmente dovuti per effetto del Contratto o della normativa vigente, di cui verrà data comunicazione specifica con nota in fattura. Le tariffe applicate e gli eventuali indici potranno subire variazioni nel tempo, intendendosi ugualmente in vigore. Eventuali reclami non esonerano il Cliente dal pagamento dei corrispettivi alle scadenze previste.

8.2 Qualora i consumi del Cliente siano disponibili per fasce o su base oraria, Optima comunicherà al Cliente i consumi e le relative letture per Fasce "ARERA" (F1/F2/F3) come di volta in volta stabilite dall'Autorità.

8.3 In deroga a quanto previsto nel TIF: a) a decorrere dalla data di attivazione del Servizio sarà emessa con cadenza mensile la relativa fattura entro il termine di 90 giorni solari a decorrere dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura; b) al fine del computo dei consumi di elettricità e gas contabilizzati nella fattura di periodo, Optima utilizza dati di misura stimati in base ai consumi storici effettivi e stimati così come comunicati dal Cliente al momento della stipula del presente Contratto; c) qualora nel periodo cui si riferisce la fattura vengano contabilizzati consumi effettivi, potranno essere contabilizzati anche successivi consumi stimati.

8.4 Salvo diversamente pattuito, il Cliente si obbliga a corrispondere i corrispettivi dovuti in ragione del presente Contratto entro il termine di 15 giorni dalla data della fattura o, se diverso, nel termine di scadenza ivi indicato.

8.5 Le fatture, o in caso di fatturazione elettronica le copie delle fatture, saranno trasmesse per via telematica all'indirizzo e mail indicato nella Proposta di Contratto ovvero, ove specificatamente richiesto, inviate in formato cartaceo al domicilio indicato dal Cliente. La fattura e il dettaglio dei consumi e delle voci fatturate sono comunque sempre disponibili in formato scaricabile nell'Area Clienti del sito aziendale, oppure contattando il Servizio Clienti Optima.

## Art. 9 Mancato Pagamento

9.1 Salvo diversamente pattuito, il Cliente si obbliga a corrispondere i corrispettivi dovuti in ragione del presente Contratto entro il termine di 15 giorni dalla data della fattura o, se diverso, nel termine di scadenza ivi indicato. Non sono ammessi pagamenti parziali, incluso in caso di contestazione della fattura, salvo diversamente pattuito per iscritto tra le parti. In caso di pagamento parziale degli importi indicati in fattura, non concordato per iscritto tra le parti, l'importo corrisposto dal Cliente verrà trattenuto come acconto sul maggior avere e imputato in proporzione ai vari debiti del Cliente verso Optima per il mancato pagamento dei Servizi forniti, salva diversa imputazione del Cliente da comunicarsi per iscritto a Optima entro la data di pagamento del debito che si intende estinguere. Il mancato/parziale pagamento delle fatture entro la data di scadenza, legittimerà Optima, senza preventiva diffida, ad applicare interessi di mora di cui al D.lgs. 231 del 2002 per i Clienti Business. Per i Clienti privati, il mancato/parziale pagamento delle fatture entro la data di scadenza, legittimerà Optima, senza preventiva diffida, ad applicare interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso di riferimento fissato dalla BCE aumentato del 3,5% e ad addebitare i costi amministrativi sostenuti per il recupero del credito non inferiori a euro 100,00. Il Cliente buon pagatore sarà tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi dieci giorni di ritardo.

9.2 In caso di mancato pagamento delle fatture emesse, Optima ha facoltà di sospendere la fornitura di tutti i Servizi attivati e a richiedere al Distributore la sospensione della fornitura per uno o più punti di prelievo attivati e, nel caso di fornitura di gas, la chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura, decorsi almeno 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento indicato nella costituzione in mora che comunica al Cliente l'intenzione di Optima di esercitare tale diritto qualora non provveda al pagamento entro 25 giorni solari (40 giorni solari per le utenze in media e alta tensione) dalla ricezione della relativa comunicazione tramite raccomandata a.r. o p.e.c. .

9.3 Nel caso di morosità di Cliente titolare di un punto di prelievo disalimentabile connesso in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura, verrà effettuata una riduzione della potenza al livello del 15% della potenza disponibile come previsto dall'Allegato A alla delibera ARERA ARG/elt 4/08 "Regolazione del servizio di dispacciamento e del servizio di trasporto (trasmissione, distribuzione e misura) dell'energia elettrica nei casi di morosità dei clienti finali o di inadempimento da parte del venditore" e s.m.i. In caso di mancato pagamento da parte del Cliente decorsi ulteriori quindici giorni dalla riduzione della potenza disponibile, Optima procederà a sospendere la fornitura.

9.4 Nel caso di morosità del Cliente titolare di un punto di riconsegna disalimentabile, qualora non sia possibile eseguire la chiusura del punto di riconsegna, Optima ha il diritto di ricorrere all'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità come previsto dall'Allegato A alla delibera ARG/gas 99/11 "Testo integrato morosità gas" e s.m.i., pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) il 29 luglio 2011.

9.5 Optima si riserva comunque il diritto di richiedere al Cliente moroso il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura. La procedura per la sospensione della fornitura non potrà trovare applicazione in caso di mancati pagamenti da parte del Cliente per importi che siano inferiori al valore medio stimato di una fattura ovvero inferiori o eguali all'ammontare del deposito cauzionale. In caso di persistente morosità del Cliente il Contratto si intenderà risolto di diritto senza necessità di ulteriori comunicazioni. A seguito della risoluzione del Contratto con il Cliente Optima ha il diritto di richiedere al Distributore locale l'estinzione della propria responsabilità di prelievo presso il Sito corrispondente al Contratto risolto.

9.6 In qualsiasi momento successivo al ricevimento della comunicazione di costituzione in mora di cui al presente articolo e anche successivamente all'eventuale riduzione di potenza o sospensione del Servizio, il Cliente potrà comunicare ad Optima, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, fax o posta elettronica, l'avvenuto integrale pagamento degli importi dovuti, allegando la relativa documentazione giustificativa e richiedere la riattivazione del Servizio. Tutti gli oneri conseguenti all'interruzione del Servizio e all'eventuale sua riattivazione sono ad esclusivo carico del Cliente inadempiente così come anche i costi di sospensione del servizio richiesti dai grossisti per la sospensione e per l'eventuale richiesta di riattivazione del servizio, maggiorati di € 5,00 dovuti per la gestione della pratica da parte di Optima. Nei confronti dei Clienti finali morosi non disalimentabili si applicherà per il servizio di energia elettrica la diversa disciplina prevista dall'art. 19 dell'Allegato A alla delibera ARERA ARG/elt n. 4/08 sopra citata e per la fornitura di gas le disposizioni contenute agli articoli 14 e seguenti dell'Allegato A alla Delibera ARERA/gas 99/11 sopra indicata.

## Art. 10 Clausola risolutiva espressa

10.1 Salvo il risarcimento di ogni eventuale danno, Optima può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1454 c.c., previa diffida ad adempiere, nei casi di seguito indicati: i) in caso di omesso o parziale pagamento delle fatture; ii) per morosità relativa ad un diverso contratto di fornitura di energia elettrica o gas, anche risolto, intestato al medesimo Cliente.

10.2 Salvo il risarcimento di ogni eventuale danno, Optima può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., con semplice dichiarazione, nei seguenti casi: i) reiterato ritardo nel pagamento delle fatture; ii) qualora non sussistano o vengano meno i requisiti tecnici e/o amministrativi previsti per la fornitura del Servizio, anche limitatamente alle singole forniture interessate ed in caso di risoluzione del contratto con il distributore locale. In tal caso il contratto di fornitura continuerà a essere eseguito in coerenza con i termini previsti dalla normativa pro tempore vigente e la fornitura verrà comunque garantita, qualora il cliente non abbia trovato un altro esercente la vendita, nell'ambito dei servizi di ultima istanza per il gas e della maggior tutela per l'elettricità; iii) qualora venga revocato l'addebito automatico su conto corrente; iv) per la mancata o invalida costituzione/ricostituzione del deposito cauzionale da parte del Cliente, o per il mancato o invalido rilascio/costituzione/ricostituzione delle eventuali ulteriori forme di garanzia richieste; v) inizio di un procedimento per la messa in liquidazione volontaria della società Cliente; vi) stato di liquidazione o inizio di procedura concorsuale a carico del Cliente, fatto salvo quanto previsto dalla legge fallimentare oppure quando il Cliente versi comunque in stato di decozione o insolvenza; vii) rottura o manomissione del Misuratore da parte del Cliente; viii) utilizzo improprio della fornitura o non conforme alle previsioni del Contratto e alla normativa vigente; ix) perdurare di cause di forza maggiore che comportino una sospensione della fornitura tale da compromettere gravemente la corretta esecuzione del Contratto; x) nel caso venga meno il servizio di distribuzione.

10.3 Le Parti pattuiscono che, in caso di risoluzione del Contratto che preveda l'acquisto a rate di dispositivi, Optima fatturerà al Cliente tutto il dovuto in unica soluzione.

## Art. 11 Impianti, Gestione tecnica, interruzioni e sospensioni della fornitura

11.1 Optima gestisce esclusivamente il servizio commerciale di vendita di energia elettrica e gas ed è estranea alle attività del servizio di distribuzione, trasporto, dispacciamento e stoccaggio. Gli impianti di misura (detti anche misuratori o contatori) sono di proprietà del gestore della rete e vengono installati a spese del Cliente. Il Gestore della Rete potrà accertare la sicurezza dei propri impianti di utenza e, ove necessario, apportare modifiche, potrà inoltre modificare l'ubicazione del contatore e delle colonne montanti per uniformare l'impianto esterno a nuove norme emanate in materia di sicurezza od a prescrizioni impartite dalle Autorità competenti. In tal caso saranno a carico del Cliente le eventuali opere murarie e le modifiche dell'impianto interno tra il contatore e gli apparecchi di utilizzazione. L'allacciamento di un nuovo impianto gas è subordinato alla procedura e alle verifiche prescritte dalla delibera ARERA n. 40/04 "Adozione del regolamento delle attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza e gas", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 83 del 08 aprile 2004. I misuratori, muniti di appositi sigilli, sono dati in uso ai Clienti, che dovranno provvedere alla loro cura e protezione. Il Cliente sarà responsabile dei danni arrecati al contatore derivanti dall'incuria o dalle intemperie. Il Cliente è responsabile di tutti i difetti e gli inconvenienti che dovessero verificarsi dopo il accordo in uscita del misuratore in qualunque punto dell'impianto interno e degli apparecchi di utilizzazione. Non è consentito al Cliente od a terzi manomettere o, comunque, modificare alcuna parte dell'impianto esterno né eseguire opere o lavori tali da pregiudicare le condizioni di sicurezza del servizio. In caso di manomissioni e/o rottura dei sigilli del contatore, il Cliente incorrerà nelle conseguenti responsabilità di legge, salvo in ogni caso quanto disposto dal precedente art. 10.

11.2 La fornitura del gas è effettuata a deflusso libero, misurata da contatore. Il gas verrà consegnato in corrispondenza del punto di consegna tra l'impianto di proprietà del Distributore Locale o gestito dal Distributore Locale e dell'impianto di proprietà o gestito dal Cliente a valori di pressione resi disponibili dall'azienda distributrice e previsti dal Codice di Rete di Distribuzione. Eventuali richieste di intervento inerenti il gruppo di misura, ad eccezione del pronto intervento, devono essere indirizzate a Optima, la quale si farà carico di veicolare al Distributore Locale responsabile del servizio (Delibera ARERA ARG/gas 120/08). Optima, ai sensi della delibera ARG/gas 120/08, "Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (TUDG): approvazione della parte Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG)", pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 8 agosto 2008, Gazzetta Ufficiale n. 258 del 4 novembre 2008 SO n. 245 si impegna, in relazione alle esigenze manifestate dal Cliente e nell'interesse di quest'ultimo, a richiedere al Distributore Locale l'esecuzione di attività relative alla gestione del Punto di Riconsegna quali, a titolo esemplificativo, spostamento del gruppo di misura, verifica della pressione della fornitura, verifica del funzionamento del gruppo di misura. Il Cliente potrà reperire l'apposita modulistica facendone richiesta al Servizio Clienti Optima e/o sul sito aziendale. Sono a carico del Cliente i corrispettivi dovuti al Distributore Locale Gas per tutte le altre prestazioni accessorie e opzionali di cui al Codice di rete tipo (Allegato 2 "Codice di rete tipo per la distribuzione del gas" e successive modifiche ed integrazioni alla delibera n. 108/06 dell'ARERA, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) il 7 giugno 2006) tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'esecuzione di lavori semplici e complessi, l'attivazione/disattivazione della fornitura, verifica del gruppo di misura.

11.3 Per ciascuna richiesta del Cliente, inoltrata al Grossista e/o al Distributore locale tramite Optima, è previsto un corrispettivo pari a € 20,00 oltre eventuale altro importo previsto dal Grossista e/o dal Distributore che Optima ribalterà al Cliente come previsto dalla normativa vigente. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra le prestazioni per cui è previsto il corrispettivo indicato la disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, voltura e subentro, spostamento del gruppo di misura di un sito già attivo.

11.4 Il Cliente deve sempre consentire agli incaricati del Fornitore e del Gestore della rete, muniti di apposito documento di riconoscimento, il libero accesso ai propri locali per la lettura dei misuratori, per verifiche all'impianto esterno del gestore della rete o per altre esigenze di servizio. In caso di rifiuto, il Fornitore si riserva la facoltà di sospendere la fornitura e/o di risolvere il Contratto di fornitura ai sensi del precedente art. 10. In caso di esito negativo del tentativo di lettura da parte del Distributore lo stesso deve lasciare un avviso con cui invita il cliente finale a comunicare l'autolettura al proprio Venditore, in mancanza, Optima fatturerà sulla base dei dati disponibili come previsto nel precedente art. 8.

11.5 Il Cliente, oltre a consentire sia le necessarie verifiche sia la rilevazione dei consumi, dovrà avvertire immediatamente il gestore della rete in caso di difettoso funzionamento del contatore o di altra parte dell'impianto esterno. In caso di irregolarità dell'impianto interno tali da pregiudicare le condizioni di sicurezza del servizio e/o il buon funzionamento dell'impianto esterno, Optima può sospendere la fornitura finché il Cliente non abbia eliminato dette irregolarità.

11.6 Optima non è responsabile per eventuali danni causati dall'energia elettrica e/o dal gas, né per eventuali inadempimenti, anche parziali, imputabili al Distributore locale o al soggetto che svolge l'attività di disaccoppiamento dell'energia elettrica e/o di trasporto del gas naturale. Optima non è responsabile per le sospensioni o interruzioni della fornitura, nonché per gli eventuali danni derivanti da esse. Tali interruzioni o sospensioni non daranno luogo a riduzione dei corrispettivi, risarcimento di danni e/o risoluzione del contratto.

11.7 Optima non è responsabile della correttezza della misura dell'energia e del gas naturale né della potenza per ciascun Sito, in quanto attività di competenza del Distributore. Il Cliente inoltre, tenendo manlevata Optima, assume ogni responsabilità derivante dall'utilizzazione degli impianti installati o fatti installare dallo stesso. Il Cliente si impegna ad utilizzare l'energia elettrica e il gas secondo le regole di prudenza e sicurezza e, in ogni caso, nel rispetto della normativa vigente. Resta inteso che Optima non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile per incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi in conseguenza dell'uso del gas e/o dell'energia elettrica in modo improprio o in violazione delle norme di prudenza e sicurezza. Il Cliente non può cedere l'energia elettrica e il gas a terzi, utilizzarli per usi o in luoghi diversi da quelli indicati nella Proposta di Contratto, ovvero in ambienti non conformi alla normativa vigente o in assenza delle autorizzazioni richieste per specifiche tipologie di impianti o di usi.

11.8 Il Cliente dovrà comunque comunicare immediatamente ad Optima ogni contestazione, pretesa, azione o procedimento avviato da terzi relativamente alla fornitura, del quale venisse a conoscenza. Il Cliente rimarrà comunque responsabile di ogni danno, diretto o indiretto, che Optima dovesse subire a causa della mancata o non tempestiva comunicazione.

#### **Art. 12 Standard qualitativi e indennizzi automatici**

12.1 Optima garantisce ai clienti finali i livelli generali e specifici di qualità commerciale stabiliti dall'ARERA.

12.2 Nel rispetto delle disposizioni contenute nell'Allegato A "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale - TIQV" alla Delibera ARERA 413/2016/R/com del 21 luglio 2016, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) il 22 luglio 2016 e s.m.i, Optima, gestisce i reclami, le richieste di informazioni e rettifiche di fatturazione inoltrate dal Cliente, secondo le modalità e i tempi prescritti dalla normativa vigente anche in riferimento alla corresponsione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard qualitativi prescritti, ovvero: a) Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale: il tempo massimo per la risposta motivata ai reclami scritti è di 30 giorni solari, per la rettifica di fatturazione è di 60 giorni solari (90 giorni in caso di fatture con periodicità quadrimestrale) e per la rettifica di doppia fatturazione è pari a 20 giorni solari. b) Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale: la percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari è pari a 95%.

12.3 Il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciali del servizio di vendita di energia elettrica e gas indicati al comma 2 del presente articolo comporta la corresponsione da parte di Optima dell'indennizzo automatico base di euro 25,00 attraverso la detrazione dell'importo dalla prima fatturazione utile. Tale indennizzo cresce in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione: i) prestazione eseguita oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, si corrisponde l'indennizzo automatico base, ii) nel caso di esecuzione della prestazione oltre il doppio del tempo dello standard, si corrisponde un indennizzo automatico base, iii) nel caso di ritardo oltre un tempo triplo dello standard, l'indennizzo sarà il triplo di quello automatico base. L'indennizzo sarà corrisposto entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte di Optima del reclamo scritto o della richiesta scritta di fatturazione. L'indennizzo non è dovuto in tutte le ipotesi previste dall'Allegato A della Delibera 164/2008 richiamata al precedente comma 1.

12.4 Il mancato rispetto di quanto previsto all'art. 11.1, lettera g, punto i e all'art. 13.1 e 13.4 del Codice di Condotta, comporta la corresponsione da parte dell'esercente la vendita al cliente finale interessato di un indennizzo automatico pari a 20,00 euro e 30,00 euro. L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dalla data di mancato rispetto degli obblighi, attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Qualora l'importo della prima fattura addebitata sia inferiore rispetto alla somma dell'indennizzo dovuto al Cliente, il credito verrà detratto dalle successive fatturazioni, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

12.5 Optima, inoltre, è tenuta a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico di: i) 30,00 euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; ii) 20,00 euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente: 1. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2. il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità. Nei suddetti casi, Optima non richiederà al Cliente il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura. Qualora dovuti, tali indennizzi sono corrisposti al Cliente direttamente o in occasione della prima fattura utile, attraverso detrazione dell'importo addebitato nella medesima fattura. Qualora l'importo della prima fattura addebitata al Cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito in favore del Cliente che verrà detratto dalle successive fatture fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero verrà corrisposto mediante rimessa diretta. L'indennizzo verrà corrisposto da Optima entro otto mesi dal verificarsi della sospensione.

12.6 Nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il termine di cui al comma 4.2 del TIF, Optima riconosce un indennizzo automatico al cliente finale, in occasione della prima fattura utile, pari a: a) 6,00 euro nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 giorni solari successivi al termine di cui al comma 4.2 del TIF; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di euro 2 ogni 5 giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20,00 euro, raggiunto per ritardi fino a 45 giorni solari dal termine di cui al comma 4.2 del TIF. L'indennizzo massimo di cui alla precedente lettera b) è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore, ovvero: a) è pari a 40,00 euro se l'emissione della fattura avviene in un tempo compreso tra 46 e 90 giorni solari dal termine di cui al comma 4.2 del TIF; b) è pari a 60,00 euro se l'emissione della fattura avviene in un tempo superiore a 90 giorni solari dal termine di cui al comma 4.2 del TIF.

12.7 Nel caso di emissione della fattura di chiusura oltre i termini di cui al comma 11.1 e 11.4 del TIF, Optima riconosce, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico al cliente finale, pari a: a) 4,00 euro nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emettere la fattura; b) 2,00 euro per ogni 10 giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22,00 euro per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari.

12.8 Nel rispetto delle disposizioni contenute nel TIF, Optima garantisce il rispetto degli standard generali di qualità delle stime dei consumi fatturati di energia elettrica e gas naturale di cui all'art. 10 della suddetta normativa.

#### **Art. 13 Modifiche delle condizioni di contratto - Variazioni unilaterali del Contratto**

13.1 Successivamente alla stipula del Contratto, Optima potrà modificare, per motivi di sicurezza o per proprie sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali: i) le specifiche tecniche dei Servizi o dei dispositivi; ii) le caratteristiche e la configurazione dei sistemi informatici fruibili dai Clienti; iii) i profili tariffari e/o le tariffe praticate; iv) le condizioni generali e particolari del Contratto, i servizi aggiuntivi e le offerte commerciali. Conformemente a quanto previsto dalla normativa in vigore, il presente Contratto sarà modificato di diritto mediante l'inserimento automatico di clausole negoziali, indicizzazioni e regolamentazioni obbligatorie definite di volta in volta dal Legislatore e/o dalle Autorità competenti. Optima provvederà all'automatico aggiornamento delle condizioni economiche anche nel caso in cui le Autorità competenti prevedano ulteriori oneri e/o corrispettivi o maggiorazioni degli oneri e/o corrispettivi rispetto a quelli vigenti al momento della stipula del Contratto che non siano espressamente posti a carico del fornitore dalla normativa, ovvero nel caso in cui il Distributore e/o altri Operatori comunichino caratteristiche tecniche di fornitura differenti da quelle indicate dal Cliente che comportino ulteriori oneri e/o corrispettivi o maggiorazioni degli oneri e/o corrispettivi rispetto a quelli previsti al momento della stipula del Contratto. Delle variazioni economiche automatiche verrà data evidenza in fattura, senza necessità di ulteriore comunicazione al Cliente.

13.2 Qualora i contenuti imposti dagli eventuali provvedimenti di cui al punto precedente non fossero suscettibili di inserimento automatico e per qualsiasi altra variazione contrattuale, Optima si impegna a comunicare per iscritto al Cliente la relativa variazione con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte dell'esercente la vendita. Nel caso in cui tali variazioni comunicate da Optima comportino un aumento del prezzo di fornitura o altri oneri per il Cliente, il Cliente medesimo entro il termine di trenta giorni dalla data della comunicazione potrà recedere dal Contratto dandone comunicazione con lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

13.3 Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla erogazione dei medesimi servizi. Ogni altra eventuale modifica, sarà valida a pena di nullità solo se concordata per iscritto e sottoscritta dalle Parti o da persone munite di idonei poteri. La nullità/invalidità di una o più clausole contrattuali non comporta la nullità/invalidità dell'intero Contratto.

#### **Art. 14 Cause di forza maggiore**

14.1 Optima non è ritenuta responsabile per ritardi, malfunzionamenti o interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica e del gas e per gli eventuali danni causati al Cliente, per inadempimenti del Cliente medesimo, fatto di terzi, provvedimenti o atti delle autorità competenti e forza maggiore. È considerato caso di forza maggiore qualunque evento o circostanza che sia al di fuori del controllo di Optima e che comunque non avrebbe potuto essere evitato usando la dovuta diligenza. In via esemplificativa e non esaustiva, sono considerati casi di forza maggiore l'emanazione di leggi, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità o controllo sulla fornitura oggetto del Contratto, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano ad Optima, in tutto o in parte, impossibile l'adempimento degli obblighi posti a suo carico, scioperi a carattere nazionale e/o di categoria (esclusi gli scioperi determinati e/o conseguenti ad atti illegittimi della Parte che invoca la forza maggiore) o altri eventi o circostanze, comunque, estranee alla volontà di Optima.

14.2 Qualora un caso di forza maggiore dovesse causare una sospensione degli obblighi di una Parte, questa ne deve dare comunicazione all'altra appena possibile, specificando la data di decorrenza e la durata prevista della sospensione, totale o parziale, e la natura del caso di forza maggiore. La Parte, i cui obblighi fossero stati sospesi per cause di forza maggiore, riprenderà l'adempimento di tali obblighi non appena ragionevolmente possibile dopo la cessazione della causa di forza maggiore senza alcun obbligo di comunicazione all'altra Parte.

#### **Art. 15 Cessione del contratto**

15.1 Il Cliente non potrà cedere, in tutto o in parte, il presente contratto, senza autorizzazione scritta della Optima. Qualora Optima consentisse la cessione, il Cliente si costituisce fideiussore, obbligandosi personalmente per il regolare adempimento del contratto da parte del cessionario.

15.2 Il Cliente autorizza Optima a cedere a terzi il presente contratto e gli eventuali crediti vantati; Optima s'impegna a comunicare in forma scritta l'eventuale cessione.

#### **Art. 16 Servizio Clienti - Reclami - Autoletture**

16.1 Optima mette a disposizione del Cliente un apposito Customer Office, contattabile per richieste di assistenza nonché per informazioni tecniche e commerciali, al numero verde 800913838 o ai recapiti indicati sul materiale informativo e comunque sul sito aziendale. Sul sito aziendale è altresì pubblicata, in formato scaricabile, la Guida alla Lettura della bolletta di cui all'allegato A alla Delibera Arera n. 501/2014/R/Com "Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane" del 16.10.18 pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) il 20.08.14 e s.m.i. e qualsiasi altra informazione concernente l'Operatore, le offerte commerciali e il rapporto contrattuale anche tramite accesso all'area Clienti mediante le credenziali di autenticazione fornite al Cliente. Tutte le richieste di cui si chieda la forma scritta dovranno essere inoltrate dal Cliente con le modalità indicate al precedente art. 3.4, utilizzando possibilmente gli appositi moduli scaricabili direttamente dal sito web aziendale.

16.2 Eventuali reclami da parte del Cliente dovranno essere indirizzati ad Optima con le stesse modalità di cui al punto precedente. Fatto salvo quanto previsto dalla normativa vigente, la proposizione di un reclamo da parte del Cliente non sospende comunque il suo obbligo al pagamento della fattura contestata. Qualora dovuto, il rimborso degli indennizzi automatici previsti dalla Carta Servizi in conformità alle disposizioni delle Autorità Garanti, sarà accreditato al Cliente, ove possibile, sulla fattura successiva alla definizione della richiesta di rimborso o mediante invio al Cliente del relativo importo presso il domicilio indicato nel Contratto. Il Cliente potrà inviare i reclami relativi ai servizi energetici all'ARERA attraverso lo Sportello per il Consumatore in caso di risposta non soddisfacente.

16.3 Le autoletture dovranno essere comunicate a Optima in forma scritta con le seguenti indicate al precedente art. 3.4.

16.4 Per qualsivoglia disservizio, tecnico o amministrativo, il Cliente è tenuto a darne tempestiva comunicazione ad Optima e ad attivarsi per ridurre eventuali danni, diretti ed indiretti, derivanti dal disservizio, utilizzando ove possibile, i servizi di altri operatori. Optima non potrà mai considerarsi responsabile dei danni derivati al Cliente dal ritardo nella comunicazione del disservizio.

#### **Art. 17 Legge applicabile e foro competente**

17.1 Il presente Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente soggette dalla legge italiana anche se eseguite in tutto o in parte all'estero. Per qualsiasi controversia relativa al presente Contratto sarà competente, in via esclusiva i) il Foro del Consumatore come definito dal D. lgs. 206/05 e s.m.i., in caso di Clienti che abbiano sottoscritto il Contratto per scopi estranei all'attività lavorativa esercitata (Clienti Privati); ii) il Foro di Napoli, con esclusione di qualsiasi altro foro competente per legge, in caso di Clienti che abbiano sottoscritto il Contratto per scopi attinenti all'attività lavorativa esercitata (Clienti Business).

17.2 Per qualsiasi controversia inerente il presente Contratto, la proposizione di un'azione giudiziaria è condizionata, a pena di improponibilità/improcedibilità, al preventivo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui alla delibera ARERA 209/2016/E/COM "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico - Testo Integrato Conciliazione" del 5 maggio 2016 pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) il 06 maggio 2016 e s.m.i. .

#### **Art. 18 Copertura assicurativa Gas**

18.1 In applicazione della Delibera ARERA 223/2016/R/gas "Disposizioni in materia di assicurazione a favore dei clienti finali del gas per il quadriennio 1 gennaio 2017 - 31 dicembre 2020" del 12 maggio 2016 pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) il 13 maggio 2016 e s.m.i., chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano 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 suddetta Delibera. 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 condominiali 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 autotrazione. Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) 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 di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).

#### **Art. 19 Comunicazioni tra le parti**

19.1 Qualsiasi comunicazione, richiesta, reclamo e/o segnalazione del Cliente effettuata per iscritto dovrà essere inviata con le seguenti modalità: i) lettera raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata alla sede legale di Optima, oppure ii) fax al numero: 800959600 oppure iii) posta elettronica al seguente indirizzo: [servizioclientiprivati@optimaitalia.com](mailto:servizioclientiprivati@optimaitalia.com), oppure iv) a mezzo pec al seguente indirizzo: [optimaitalia@legalmail.it](mailto:optimaitalia@legalmail.it), ovvero nelle altre modalità specificamente richieste di volta in volta da Optima.

19.2 Ogni comunicazione di Optima al Cliente verrà effettuata all'indirizzo di residenza o ai recapiti forniti dal medesimo (elezione di domicilio). Optima non potrà in alcun caso considerarsi responsabile della mancata ricezione da parte del Cliente di qualsivoglia comunicazione allorquando quest'ultimo non abbia provveduto ad informare Optima, per iscritto, di ogni variazione dei dati forniti in sede di stipula del Contratto.