

MODULO DI ADESIONE PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE NEL MERCATO LIBERO

Il cliente, di seguito identificato, propone per adesione ad Seren un contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale alle condizioni contenute nel presente modulo di adesione e relative schede di riepilogo allo stesso allegate e nelle condizioni generali di fornitura di seguito riportate.

IL SOTTOSCRITTO

CODICE FISCALE

RAGIONE SOCIALE

PARTITA IVA

CODICE FISCALE

TELEFONO

MOBILE

INDIRIZZO

N°

CAP

COMUNE

PROVINCIA

DOC. D'IDENTITÀ

N°

RILASCIATO DA

IL

(Indispensabile per la promozione Club Zero)

MODALITÀ INVIO FATTURA☐ E-MAIL☐ PEC**FATTURAZIONE ELETTRONICA**

CODICE UNIVOCO

PEC

MODALITÀ DI PAGAMENTO☐ PagoPA☐ Addebito automatico SEPA (Indispensabile per la promozione Club Zero)

BANCA

C/C INTESTATO A

PARTITA IVA

CODICE FISCALE

IBAN

FIRMATARIO DEL CONTO

NOME E COGNOME

CODICE FISCALE

LUOGO

DATA

FIRMA

In caso di scelta dell'opzione di sola integrazione GAS e di una modalità di pagamento differente da quella precedentemente sottoscritta, Seren si riserva la facoltà di scegliere nell'unica fattura la modalità di pagamento tra le due. Il debitore autorizza la Banca sopra indicata ad addebitare sul c/c identificato dal codice IBAN sopra riportato, nella data di scadenza dell'obbligazione o data prorogata d'iniziativa del Creditore (ferma restando la valuta originaria concordata), tutti gli ordini di incasso elettronici provenienti dall'Azienda e contrassegnati con le coordinate dell'Azienda creditrice su riportata, a condizione che vi siano sul c/c da addebitare disponibilità sufficienti al momento dell'esecuzione dell'operazione di addebito. Il Cliente, consumatore persona fisica ovvero non titolare di P.IVA, ha diritto di revocare il singolo addebito diretto S.D.D. CORE entro il giorno lavorativo precedente la data di scadenza indicata dall'Azienda creditrice e di chiedere il rimborso di un addebito diretto S.D.D. CORE autorizzato entro 8 (otto) settimane dalla data di addebito, secondo gli accordi e alle condizioni previsti nel contratto del conto corrente sopra indicato che regolano il rapporto con la Banca del debitore; mentre il Cliente non consumatore titolare di P.IVA ha diritto di revocare il singolo addebito S.D.D. B2B entro il giorno lavorativo precedente la data di scadenza, ma non può chiedere il rimborso di un addebito diretto S.D.D. B2B autorizzato entro la data di scadenza. Ogni Cliente ha la facoltà di recedere in ogni momento dal presente accordo, con un preavviso pari a quello previsto nel contratto di conto corrente per il recesso da quest'ultimo rapporto, da darsi mediante comunicazione scritta. Il sottoscrittore prende atto che sono applicate le condizioni già indicate nel contratto di conto corrente, in precedenza sottoscritto tra le parti, rese pubbliche presso gli sportelli della Banca e tempo per tempo vigenti. Per quanto non espressamente previsto dalle presenti disposizioni, sono applicabili le "Norme che regolano i conti correnti di corrispondenza e servizi connessi" a suo tempo sottoscritte dalle parti, che formano parte del presente contratto. Con la sottoscrizione della presente il Cliente autorizza esplicitamente Seren a riscuotere gli importi relativi ad eventuali precedenti fatture che risultassero non pagate.

INFORMATIVA E DISCIPLINA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (Regolamento UE 2016/679 e D.Lgs. 196/2003)

Il Cliente dichiara di avere preso visione del testo dell'informativa allegata al presente contratto e prende atto che, con la sottoscrizione, non occorre prestare apposito consenso al trattamento di dati personali ai sensi dell'art. 6 comma 1) lettera b) del Regolamento UE 2016/679 (GDPR). Il Cliente dichiara altresì di aver ricevuto idonea informativa prevista dall'art.13 del succitato Regolamento e di essere a conoscenza dei propri diritti. Barrando le successive caselle, il cliente può decidere liberamente di esprimere o meno il consenso a Seren s.r.l. per l'utilizzo dei dati personali finalizzato alle seguenti attività:

☐ SI	☐ NO	PRESTO IL CONSENSO per ricevere da parte di Seren s.r.l. informazioni di carattere promozionale e marketing
☐ SI	☐ NO	PRESTO IL CONSENSO al trattamento dei miei dati da parte di Seren s.r.l. per permettere di comunicare i miei dati imprese terze, anche facenti parte del Gruppo

Dichiara altresì di aver ricevuto la nota informativa per il "cliente finale", la scheda di riepilogo dei corrispettivi energia elettrica e la scheda di riepilogo dei costi di trasmissione, distribuzione e misura energia elettrica allegati al presente contratto e le schede di confrontabilità della spesa. Tutto quanto sopra, è da considerarsi parte integrante del Modulo di Adesione (Contratto) di fornitura e specifica le condizioni di fornitura dell'energia elettrica e dei servizi ad essa associati. Con la sottoscrizione del presente modulo, il CLIENTE dichiara, inoltre, di aver ricevuto le informazioni preliminari alla conclusione del contratto, ai sensi del Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali di cui all'Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/com e s.m.i., con particolare riferimento alla Scheda di confrontabilità della spesa di cui agli Allegati 1, 2 e 3 al suddetto Codice applicabili all'offerta proposta. Letto approvato e sottoscritto.

LUOGO

DATA

FIRMA CLIENTE

COMPILATO DA

AGENZIA

TEL. AGENTE

COD AGENTE

Numero Verde:

6 87 390 008

Sede legale: viale dei Partigiani, 29 - 61121 - Pesaro (PU)

P.IVA 02693610418 REA PU - 255254

Sito:

978 345 Da cell:
ti@serenene



DATI TECNICI CONTRATTUALI

NOME OFFERTA (CTE):



POT. DISP.	POT. IMP.	TENSIONE
N° POD	_____ kW	_____ kW _____ V

INDIRIZZO FORNITURA

N° CIVICO

COMUNE

PROVINCIA

CAP

CONSUMO PRESUNTO

TIPOLOGIA DI UTENZA

AGEVOLAZIONE FISCALE (ACCISE)*

*Nei casi di Agevolazione/esenzione Accise e/o IVA allegare al modulo di adesione gli appositi moduli.

OPZIONE PREMIUM

☐ SI ☐ NO☐ (Come indicato nelle Condizioni Generali di Fornitura)

NOME OFFERTA (CTE):



N° PDR	REMI
_____ N° CIVICO	

COMUNE

PROVINCIA

CAP

CONSUMO PRESUNTO

Smc/anno

DISTRIBUTORE

MATRICOLA CONTATORE

CLASSE PRELIEVO

PROFILO CONSUMO

☐ Riscaldamento ☐ Cott. e/o acqua calda ☐ Risc. + Cott. e/o acqua calda ☐ Uso Tecnologico

AGEVOLAZIONE FISCALE (ACCISE)*

☐ SI ☐ NO

*Nei casi di Agevolazione/esenzione Accise e/o IVA allegare al modulo di adesione gli appositi moduli.

TRATTAMENTO IVA

TRATTAMENTO IVA *

☐ 22% ☐ 10% ☐ 0% Acquisti in sospensione d'imposta

* N.B. Per aliquota IVA diversa da ordinaria, l'indicazione fornita costituisce dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi dell'articolo 46 del DPR 445/2000.

Ai sensi della Delibera ARERA 302/16 e s.m.i., autorizzo Seren ad inviare al SII i dati necessari alla/e procedura/e di Switching, esercitando tramite Seren il mio diritto di recesso dall'attuale fornitore.
Dalla data di inserimento della richiesta, decorreranno pertanto i termini di preavviso come previsti dalla Delibera ARERA 302/16 agli art. 3 e 4 e s.m.i.

ALTRO

OPZIONE PREMIUM

☐ (Come indicato nelle Condizioni Generali di Fornitura)

ADESIONE "CLUB ZERO"

☐ La promozione NON ha costi di attivazione, è cumulabile e non ha scadenza: più "amici" si presentano, più grande sarà lo sconto in fattura, fino all'azzeramento della stessa! (Modalità di applicazione specificate nelle Condizioni Generali di Fornitura)

CHI TI PRESENTA

NOME e COGNOME o RAGIONE SOCIALE

CODICE FISCALE o PARTITA IVA

NOT

E

LUOGO

DATA

FIRMA CLIENTE

COMPILATO DA

AGENZIA

TEL. AGENTE

COD AGENTE



ART. 1**OGGETTO DEL CONTRATTO. UTILIZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS, ESCLUSIVA.**

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Fornitura ("CGF") hanno ad oggetto la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale ("Fornitura") e i servizi accessori alle stesse, presso i punti di prelievo ("PDP") presso l'abitazione ("Sito") del cliente ("Cliente"), da parte di Seren S.r.l. (il "Fornitore"); Seren S.r.l., società con sede legale in Pesaro (PU), Viale dei Partigiani 29, P.IVA 02693610418, e sede operativa in Via Antonio Musa 23, 00161, Roma. Le CGF, unitamente al Modulo di Adesione ("MA"), alle Condizioni Tecnico-Economiche ("CTE"), alla Nota Informativa e alla Scheda di Confrontabilità costituiscono il contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale ("Contratto").

1.2 Il Contratto disciplina i rapporti tra il Fornitore e il Cliente, in merito alla somministrazione di energia elettrica e/o di gas, secondo quanto indicato nel MA, da parte del Fornitore presso i Punti di Prelievo elettrici (POD) e/o i Punti di Riconsegna gas (PDR), indicati nel MA nei limiti di potenza, pressione e capacità degli impianti del Cliente e delle reti di distribuzione cui essi sono allacciati.

1.3 Ai fini dell'esecuzione del Contratto, il Fornitore concluderà (se del caso anche mediante propri mandatar) separati contratti per i servizi di trasmissione, distribuzione, nonché per il dispacciamento di energia elettrica, nonché per i servizi di trasporto e distribuzione del gas ed eseguirà quanto altro necessario, anche secondo quanto richiesto dal Gestore di rete e in conformità alla normativa applicabile. Tali servizi termineranno alla data di cessazione, per qualsiasi causa, del Contratto.

1.4 Il Cliente si impegna a rifornirsi per tutto il suo fabbisogno di energia elettrica e/o gas presso il punto di prelievo/riconsegna in esclusiva dal Fornitore.

1.5 La Fornitura terminerà alla data di cessazione, per qualsiasi causa, del Contratto.

1.6 Qualora il Cliente abbia optato, nel MA, per la somministrazione congiunta di energia elettrica e gas naturale, le presenti CGF troveranno integrale applicazione. In caso contrario, troveranno applicazione le disposizioni specificamente riferite, a seconda della fornitura richiesta, alla fornitura di energia elettrica o di gas.

1.7 In caso di contrasto tra le disposizioni contenute nelle CGF e nelle CTE, prevorranno le disposizioni di queste ultime.

1.8 L'energia elettrica e/o il gas oggetto del presente Contratto non potranno essere utilizzati in località o per usi diversi rispetto a quelle indicati nel Contratto né potranno essere ceduti sotto qualsiasi forma a terzi da parte del Cliente.

1.9 Il Cliente, con l'accettazione del Contratto e per l'intera sua durata, si impegna e obbliga altresì a non cedere a terzi, neppure in parte, né ad utilizzare in luoghi diversi da quelli indicati nel Fronte Contratto o per un uso diverso dalla categoria dichiarata l'energia elettrica e/o il gas forniti dal Fornitore, assumendosi, in caso contrario, ogni e qualsivoglia conseguente responsabilità, onere, costo, spesa o sopravvenienza anche fiscale, impegnandosi e obbligandosi al riguardo a integralmente manlevare e garantire il Fornitore verso qualunque terzo.

ART. 2**CONCLUSIONE DEL CONTRATTO. CONDIZIONI PER L'ATTIVAZIONE. DURATA.**

2.1 Il Contratto, a condizione che sia completo in tutte le sue parti e allegati, si conclude per adesione nel momento in cui il Cliente, attraverso i canali di vendita del Fornitore, aderisce alla proposta commerciale secondo quanto contenuto nel MA, nelle CGF e nelle CTE, e in conformità con la normativa applicabile, fornendo tutti i propri dati in modo corretto e completo. Si precisa che in caso di richiesta di switch in (passaggio semplice da un fornitore altro a Seren Srl) i dati tecnici verranno ereditati automaticamente, come riportato sul SII (Sistema Informativo Integrato).

2.2 Qualora il Cliente abbia la qualità di consumatore ai sensi del Codice del Consumo e il Contratto sia concluso a distanza o fuori dai locali commerciali, il Cliente dispone di un periodo di quattordici giorni dalla conclusione del Contratto per recedere dallo stesso senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli eventualmente previsti dalla normativa applicabile (c.d. diritto di ripensamento), mediante invio ai contatti indicati al successivo art. 15.1: a) del modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B, al Codice del Consumo, oppure b) di una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto. In caso di esercizio del diritto di ripensamento, la Fornitura sarà erogata dal precedente fornitore ovvero da altro soggetto previsto dalla normativa applicabile, di energia elettrica o gas naturale, nel caso in cui il Fornitore non abbia già avviato la Fornitura; sarà erogata dal Fornitore per il tempo necessario a permettere il cambio di fornitore o la chiusura del punto di prelievo, nel caso in cui il Fornitore abbia già avviato la Fornitura.

2.3 La Fornitura resta in ogni caso sospensivamente condizionata:

a) all'esito positivo della verifica sull'assenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti del Fornitore e all'esito positivo delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). L'attività di credit check verrà effettuata, a titolo esemplificativo, per riscontrare la presenza: (i) di protesti, anche attraverso banche dati dei punti di prelievo e dei Clienti appositamente istituite dalle autorità competenti relativamente ai mercati dell'energia elettrica e del gas, (ii) morosità relative a diversi contratti intestati allo stesso Cliente, stipulati anche con terzi. Il Fornitore svolgerà le attività di credit check entro 60 giorni dalla data di conclusione del Contratto; in caso di esito negativo, si verificherà una condizione risolutiva ed il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente nel termine indicato, altrimenti le condizioni sospensive di cui sopra si intenderanno verificate positivamente. Inoltre, qualora vi fossero morosità pregresse sul punto di fornitura, il Fornitore, nell'ambito dell'attività di credit check, potrà effettuare ulteriori verifiche, anche consultando database propri o pubblici, al fine di rilevare eventuali relazioni tra cliente richiedente e precedenti intestatari e per approfondire i vari avvicendamenti sul punto di fornitura. All'esito di tale attività, il Fornitore potrà anche decidere di non accogliere la richiesta di fornitura;

b) all'esito positivo delle eventuali verifiche che il Fornitore potrà effettuare presso

società specializzate esterne verso le quali il Cliente autorizza fin d'ora il trattamento dei propri dati personali;

c) all'assenza di sospensione o di riduzione di potenza per morosità, in conformità alla normativa applicabile, dei Siti del Cliente al momento della richiesta di attivazione del servizio di trasmissione e distribuzione, di cui al precedente art. 1.2;

d) all'assenza di una richiesta di indennizzo in corso da parte di un precedente fornitore per

e) all'attivazione, da parte delle società competenti, dei servizi di trasporto e distribuzione di cui al precedente art. 1.2;

f) nei casi previsti dall'art. 12 dall'Allegato A della delibera ARERA 99/11 e s.m.i. (TIMG), alla circostanza che il Fornitore non eserciti la facoltà di ritirare la richiesta di accesso per attivazione della Fornitura;

g) all'attivazione dell'addebito diretto su conto corrente con procedura SEPA, ove previsto.

2.4 Fatto salvo quanto previsto ai precedenti artt. 2.2. e 2.3, è riconosciuto al Cliente il diritto di richiedere l'esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il diritto di ripensamento. Qualora, successivamente a tale richiesta, il Cliente decida comunque di esercitare il diritto di ripensamento nei termini consentiti dal Contratto, sarà tenuto a corrispondere al Fornitore gli importi da esso sostenuti per l'esecuzione del Contratto e l'attivazione della fornitura, nonché un importo proporzionale ai servizi forniti fino al momento in cui il Fornitore ha ricevuto la comunicazione del ripensamento.

2.5 Al momento della sottoscrizione, al Cliente non viene richiesto il rilascio di una garanzia, poiché il fornitore ha già effettuato un positivo credit check. Tuttavia, durante la vigenza del Contratto, a seguito di mutamento in negativo del credit check, adeguatamente motivato dal Fornitore, e/o in caso di mancato pagamento da parte del Cliente di una o più fatture, ferme le facoltà ed i rimedi previsti da altre disposizioni del presente Contratto e dalle previsioni legislative e regolatorie, potrà essere richiesto al Cliente il rilascio, entro un congruo termine (che si indica in giorni 20), di una fidejussione bancaria rilasciata da un primario istituto di credito o un deposito cauzionale infruttifero per un importo massimo pari a 4 mesi di fatturato medio stimato. In caso di mancato rilascio delle garanzie con le relative modalità più sopra descritte nel termine assegnato, in base a quanto previsto dal successivo art. 12.2, il Contratto si risolverà di diritto ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile.

Ogni forma di garanzia richiesta al Cliente non potrà essere utilizzata per pagamenti, anche parziali, delle fatture salvo diverso accordo con il Fornitore. La fidejussione dovrà restare attiva per i tre mesi successivi alla cessazione del Contratto. Qualora la garanzia venga escussa in tutto o in parte dal Fornitore, a seguito dell'inadempimento del Cliente, questi sarà tenuto a ricostituire l'intero importo. In caso di mancata ricostituzione della garanzia, in base a quanto previsto dal successivo art. 12.2, il Contratto si risolverà di diritto ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile.

La costituzione e gestione delle garanzie previste dal suddetto articolo sono comunque effettuate nel rispetto della normativa vigente e, in particolare, delle deliberazioni ARERA ARG/gas 99/11 e s.m.i. (TIMG) per la fornitura di gas, e 258/2015/R/com e s.m.i. (TIMOE) per la fornitura di energia elettrica.

2.6 Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto la Fornitura di luce e gas e, ad esito delle verifiche di cui all'art. 2.3, sia stato possibile attivare solo la Fornitura di una tra le due forniture (luce o gas), il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente e il Contratto resterà valido ed efficace solo in relazione alla Fornitura attivata, secondo le relative previsioni contrattuali.

2.7 Fermo quanto previsto dal precedente art. 2.3, la Fornitura sarà attivata nel rispetto dei termini per il recesso previsti dal contratto del Cliente con il proprio precedente fornitore di luce e/o gas, nonché dei termini previsti per l'attivazione dei servizi di trasporto, distribuzione e dispacciamento per l'energia elettrica. In ogni caso, l'attivazione della Fornitura avverrà non oltre 120 giorni dalla conclusione del Contratto. In caso di impedimento temporaneo o dirimente, il Fornitore comunicherà al Cliente (con le modalità di cui all'art. 15) l'eventuale impossibilità o il ritardo ad esso non assumerà alcuna responsabilità nei confronti del Cliente.

Qualora il Contratto non possa avere esecuzione per cause non imputabili al Fornitore, quali impedimenti di natura tecnica e/o normativa, lo stesso si intenderà automaticamente risolto. In tal caso, il Fornitore non assumerà alcuna responsabilità nei confronti del Cliente.

2.8 La durata del Contratto è a tempo indeterminato.

2.9 Secondo quanto previsto dall'art. 8 del D.M. n. 37/2008, in caso di nuova Fornitura il Cliente, entro 30 giorni dall'avvenuto allacciamento, è tenuto a consegnare al Fornitore copia della dichiarazione di conformità dell'impianto (esclusi i relativi allegati obbligatori) di cui all'allegato I del D.M. n. 37/2008, oppure copia della dichiarazione di rispondenza prevista dall'art. 7, comma 6, del D.M. n. 37/2008.

2.10 Lo stesso obbligo di cui al precedente art. 2.9 è previsto a carico del Cliente:

a) per la Fornitura di energia elettrica, nel caso di richiesta di aumento della potenza impegnata che: (i) determini il raggiungimento di un livello di potenza impegnata uguale o superiore a 6 kW; oppure (ii) determini il raggiungimento di un livello inferiore, ma con interventi sui propri impianti;

b) per la Fornitura di gas naturale, nei casi di variazione della portata termica del gas.

In questi casi, il termine di 30 giorni entro il quale andrà consegnata copia della documentazione indicata dall'art. 2.9 decorre dall'esecuzione delle modifiche richieste. Qualora il Cliente non ottemperi nel termine di cui sopra, decorsi 70 giorni dall'avvenuto allacciamento o dall'esecuzione delle modifiche richieste il Fornitore e/o la società competente che fornisce il servizio di distribuzione ("Distributore") sospenderanno la Fornitura, secondo le procedure e i provvedimenti vigenti dell'ARERA.

2.11 Il Cliente che risulti inadempiente agli obblighi di cui ai precedenti artt. 2.9 e 2.10 resterà l'unico ed esclusivo responsabile di ogni conseguenza di legge derivante dall'inosservanza degli obblighi di cui al D.M. n. 37/2008 e di ogni onere che dovesse derivare al Fornitore e/o Distributore per effetto delle violazioni della normativa avvenute a loro insaputa e derivanti dall'inadempimento del Cliente.

2.12 Restano nella gestione e responsabilità del Cliente gli impianti e apparecchi situati a valle del gruppo di misura ("Contatore"), ossia oltre il punto di raccordo di uscita del Contatore stesso. Sono invece di competenza del distributore gli impianti e apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura del gas o dell'energia elettrica.

ART. 3

CONDIZIONI ECONOMICHE PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O DI GAS. ALTRI CORRISPETTIVI.

3.1 Salvo diversa indicazione, le condizioni economiche della Fornitura saranno

Fornitura è riportato nelle CTE a cui il Cliente ha aderito.

3.2 Il Fornitore potrà modificare le suddette condizioni economiche allo scadere del loro periodo di applicabilità. In tal caso, il Fornitore dovrà darne comunicazione al Cliente entro il termine di applicabilità delle condizioni economiche. Nel caso in cui ricorra un giustificato motivo (ove per giustificato motivo si intende qualsiasi ragione di natura tecnica, commerciale o gestionale, per mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento o per mutamento dei presupposti economici), il Fornitore dovrà dare comunicazione della variazione al Cliente per iscritto. Il preavviso non sarà inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni economiche, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente.

Fatta salva prova contraria, anche in caso di raccomandata semplice (non A/R), la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dalla data di invio effettuato da parte del Fornitore. Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso dandone comunicazione personalmente (attraverso raccomandata A/R o posta elettronica certificata ai contatti indicati dall'art. 15) oppure attraverso l'eventuale nuova società fornitrice di gas e/o energia elettrica. In assenza di recesso, le nuove condizioni economiche si considereranno irrevocabilmente accettate dal Cliente ed efficaci.

3.3 Entro lo scadere del periodo di applicabilità delle condizioni economiche (indicato inizialmente nelle CTE o, successivamente, nella comunicazione di cui all'art. 3.2), e in mancanza di un'ulteriore comunicazione di variazione delle condizioni economiche, le nuove condizioni di fornitura dell'energia elettrica e/o del gas naturale resteranno invariate.

3.4 In sostituzione delle componenti "PFOR"/"CMEM" previste nella Delibera ARERA ARG/gas 64/09 e s.m.i. (TIVG), il corrispettivo unitario indicato nelle CTE rispetto alla fornitura Gas è riferito ad un gas naturale fornito con un Potere Calorifico Superiore (di seguito "PCS") pari a 0,03852 GJ/Smc e pertanto suscettibile di adeguamento in diretta proporzione ai valori di PCS relativo all'impianto di distribuzione cui è connesso il PdR secondo le previsioni del TIVG. Tale valore è indicato assumendo un coefficiente di conversione dei volumi C=1. Qualora il contatore installato non sia dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile e comunicato dal distributore locale a cui risulta connesso il punto.

3.5 In aggiunta al Corrispettivo Gas, il Cliente dovrà altresì corrispondere gli importi relativi alle seguenti quote trasporto, così come definite nella delibera ARERA ARG/gas 64/09 e s.m.i. (TIVG): quota a copertura dei costi di natura infrastrutturale (QTINT), quota a copertura dei costi di trasporto dalla frontiera italiana all'hub italiano (QTPSV), quota a copertura delle componenti aggiuntive del trasporto (QTMCV). Il Cliente dovrà inoltre corrispondere le componenti a copertura degli oneri aggiuntivi (QOA), della quota servizi variabile (QSV) e della quota servizi fissa (QSF), della quota fissa di gestione della programmazione (GPR) e della quota variabile di gestione ed ottimizzazione del profilo di consumo del cliente (GOP), della quota fissa di gestione delle nuove modalità di connessione (Nmc) e della quota variabile del corrispettivo di vendita variabile (CVv). Eventuali aumenti di tali componenti di costo sono riportati nelle CTE. Saranno inoltre a carico del Cliente gli oneri connessi all'approvvigionamento del gas naturale all'ingrosso, compreso il relativo rischio (CCR), all'attenuazione degli effetti della riforma tariffaria del gas naturale (GRAD), nonché tutti gli ulteriori corrispettivi che dovessero essere introdotti nelle successive delibere ARERA o indicati nelle CTE.

3.6 Sono a carico del Cliente le componenti tariffarie QT, di cui alla delibera ARERA ARG/gas 64/09 e s.m.i. (TIVG) e tutte le componenti tariffarie previste dalla normativa di volta in volta vigente e valide nel territorio di ubicazione del/i punto/i di riconsegna a copertura dei costi di distribuzione e misura del gas naturale, nonché ulteriori componenti, oneri e/o voci tariffarie di qualsiasi natura e tipo eventualmente introdotte nelle condizioni economiche di riferimento dall'ARERA, che si intenderanno automaticamente recepite a titolo di eterointegrazione, con effetti a decorrere dalla data di entrata in vigore degli atti e/o provvedimenti regolatori. Tutte le componenti, oneri e voci tariffarie sopra elencati verranno aggiornate secondo le modalità ed i tempi stabiliti dal Distributore, dall'ARERA o da qualsiasi altra autorità competente, che si intenderanno automaticamente recepite a titolo di eterointegrazione, con effetti a decorrere dalla data di entrata in vigore degli atti e/o provvedimenti regolatori. Tutti i corrispettivi sopra citati sono indicati al netto delle accise e di qualsiasi altra imposta erariale o addizionale gravante sui consumi, nonché dell'IVA e di ogni ulteriore onere fiscale, comunque, inerente la somministrazione che non sia inderogabilmente posto dalla vigente normativa a carico del Fornitore, che restano dunque a carico del Cliente.

3.7 Per la Fornitura di energia elettrica verranno fatturati al Cliente: a) i corrispettivi per il servizio di trasmissione, distribuzione, misura, e le componenti A, UC e MCT previste per i Clienti del mercato libero dalle delibere in vigore dell'ARERA di importo pari a quelli risultanti dalle relative fatture del Distributore; b) i corrispettivi unitari fissati per il servizio di dispacciamento, secondo quanto previsto dalla delibera ARERA 227/2025 e s.m.i., i quali sono applicati anche alle perdite di energia elettrica sulle reti di distribuzione e quantificate in base al fattore fissato nella tabella 4, di cui all'allegato 1 della delibera ARERA 107/09 e s.m.i. (TIS); c) un corrispettivo a remunerazione delle attività commerciali svolte dal Fornitore e di importo pari al valore del corrispettivo (QSF) quota servizi fissa previsto dalla delibera ARERA 301/12/R/eel e s.m.i. (TIV) e la quota variabile della componente di dispacciamento a restituzione del differenziale relativo all'attività di commercializzazione, così come definiti dall'ARERA nel TIV. Il Fornitore si riserva di non applicare al Cliente la quota a credito della succitata componente di dispacciamento; d) i corrispettivi a copertura dei costi relativi all'attività di cui all'Articolo 21 Delibera 227/2025 e s.m.i., in quota fissa e in quota variabile; e) eventuali corrispettivi applicati, secondo quanto previsto dalla normativa di settore, in conseguenza di morosità del Cliente per precedenti forniture di energia elettrica ai sensi della delibera ARERA 219/10 e s.m.i. e per precedenti forniture di gas ai sensi della delibera ARERA 99/11 e s.m.i. (TIMG); f) eventuali ulteriori corrispettivi dovuti dal Cliente al Fornitore nei casi previsti dall'art 12 della delibera ARERA 99/11 e s.m.i. (TIMG); g) l'energia fornita è prodotta da fonti rinnovabili e garantita da certificati "GO" (Garanzie di Ori-

gine), senza nessun aggravio di costi per il cliente. Maggiori informazioni sul sistema "GO" sono disponibili sul sito www.gse.it; h) Il Fornitore applicherà un onere aggiuntivo a copertura delle spese amministrative del contatore, sia energia che gas, pari a 3,94 €/mese/pdp; i) le componenti a copertura della quota fissa di gestione della programmazione (GPR) e della quota variabile di gestione ed ottimizzazione del profilo di consumo del cliente (GOP) l) il Corrispettivo Mercato Capacità, applicato all'energia consumata comprese le perdite di rete, previsto dalla Delibera ARERA 365/19 ha un importo pari a quello periodicamente stabilito dall'ARERA

e riferito al servizio di Tutele Graduali incrementato di 0,036 €/KWh. Saranno inoltre previsti a carico del Cliente gli eventuali corrispettivi ed oneri di cui al successivo art. 4. Sarà a carico del Cliente ogni ulteriore addebito che dovesse essere eseguito dalla società di distribuzione, anche mediante emissione di fatture di rettifica e/o conguaglio, anche eventualmente a seguito e per effetto di allacci abusivi e/o furti di energia e/o ricostruzione di anomalie.

3.8 In caso di sottoscrizione dell'opzione Premium, il cliente avrà la possibilità di variare il prezzo del listino, facendone esplicita richiesta al proprio consulente, fino ad un massimo di una volta ogni trimestre. Il cliente potrà scegliere di variare il prezzo del listino scegliendo tra quelli in vigore al momento della richiesta. L'opzione è attivabile direttamente sul modulo di adesione e ha un costo di 5 €/mese/pdp tutto incluso.

3.9 Ogni Cliente Seren ha la possibilità di risparmiare aderendo alla promozione Club Zero, ovvero presentando i suoi amici per la contrattualizzazione di nuove forniture luce e/o gas. Per ogni nuovo amico portato e che entra in fornitura, Seren riconoscerà 2 €/mese per ogni punto di fornitura attivo sia a chi porta che a chi è portato. La promozione non ha costi di attivazione, non ha scadenza ed è cumulabile fino all'azzeramento della fattura; in nessun caso il Cliente può maturare un credito nei confronti del Fornitore derivante dalla promozione Club Zero.

Il Cliente ha diritto allo sconto se sono soddisfatte contemporaneamente TUTTE le seguenti condizioni:

- a) il segnalatore ha un contratto attivo e fatturabile alla data dell'attivazione della promozione (chi presenta è già un cliente Seren);
- b) il segnalato non ha un contratto attivo e fatturabile alla data dell'attivazione della promozione (il segnalato viene portato in Seren);
- c) sia segnalato che segnalatore non hanno PDP in recesso;
- d) tutti i PDP del cliente che riceve lo sconto hanno metodo di pagamento SDD (la promozione è riservata esclusivamente ai clienti che pagano con modalità addebito bancario);
- e) tutti i PDP del cliente che riceve lo sconto hanno metodo di spedizione fattura via mail (la promozione è riservata esclusivamente ai clienti che ricevono le fatture via mail);
- f) tutti i PDP dei clienti – segnalatore e segnalato – devono risultare in regola con i pagamenti.

3.10 Qualora dopo la richiesta di attivazione da parte del Fornitore del servizio di trasporto e distribuzione, i dati a disposizione del Distributore relativi all'uso di uno o più Siti, alla residenza e/o alla potenza impegnata dovessero risultare diversi da quelli indicati dal Cliente nel MA, il Fornitore darà prevalenza al dato dichiarato dal Distributore, applicando eventualmente le diverse condizioni economiche derivanti dai dati forniti dal Distributore. Il Cliente resta in ogni caso responsabile dell'esattezza e della veridicità di tutto quanto dichiarato nel MA. Pertanto, qualora venga dichiarato un uso della Fornitura errato o non rispondente al vero, il Fornitore potrà addebitare al Cliente i maggiori corrispettivi, le imposte e/o le sanzioni eventualmente derivanti dall'errata dichiarazione del Cliente. Per la sola residenza, il Cliente potrà rettificare il dato risultante al Distributore inviando al Fornitore una dichiarazione sostitutiva conforme a quanto stabilito dalle norme vigenti. In questo caso, se necessario, con la prima fattura utile, il Fornitore effettuerà una variazione delle condizioni di connessione relative all'utenza, addebitando gli eventuali costi derivanti dalla rettifica del cliente.

3.11 Anche a fini tariffari e fiscali, il Cliente è tenuto a informare il Fornitore dell'eventuale perdita o modifica della sua residenza entro 15 giorni dall'avvenuta modifica o perdita attraverso una delle modalità indicate all'art. 15.1. In mancanza di tale comunicazione, il Fornitore potrà addebitare al Cliente i corrispettivi ulteriori e gli oneri (inclusi imposte, interessi e sanzioni irrogate dall'Amministrazione finanziaria) eventualmente sostenuti dalla stessa.

ART. 4 MANDATO ALLA CONNESSIONE, AL TRASPORTO E AL DISPACCIAMENTO DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS.

Ai sensi della delibera ARERA 333/07 e s.m.i. ("Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011"), per quanto in vigore, della delibera ARERA ARG/ELT 198/11 e s.m.i. ("Testo Integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015"), per quanto in vigore, e della delibera ARERA 646/2015/R/eel ("Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023"), le richieste di esecuzione di prestazioni di servizi che riguardano la connessione dei Siti alla rete di Distribuzione elettrica e/o gas naturale dovranno essere inviate al Distributore competente tramite il Fornitore, che opererà quale mandatario del Cliente. In base a tale rapporto di mandato, il Cliente dovrà fornire i mezzi necessari e saldare le eventuali obbligazioni che il Fornitore contrarrà in suo nome (art. 1719 Codice Civile). Seren, per conto del Cliente, inoltrerà al Distributore Elettrico e/o del Gas ogni altra richiesta relativa a prestazioni di competenza di quest'ultimo, previa accettazione da parte del Cliente stesso degli eventuali preventivi relativi alle prestazioni del Distributore competente, addebitando al Cliente gli eventuali oneri ad essa fatturati dal Distributore competente. In particolare, fermo restando il pagamento degli importi di competenza del Distributore (previsti per le singole prestazioni nel periodo di regolazione 2016-2023 dall'Allegato C della delibera ARERA 654/2015/R/eel e s.m.i.), il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ogni richiesta inviata per il suo tramite al Distributore competente, un importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 dell'allegato A della delibera ARERA n. 301/12R/eel e s.m.i (TIV), come aggiornato dalla normativa di volta in volta in vigore e aumentato di 45€. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, voltura e subentro, variazione di potenza di un Sito già attivo.

ART. 5 LETTURA DEL CONTATORE.

Sia per le forniture di energia elettrica che per quelle di gas, ferma restando la competenza del Distributore in materia di rilevazione delle misure, il Cliente potrà inviare l'autolettura del Contatore, secondo le modalità e i tempi descritti in fattura. Sia per la Fornitura di energia elettrica che per quella di gas, il Fornitore si riserva di non prendere in considerazione le autoletture qualora ricorrano giustificati motivi, quali ad esempio il caso in cui il Distributore effettui una lettura rilevata o comunichi che l'autolettura non è valida oppure qualora il Fornitore riscontri la

In ogni caso di contrasto, il Fornitore avrà facoltà di applicare il dato di misura comunicato dal Distributore.

ART. 6**CALCOLO DEI CORRISPETTIVI.**

6.1 I volumi di gas naturale, considerati per la fatturazione, sono indicati in Standard metro cubo (Smc); nel caso in cui i volumi siano rilevati da gruppi di misura non dotati di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard e verranno adeguati mediante l'applicazione del Coefficiente di conversione dei volumi misurati per il gas naturale "C", dell'Allegato alla delibera ARERA 529/2018/R/gas e s.m.i. (TUDG). Il gas fornito viene fatturato sulla base dei consumi giornalieri, calcolati per convenzione considerando costante il consumo rilevato dal Distributore o comunicato dal Cliente con autolettura (ferma restando, comunque, la competenza del Distributore in materia di rilevazione delle misure).

In assenza della lettura effettiva, la fatturazione può avvenire sulla base dei consumi presunti (con eventuale conguaglio, effettuato di norma con il primo ciclo utile di fatturazione) stimati dal Fornitore in base all'uso del gas ed ai consumi storici del Cliente.

6.2 La fatturazione dei corrispettivi per l'energia elettrica fornita avviene sulla base dei dati di prelievo dei Siti, resi disponibili dal Distributore, nel rispetto del Contratto per il servizio di trasmissione e distribuzione e della normativa vigente.

Qualora detti dati non siano resi disponibili dal Distributore in tempo utile per l'emissione della fattura, ferma restando la competenza dello stesso in materia di rilevazione delle misure, la fatturazione avverrà sulla base dei consumi presunti, stimati dal Fornitore in relazione all'autolettura fornita dal Cliente oppure in base ai consumi storici del Cliente e anche, in mancanza di questi, in base alla potenza contrattuale. L'eventuale conguaglio sarà effettuato di norma con il primo ciclo utile di fatturazione successivo.

6.3 In riferimento alla fatturazione della quota potenza riportata in fattura, e come disciplinato dal Testo Integrato delle disposizioni Tariffarie per l'erogazione del servizio di distribuzione dell'energia elettrica (TIT) negli articoli 1 e 3, si precisa quanto segue:

1. Nei casi in cui il misuratore sia privo di limitatore di potenza, la fatturazione è basata sul valore medio della potenza prelevata nel quarto d'ora fisso in cui tale prelievo risulta essere massimo.
2. Nei casi in cui il misuratore sia dotato di limitatore di potenza o in mancanza del dato effettivo per la relativa competenza, la fatturazione viene effettuata sulla base del valore contrattuale della potenza.

6.4 Nel caso di fornitura Gas, qualora i valori dei corrispettivi unitari da applicarsi ai sensi dei precedenti artt. 3.4 e 3.5 non siano disponibili in tempo utile per l'emissione delle relative fatture, il Fornitore si riserva la facoltà di fatturare usando i valori relativi al secondo mese precedente quello di competenza dei consumi. In presenza di errori di calcolo in fattura, l'accredito o l'addebito della somma viene effettuato nella prima fattura utile successiva.

6.5 Dopo la cessazione della Fornitura, per qualsiasi causa, al Cliente saranno addebitati o accreditati gli eventuali importi conseguenti a rettifiche o conguagli di fatturazione, anche in base alla lettura finale resa disponibile dal Distributore competente.

ART. 7**MODALITÀ DI IMPIEGO DEL GAS.**

(articolo specifico per la sola fornitura di gas)

7.1 In assenza di uno specifico accordo con il Fornitore, non sono consentiti prelievi di gas superiori alla potenza massima installata. Resta inteso che il Fornitore e il Cliente potranno modificare il Contratto per adeguare la potenza e la pressione alle diverse esigenze del Cliente, rispettando comunque la capacità di portata degli impianti del gestore della rete.

7.2 Qualora il Cliente, in violazione di quanto previsto al precedente art. 7.1, effettui un prelievo in eccedenza, il Fornitore potrà risolvere di diritto il Contratto.

7.3 In ogni caso, il Cliente risponde di tutti gli eventuali danni arrecati al Fornitore e/o a terzi a seguito di un prelievo in eccedenza, compresi i danni relativi alla qualità del servizio fornito dal Fornitore al Cliente stesso e/o a terzi.

7.4 Il Cliente non potrà utilizzare il gas in luoghi e per usi diversi da quelli stabiliti nel Contratto, né potrà trasferirlo o cederlo a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

7.5 Il Cliente dovrà utilizzare il gas in conformità alle regole di prudenza e sicurezza. Il Fornitore non potrà mai essere ritenuto responsabile per incidenti, incendi o esplosioni avvenuti presso il Cliente o terzi per l'uso improprio del gas, oppure senza l'osservanza delle norme di prudenza e sicurezza o qualora gli impianti del Cliente non siano conformi alle norme e ai requisiti tecnici vigenti.

ART. 8**APPARECCHIATURE, VERIFICHE E VARIAZIONI.**

8.1 Gli impianti e gli apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza ed il loro uso non deve provocare disfunzione alla rete di distribuzione. Il Fornitore può effettuare o far effettuare verifiche, anche su indicazione del Distributore e/o del Trasportatore competente e, se risultano irregolarità, può sospendere o far sospendere la Fornitura per il tempo necessario al Cliente per adeguare gli impianti.

Eventuali perdite degli impianti a valle del Contatore, qualunque ne sia la causa, non saranno detratte dal consumo del Cliente. In ogni caso il Fornitore non potrà essere chiamato a rispondere dei danni derivanti da guasti o da malfunzionamento degli impianti a monte e a valle del contatore che non siano ad essa direttamente imputabili.

8.2 Il Contatore potrà essere modificato, rimosso o spostato solo per disposizioni del Fornitore o del Distributore/Trasportatore competente (e solo tramite incaricati del Distributore competente), nel caso di recepimento di nuove norme di sicurezza oppure quando, per ragioni

ambientali o strutturali, il Contatore si trovi in luoghi ritenuti pericolosi o inadatti. Nel caso in cui il Contatore venga rimosso o sostituito, sarà redatto un verbale ad opera del Distributore con le indicazioni della causa di sostituzione/rimozione e le eventuali irregolarità emerse.

8.3 Il Distributore può effettuare verifiche agli impianti ed agli apparecchi della rete di tra-sporto/distribuzione, anche se si trovano all'interno dei luoghi di pertinenza del Cliente, ad esclusione dei luoghi di proprietà condominiale o destinati ad uso comune; in tal caso il Distri-

butore dovrà dare un preavviso al Cliente, a meno che non vi siano casi di comprovata urgenza e sicurezza o per possibili prelievi fraudolenti. Il Cliente è obbligato a consentire tali attività da parte del Distributore; l'eventuale inadempimento legittimando il Fornitore a dichiarare la risoluzione espressa ex art. 1456 c.c..

8.4 In base a quanto indicato dal Distributore, il Fornitore potrà procedere alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamente dal Contatore e al calcolo del relativo conguaglio o della relativa rettifica. Nel caso in cui il Cliente chieda interventi per guasti o malfunzionamenti attribuibili ad impianti ed apparecchi della rete di distribuzione, le spese saranno a suo carico solo se il guasto o il malfunzionamento non riguardi effettivamente gli impianti/apparecchi della rete di distribuzione. In tal caso il Cliente dovrà versare al Fornitore l'importo pari al costo dell'intervento del Distributore competente.

8.5 Il Cliente può richiedere, con richiesta scritta utilizzando una delle modalità di cui all'art. 15.1, la verifica da parte del Distributore del corretto funzionamento del Contatore. Il Cliente ha diritto ad essere presente a tale verifica. Se il Cliente non si avvale di tale diritto, l'esito della verifica gli sarà comunicato per iscritto dal Distributore. Se le verifiche confermano il malfunzionamento dichiarato dal Cliente, le spese di prova e degli interventi necessari non saranno a suo carico e, se erroneamente fatturate, saranno rimborsate. Qualora, invece, la verifica sul Contatore confermi l'esattezza del suo funzionamento e delle misurazioni effettuate, il Fornitore addebiterà al Cliente le relative spese sostenute per la verifica.

8.6 In ogni caso, il Cliente si impegna a corrispondere al Fornitore gli eventuali maggiori addebiti che dovessero derivare dalle verifiche del Distributore sul Contatore o dalle fatture di rettifica, conguaglio e/o correzione che il Distributore dovesse emettere (anche in caso di errata indicazione dei coefficienti di registrazione dei consumi effettivi), secondo lo schema del solve et repete; dunque, impegnandosi a corrispondere tali importi al Fornitore anche in caso di contestazione alle attività del Distributore, che dovranno essere fatte valere con rinuncia alla eccezione di inadempimento verso il Fornitore.

ART. 9

FATTURAZIONE E PAGAMENTI.

9.1 La cadenza di fatturazione sarà mensile salvo diversa richiesta del Cliente domestico. Il Fornitore si riserva la facoltà di modificare la cadenza delle fatture secondo le modalità di cui all'art. 13.

9.2 Qualora risulti necessario per interventi sui propri sistemi, il Fornitore può cambiare il periodo di fatturazione dei consumi e l'intervallo minimo tra l'emissione di due fatture consecutive, dandone comunicazione preventiva al Cliente. In tal caso, la variazione avrà effetto dopo 60 giorni dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento di tale comunicazione che, in ogni caso, si considera ricevuta dal Cliente, salvo prova contraria, dopo 10 giorni dal suo invio da parte del Fornitore.

9.3 Il documento di fatturazione viene inviato tramite posta elettronica certificata, posta elettronica "semplice" o posta ordinaria. Il Cliente potrà richiedere in ogni momento di ricevere nuovamente il documento di fatturazione in formato elettronico o tramite posta ordinaria dandone comunicazione al Fornitore con le modalità previste dall'art. 15. Il documento di fatturazione riporta i dati di consumo, i dati fiscali e le altre informazioni richieste dalla Delibera Arera 501/2014/R/com e s.m.i.

9.4 La fattura valida ai fini fiscali è emessa in formato elettronico ed inviata, mediante il Sistema di interscambio (SDI) dell'Agenzia delle Entrate, all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente o, in assenza, resa disponibile nell'area riservata del Cliente sul sito web dell'Agenzia delle Entrate.

9.5 Il Cliente dovrà effettuare il pagamento dell'intero importo riportato in fattura entro il termine di scadenza in essa indicato, che non potrà essere inferiore a dieci giorni solari dalla data di emissione della fattura stessa.

Qualora la data di scadenza non fosse esplicitata o visibile direttamente in fattura si intenderà il giorno 24 del mese di emissione della fattura.

9.6 Il pagamento potrà essere effettuato secondo le modalità riportate nel MA. I costi legati alla transazione varieranno a seconda della modalità di pagamento prescelta e sono riportati nel MA. Qualora il pagamento sia effettuato tramite addebito in conto corrente con procedura SEPA, esso deve avvenire entro la data di scadenza indicata in fattura.

9.7 Nel caso di mancato allineamento o revoca dell'autorizzazione all'addebito in conto o nel caso di pagamento tramite Bollettino Postale o bonifico bancario o per quanto specificato all'art. 10.6, il Cliente si impegna a versare entro un congruo termine un deposito cauzionale infruttifero dell'ammontare indicato nella Del. ARERA 200/99 e nella Del. ARERA 229/2001 e s.m.i., ovvero: 11,50 € ogni kW di potenza impegnata per clienti domestici, 15,50 € ogni kW di potenza impegnata per clienti BT altri usi. In caso di mancato versamento del deposito cauzionale con le relative modalità sopra descritte nel termine assegnato, in base a quanto previsto dal successivo art. 12.2, il Contratto si risolverà di diritto ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile.

9.8 In caso di ritardato pagamento di una o più fatture, il Fornitore, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto e dalla normativa vigente, applicherà al Cliente gli interessi moratori sugli importi fatturati per ogni giorno di ritardato pagamento pari a 1/365 (un trecentosessantacinquesimo) del tasso BCE maggiorato del 3,5% in caso di Cliente con trattamento Domestico e della percentuale stabilita dal D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231 (Attuazione della direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali) e

s.m.i. per tutte le altre tipologie di Clienti, dal giorno successivo alla scadenza di ciascuna fattura e sino all'integrazione dell'importo dovuto, oltre ad eventuali ulteriori spese sostenute, comprese quelle per l'invio dei solleciti di pagamento (15 € in caso di cliente business, 10 € in caso di cliente domestico e 5 € in caso di condominio) o eventuali insoluti SEPA (15 € in caso di cliente business, 10 € in caso di cliente domestico e 5 € in caso di condominio) nonché le spese legali, nonché un importo forfettario di € 40,00 per ogni fattura insoluita (anche parzialmente) a titolo di risarcimento del danno ex art. 6 d.lgs. 231/2002. È a discrezione del Fornitore accettare eventuali piani di rientro e comunque lo stesso si riserva la possibilità di applicare alle singole rate un tasso d'interesse pari a 1/365 (un trecentosessantacinquesimo) del tasso BCE maggiorato del 3,5% in caso di Cliente con trattamento Domestico e della percentuale stabilita

onere fiscale comunque inerente alla Fornitura, salvo che non siano espressamente posti dalla vigente normativa o dal Contratto a carico del Fornitore.

9.9 Indipendentemente dall'imputazione di pagamento indicata dal Cliente, i pagamenti ricevuti dal Cliente moroso si intendono riferiti ai crediti del Fornitore in scadenza più remota; il Fornitore, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 1194 Codice Civile, si riserva altresì il diritto di imputare i pagamenti ricevuti dal Cliente a copertura, in via preventiva, degli interessi di mora e, successivamente, al capitale.

9.10 Fatto salvo quanto eventualmente previsto nel Contratto o concordato tra le Parti, eventuali reclami o contestazioni di qualsiasi natura non conferiscono al Cliente il differire e/o sospendere i pagamenti, salvo in caso di manifesti e documentati errori di calcolo riportati in fattura.

ART. 10

INTERRUZIONI DELLA FORNITURA E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE. RESPONSABILITÀ E MANLEVA DEL CLIENTE.

10.1 La Fornitura è erogata con continuità e può essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, anche dai gestori di rete competenti, per cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi), per motivi di sicurezza del sistema o per adempiere ad obblighi normativi o regolamentari.

10.2 Tali interruzioni, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno per il Fornitore l'obbligo di alcun indennizzo o risarcimento del Cliente, né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

Per "forza maggiore" si intende ogni evento o circostanza non imputabile al Cliente o al Fornitore che non poteva essere previsto e/o evitato con l'ordinaria diligenza e a costi ragionevoli e tali da impedire l'adempimento a tutte o a parte delle obbligazioni dedotte nel Contratto. Gli eventi di forza maggiore comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventi naturali, inondazioni, frane, terremoti, rottura, danneggiamento o altri eventi che incidano sulla rete o sugli impianti di distribuzione, nonché altre cause di forza maggiore come fatti di terzi, disposizioni dell'Autorità, scioperi, serratte, guerre, rivoluzioni o sommosse, leggi, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano allo stesso, in tutto o in parte, impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità e controllo sulla fornitura oggetto del Contratto, ivi compreso ARERA e Terna, scioperi, stato di guerra, o qualsiasi altra causa eccezionale al di fuori del proprio ragionevole controllo,

compreso la indisponibilità temporanea del servizio di trasmissione e/o distribuzione dell'energia elettrica a livello nazionale o locale, anche per inadempienza verso il Cliente di Terna o del Distributore Locale, e compreso la indisponibilità temporanea del servizio di trasporto del gas a livello nazionale e regionale, o della distribuzione a livello locale, anche per inadempienza verso il Cliente del Trasportatore o del Distributore Locale, salvo che la causa della inadempienza non sia imputabile a precedenti inadempienze del Fornitore. Sarà considerata altresì causa di forza maggiore l'interruzione, anche improvvisa, su scala nazionale e/o locale delle somministrazioni di energia elettrica causate da fatti e/o atti di Terna e/o del Distributore Locale, comunque connessa a squilibri o difficoltà del sistema energetico, che si manifesti in cali di tensione, "black-out" ecc. e/o l'interruzione, anche improvvisa, su scala nazionale e/o locale delle forniture di gas causate da fatti e/o atti del Trasportatore. Qualora, nel corso dell'esecuzione del Contratto, si verifichi un evento di forza maggiore, la Parte che vi è incorsa dovrà darne tempestivamente comunicazione all'altra Parte, nonché compiere ragionevoli sforzi per cercare di superare la situazione e dare esecuzione al Contratto minimizzando, ove possibile, gli effetti negativi dell'evento, purché ciò sia ragionevolmente praticabile in termini economici.

10.3 Le sospensioni totali o parziali dell'esecuzione del Contratto ai sensi dei precedenti artt.

10.1 e 10.2 non costituiranno inadempimento del Fornitore e, pertanto, non daranno diritto al Cliente di richiedere e/o avanzare richieste di indennizzo, risarcimento di danni o rimborso delle spese dallo stesso sostenute. In nessun caso un evento di forza maggiore potrà essere invocato in relazione al mancato pagamento, totale o parziale, dei corrispettivi dovuti ai sensi del Contratto.

Il Fornitore non risponde dei danni ad esso non imputabili dovuti a problemi tecnici relativi alla consegna dell'energia elettrica o del gas (quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, variazioni della tensione/frequenza o della forma d'onda, interruzioni della continuità della Fornitura o del servizio di trasporto e distribuzione del gas o di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica, micro-interruzioni, buchi di tensione e, in generale anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente alla rete elettrica).

10.4 Il Cliente è responsabile della conservazione e dell'integrità degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione situati presso il Sito. Il Fornitore non risponde di eventuali danni arrecati dall'energia a valle del punto di prelievo, anche se originati a monte dello stesso, né è responsabile dell'adeguatezza degli impianti alle vigenti leggi in materia di sicurezza e a specifiche norme tecniche previste dalla normativa applicabile.

10.5 Il Cliente terrà indenne il Fornitore da qualsiasi pregiudizio, danno, onere, responsabilità, spese (anche legali), di qualsiasi natura, subite o sostenute dal Fornitore, e lo manleverà da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi le quali trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al Cliente medesimo, o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione della normativa vigente oppure degli obblighi derivanti dal presente Contratto o comunque posti a carico del Cliente.

ART. 11

DIRITTO DI RECESSO.

11.1 Fatto salvo il diritto di ripensamento di cui all'art. 2.2, il Cliente ha facoltà di recedere, unilateralmente in qualunque momento e senza oneri, inviandone apposita

comunicazione al Fornitore, agli estremi di contatto di cui al successivo art. 15.1, con le tempistiche di seguito riportate. In particolare, nel caso di recesso per cessazione della Fornitura, il termine di preavviso è pari a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso del Cliente dal Fornitore. Nel caso di recesso per cambio venditore, tale comunicazione, inviata tramite il nuovo fornitore, dovrà essere ricevuta dal Fornitore entro e non oltre il giorno 10

(dieci) del mese precedente la data di cambio venditore. Nel caso in cui vi sia una condizione di morosità del Cliente al momento del recesso, l'esercizio di tale facoltà produrrà gli effetti di cui all'art. 1458 c.c. Nel caso in cui vi sia un ritardo nell'attivazione della fornitura da parte del nuovo fornitore, Seren continuerà ad applicare le stesse condizioni economiche e contrattuali di cui al Contratto.

11.2 Per i soli Clienti non domestici alimentati in media o alta tensione o con consumi di gas superiori a 200.000 Smc/anno il termine di preavviso per il recesso è di 12 (dodici) mesi de- correnti dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione. In caso di mancato rispetto di tale tempistica, il Fornitore fatturerà al Cliente, per ogni fornitura, una penale calcolata come segue:

- per le forniture di energia elettrica con potenza disponibile inferiore od uguale a 16,5 kW, la penale è uguale ad un importo fisso di 50,00 € più un ulteriore importo, relativo ad ogni mese di mancata fornitura, pari a 5,00 € per ogni kW di potenza disponibile;
- per le forniture di energia elettrica con potenza disponibile superiore a 16,5 kW, la penale è uguale ad un importo fisso di 100,00 € più un ulteriore importo, relativo ad ogni mese di mancata fornitura, pari a 10,00 € per ogni kW di potenza disponibile;

11.3 In caso di recesso per cambio fornitore, il recesso, è esercitato mediante l'invio, in nome e per conto del Cliente, della richiesta di switching al Sistema Informativo Integrante da parte: (i) dell'utente del dispacciamento entrante, per il settore dell'energia elettrica; (ii) dell'utente del- la distribuzione entrante, per il settore del gas. A tal fine, si applicano le disposizioni contenute nella Delibera ARERA 269/2015/R/com e s.m.i..

11.4 Il Fornitore ha facoltà di recedere unilateralmente, anche limitatamente alla sola Fornitura di gas o energia elettrica, in qualunque momento e senza oneri; in tal caso invierà, con modalità che consentano di verificarne l'effettiva ricezione ai sensi del Contratto, una comunicazione scritta al Cliente, con termine di preavviso di 6 (sei) mesi decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione.

11.5 Il Cliente garantisce al Fornitore che alla data di sottoscrizione del presente contratto, e comunque alla data di decorrenza della fornitura di energia elettrica, qualora i propri Siti di fornitura provengano dal mercato di salvaguardia, non risultano debiti nei confronti dell'esercente di tale mercato relativamente ai citati Siti. Resta inteso che, nell'ipotesi in cui il Cliente risultasse moroso nei confronti dell'esercente la salvaguardia, fatto salvo il diritto del Fornitore di risolvere il contratto per i citati Siti, il Cliente provvederà al pagamento integrale dei costi che potrebbero essere imputati direttamente o indirettamente al Fornitore ai sensi dell'art. 8 della delibera ARERA ARG/elt 4/08 e s.m.i., entro il termine contrattualmente previsto per il pagamento dei corrispettivi a suo carico o, se diverso, entro quello previsto nella fattura di addebito.

ART. 12

RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E SOSPENSIONE DELLA FORNITURA.

12.1 Salvo il risarcimento di ogni eventuale danno, al Cliente inadempiente il Fornitore può inti- mare per iscritto il pagamento delle somme dovute entro un congruo termine, con dichiarazio- ne che, decorso inutilmente detto termine, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1454 Codice Civile e i punti di prelievo del Cliente verranno trasferiti sui mercati di Maggior Tutela/ Salvaguardia. Il Cliente si considera inadempiente, a mero titolo esemplificativo e non esausti- vo, in caso di: mancato o parziale pagamento di una o più fatture (ferma restando l'applicazio- ne degli interessi di cui all'art 9.8), oppure morosità relativa ad un diverso contratto intestato allo stesso Cliente avente ad oggetto una fornitura di energia elettrica o gas.

12.2 Fatto salvo quanto previsto da altre disposizioni del Contratto e dalle previsioni legislative o regolatorie, in qualsiasi momento e con effetto immediato il Contratto si risolverà di diritto ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile nei seguenti casi:

- a) mancato o ritardato pagamento di n. 3 fatture, anche non consecutive (ferma restando l'applicazione degli interessi di cui all'art 9.8);
 - b) mancanza o perdita dei requisiti previsti nel MA (anche per la sola Fornitura di gas o energia elettrica);
 - c) revoca della procedura SEPA, se richiesta in forma obbligatoria nel MA;
 - d) stato di insolvenza, sottoposizione a liquidazione, presentazione della richiesta di ammis- sione ad una delle procedure di cui alla Legge 3/2012 e s.m.i. o a procedure concorsuali (ivi inclusa qualunque procedura di gestione della crisi d'impresa, fra cui a titolo esemplificativo, la composizione negoziata o il concordato preventivo) o ad accordi con i creditori previsti dalla legge fallimentare, o comunque di sottoposizione ad una qualunque delle predette procedure;
 - e) iscrizione del Cliente nel registro dei protesti o sottoposizione del medesimo a sequestri o procedure esecutive;
 - f) violazione da parte del Cliente degli obblighi a suo carico previsti agli artt. 7 e 8;
 - g) mancato invio della documentazione richiesta dagli artt. 2.9 e 2.10 entro 20 giorni dalla sospensione della Fornitura di cui ai medesimi articoli;
 - h) mancati o invalidi rilascio della fideiussione o costituzione del deposito cauzionale di cui all'art. 2.5 e di cui all'art. 9.7;
- i) in tutti gli altri casi espressamente previsti dal presente Contratto.

In tali casi la risoluzione si verificherà di diritto quando il Fornitore avrà dichiarato al Cliente che intende valersi della presente clausola risolutiva.

È fatto comunque salvo il diritto al risarcimento del danno subito dal Fornitore per effetto dell'inadempimento del Cliente.

12.3 È fatto salvo il diritto del Fornitore di risolvere il Contratto in caso di eccessiva onerosità sopravvenuta della prestazione ai sensi dell'art. 1467 c.c., ogni qual volta si verifichino avveni- menti straordinari o imprevedibili, quali, a mero titolo esemplificativo, improvviso aumento del costo della materia prima ovvero, più in generale, avvenimenti che condizionino l'andamento dei prezzi del mercato dell'energia, che incidano in modo rilevante sul sinallagma del rapporto e/o rendano la prestazione del Fornitore eccessivamente onerosa.

12.4 Il Fornitore può procedere, in via preventiva, alla sospensione della Fornitura di gas e/o energia elettrica al Cliente in tutti casi di morosità di quest'ultimo.

A tal fine, il Fornitore potrà inviare al Cliente un'apposita comunicazione a decorrere dal primo giorno solare successivo alla scadenza del termine di pagamento indicato in fattura, ai sensi e per gli effetti delle delibere ARERA 258/2015/R/com e s.m.i. (TIMOE) e ARG/gas 99/11 e s.m.i..

Tale nota dovrà indicare che, dopo 20 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione

stessa, in mancanza della ricezione di un'attestazione del pagamento delle somme dovute, il Fornitore attenderà ulteriori 3 giorni lavorativi per poi sospendere la Fornitura.

Il Cliente dovrà inviare l'attestazione di pagamento ai contatti indicati nella comunicazione inviata dal Fornitore.

Solo per la Fornitura di energia elettrica, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della Fornitura richiesta dal Fornitore, il Distributore competente provvede alla riduzione della potenza ad un livello pari al 15% di quella disponibile.

Decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza, se il Cliente non ha ancora inviato l'attestazione di pagamento, il Distributore procede alla totale sospensione della Fornitura.

Qualora il Fornitore richieda al Distributore la sospensione della fornitura per morosità del Cliente, e in caso di successiva richiesta di riattivazione a seguito del saldo del debito, saranno addebitati al Cliente i seguenti importi: a) L'intero costo applicato dal Distributore competente per le operazioni di sospensione e/o di riattivazione della fornitura, secondo quanto previsto dalle disposizioni dell'ARERA (TIMOE per l'energia elettrica e TIMG per il gas) e dai listini del Distributore medesimo. b) Un contributo in quota fissa a copertura dei costi di gestione amministrativa della pratica, pari a 45,00 € (quarantacinque/00 Euro) per ciascuna operazione di sospensione e/o riattivazione richiesta.

12.5 In caso di prelievo fraudolento, la sospensione della Fornitura può essere disposta con effetto immediato e senza necessità di comunicazione al Cliente.

12.6 Fermo restando il risarcimento del maggior danno, in tutti i casi di sospensione della Fornitura e/o di risoluzione del Contratto (anche se relativi solo alla fornitura di gas o energia elettrica) è fatto salvo il diritto del Fornitore di ricevere il rimborso delle spese relative ai solleciti di pagamento, alle spese per le operazioni di sospensione, disattivazione e di eventuale riattivazione, oltre ad un importo pari a quello previsto all'art. 11, lett. b) dell'Allegato A alla delibera ARERA 301/2012/R/eel e s.m.i. (TIV) per le forniture di energia elettrica e dai Distributori competenti, per le forniture di gas naturale.

12.7 Il Contratto è risolto, anche limitatamente alla singola Fornitura di gas o energia elettrica, qualora venga meno il servizio di distribuzione.

12.8 In tutti i casi descritti nel presente articolo, le comunicazioni scritte fra le parti del Contratto si considerano valide solo se inviate in forma scritta (raccomandata A/R o PEC), con modalità che consentano di verificarne l'effettiva ricezione; in ogni caso, il Cliente dovrà utilizzare i contatti indicati all'art. 15.1.

12.9 Al Cliente spetterà un indennizzo automatico, per un importo pari a: (i) 30 euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza di cui al precedente art. 12.3 nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; (ii) 20 euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza di cui al precedente art. 12.3 e il Fornitore non abbia rispettato le ulteriori tempistiche sopra indicate.

ART. 13

INTEGRAZIONI E MODIFICHE AL CONTRATTO.

13.1 Le disposizioni imposte da leggi o provvedimenti di Pubbliche Autorità (incluse quelle amministrative o giurisdizionali) o altri soggetti competenti che comportino modifiche o integrazioni al Contratto e/o ai corrispettivi e/o agli oneri applicabili alla Fornitura, anche se relativi a servizi e prestazioni diverse da quelle previste contrattualmente, e suscettibili di inserimento automatico saranno recepite nel Contratto a titolo di eterointegrazione e saranno direttamente applicabili. Al Cliente ne sarà data comunicazione in fattura o attraverso apposita informativa.

13.2 Si intendono implicitamente abrogate le clausole del presente Contratto che risultassero incompatibili con gli obblighi normativi vigenti. L'eventuale nullità o invalidità di una o più clausole del presente Contratto non comporterà l'invalidità del Contratto nella sua interezza.

13.3 Fatto salvo quanto precede, il Fornitore si riserva la facoltà di modificare unilateralmente, per giustificato motivo (in particolare, per ragioni di natura tecnica, commerciale o gestionale, per mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento o per mutamento dei presupposti economici), le condizioni contrattuali di Fornitura, incluse quelle economiche. Tali eventuali modifiche saranno comunicate dal Fornitore al Cliente con un preavviso minimo di 3 mesi rispetto alla decorrenza delle stesse, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso.

Fatta salva prova contraria, anche in caso di raccomandata semplice (non A/R), la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte dell'esercente la vendita. Qualora il Cliente non intenda aderire a tali modifiche, potrà recedere dal Contratto secondo le modalità previste dall'art. 11. Il mancato rispetto di quanto previsto dal presente articolo comporta la corresponsione al Cliente di un indennizzo automatico pari a 30 euro.

ART. 14

CESSIONE DEL CONTRATTO. CESSIONE DEI CREDITI.

14.1 Il Cliente non può cedere né il Contratto, né i relativi diritti e obblighi, senza il previo consenso scritto da parte del Fornitore. Salvo diverso accordo tra le Parti, ai sensi di quanto previsto dall'art. 1408 Codice Civile, la cessione non libererà il Cliente cedente dalle obbligazioni dallo stesso assunte nei confronti del Fornitore e, pertanto, cedente e cessionario rispondono in solido degli eventuali debiti inerenti alla Fornitura.

14.2 Il Fornitore ha diritto di cedere a terzi il Contratto con tutti i suoi diritti ed obblighi, ivi compresi i crediti derivanti dalla fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, per intero o in parte. La sostituzione è efficace nei confronti del Cliente dal momento in cui gli è stata notificata o questi l'ha accettata.

Il Fornitore sarà esonerato e liberato da ogni responsabilità e obbligazione nei confronti del

Cliente ceduto dal momento di efficacia della cessione nei confronti di questi. Rimane inteso che l'eventuale cessione del Contratto non potrà in alcun caso comportare una diminuzione della tutela dei diritti del Cliente.

14.3 Il Cliente presta altresì il proprio consenso alla cessione, da parte del Fornitore, dei crediti derivanti dal Contratto e delle relative fatture a Istituti di Credito o a società di factoring.

15.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto (inclusi i reclami e le comunicazioni di recesso) devono essere fatte per iscritto e devono essere inviate:

- (i) all'indirizzo di posta elettronica reclami@serenenergia.it
 - (ii) all'indirizzo di posta elettronica certificata reclami.serenenergia@pec.it
 - (iii) a mezzo posta raccomandata all'indirizzo Via Antonio Musa, 23 - 00161 Roma (RM)
- Eventuali reclami possono essere inviati dal Cliente, ai summenzionati recapiti, utilizzando il modulo reso disponibile sul sito internet del Fornitore o alternativamente mediante apposita comunicazione in forma scritta che contenga obbligatoriamente i seguenti elementi: (a) nome e cognome; (b) indirizzo di fornitura; (c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; (d) servizio cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi); (e) ove disponibile il codice identificativo del POD o PDR o, qualora non disponibile, il codice cliente; (f) una descrizione minima dei fatti contestati.

15.2 Fatto salvo quanto previsto al precedente art. 13, il Fornitore si riserva di inviare le proprie comunicazioni al Cliente anche con nota in fattura.

15.3 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

15.4 Per ulteriori comunicazioni o informazioni, il Cliente potrà contattare il Fornitore al Numero Verde 800.978.345 (da fisso) o al numero 06-87390008 (da cellulare) oppure all'e-mail servizioclienti@serenenergia.it.

15.5 In caso di comunicazioni inviate dal Cliente ad indirizzi e con modalità diverse da quelle indicate al precedente art. 15.1, il Fornitore non potrà essere considerato in alcun modo re-sponsabile per i danni e le conseguenze eventualmente derivanti dalla mancata o ritardata esecuzione della richiesta del Cliente.

ART. 16

LIVELLI DI QUALITÀ ED INDENNIZZI AUTOMATICI.

16.1 Ai sensi dell'Allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/com e s.m.i. (TIQV), il Fornitore è tenuto al rispetto dei seguenti livelli specifici di qualità commerciale:

- 1) tempo massimo di rettifica di fatturazione;
 - 2) tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione;
 - 3) tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti.
- Dalla data della richiesta del Cliente:

- a) la rettifica di fatturazione deve essere eseguita entro il tempo massimo di 60 giorni solari (90 per le fatture con periodicità quadrimestrale);
- b) la rettifica di doppia fatturazione deve essere eseguita entro 20 giorni solari;
- c) la risposta motivata ai reclami scritti deve essere eseguita entro 30 giorni solari.

16.2 Se lo standard specifico di qualità non è rispettato per cause non dovute a: forza maggiore, ritardi del Distributore a mettere a disposizione dati tecnici richiesti dal Fornitore, cause imputabili al Cliente o a terzi, il Fornitore è tenuto a titolo di indennizzo al versamento al Cliente di un importo pari a 25 euro.

16.3 L'indennizzo non è dovuto: 1) relativamente ai reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese della fornitura di energia elettrica; 2) al Cliente a cui sia stato corrisposto nel medesimo anno solare un indennizzo per mancato rispetto dello stesso livello specifico di qualità; 3) in caso di reclami per i quali non sia possibile identificare il Cliente perché il reclamo non contiene le informazioni minime di cui al summenzionato art. 15.1.

16.4 L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

16.5 Ai sensi dell'Allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/com e s.m.i. (TIQV), il Fornitore è tenuto altresì al rispetto dei seguenti livelli generali di qualità commerciale: la percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari deve essere pari al 95% delle pratiche ricevute.

ART. 17

LEGGE APPLICABILE, FORO COMPETENTE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE.

17.1 La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Ferma restando la competenza del Foro del consumatore ogni qualvolta applicabile, laddove l'Utente possa essere qualificato come tale in base alla normativa vigente, e fermi restando eventuali altri inderogabili limiti di legge, per qualsiasi controversia connessa a o comunque derivante dal presente Contratto nonché dai rapporti dallo stesso scaturenti, sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma, con esclusione di qualsiasi altro Foro alternativo.

17.2 Qualora il Cliente abbia la qualità di consumatore ai sensi del Codice del Consumo, egli ha la facoltà di rivolgersi ad un organismo di Alternative Dispute Resolution (ADR) iscritto nell'apposito elenco tenuto dall'ARERA, secondo quanto previsto dagli artt. 141 e ss. D.Lgs. 206/2005 e s.m.i..

17.3 Il Cliente ha altresì facoltà di utilizzare il Servizio Conciliazione Clienti Energia ("Servizio di Conciliazione") gestito da Acquirente Unico per conto dell'ARERA secondo i termini e le modalità stabiliti dal Testo Integrato Conciliazione, approvato con deliberazione 209/2016/E/ com e s.m.i. ("TICO").

17.4 L'utilizzo del Servizio di Conciliazione è subordinato alla condizione che il Cliente rientri in una delle seguenti categorie, come definite dal TICO: a) clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione; b) clienti finali di gas alimentati in bassa pressione; c) prosumer; d) utenti finali.

17.5 Nel caso in cui il Cliente intenda attivare il Servizio di Conciliazione può presentare appo- sita domanda, direttamente o mediante delegato, anche appartenente alle associazioni

reclamo al Fornitore e questi abbia dato riscontro con una risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 50 giorni dall'invio del predetto reclamo.

17.6 La domanda di conciliazione è presentata in modalità telematica sul sito web del Servizio di Conciliazione, previa registrazione online, salva la possibilità di presentare la domanda di conciliazione offline alle condizioni e utilizzando i canali indicati sullo stesso sito web del Servizio di Conciliazione.

	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta da Seren nei due anni precedenti		Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nei due anni precedenti	
Fonti primarie utilizzate	2022* (%)	2023** (%)	2022* (%)	2023** (%)
Fonti rinnovabili	76,7 %	100 %	36,95 %	46,31 %
Carbone	4,17 %	0 %	8,34 %	5,27 %
Gas Naturale	16,34 %	0 %	48,66 %	42,99 %
Prodotti petroliferi	0,43 %	0 %	1,16 %	0,90 %
Nucleare	0,71 %	0 %	0,00 %	0,00 %
Altre fonti	1,66 %	0 %	4,89 %	4,53 %

(*) dato Consuntivo (**) dato pre-consuntivo

LUOGO

DATA

FIRMA CLIENTE

CONSENSO ALL'ACCESSO AI DATI DI FORNITURA DA PARTE DEL CONSULENTE (obbligatorio)

Autorizzo espressamente Seren S.r.l. a rendere fruibili al proprio consulente designato (Agente) le informazioni relative alla fornitura di energia elettrica e/o gas, come ad esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo le fatture di fornitura, i dati del contatore, lo stato dei pagamenti, profili di prelievo, al fine di poter garantire al cliente il miglior servizio possibile in base alle sue specifiche necessità.

LUOGO

DATA

FIRMA CLIENTE

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 e 1342 Codice Civile, il Cliente dichiara di aver preso visione ed accettare espressamente le clausole di cui agli artt. 1 - "Oggetto del contratto", 3 - "Condizioni economiche per la fornitura di energia elettrica e/o di gas. Altri corrispettivi", 9 "Fatturazione e pagamenti", 10 - "Interruzioni della fornitura e responsabilità del fornitore. Responsabilità e manleva del cliente", 11 - "Diritto di recesso", 12 - "Risoluzione del contratto e sospensione della fornitura", 14 - "Cessione del contratto", 17 - "Legge applicabile, foro competente e risoluzione delle controversie".

LUOGO

DATA

FIRMA CLIENTE

INFORMAZIONI DA FORNIRE ALL'INTERESSATO

ART. 13 REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI (RGDP –GDPR REG. UE 2016 / 679)

Seren s.r.l. (di seguito, il "Titolare") è impegnata nel rispetto e nella protezione dei diritti e libertà fondamentali del soggetto interessato, di seguito "Cliente", con riguardo al trattamento dei suoi dati personali e con la presente desidera fornire le opportune informazioni sulle modalità e sulle finalità del trattamento stesso.

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Seren s.r.l., con sede legale in Viale dei Partigiani 29, 61121 Pesaro (PU) P. IVA 02693610418, in qualità di Titolare del trattamento, tratterà i suoi dati personali forniti in fase di sottoscrizione della Proposta di acquisto o tramite il sito serenenergia.it (di seguito "Sito") in conformità con quanto stabilito dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali e dalla presente Informativa.

2. OGGETTO E MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

2.1 Seren s.r.l. tratterà i dati personali comunicati dal Cliente o legittimamente raccolti (cd. "Dati Personali"). In particolare, possono essere oggetto di trattamento i seguenti Dati Personali:

- **Dati Identificativi:** dati che permettono l'identificazione diretta, come i dati anagrafici (quali, ad esempio, nome, cognome, codice fiscale, Partita IVA, indirizzo, ecc.), conferiti al Titolare e trattati ai fini della sottoscrizione e della gestione del contratto.
- **Dati di consumo:** dati relativi alla fornitura e ai livelli di consumo registrati, raccolti ed elaborati nel corso della durata del contratto.
- **Dati Economici e Finanziari:** dati necessari per i pagamenti (es. IBAN) o che provano l'esecuzione dei pagamenti (estremi identificativi dei pagamenti) e ogni altro dato relativo alla solvibilità e puntualità del Cliente.
- **Dati di contatto:** informazioni di contatto quali, ad esempio, numeri di telefono, fisso e mobile, indirizzo e-mail, ecc., forniti al Titolare in fase di sottoscrizione o nel corso della durata del contratto o acquisiti dal Titolare stesso, che consentono di contattare il Cliente, ai fini della gestione del rapporto contrattuale e/o per fornire servizi adeguati alle sue esigenze, oltre che, su esplicito e libero consenso espresso in fase di sottoscrizione, per finalità di marketing e per la promozione di servizi/offerte. Sempre previa espressione di specifico consenso, i dati di contatto potranno essere comunicati ad aziende terze, sempre per finalità di marketing.
- **Dati dell'area riservata del sito/APP di Seren s.r.l. (cd. "APP"):** l'accesso all'area riservata del sito web di Seren s.r.l. serenenergia.it (cd. "Sito") e all'APP è consentito ai soli Clienti registrati tramite Ac- count. Al momento della creazione dell'Account, sono richiesti alcuni Dati Personali quali: indirizzo e-mail, numero di cellulare e codice cliente (cd. "Dati di registrazione"), necessari per completare con successo la registrazione, accedere alla propria area riservata e fruire dei servizi offerti. I Dati di registrazione, al pari dei dati eventualmente già nella disponibilità del Titolare perché acquisiti nell'ambito di altre relazioni contrattuali in essere con lo stesso, non sono in nessun caso oggetto di trasferimento verso altre società.
- **Dati di navigazione:** i sistemi informatici e telematici e le procedure software preposte al funzionamento e all'utilizzo del Sito, resi disponibili da Seren s.r.l., acquisiscono, nel corso del loro esercizio, alcuni dati (es. la data e l'ora dell'accesso, le pagine visitate, il nome dell'Internet Service Provider e l'indirizzo del Protocollo Internet (IP) attraverso il quale il Cliente accede a Internet, ecc.), la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione web o è utile per la migliore gestione e ottimizzazione del sistema. Maggiori informazioni in merito alle procedure eseguite per la raccolta, tramite i cookie e/o altre tecnologie di monitoraggio, delle informazioni fornite durante la navigazione del Sito sono riportate nella cookie policy disponibile nel Sito stesso.
- **Dati acquisiti dal Servizio Clienti:** dati forniti dal Cliente in occasione di interazioni con il Servizio Clienti di Seren s.r.l., ivi incluse le registrazioni delle telefonate, sia nel caso in cui il Cliente stesso abbia acconsentito alla loro registrazione che nei casi in cui la registrazione venga realizzata in forza di un obbligo di legge.
- **Dati Relativi a comunicazioni elettroniche:**
- **Dati di traffico telematico:** qualsiasi dato sottoposto a trattamento ai fini della trasmissione di una comunicazione su una rete di comunicazione elettronica, ed ai fini della relativa fatturazione;
- **Dati relativi all'ubicazione:** ogni dato trattato in una rete di comunicazione elettronica che indichi la posizione geografica dell'apparecchiatura terminale dell'utente di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico.

2.2 Per trattamento di Dati Personali ai fini della presente informativa è da intendersi qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con l'ausilio di processi automatizzati e applicate ai Dati Personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

2.3 Tali Dati Personali verranno trattati manualmente e/o con il supporto di mezzi informatici o telematici.

3. FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

3.1 Seren s.r.l. tratterà i Dati Personali del Cliente per il conseguimento di specifiche finalità delle quali lo stesso Cliente sarà di volta in volta informato e solo in presenza di una idonea base giuridica prevista dalla legge applicabile in materia di protezione dei dati personali. Nello specifico, Seren s.r.l. tratterà i Dati Personali solo al ricorrere di una o più delle seguenti basi giuridiche:

- Il Cliente ha prestato consenso libero, specifico, informato, inequivocabile ed espresso al trattamento;
- Il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui il Cliente è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta;
- In presenza di un legittimo interesse di Seren s.r.l., a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali;
- In forza di un obbligo di legge al cui rispetto è tenuta Seren s.r.l..

3.2 In particolare, Seren s.r.l. tratterà i Dati Personali per le seguenti finalità:

- a) Permettere l'utilizzo di tutte le funzionalità del Sito.
- b) Controllare il corretto funzionamento del Sito.
- c) Consentire la registrazione e/o l'accesso all'area riservata del Sito.
- d) Consentire la rilevazione, analisi, elaborazione dei dati di consumo del Cliente, anche in forma personalizzata, automatizzata o elettronica.
- e) Accertare le responsabilità in caso di reati informatici ai danni del Sito.
- f) Dare riscontro a un quesito dell'interessato e gestire le procedure di precontenzioso e contenzioso.
- g) Consentire l'utilizzo dell'APP resa disponibile da Seren s.r.l. e fruizione dei relativi servizi.
- h) Dare esecuzione ai contratti sottoscritti con Seren s.r.l. (es. aventi ad oggetto la fornitura di energia elettrica e gas naturale) e di tutte le conseguenti operazioni di interesse del Cliente.
- i) Gestire gli eventuali ordini di acquisto e delle connesse attività amministrative.
- j) Consentire i controlli di sicurezza richiesti dalla legge.
- k) Permettere a Seren s.r.l. di adempiere agli obblighi di legge, regolamento o previsti dalla normativa comunitaria e internazionale (ad es. dare esecuzione alle verifiche previste anche consultando database di riferimento, alimentati da fonti di informazioni pubbliche, al fine di rilevare l'esistenza di sanzioni internazionali).
- l) Verificare l'affidabilità creditizia, anche in termini di puntualità nei pagamenti, dei Clienti o potenziali Clienti di Seren s.r.l., anteriormente o nel corso del rapporto contrattuale. Tali verifiche potranno essere effettuate attraverso l'accesso ai sistemi informativi di Seren s.r.l., a fonti pubbliche attraverso Società specializzate, a Sistemi di informazioni creditizie e al Sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito al consumo con specifico riferimento al furto di identità (SCIPAFI). A tale scopo potrebbero essere acquisite informazioni volte a verificare morosità pregresse nei confronti di Seren s.r.l., nonché, a titolo di esempio, la presenza di protesti, pregiudizievoli e morosità relative a diversi contratti intestati allo stesso Cliente, stipulati anche con altri fornitori. Inoltre, qualora vi fossero morosità pregresse sul punto di fornitura, Seren s.r.l. potrà effettuare ulteriori verifiche al fine di rilevare eventuali relazioni tra Cliente richiedente e precedenti intestatari e per approfondire i vari avvicendamenti sul punto di fornitura. A seguito di dette verifiche, Seren s.r.l. potrà anche decidere di non accogliere la richiesta di fornitura, fornendo adeguata comunicazione al cliente. Il ricorso ai suddetti sistemi informativi ha la finalità di utilizzare criteri oggettivi di valutazione, per consentire a Seren s.r.l. di limitare il rischio creditizio e adottare misure di prevenzione contro le frodi connesse ai prodotti e servizi prestati, anche a tutela delle ragioni di credito. Seren s.r.l. garantisce ai Clienti l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, e potrà indicare, su richiesta del Cliente, le eventuali fonti dalle quali ha acquisito le suddette informazioni.
- m) Effettuare operazioni di sollecito e riscossione crediti in caso di morosità, dandone comunicazione al cliente nelle varie forme possibili (es: mail, pec, raccomandata AR, SMS, telefonate dirette, raccomandata elettronica, ecc...)
- n) Rilevare, prevenire, mitigare e accertare attività fraudolente o illegali in relazione ai servizi forniti sul Sito.
- o) Svolgere attività mirate al miglioramento della qualità dei servizi offerti collegati al rapporto contrattuale da Seren s.r.l. o dai propri Fornitori (per esempio, mediante sondaggi per valutare il gradimento dei Clienti).
- p) Utilizzare l'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente nell'ambito del rapporto contrattuale in essere con Seren s.r.l. per l'invio di offerte commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli in precedenza acquistati (cd. "Soft spam").
- q) Svolgimento, da parte di Seren s.r.l., di ricerche di mercato, vendite dirette, anche telefoniche, per il collocamento di prodotti o servizi, per comunicazioni commerciali o attività di

marketing. Tali attività potranno essere eseguite tramite invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti, mediante modalità tradizionali (posta cartacea e chiamata con Operatore) o sistemi automatizzati di contatto (a titolo esemplificativo SMS, e-mail, App, Area Privata del Sito).

- r) Per finalità di cui all'art. 1, commi 154 e 156 Legge n. 208/2015 e in particolare ai fini dell'addebito, in fattura, delle rate relative al canone RAI o del rimborso del canone non dovuto nonché del versamento delle somme relative al suddetto canone all'Eraio. A tali fini, Seren s.r.l. informa che sul Sito sono evidenziate le modalità attraverso le quali sarà possibile, per il Cliente, aggiornare e rettificare i propri dati personali, mediante comunicazione da inviare ai consueti canali di contatto, presenti alla pagina "Contattaci" del Sito.
- s) Offrire servizi di assistenza commerciale, tecnica e più in generale di customer care.
- t) Controllo della qualità dei servizi di assistenza offerti direttamente da Seren s.r.l. o dai propri partner per verificarne l'efficacia, migliorare i processi aziendali e la qualità del servizio.
- u) Gestire la domiciliazione bancaria o postale dei pagamenti, per verificare che i dati bancari/postali forniti siano corretti. Tale verifica è operata tramite contatto di Seren s.r.l. con la Banca o Poste Italiane oppure tramite contatto con il Cliente ai recapiti contrattuali, siano essi tradizionali o digitali. Qualora invece il titolare del conto corrente indicato nel contratto sia diverso dal Cliente, Seren s.r.l. utilizzerà il recapito telefonico del correntista, ove necessario, al solo fine di gestire tale modalità di pagamento.
- v) Permettere a Seren s.r.l. di effettuare la previsione della domanda complessiva di energia elettrica della propria Customer Base attraverso il trattamento, ove disponibile, del dato di misura orario aggregato per Area di Mercato come definita da ARERA. Tale trattamento viene effettuato dal Titolare al fine di ottimizzare l'acquisto dell'energia sul mercato.
- w) Effettuare attività di promozione di servizi e offerte (c.d. marketing)
- x) Comunicare i dati di contatto dell'utente ad aziende terze

3.3 Il conferimento dei Dati Personali è necessario in tutti i casi in cui il trattamento avviene sulla base di un obbligo di legge o per eseguire un contratto o per adempiere agli obblighi precontrattuali. In questi ultimi casi, un eventuale rifiuto del Cliente potrebbe comportare per Seren s.r.l. l'impossibilità di dar corso alle istanze del Cliente o l'impossibilità di fornire allo stesso Cliente i servizi richiesti.

3.4 Il conferimento dei Dati Personali è invece volontario per il perseguimento di ulteriori finalità indicate in elenco e il mancato consenso in relazione ad esse non avrà comunque nessuna conseguenza sulla conclusione e gestione del contratto. Il consenso per dette finalità è sempre facoltativo e, ove prestato, potrà essere revocato in ogni momento, secondo le modalità descritte nella sezione "Diritti dell'interessato" della presente Informativa.

4. ACCOUNT: REGISTRAZIONE E ACCESSO ALL'AREA RISERVATA

4.1 Prima Registrazione: i Dati Personali di registrazione sono raccolti nel momento in cui viene creato l'Account presso il Sito o App. La creazione dell'Account consente l'accesso all'area riservata del Sito e all'App mobile.

4.2 Accessi successivi alla Registrazione: è possibile accedere all'area riservata solo tramite l'Account.

4.3 L'accesso all'area riservata è consentito tramite portale web o App mobile mediante l'inserimento delle credenziali richieste.

5. FINALITÀ DI MARKETING

5.1 L'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente nell'ambito di eventuali contratti conclusi con Seren s.r.l. potrà essere da quest'ultima utilizzato per l'invio di offerte commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli in precedenza acquistati (c.d. soft-spam).

5.2 Il trattamento dei Dati Personali per le finalità di marketing potrà essere realizzato nell'ambito del suddetto "Soft spam" potrà avvenire esclusivamente a mezzo mail dando la possibilità all'utente di disiscriversi tramite modalità semplificate e di facile attuazione.

5.3 Il consenso per finalità marketing e per la comunicazione del proprio contatto ad aziende terze, anche facenti parte del Gruppo Hexa per finalità commerciali e di Marketing è facoltativo e non impedisce la possibilità di fruire dei prodotti o servizi offerti da Seren s.r.l.: il consenso eventualmente prestato è revocabile in qualsiasi momento e a mezzo di tutti i canali di contatto del Titolare.

6. DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

6.1 Per il perseguimento delle finalità di cui al paragrafo 4 (per dare esecuzione al Contratto, in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti), Seren s.r.l. potrebbe avere necessità di comunicare i Dati Personali del Cliente a soggetti terzi, sempre in ogni caso operanti all'interno dell'UE

I Dati Personali del Cliente potranno essere resi accessibili, per le finalità sopra menzionate:

- a) ai dipendenti e ai collaboratori di Seren s.r.l., appositamente nominati Persone Autorizzate al trattamento;
- b) alle società del Gruppo Hexa di cui Seren fa parte, in qualità di titolari autonomi o responsabili del trattamento nonché ai loro dipendenti e collaboratori appositamente nominati Persone Autorizzate al trattamento;
- c) alle società terze o altri soggetti che svolgono alcune attività in outsourcing per conto di Seren s.r.l., nella loro qualità di responsabili del trattamento o a seconda dei casi in qualità di titolari autonomi nonché ai loro dipendenti e collaboratori appositamente nominati Persone Autorizzate al trattamento. Tali soggetti tratteranno i Dati Personali, ad esempio, nell'ambito dello svolgimento di: attività di natura tecnica o organizzativa; servizi di data entry, archiviazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi offerti, servizi di call center; servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di Seren s.r.l.; servizi per trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; servizi di customer care; servizi di fatturazione e di tutela del credito; servizi di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Seren s.r.l.; attività di vendita diretta, per il collocamento di prodotti o servizi, attività di marketing da parte di Seren s.r.l. (qualora il Cliente vi abbia liberamente acconsentito); servizi connessi al settore delle comunicazioni elettroniche, altri servizi quali quelli svolti Istituti Bancari, istituti di credito, da studi professionali e società di consulenza ed assistenza anche di tipo legale;
- d) enti, autorità pubbliche e private e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi e agevolazioni di qualsiasi genere, connessi alla fornitura dei prodotti e/o prestazione dei servizi di Seren s.r.l., o quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative;
- e) società esterne che operano nel settore assicurativo su richiesta del cliente finale per attivazione di polizze connesse al contratto sottoscritto;

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate tratteranno i dati come autonomi Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili del trattamento o Persone Autorizzate al trattamento, appositamente designati da Seren s.r.l..

Ai Responsabili e alle Persone Autorizzate al trattamento, eventualmente designati, Seren s.r.l. impartirà adeguate istruzioni, finalizzate all'adozione delle misure di sicurezza appropriate, al fine di poter garantire la riservatezza, la sicurezza e l'integrità dei dati.

7. TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI

7.1 I Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea.

8. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

8.1 I Dati Personali oggetto di trattamento per le finalità di cui sopra saranno conservati nel rispetto dei principi di proporzionalità e necessità, e comunque fino a che non siano state perseguite le finalità del trattamento.

8.2 I Dati Personali saranno conservati e trattati fintanto che sussista il rapporto contrattuale con il Titolare e comunque per un periodo di 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale stesso decorso il quale saranno cancellati, fatta salva l'ulteriore conservazione degli stessi laddove necessaria per adempiere a specifici obblighi di legge, a provvedimenti dell'Autorità, per la riscossione dei crediti residui e per la gestione di contestazioni, reclami e azioni giudiziali.

8.3 Qualora il Cliente abbia prestato il consenso per finalità di Marketing e Profilazione i suoi Dati saranno trattati per tale finalità fino a revoca del consenso prestato.

9. DIRITTI DEGLI INTERESSATI

9.3 Ai sensi degli artt. 15 – 22 del GDPR, in relazione ai Dati Personali trattati, il Cliente ha il diritto, ove applicabile, di:

- a) Accedere e chiederne copia;
- b) Richiedere la rettifica;
- c) Richiedere la cancellazione;
- d) Ottenere la limitazione del trattamento;
- e) Opporsi al trattamento;
- f) Ricevere i propri dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico e di trasmettere senza impedimenti tali dati a un altro Titolare del trattamento, ove tecnica- mente fattibile.
- 9.4** Il Cliente ha altresì il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, a meno che la decisione non sia necessaria:

a) per la conclusione o l'esecuzione di un contratto con il Titolare; b) sia autorizzata dalla legge o c) si basi sul consenso esplicito. Nei casi a) e c) l'interessato ha il diritto di esprimere la propria

opinione, contestare la decisione ed ottenere l'intervento umano da parte del Titolare.

9.5 Il Cliente ha comunque il diritto di opporsi, in qualsiasi momento, al trattamento dei Dati Personali che lo riguardano, compresa la profilazione, eventualmente effettuato sulla base del legittimo interesse di Seren s.r.l.. In questo caso, il Titolare si asterrà dal trattare ulteriormente i suoi Dati Personali, salvo che lo stesso Titolare dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento, oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

9.6 Il Cliente ha comunque il diritto di opporsi, in qualsiasi momento, al trattamento dei Dati Personali che lo riguardano, effettuato per finalità di marketing diretto. Qualora il Cliente si opponga al trattamento per finalità di marketing diretto i suoi Dati Personali non saranno più oggetto di trattamento per tali finalità.

9.7 Per l'esercizio dei suoi diritti il Cliente potrà inviare una comunicazione all'indirizzo e-mail: seren@legalmail.it. Per la revoca del suo consenso/i potrà contattare Seren s.r.l. in ogni momento al "Servizio Clienti di Seren s.r.l. secondo le alternative proposte nella sezione Supporto ("Contattaci") sul sito Web"

9.8 È diritto del Cliente inviare un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali, mediante:

a) accomandata A/R indirizzata a: Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia, 11, 00187 Roma;

b) e-mail all'indirizzo: protocollo@gpdp.it, oppure protocollo@pec.gpdp.it;

c) fax al numero: 06/69677.3785.

Il Cliente dichiara di aver preso visione della presente Informativa e prende atto che, con la sottoscrizione del contratto, non occorre prestare apposito consenso al trattamento in virtù dell' art. 6 comma 1 lettera b) del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

Firma per presa visione dell'informativa:

DATA, LUOGO

IL CLIENTE (NOME E COGNOME)

FIRMA CLIENTE

Modulo per l'esercizio del Diritto di Ripensamento

(ai sensi del D.Lgs. 206/2005, così come modificato dal D.Lgs n. 21/2014 e s.m.i. - Codice di consumo)

Il sottoscritto:

Cognome _____ Nome _____

Data di nascita _____ Codice fiscale _____

--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

		/			/
--	--	---	--	--	---

Luogo di nascita (Comune/Stato estero) _____

Telefono/Cellulare _____

a) Esercita per iscritto il proprio diritto di ripensamento per la seguente proposta di fornitura:

Codice contratto _____

, sottoscritto con Seren nel mercato libero

In data

--	--

 /

--	--

 /

--	--	--	--

per la fornitura di¹:

Indirizzo Fornitura	POD / PDR

(1) In caso di offerta multisito, elenca i POD/PDR per i quali intendi esercitare il diritto di ripensamento.

Esercitando il diritto di ripensamento per la proposta di fornitura potresti rendere inefficaci eventuali ulteriori Contratti (ad esempio Contratti relativi a beni/servizi accessori, stipulati contestualmente a quello di fornitura); ti invitiamo quindi a verificare le relative Condizioni Contrattuali. In ogni caso, se intendi esercitare il diritto di ripensamento solo per i servizi accessori, compila il punto b).

Ti ricordiamo che, esclusivamente per la fornitura di energia elettrica e/o gas, puoi esercitare il diritto di ripensamento anche attraverso una semplice telefonata registrata, al numero verde 800 978345.

b) Esercita per iscritto il proprio diritto di ripensamento per i seguenti servizi accessori (indica quali):

Pertanto: chiede lo scioglimento del contratto di fornitura con Seren Energia e/o dei servizi accessori indicati

Luogo e data

Firma

Seren S.r.l.

Sede legale: viale dei Partigiani, 29 61121

- Pesaro (PU)

Capitale Sociale i.v.: € 100.000,00 · C.F. 02693610418 · P.IVA 02693610418

Iscritta al Registro Imprese delle Marche - REA PU-255254

Sito web: Serenenergia.it

Mail: servizioclienti@serenenergia.it

PEC: seren@legalmail.it

Numero verde Clienti: 800 978345

Con la sottoscrizione del contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas, il cliente - d'ora innanzi definito "Assicurato/Cliente" beneficia della copertura assicurativa prevista dalla Polizza collettiva n. 189451725 stipulata da SEREN SRL ("Contraente") con UnipolSai Assicurazioni S.p.A., d'ora innanzi definita "Società" - Agenzia Roma "Winservice snc" cod 30597 - piazza Rio de Janeiro, 1 - 00161 ROMA - tel. 06.44202373-06.44266821-06.44202158 - fax 06.44119119.

INFORMAZIONI SUL CONTRATTO

La copertura assicurativa, i cui costi sono interamente sostenuti dal Contraente senza alcun onere, diretto o indiretto a carico dell'Assicurato/Cliente, prevede a favore di quest'ultimo l'erogazione di Prestazioni di Assistenza - come di seguito specificate - in caso di problematiche relative alla fornitura gas e/o energia elettrica.

OGGETTO DEL CONTRATTO DI ASSICURAZIONE

La Società si obbliga a mettere a disposizione dell'Assicurato/Cliente una Prestazione di immediato aiuto nel caso in cui lo stesso venga a trovarsi in difficoltà a seguito del verificarsi di uno degli eventi indicati nelle condizioni che seguono, con i limiti e secondo le disposizioni in esse contenuti.

Prestazioni di Assistenza per CONTRATTI FORNITURA GAS

In caso di fughe di gas:

- dalle tubazioni private d'alimentazione del gas, a valle del punto di consegna;
- dal tubo o dai rubinetti di alimentazione della cucina o della caldaia

In caso di blocco della caldaia o del boiler elettrico o a gas

INVIO DI UN TERMOIDRAULICO PRESSO L'ABITAZIONE
 per effettuare le relative riparazioni e verificare la corretta funzionalità dell'impianto in seguito all'intervento

Limiti e massimali a carico della Società

Costi del diritto d'uscita e manodopera:
 - fino a un massimo di 250,00 euro per evento
 - Numero massimo di interventi annui: 3 (tre)

Prestazioni di Assistenza per CONTRATTI FORNITURA ENERGIA ELETTRICA

In caso di mancanza di corrente elettrica nell'Abitazione provocata da guasto:

- all'impianto elettrico di distribuzione interna;
- all'interruttore magnetotermico con o senza differenziale (salvavita);
- ad un interruttore di accensione;
- ad una presa di corrente

INVIO DI UN ELETTRICISTA PRESSO L'ABITAZIONE
 per effettuare le relative riparazioni e verificare la corretta funzionalità dell'impianto in seguito all'intervento

Limiti e massimali a carico della Società

Costi del diritto d'uscita e manodopera:
 - fino a un massimo di 250,00 euro per evento
 - Numero massimo di interventi annui: 3 (tre)

Prestazioni di Assistenza valide sempre

In caso di furto, tentato furto, smarrimento o rottura delle chiavi, malfunzionamento delle serrature o di impossibilità di chiusura dell'Abitazione causati da effrazione o tentata effrazione a serramenti ed infissi

INVIO DI UN FABBRO PRESSO L'ABITAZIONE
 per effettuare le relative riparazioni

Limiti e massimali a carico della Società

Costi del diritto d'uscita e manodopera:
 - fino a un massimo di 150,00 euro per evento
 - Numero massimo di interventi annui: 3 (tre)

In caso di rottura dei vetri dei serramenti ed infissi esterni conseguente a effrazione o tentata effrazione

INVIO DI UN VETRAIO PRESSO L'ABITAZIONE
per effettuare le relative riparazioni

Limiti e massimali a carico della Società

Costi del diritto d'uscita e manodopera:

- fino a un massimo di 150,00 euro per evento
- Numero massimo di interventi annui: 3 (tre)

Delimitazioni - Esclusioni

- La Società non è responsabile di ritardato o mancato intervento dovuto a caso fortuito, causa di forza maggiore o a inesatte o incomplete informazioni fornite dall'Assicurato/Cliente;
- non vengono riconosciuti rimborsi né indennizzi per interventi di altre Compagnie o enti o comunque non autorizzati preventivamente dalla Struttura Organizzativa;
- se necessario l'accesso all'Abitazione, è obbligatoria la presenza dell'Assicurato/Cliente o di una persona da lui delegata per iscritto; se necessario intervento delle Autorità è necessario produrre documentazione attestante l'agibilità dell'Abitazione;
- costi eccedenti le somme assicurate devono essere corrisposti direttamente dall'Assicurato/Cliente;
- sono esclusi danni conseguenti ad interventi di messa a norma dell'impianto.

Sono esclusi:

- interventi in caso di dolo dell'Assicurato/Cliente, di eventi naturali di carattere eccezionale per intensità e delimitazione geografica (es: uragani, tempeste, trombe d'aria, grandine, inondazioni, mareggiate, frane, smottamenti, caduta di neve, valanghe, slavine, alluvioni, movimenti tellurici, eruzioni vulcaniche), in occasione di atti di guerra, insurrezioni, tumulti popolari, nonché di aggressioni o di atti violenti;
- interventi su impianti non in uso esclusivo dell'Abitazione (es: gli impianti generali idraulici, elettrici, del gas e del riscaldamento, cancelli, porte, portoni d'accesso dell'edificio in cui è situata l'Abitazione) o relativi ad interruzione delle forniture da parte degli enti erogatori;
- correlati a corrosione, usura, gelo, stillicidio, umidità, infiltrazioni, rigurgiti, straripamenti, causati da incuria o lavori ai pozzi neri.
- interventi su impianti non a norma in base alle disposizioni in vigore e/o privi della manutenzione periodica prevista dalle norme in vigore; interventi su elettrodomestici ed apparecchi alimentati a gas, sugli impianti domotici, su impianti collettivi, il cablaggio e qualsiasi elemento raccordato all'impianto fisso (antifurti, televisione, cablaggi telefonici, caldaie, boiler, fornelli, ecc.)

Erogazione delle Prestazioni

La Struttura Organizzativa, tramite la sua Centrale Operativa eroga le Prestazioni necessarie e funzionali ad affrontare la situazione di difficoltà segnalata dall'Assicurato/Cliente direttamente oppure incaricando soggetti convenzionati;

non eroga alcun aiuto in alternativa, se l'Assicurato/Cliente non usufruisce o usufruisce solo parzialmente delle Prestazioni.

Presupposti per l'erogazione

L'Assicurato/Cliente deve fornire tutte le informazioni e la documentazione atte ad attestare l'effettivo verificarsi dell'evento (tipologia, ora e luogo dell'accadimento, denuncia alle Autorità competenti, ecc.), ad identificare con precisione le sue conseguenze e a fornire alla Centrale Operativa un quadro preciso delle condizioni in cui la Prestazione deve essere erogata.

Sono messe a disposizione le risorse (conoscenza, strumenti e attrezzature) costituenti normale dotazione in uso alle categorie professionali a cui appartengono i professionisti incaricati, nel rispetto di abituali procedure comunemente utilizzate e nel rispetto di limiti conseguenti a provvedimenti assunti dalle pubbliche autorità, le norme di qualunque rango, gli usi e le consuetudini in vigore al momento della richiesta di Assistenza e nel caso non pregiudichi la sicurezza di persone e di beni.

La mancanza di uno dei presupposti sopra citati può rendere impossibile l'erogazione della Prestazione.

DURATA DELLA COPERTURA ASSICURATIVA

La durata di ogni singola copertura assicurativa per ciascun Assicurato/Cliente è di 365 giorni decorrenti dal primo giorno del secondo mese successivo a quello di stipula del contratto di fornitura con la Contraente a condizione che:

- i) la stipula del contratto di fornitura avvenga nel periodo di validità della Polizza collettiva;
- ii) le verifiche tecniche amministrative relativamente alla fornitura di gas e/o luce diano esito positivo.

In caso di proroga della Polizza collettiva, ciascun Assicurato/Cliente può usufruire di un ulteriore periodo di copertura di 365 giorni.

Dichiarazioni relative alle circostanze del Rischio

La Società presta la copertura assicurativa sulla base delle circostanze del rischio dichiarate dal Contraente e dall'Assicurato/Cliente al momento della stipula del contratto. Se la dichiarazione non è corretta, in quanto caratterizzata da informazioni errate o incomplete, la Società può essere indotta a sottovalutare il rischio che, diversamente, avrebbe giudicato non assicurabile o assicurabile a condizioni di Premio più alte. In questo caso, se il Contraente o l'Assicurato/Cliente rilascia dichiarazioni erronee o incomplete con coscienza e volontà - o se lo fa anche solo con colpa grave - la Società può rifiutare l'adempimento della Prestazione e chiedere l'annullamento del contratto.

Se invece il Contraente o l'Assicurato/Cliente ha agito senza dolo o colpa grave, la Società può ridurre l'adempimento della Prestazione in proporzione al minor Premio percepito e può recedere dal contratto".

VARIAZIONI INTERVENUTE NEL CONTRATTO DI FORNITURA

Le variazioni intervenute sul contratto di fornitura, conseguenti a cambio fornitore, chiusura definita punto POD/PdR, Voltura del punto POD/PdR e cessazione amministrativa per morosità, comportano la risoluzione automatica della copertura assicurativa del singolo Assicurato/Cliente interessato dalla variazione.

COMUNICAZIONI CON LA SOCIETÀ E FORO COMPETENTE

Tutte le comunicazioni tra Assicurato/Cliente e Società devono essere fatte con lettera raccomandata, fax oppure PEC (posta elettronica certificata), se l'Assicurato/Cliente ne è in possesso, diretta all'Agenzia alla quale è assegnata la Polizza o alla Direzione della Società.

In caso di controversie tra l'Assicurato/Cliente e la Società il foro competente è quello del luogo di residenza o domicilio elettivo dell'Assicurato/Cliente se persona fisica, oppure quello della sua sede legale se persona giuridica.

MODALITÀ PER ACQUISIRE LE CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE

Le Condizioni di Assicurazione comprensive del Glossario del Prodotto 7099 - "Linea Abitazione" - ed. 15/09/2022 e l'Informativa privacy sono reperibili sul sito <https://openenergia.it/>.

L'informativa sul trattamento dei dati personali di UnipolSai Assicurazioni S.p.A. è disponibile sul sito web www.unipolsai.it. Per ogni informazione utile riguardante il trattamento dei dati personali effettuato da UnipolSai Assicurazioni S.p.A., nonché per l'esercizio dei diritti attribuiti dalla normativa privacy, è possibile rivolgersi al Responsabile per la protezione dei dati, all'indirizzo privacy@unipolsai.it.

Ai sensi dell'art.9 Reg. Ivass n. 41/18 l'Assicurato/Cliente ha diritto di richiedere in qualunque momento copia delle condizioni contrattuali a:

a. SEREN ENERGIA

Sede legale: via del Carso 27 - 61121 - PESARO (PU) IT - PIVA 02693610418 - Mail: info@serenenergia.it
PEC: seren@legalmail.it - telefono 06.87165207 - Nr. verde 800978345 da rete fissa - 0687390008 da mobile

b. UnipolSai Assicurazioni S.p.A.

Sede legale: via Stalingrado, 45 - 40128 Bologna (Italia) - Mail: unipolsaiassicurazioni@pec.unipol.it - tel. +39 051 5077111 - fax +39 051 7096584

MODALITÀ PER LA RICHIESTA DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA

L'Assistenza è materialmente erogata, per conto della Società, dalla Struttura Organizzativa di UNIPOLASSISTANCE SERVIZI S.C.R.L., con sede legale in Via Carlo Marengo, 25 10126 Torino e Sede Operativa in Corso Massimo D'Azeglio, 14 10125 Torino presso la quale opera la Centrale Operativa dell'assistenza, attiva 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno.

Per richiedere le Prestazioni di assistenza, l'Assicurato/Cliente deve contattare **SEMPRE E PREVENTIVAMENTE** la Centrale Operativa comunicando il codice personale di riconoscimento SEREN ENERGIA, utilizzando una delle seguenti modalità:

- NUMERO VERDE: 800 049789- costo della telefonata a carico del destinatario
- NUMERO URBANO: (+39) 011 6523200 - costo della telefonata a carico del chiamante
- FAX: (+39) 011 6533875
- E-MAIL: areaassistenza@unipolassistance.it

La Centrale Operativa individua le prestazioni di assistenza da erogare e ne stabilisce le modalità di esecuzione, in base alle informazioni fornite dall'Assicurato/Cliente, **il quale ha anche l'obbligo di comunicare:**

- gli elementi per la sua identificazione e per la verifica del diritto alla prestazione (il codice personale di riconoscimento (SEREN ENERGIA), generalità, eventuale indirizzo o recapito temporaneo, estremi identificativi del contratto, ecc.);
- tutte le informazioni e la documentazione necessaria ad attestare l'effettivo verificarsi dell'evento e ad individuare le prestazioni da erogare e i mezzi idonei con cui erogarle (tipologia dell'evento, ora e luogo dell'accadimento, eventuale denuncia presso le Autorità competenti, ecc.).



L'inadempimento da parte dell'Assicurato/Cliente dell'obbligo di prendere immediato contatto con la Centrale operativa comporta la decadenza dal diritto alla Prestazione di Assistenza, fatto salvo il caso dell'oggettiva impossibilità.

INFORMAZIONI SUI RECLAMI ALLA SOCIETÀ O ALL'IVASS

Eventuali reclami riguardanti il prodotto, la gestione del rapporto contrattuale, o il comportamento della Società o dell'Agente (inclusi i relativi dipendenti e collaboratori) devono essere inoltrati per iscritto a:

UnipolSai Assicurazioni S.p.A. - Reclami e Assistenza Specialistica Clienti

Via della Unione Europea n. 3/B, 20097 - San Donato Milanese - (MI)

Fax: 02.51815353;

e-mail: reclami@unipolsai.it.

Oppure utilizzando l'apposito modulo di presentazione dei reclami disponibile sul sito www.unipolsai.it.

I reclami devono indicare nome, cognome, domicilio e Codice Fiscale (o Partita IVA) del reclamante, nonché la descrizione della lamentela.

È possibile anche inviare il reclamo direttamente all'Agente, se riguarda il suo comportamento o quello dei relativi dipendenti e collaboratori.

Le informazioni utili per la presentazione dei reclami sono riportate sul sito internet della Società www.unipolsai.it e nelle comunicazioni periodiche inviate in corso di contratto, ove previste.

Una volta ricevuto il reclamo, la funzione Reclami e Assistenza Specialistica Clienti di UnipolSai deve fornire riscontro al reclamante/proponente nel termine massimo di 45 giorni, oppure 60 giorni nel caso il reclamo riguardi il comportamento dell'Agente (e relativi dipendenti e collaboratori).

Nel caso in cui il reclamo presentato alla Società abbia esito insoddisfacente o in caso di assenza di riscontro nel termine previsto è possibile rivolgersi all'IVASS, Via del Quirinale 21 - 00187 - Roma, fax 06.42133206, PEC: tutela.consumatore@pec.ivass.it.

Info su: www.ivass.it.

I reclami indirizzati all'IVASS contengono:

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- c) breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- d) copia del reclamo presentato alla Società o all'intermediario e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

UnipolSai Assicurazioni S.p.A.