Condizioni generali di fornitura (CGF) - Mercato Libero

1. Definizioni

ARERA	Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, l'autorità indipendente italiana che svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale. Tutte le delibere adottate dall'ARERA e di seguito indicate sono consultabili sul sito internet www.arera.it
Cliente	Persona fisica o giuridica, ente o pubblica amministrazione, che utilizza il gas e/o l'energia elettrica per uso proprio come indicato nella Richiesta di Fornitura e/o facente parte del Solar Club di Octopus
Cliente Consumatore	Il cliente finale, persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, come definito ai sensi del Codice del Consumo
Comunità Energetica Rinnovabile, Comunità Energetica o CER	Un'entità legale istituita su base volontaria dai cittadini, piccole e medie imprese, enti territoriali e/o autorità locali, incluse le amministrazioni comunali, le cooperative, gli enti di ricerca, gli enti religiosi, quelli del terzo settore e di protezione ambientale, che condividono l'energia elettrica rinnovabile prodotta da impianti nella disponibilità di uno o più soggetti associatisi alla comunità. In una CER l'energia elettrica rinnovabile può essere condivisa tra i diversi soggetti produttori e consumatori, localizzati all'interno del medesimo perimetro geografico, grazie all'impiego della rete nazionale di distribuzione di energia elettrica, che rende possibile la condivisione virtuale di tale energia
Contratto	Il contratto tra Octopus e il Cliente per la Fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, che è composto dalla Richiesta di Fornitura, dalle Condizioni Particolari di Fornitura (CPF), dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura (CGF) e dagli altri relativi allegati, ovvero la Dichiarazione Sostitutiva relativa all'Immobile, il Modulo di Ripensamento, la Scheda di Confrontabilità, la Scheda Sintetica e le Informazioni Aggiuntive per il Cliente
Sistema Indennitario CMOR	Meccanismo indennitario introdotto dall'ARERA a cui Octopus ha aderito che consente al precedente fornitore in caso di morosità di recuperare i crediti non riscossi mediante un corrispettivo che viene addebitato in bolletta da parte del nuovo fornitore
Distributore	Soggetto esercente il pubblico servizio di distribuzione di energia elettrica e/o gas naturale e gestore della rete di distribuzione locale di energia elettrica e/o gas naturale
Fornitura	La Fornitura di energia elettrica e/o gas naturale oggetto del presente contratto
Fornitore o Octopus	Octopus Energy Italia S.r.l., soggetto che fornisce energia elettrica e gas naturale ai clienti finali nel Mercato Libero
Mercato Libero	Il mercato in cui le condizioni economiche e contrattuali di Fornitura di energia elettrica e/o gas naturale sono concordate liberamente tra le parti, nel rispetto della normativa vigente
Punto di Fornitura	Punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) ovvero punto di riconsegna del gas naturale (PDR), di titolarità del Cliente
Richiesta di Nuovo Fornitore	La richiesta da parte del Cliente di sostituzione del precedente fornitore con il Fornitore ovvero la richiesta da parte del Cliente di attivazione di un nuovo Punto di Fornitura

SII - Sistema Informativo Integrato	Il Sistema Informativo Integrato istituito presso l'Acquirente Unico S.p.A. per la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas, basato su una banca dati dei punti di prelievo/di riconsegna e dei dati identificativi dei clienti finali
Sito Octopus	www.octopusenergy.it
Solar Club	Il Solar Club è l'innovativa piattaforma tecnologica che Octopus ha sviluppato per gestire e promuovere le Comunità Energetiche in Italia e per aiutare le persone a trarre benefici concreti da una maggiore produzione di energia verde locale.

2. Oggetto

Il Contratto ha per oggetto la Fornitura da Octopus al Cliente presso il Punto/i di Fornitura, così come indicato nella Richiesta di Fornitura.

La Fornitura è regolata dal Contratto e dalle norme applicabili, incluse quelle emanate dall'ARERA o da altre autorità competenti. Se tali norme lo prevedono, esse si intendono automaticamente inserite nel Contratto e prevalgono sulle clausole del Contratto che non sono compatibili.

3. Attivazione della Fornitura

Il Contratto si intende perfezionato nel momento in cui il Cliente riceve, a mezzo e-mail, lettera o messaggistica istantanea, l'accettazione scritta da parte di Octopus della Richiesta di Fornitura presentata dal Cliente secondo le modalità previste da Octopus. Octopus potrà trasmettere la propria accettazione entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di inoltro della Richiesta di Fornitura da parte del Cliente; nel caso in cui il Cliente non riceva l'accettazione entro il termine di cui sopra, la Richiesta di Fornitura non potrà più essere accettata e cesserà di avere ogni effetto.

A seguito dell'accettazione della Richiesta di Fornitura, Octopus potrà rifiutarsi di attivare la Fornitura soltanto qualora si verifichino una o più delle seguenti condizioni:

a. il Cliente è iscritto nel registro dei protesti o sottoposto a procedure esecutive, a procedure concorsuali ovvero, a seconda dei casi, ha interrotto o sospeso la propria attività produttiva;
b. il Cliente non ha inviato tutta la documentazione necessaria per attivare la Fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e i servizi direttamente connessi, ivi inclusa, qualora richiesta dal Fornitore, copia della fattura relativa all'ultimo mese di Fornitura con il precedente fornitore;
c. il Cliente e/o il Punto di Fornitura non soddisfano tutti i requisiti previsti dalla normativa vigente per l'attivazione della Fornitura;
d. il Cliente è moroso o è stato moroso nel pagamento di una o più fatture emesse da Octopus o da precedenti fornitori di energia elettrica e/o gas naturale e/o il Punto di Fornitura o altri punti di prelievo o riconsegna di cui il Cliente è titolare sono stati sospesi o oggetto di richiesta di sospensione per morosità o di una richiesta di indennizzo da parte di un precedente fornitore, ovvero sono stati oggetto di cessazione amministrativa per impossibilità di interruzione dell'alimentazione;
e. il Punto di Fornitura è, o è stato in passato, servito nell'ambito del servizio di salvaguardia disciplinato dagli articoli 41 ss. del TIV (*energia elettrica*) o del servizio di default disciplinato dagli articoli 32 ss. del TIVG (*gas naturale*);
f. il Cliente ha già presentato nel corso degli ultimi 12 mesi più di una Richiesta di Nuovo Fornitore, oltre a quella riferita al presente Contratto.

Octopus si riserva di revocare, o di far revocare dal relativo utente del trasporto e del dispacciamento (*energia elettrica*) ovvero del servizio di distribuzione (*gas naturale*), la Richiesta di Nuovo Fornitore formulata ai sensi del Contratto nei casi e nei modi previsti dalla normativa vigente di cui all'art. 6.3 del **TIMOE** e alla delibera ARERA 487/2015 (*energia elettrica*) o all'art. 8.2 del **TIMG** e alla delibera ARERA 77/2018 (*gas naturale*). Si informa che, qualora Octopus abbia inoltrato la Richiesta di Nuovo Fornitore riservandosi la facoltà di revoca, il SII comunicherà, ai sensi della normativa vigente, le seguenti informazioni: (i) se il Punto di Fornitura risulta sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della Fornitura per morosità; (ii) se per il medesimo punto sia in corso una richiesta di indennizzo per la morosità pregressa (Sistema Indennitario CMOR); (iii) il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; (iv) le eventuali date delle richieste di sospensione se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della Richiesta di Nuovo Fornitore; (v) le eventuali date delle Richieste di Nuovo Fornitore, oltre a quella eventualmente in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti e (vi) limitatamente al gas naturale, l'accessibilità o meno del Punto di Fornitura. Qualora Octopus - anche sulla base delle informazioni ricevute - eserciti la facoltà di revoca, non verrà data esecuzione al contratto di vendita e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno.

4. Diritto di ripensamento

Il Cliente Consumatore può esercitare il diritto di ripensamento senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di perfezionamento del Contratto. Le attività necessarie all'esecuzione della Fornitura saranno avviate dopo il periodo previsto per il diritto di ripensamento, qualora il Cliente non lo abbia esercitato. Il diritto di ripensamento potrà essere esercitato avvalendosi del Modulo di Ripensamento allegato al Contratto o con comunicazione scritta a Octopus tramite raccomandata A/R.

Il Cliente Consumatore può fare richiesta, nella Richiesta di Fornitura, di iniziare l'esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine di ripensamento, rinunciandovi espressamente. Tale richiesta potrebbe

comportare l'avvio della Fornitura nel periodo previsto per il ripensamento e comporterà un anticipo della Fornitura rispetto alle normali tempistiche di cui al successivo articolo 6. In tal caso, sarà comunque data facoltà al Cliente Consumatore di esercitare il diritto di ripensamento, ma sarà tenuto a corrispondere a Octopus i seguenti importi:

a. un importo pari a € 23,00 (ventitré), ovvero - se inferiore - al contributo in quota fissa di cui all'art. 9.6 del Codice di Condotta Commerciale, qualora non sia stata avviata la Fornitura;
b. il prezzo previsto dal Contratto per l'energia elettrica e/o il gas naturale effettivamente forniti da Octopus al Cliente Consumatore fino al momento della cessazione della Fornitura.

Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, qualora non fossero già state avviate da Octopus le attività di esecuzione del Contratto, la Fornitura sarà garantita dal precedente fornitore qualora il precedente contratto di Fornitura non risulti essere stato sciolto o dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela di cui al **TIV** (*energia elettrica*) o il servizio di Fornitura di ultima istanza di cui al **TIVG** (*gas naturale*). In alternativa, la Fornitura potrà essere garantita da Octopus per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la sospensione ovvero la chiusura del Punto di Fornitura sulla base della volontà manifestata dal Cliente Consumatore.

Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della Fornitura con disattivazione del Punto di Fornitura, il Cliente Consumatore sarà tenuto a richiedere la disattivazione a Octopus, che provvederà, se del caso tramite l'utente del trasporto e del dispacciamento (*energia elettrica*) ovvero l'utente del servizio di distribuzione (*gas naturale*).

5. Mandati dal Cliente a Octopus, adesione alla Comunità Energetica Rinnovabile e Flessibilità energetica

Il Cliente, con il perfezionamento del Contratto, conferisce mandato a titolo gratuito a Octopus affinché: a) proceda in suo nome e per suo conto a inviare la comunicazione di recesso dal contratto in essere tra il Cliente e il precedente fornitore. Tale comunicazione verrà trasmessa nei modi e con i tempi di preavviso previsti dalla normativa vigente; b) proceda in suo nome e per suo conto a iscrivere il punto di fornitura (POD) del cliente alla Comunità Energetica Rinnovabile (CER) della zona in cui il POD è ubicato, ove disponibile e ove non comporti costi per il Cliente e previa messa a disposizione dello Statuto e del Regolamento sul nostro sito (https://octopusenergy.it/note-legali).

È responsabilità del Cliente indicare eventuali diversi tempi di preavviso ovvero diversi tempi di attivazione della Fornitura a lui applicabili per vincoli contrattuali del precedente rapporto di Fornitura con il fornitore uscente. Il Cliente manleva Octopus da ogni responsabilità o pretesa di terzi al riguardo.

Previsione specifica per la sola Fornitura di energia elettrica
Il Cliente, con il perfezionamento del Contratto, conferisce a Octopus, che accetta:

a. mandato senza rappresentanza a titolo gratuito, esclusivo ed irrevocabile, a stipulare e gestire per conto del Cliente con Terna il contratto per il servizio di dispacciamento e trasmissione dell'energia elettrica e, con il Distributore, il contratto per il servizio di trasporto (incluse la ricezione e la gestione dei dati di consumo);
b. mandato con rappresentanza a titolo gratuito ad accettare in nome e per conto del Cliente le condizioni tecniche predisposte dal Distributore e a sottoscrivere il contratto per il servizio di connessione alla rete elettrica;
c. mandato senza rappresentanza a titolo gratuito per inoltrare al Distributore le richieste per l'esecuzione di attività relative al Punto di Fornitura, così come disciplinate dal **TIC**, quali a titolo di esempio: allacciamento, voltura, aumento di potenza, spostamento di gruppi di misura, disattivazioni.

Le richieste di esecuzione delle attività di cui sopra sono disciplinate dal successivo art. 18.

Previsione specifica per iniziative volontarie di flessibilità della domanda
Nell'ambito della propria missione di rendere l'energia rinnovabile accessibile a tutti, Octopus sviluppa e adotta soluzioni innovative volte a rendere l'utilizzo dell'energia più efficiente e conveniente, anche attraverso la flessibilità dei consumi.

Il Cliente prende atto che, in un sistema energetico caratterizzato da una crescente presenza di fonti rinnovabili, la possibilità di modificare o spostare i consumi nel tempo può contribuire a utilizzare meglio l'energia disponibile, aumentare l'efficienza del sistema e ridurne i costi. Le iniziative di flessibilità costituiscono pertanto parte integrante delle modalità con cui Octopus gestisce la Fornitura.

A tal fine, durante la Fornitura Octopus potrà proporre al Cliente iniziative che prevedano la modifica o lo spostamento dei consumi in determinati periodi, anche attraverso dispositivi nella disponibilità del Cliente,

riconoscendo premi, crediti in fattura o altri benefici economici. Le modalità di partecipazione e l'eventuale beneficio economico o non economico riconosciuto al Cliente saranno definiti di volta in volta per ciascuna iniziativa e comunicati al Cliente prima della partecipazione.

Rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, Power Up, Energy Break e Intelligent Octopus, nonché future iniziative con finalità analoghe.

Octopus potrà informare il Cliente della disponibilità e delle modalità di partecipazione a tali iniziative attraverso i recapiti forniti dal Cliente per la gestione del Contratto. Tali comunicazioni costituiscono parte della gestione della Fornitura. La partecipazione del Cliente a ciascuna iniziativa resta in ogni caso libera e volontaria.

Previsione specifica per il Solar Club

Le Comunità Energetiche Rinnovabili (CER) permettono al Cliente di beneficiare socialmente ed economicamente di un uso intelligente dell'energia. Partecipando alle CER in modalità ordinaria, il Cliente può infatti ricevere i benefici dell'energia rinnovabile senza dover affrontare direttamente investimenti (ad esempio per l'installazione di pannelli solari) andando a ricevere i benefici derivanti dall'energia in eccesso prodotta da Clienti della loro zona.

A titolo esemplificativo, se un nostro vicino di casa ha un pannello solare e a mezzogiorno questo pannello produce molta più energia di quella che il nostro vicino usa a casa propria, l'energia in eccesso confluisce nella rete. Pertanto, se tu e il tuo vicino di casa non siete iscritti ad una CER, quell'energia confluisce nella rete a beneficio esclusivo della rete elettrica. Con l'adesione alle CER, invece, l'energia in eccesso prodotta dal tuo vicino che avrai a quel punto consumato, ti sarà parzialmente rimborsata perché nel consumare quel kWh locale hai concretamente aiutato la rete ad essere più efficiente.

Per questo motivo Octopus ha sviluppato la propria innovativa piattaforma tecnologica "Solar Club" che permette di gestire e promuovere Comunità Energetiche, aiutando le persone a trarre benefici concreti da una maggiore produzione di energia verde locale (maggiori informazioni sono disponibili sul nostro sito alla pagina https://octopusenergy.it/solar-club-comunita-energetiche-octopus). Al fine di agevolare la diffusione dei benefici del modello CER e solo ed esclusivamente nel caso in cui:

a) dovesse essere presente una Comunità Energetica Rinnovabile gestita tramite il Solar Club di Octopus nell'area geografica in cui è situato il Punto di Fornitura del Cliente; e
b) la partecipazione a detta Comunità dovesse essere totalmente gratuita per il Cliente; e
c) fossero previsti benefici economici e/o sociali per il Cliente che adotta comportamenti virtuosi (ad esempio consumare energia in momenti in cui l'energia rinnovabile è abbondante sulla rete)

il Cliente, con il perfezionamento del Contratto, intende manifestare sin d'ora il proprio interesse a far parte della CER che rispecchi tutti i criteri di cui sopra, ovvero il proprio interesse a ricevere i benefici offerti dalla stessa. Si precisa che ogni Comunità Energetica avrà una propria personalità giuridica ovvero sarà costituita da un'associazione o società nelle forme giuridiche previste dalla legge applicabile, che tale adesione non comporterà costi a carico del Cliente e che Octopus si assicurerà di aver messo e/o di mettere nella disponibilità del Cliente la documentazione connessa alla qualità di membro della CER al fine di rendere il Cliente adeguatamente informato.

Resta inteso che non sussiste alcun obbligo in capo alla CER relativo all'accettazione della richiesta di adesione che potrà essere negata a propria discrezione. Il mantenimento della qualità di membro della CER sarà in ogni caso soggetto alle condizioni previste dallo Statuto applicabile, previamente messo a disposizione del Cliente, unitamente all'eventuale documentazione ancillare, disponibile sul nostro sito (https://octopusenergy.it/note-legali). Pertanto, con riferimento alla qualifica di membro della CER, al mantenimento della qualità di membro, nonché al diritto di recesso esercitabile in qualunque momento e ad ogni ulteriore diritto e obbligo si rinvia ai termini previsti dallo Statuto applicabile alla CER di riferimento.

6. Durata e recesso

Il Contratto ha durata indeterminata. La Fornitura decorre dalla data prevista di attivazione così come indicata nella Richiesta di Fornitura, ovvero dal primo giorno del secondo mese successivo a quello in cui si perfeziona il Contratto o, in caso di Cliente Consumatore, in cui scade il periodo di ripensamento, ferma restando la facoltà di Octopus di indicare una data prevista di attivazione antecedente, qualora possibile dal punto di vista tecnico e amministrativo.

In caso di ritardo o impossibilità dell'attivazione della Fornitura rispetto alla data prevista, Octopus ne darà notizia al Cliente mediante comunicazione scritta.

Nel caso in cui la Fornitura sia richiesta dal nuovo Cliente in relazione ad un Punto di Fornitura già attivo (senza soluzione di continuità) il nuovo Cliente dovrà richiedere a Octopus la voltura e comunicare l'eventuale autolettura rilevata. Tale Cliente dovrà stipulare un nuovo Contratto, previa presentazione dei

documenti richiesti dal Fornitore. In tal caso l'avvio dell'esecuzione della Fornitura in capo al nuovo Cliente coinciderà con la data di voltura secondo la regolazione vigente di cui all'Allegato A della Delibera ARERA 398/2014 (*energia elettrica*), ovvero all'Allegato A della Delibera 102/2016 (*gas naturale*), che non necessariamente corrisponde alla data di eventuale rilevazione dell'autolettura o di richiesta della voltura. Octopus si riserva la facoltà di non accettare la richiesta di voltura, comunicandolo al Cliente secondo quanto previsto dalla normativa vigente, e di recedere dal Contratto in essere alla data di presentazione della richiesta di voltura per il Punto di Fornitura interessato.

Il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, anche separatamente per ciascuna Fornitura. Qualora il Cliente voglia recedere per cambiare fornitore, la comunicazione di recesso deve pervenire a Octopus tramite il nuovo fornitore o soggetto da questo incaricato, secondo la procedura prevista dalla normativa vigente. Se tale comunicazione è notificata a Octopus entro il giorno 10 (dieci) del mese, il recesso avrà effetto dal primo giorno del mese successivo, salva in ogni caso diversa indicazione da parte del Cliente; in caso contrario, il recesso avrà effetto dal primo giorno del secondo mese successivo.

Qualora il Cliente voglia recedere per ragioni diverse dal cambio del fornitore (per esempio, per disattivazione del Punto di Fornitura), il recesso è esercitato direttamente dal Cliente nei confronti di Octopus contattando il servizio clienti tramite i contatti ufficiali indicati sul nostro sito web. Il termine di preavviso è pari a 1 (un) mese dalla data di ricezione della comunicazione di recesso da parte di Octopus.

Nel caso di Contratto con un Cliente pubblica amministrazione, il diritto di recesso è disciplinato secondo le procedure di affidamento del servizio di volta in volta previste.

Nessun onere di recesso anticipato è dovuto, salvo che sia espressamente previsto nelle condizioni economiche della specifica offerta. Ove previsto, l'onere si applica esclusivamente nei casi e nei limiti consentiti dalla normativa vigente, secondo importi e periodo di validità indicati nelle condizioni economiche.

Octopus ha facoltà di recedere dal Contratto senza oneri nei casi e nei limiti consentiti dalla normativa vigente, inviandone comunicazione scritta al Cliente a mezzo posta elettronica certificata (PEC), raccomandata A/R o Servizio Elettronico di Recapito Certificato Qualificato (SERCQ) ai sensi del Regolamento (UE) n. 910/2014 (eIDAS), con termine di preavviso di 6 (sei) mesi dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.

A seguito del recesso esercitato ai sensi di quanto precede e fino alla data di effettivo cambio fornitore o di effettiva disattivazione del Punto di Fornitura, a seconda dei casi, il Cliente rimane responsabile per il pagamento a Octopus di tutti i consumi presso il Punto di Fornitura e di eventuali danni arrecati al gruppo di misura e agli impianti connessi a monte dello stesso.

7. Prezzo della Fornitura

A fronte della Fornitura di energia elettrica e/o gas naturale ai sensi del Contratto, il Cliente è tenuto a pagare a Octopus i seguenti corrispettivi:

1) **Spesa per la materia di energia elettrica e/o gas naturale** - il prezzo per la componente materia prima, energia elettrica e/o gas naturale (incluse eventuali perdite di rete), calcolato secondo quanto specificatamente previsto dalle CPF. Nel caso in cui nelle CPF sia previsto un determinato periodo di applicabilità delle condizioni economiche, il periodo di applicabilità decorre dalla data di attivazione della Fornitura. Se le CPF prevedono nuove condizioni economiche che iniziano ad applicarsi dopo la scadenza di tale periodo iniziale, esse si applicheranno automaticamente dopo tale scadenza, fermo restando che, nel caso in cui tale scadenza si verifichi prima di 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione della Fornitura, Octopus invierà al Cliente, ove richiesto dalla disciplina vigente, comunicazione scritta con le nuove condizioni economiche nel rispetto degli obblighi informativi e dei termini di preavviso applicabili.
2) **Altri corrispettivi** - un corrispettivo a copertura dei costi di approvvigionamento e commercializzazione dell'energia elettrica e/o del gas naturale, indicato nelle CPF;
3) **Spesa per il trasporto e la gestione del contatore nonché per oneri di sistema** - tutti gli oneri c.d. passanti, ovvero le componenti o altri importi che Octopus è tenuta a corrispondere, in relazione alla Fornitura effettuata da Octopus al Cliente, ai soggetti che svolgono le attività di trasporto, dispacciamento e distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale in base alla normativa vigente e/o ai relativi contratti di trasporto, dispacciamento o distribuzione stipulati da Octopus con tali soggetti. Tali oneri passanti includono, a titolo solamente esemplificativo:

   per l'energia elettrica

   a) i corrispettivi per i servizi di trasmissione, distribuzione e misura, comprensivi dei corrispettivi per il prelievo di energia reattiva; b) le componenti UC3 e UC6; c) gli oneri generali di sistema

di cui alle componenti Asos (a sostegno delle energie da fonti rinnovabili e della cogenerazione CIP 6/92) e ARIM (rimanenti oneri generali);

per il gas naturale

a) le componenti della tariffa obbligatoria di distribuzione e misura e delle componenti tariffarie trasporto, qualità commerciale e perequazione; b) gli oneri generali di sistema di cui alle componenti RE (risparmio energetico), UG2 (compensazione dei costi di commercializzazione), UG3 (recupero oneri di morosità), GS (bonus gas pagata solo dai condomini con uso domestico).

In caso di modifiche della normativa vigente che comportino la variazione degli oneri di cui al presente punto (3) o l'introduzione di nuovi oneri o altre voci di costo, tali modifiche si intenderanno automaticamente recepite nel presente punto (3) a partire dalla data di prima applicazione delle stesse.

2) **Imposte** - le accise, l'IVA e ogni eventuale ulteriore imposta o onere fiscale di cui al successivo art. 8 dovuti, in base alla normativa vigente, in relazione alla Fornitura effettuata da Octopus al Cliente ai sensi del Contratto.

8. Diritti e tributi

Sono a carico del Cliente e vengono inclusi in fattura i tributi, le imposte e ogni ulteriore onere fiscale comunque inerenti la Fornitura ai sensi del Contratto, salvo che non siano espressamente posti dalla vigente normativa a carico del Fornitore.

Il Cliente potrà accedere al Sito Octopus per ottenere le informazioni circa le aliquote applicabili.

Il Cliente che è nelle condizioni per richiedere l'applicazione di particolari agevolazioni previste dalla normativa vigente deve farne espressa domanda, compilando nella Richiesta di Fornitura le apposite voci della parte relativa alle imposte e, successivamente, dovrà rilasciare idonea dichiarazione, che formerà parte essenziale e integrante del Contratto, secondo i termini e le modalità che verranno opportunamente indicati da Octopus. Resta inteso che in assenza di idonea documentazione attestante l'eventuale diritto del Cliente a particolari forme di agevolazione fiscale, ogni imposta, tassa o altro onere fiscale verrà applicato nella misura ordinaria.

Il Cliente ha l'obbligo di comunicare per iscritto a Octopus qualunque variazione di dati e/o informazioni relative al Cliente stesso e/o al Punto di Fornitura che siano rilevanti ai fini dell'applicazione della normativa in materia di imposte sui consumi di energia elettrica e/o gas naturale. Nel caso di passaggio ad Octopus da altro fornitore, se la residenza e i dati tecnici indicati dal Cliente in fase di proposta di fornitura non dovessero coincidere con le risultanze anagrafiche registrate presso il SII, il Fornitore terrà in considerazione ai fini della fatturazione le risultanze anagrafiche registrate presso il SII. Il processo di switch è infatti un processo a parità di condizioni. Una volta in fornitura con Octopus, il cliente può chiedere modifiche ai dati anagrafici e/o tecnici contattando il Servizio Clienti.

Eventuali sanzioni e/o oneri eventualmente dovuti da Octopus all'amministrazione finanziaria e/o ad altra autorità amministrativa competente a causa di mancate dichiarazioni o di dichiarazioni inesatte o incomplete che il Cliente è tenuto a rendere a Octopus ai sensi e per gli effetti dei punti che precedono, saranno oggetto di rivalsa da parte di quest'ultima nei confronti del Cliente stesso.

Ogni rimborso da Octopus al Cliente di quanto da questi pagato ai sensi del presente articolo, che risultasse non dovuto da Octopus all'amministrazione finanziaria e/o ad altra autorità amministrativa competente, sarà possibile solo entro i termini e nella misura in cui Octopus otterrà il rimborso dall'amministrazione finanziaria e/o da altra autorità amministrativa competente.

Con specifico riferimento all'applicazione dell'IVA agevolata al 10% (dieci percento), il Cliente che si trova nelle condizioni per richiedere l'applicazione di tale regime, dovrà rendere apposita dichiarazione compilando e sottoscrivendo il relativo modulo disponibile sul Sito Octopus. Qualora la predetta dichiarazione non pervenga ad Octopus in uno con la Richiesta di Fornitura, la fatturazione avverrà con applicazione dell'IVA nella misura ordinaria. Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente per iscritto a Octopus il venir meno delle condizioni per l'applicazione dell'IVA ridotta.

Analogamente a quanto previsto nel punto che precede, il Cliente che si trova nelle condizioni per richiedere l'emissione di fatture senza applicazione dell'IVA, dovrà fornire idonea dichiarazione nei modi e nelle forme previste dalle disposizioni fiscali applicabili.

9. Letture e modalità di determinazione dei consumi

Il Distributore è responsabile dell'attività di rilevazione dei consumi presso il Punto di Fornitura, con esclusione di qualsiasi responsabilità in capo al Fornitore. La rilevazione dei dati di consumo avverrà:

a) per l'energia elettrica mediante telelettura, nel caso di misuratori atti a rilevare le letture da remoto, oppure tramite tentativi di lettura effettuati da personale incaricato dal Distributore, così come disciplinato dal **TIME**;

b) per il gas naturale mediante lettura periodica del contatore da parte del Distributore, oppure mediante telelettura nel caso di misuratori atti a rilevare le letture da remoto, così come disciplinato dal **TIVG**.

In mancanza di lettura del misuratore da parte del Distributore, Octopus utilizzerà eventuali autoletture comunicate dal Cliente e validate dal Distributore ai sensi del **TIF**. Sulle fatture e sul Sito Octopus sono indicate le modalità di comunicazione dell'autolettura. In ogni caso Octopus si riserva di non considerare valide le autoletture il cui dato risulti manifestamente errato.

In mancanza di letture del Distributore e autoletture validate o, in ogni caso, in presenza di autoletture manifestamente errate, Octopus potrà procedere alla fatturazione in acconto sulla base di consumi stimati. In tal caso, il Fornitore ha facoltà di utilizzare il dato di misura stimato eventualmente messo a disposizione dal Distributore, ovvero di effettuare una propria stima sulla base dei consumi storici forniti dal Cliente.

In caso di inesattezza della fatturazione, il Cliente può richiederne l'eventuale rettifica. Octopus darà corso alla rettifica, se dovuta, secondo la normativa vigente.

In caso di malfunzionamento del contatore, Octopus fatturerà i consumi relativi al periodo di malfunzionamento come ricostruiti dal Distributore, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Al ricevimento delle letture effettive del Distributore ovvero di autoletture, Octopus provvederà ad effettuare gli eventuali conguagli.

10. Fatturazione e modalità di pagamento

La fatturazione dei consumi di energia elettrica e/o di gas naturale avverrà in modalità elettronica in conformità alla normativa vigente e nel rispetto di quanto previsto nelle CPF. Le fatture vengono emesse normalmente su base mensile sulla base delle misurazioni così come disciplinate dall'articolo 9 che precede e almeno con la periodicità prevista dal TIF, come di seguito riportata:

a) per ***l'energia elettrica***:

Tipologia di clienti	
Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza disponibile superiore a 16,5 kW	*Mensile*
Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza disponibile inferiore o uguale a 16,5 kW	*Bimestrale*
Clienti domestici	*Bimestrale*

b) per il ***gas naturale***:

Tipologia di clienti	
Fino a 500 Smc/anno	*Almeno Quadrimestrale*
Superiore a 500 e fino a 1.500 Smc/anno	*Bimestrale*
Superiore a 1.500 e fino a 5.000 Smc/anno	*Bimestrale*
Superiore a 5.000 Smc/anno	*Mensile*

Ai sensi della Delibera ARERA 501/2014, per ogni fatturazione verrà emessa una *Bolletta Sintetica* entro il termine di 60 (sessanta) giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato. Tale termine opera in deroga a quanto previsto dall'Articolo 4.2 dall'Allegato A della delibera 463/2016/R/com (Testo Integrato Fatturazione "TIF"), in conformità a quanto disposto dagli Articoli 3.2 e 4.3b del medesimo Testo per il Mercato Libero. La *Bolletta Sintetica* verrà recapitata al Cliente in modalità dematerializzata tramite posta elettronica, messaggistica istantanea o altre modalità, ai recapiti forniti a tale scopo dal Cliente a Octopus nella Richiesta di Fornitura. In assenza di tali recapiti, la predetta bolletta sarà inviata tramite posta ordinaria. In ogni caso, laddove il Cliente richieda di ricevere la *Bolletta Sintetica* in modalità cartacea, Octopus non addebiterà

alcun costo di spedizione. Nel caso in cui il Cliente sia una pubblica amministrazione, centrale o locale, si procederà con fatturazione elettronica, così come previsto dalla normativa di settore (art. 25 del DL 66/2014). Gli elementi di dettaglio della Bolletta Sintetica, qualora richiesti dal Cliente, saranno trasmessi tramite posta elettronica e/o messi a disposizione sul Sito Octopus. Il Fornitore mette inoltre a disposizione sul Sito Octopus una guida alla lettura della medesima bolletta, comprensiva del relativo glossario, ovvero trasmette la predetta documentazione al Cliente qualora questi dovesse richiederla.

Il Cliente è tenuto al pagamento dell'intero importo riportato in fattura entro il termine di scadenza in essa indicato, che non sarà inferiore a 15 (quindici) giorni dalla data di emissione della stessa. Il pagamento delle fatture dovrà essere effettuato utilizzando la modalità di pagamento prescelta dal Cliente tra quelle indicate nelle Condizioni Tecnico Economiche (CTE) e nella Scheda Sintetica. Generalmente, il pagamento dovrà avvenire mediante domiciliazione bancaria con addebito diretto SEPA con valuta fissa per il beneficiario. Il Cliente con la sottoscrizione del "*Mandato per addebito diretto SEPA*" riportato nella Richiesta di Fornitura autorizza Octopus a richiedere alla banca del Cliente l'addebito sul suo conto corrente e autorizza la banca del Cliente a procedere a tale addebito conformemente alle disposizioni impartite da Octopus. Il debitore non ha diritto al rimborso dalla propria banca successivamente all'addebito sul suo conto corrente. La modalità di pagamento SEPA non prevede alcun ulteriore addebito da parte di Octopus. Qualora il pagamento con la modalità predefinita non andasse a buon fine, Octopus indicherà al cliente una o più modalità di pagamento alternative. Octopus informerà il Cliente di eventuali ulteriori forme di pagamento comprese, ove disponibili, modalità gratuite di pagamento accessibile nel territorio della provincia servita.

Ai sensi dell'art. 1462 c.c., eventuali reclami o contestazioni non daranno diritto al Cliente di differire o sospendere, in tutto o in parte, i pagamenti degli importi dovuti per la Fornitura o per interessi di mora, salvo quella parte degli stessi dovuta a manifesti errori di calcolo. In caso di mancato pagamento, qualora risultino posizioni a credito del Cliente, Octopus ha facoltà di procedere alla compensazione.

11. Forme di garanzia

A garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto, Octopus potrà richiedere al Cliente, al momento dell'attivazione della Fornitura, un deposito cauzionale, come di seguito indicato.

a) Per l'energia elettrica (i) per i clienti domestici il deposito cauzionale è pari a € 16,00 (sedici/00) per ogni kW di potenza impegnata; (ii) per i clienti non domestici il deposito cauzionale è pari a € 20,00 (venti/00) per ogni kW di potenza impegnata;
b) Per il gas (i) per consumi annuali inferiori a 500 Smc sarà applicato il valore di €30,00 (trenta/00); (ii) per consumi fino a 1.500 Smc €90,00 (novanta/00); (iii) per consumi fino a 2.500 Smc €150,00 (centocinquanta/00); (iv) per consumi fino a 5.000 Smc €300,00 (trecento/00) e (v) per i consumi oltre 5.000 Smc una mensilità di consumo medio annuo del cliente, al netto delle imposte.

Il deposito cauzionale può essere richiesto dal Fornitore al Cliente a seguito del perfezionamento del Contratto, anche prima della data di attivazione della Fornitura, e può altresì essere richiesto in qualsiasi momento successivo, in caso di mancato o ritardato pagamento degli importi dovuti dal Cliente ai sensi del Contratto. In tal caso, qualora il deposito cauzionale sia già stato versato, il Fornitore potrà incamerare il deposito per un ammontare equivalente a quello dei propri crediti scaduti (ivi inclusi eventuali interessi di mora e spese sostenute), ferma restando qualsiasi ulteriore diritto o azione spettante al Fornitore ai sensi del Contratto o di legge. In tal caso, il Cliente è tenuto a ricostituire il deposito per un ammontare corrispondente a quello incamerato o escusso entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla data dell'apposita comunicazione da parte del Fornitore ovvero, a scelta di quest'ultimo, tramite pagamento del relativo importo addebitato in fattura.

In caso di mancata o parziale costituzione o ricostituzione del deposito cauzionale, il Fornitore avrà il diritto di sospendere la Fornitura nonché di risolvere il Contratto ai sensi del successivo art. 13.

Il deposito cauzionale sarà restituito al Cliente contestualmente all'emissione dell'ultima fattura relativa alla Fornitura al netto delle somme eventualmente incamerate dal Fornitore. Il deposito cauzionale è infruttifero.

12. Ritardo nei pagamenti, sospensione e interruzione della Fornitura per morosità, indennizzi automatici

Ritardo nei pagamenti

In caso di ritardato pagamento di una o più fatture emesse da Octopus, il Cliente dovrà corrispondere, oltre all'ammontare delle fatture, in rapporto ai giorni trascorsi dalla data di scadenza e fino alla data di effettivo pagamento, senza alcuna necessità da parte di Octopus di messa in mora del Cliente: (a) nel caso di Cliente Consumatore o condominio, una somma pari agli interessi di mora, calcolati nella misura del tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE), in vigore alla data di scadenza della relativa fattura, aumentato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali ovvero (b) nel caso di un Cliente diverso da quelli di

cui al precedente paragrafo (a) una somma pari agli interessi di mora calcolati nella misura del tasso di mora ex D.lgs. 231/2002 - in vigore alla data di scadenza della relativa fattura.

Saranno altresì poste a carico del Cliente le ulteriori spese sostenute da Octopus, ivi inclusi, ove applicabili:

a) il costo di € 5 (cinque) (iva e imposte escluse) per ogni sollecito di pagamento inviato tramite posta ordinaria, posta elettronica, posta elettronica certificata o messaggistica istantanea;
b) il costo di € 10,00 (dieci) (iva e imposte escluse) per ogni comunicazione di sollecito inviata tramite raccomandata A/R o raccomandate elettroniche;
c) il costo di € 5 (cinque) (iva e imposte escluse) per ogni insoluto bancario ricevuto a seguito di tentativo di addebito diretto SEPA; e
d) ogni ulteriore spesa di recupero del credito effettivamente sostenuta da Octopus.

Sospensione e Interruzione della Fornitura per morosità

In caso di ritardato pagamento di una o più fatture emesse da Octopus, potranno essere attivate le procedure previste dall'ARERA in caso di morosità di cui al **TIMOE** e al **TIMG**. In particolare, Octopus invierà al Cliente finale disalimentabile apposita comunicazione di costituzione in mora mediante posta elettronica certificata (PEC), raccomandata A/R o Servizio Elettronico di Recapito Certificato Qualificato (SERCQ) ai sensi del Regolamento (UE) n. 910/2014 (eIDAS), recante il termine ultimo per il pagamento dell'insoluto, scaduto il quale, in costanza di mora, Octopus avrà diritto di chiedere al Distributore la sospensione della Fornitura per morosità. Il termine minimo decorso il quale Octopus può inviare al Distributore la richiesta di sospensione della Fornitura per morosità, non può essere inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della costituzione in mora. Limitatamente alla Fornitura di energia elettrica, qualora il Punto di Fornitura sia connesso in bassa tensione e sussistano le condizioni tecniche del misuratore, la sospensione della Fornitura può essere richiesta da Octopus decorsi 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della costituzione in mora, atteso che l'intervento di sospensione in tali casi sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile. In ogni caso l'intervallo di tempo tra il termine di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora e la presentazione della richiesta di riduzione di potenza o di sospensione della Fornitura non può essere inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi.

L'eventuale pagamento da parte del Cliente delle somme sollecitate dovrà essere comunicato a Octopus perché provveda tempestivamente all'annullamento della richiesta di sospensione mediante invio da parte del Cliente, entro i termini suddetti, di apposita documentazione attestante il pagamento all'indirizzo e-mail indicato nella comunicazione di costituzione in mora. Allo stesso modo dovrà procedere il Cliente la cui Fornitura sia stata sospesa per ottenere la tempestiva riattivazione. Il Cliente sarà tenuto alla corresponsione, oltre che delle somme di cui sopra, anche del rimborso delle spese sostenute per la sospensione e riattivazione della Fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'ARERA o dal Distributore.

Per gli interventi di sospensione/interruzione e di eventuale successiva riattivazione della fornitura saranno addebitati i costi sostenuti, con un minimo, per ogni intervento, di 50,00 euro, variabile in funzione dei prezzari pubblicati dalle società di distribuzione.

Nel caso in cui la richiesta di sospensione per morosità della Fornitura abbia avuto esito negativo, Octopus si riserva di richiedere al Distributore, previa comunicazione al Cliente, l'interruzione della Fornitura, con oneri a carico del Cliente, qualora tecnicamente fattibile. L'eventuale interruzione della Fornitura comporterà la risoluzione automatica del Contratto.

Qualora l'intervento di sospensione della Fornitura abbia dato esito negativo e il Distributore abbia indicato la non fattibilità tecnica o economica dell'interruzione della Fornitura, ovvero qualora l'interruzione della Fornitura abbia dato esito negativo e Octopus abbia successivamente risolto il Contratto ai sensi del successivo articolo 13(a), Octopus potrà richiedere al SII l'attivazione dei servizi di ultima istanza secondo la normativa vigente.

A far data dall'avvenuta risoluzione contrattuale, e contestuale estinzione della responsabilità di prelievo, in mancanza di Richiesta di Nuovo Fornitore per il medesimo Punto di Fornitura da parte di altro utente del servizio di distribuzione/trasporto, verranno attivati i servizi di ultima istanza.

In tutti i casi di inadempimento, il Cliente è obbligato a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato il gruppo di misura al fine di poter disalimentare il Punto di Fornitura.

In deroga a quanto sopra indicato, Octopus può sospendere la Fornitura anche senza preavviso a motivo di accertata appropriazione fraudolenta di energia elettrica e/o gas naturale, di manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura, ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto.

Nel caso in cui la morosità riguardi un Punto di Fornitura non disalimentabile ai sensi della normativa vigente, Octopus è tenuto ad effettuare la costituzione in mora mediante una comunicazione a mezzo raccomandata A/R o Servizio Elettronico di Recapito Certificato Qualificato (SERCQ) ai sensi del

Regolamento (UE) n. 910/2014 (eIDAS), in cui devono essere almeno indicati (i) il termine entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento, che non può essere inferiore a 10 (dieci) giorni dall'invio della raccomandata; (ii) che, qualora, Octopus provveda alla risoluzione del Contratto per morosità, il SII provvederà all'attivazione dei servizi di ultima istanza; (iii) le modalità con cui il Cliente può comunicare l'avvenuto pagamento.

Octopus si riserva altresì la facoltà di ricorrere al Sistema Indennitario CMOR per il recupero dell'eventuale credito maturato qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento, ovvero negli altri casi previsti dalla legge. Octopus si riserva altresì di addebitare al Cliente il relativo corrispettivo ai sensi del Sistema Indennitario CMOR derivante da un'eventuale precedente situazione di morosità del Cliente con altro fornitore, così come addebitata a Octopus stesso.

Indennizzi automatici

Octopus corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico per un importo pari a:

a) € 30,00 (trenta) nel caso in cui la Fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;
b) € 20,00 (venti) nel caso in cui la Fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata comunque effettuata una riduzione di potenza nonostante alternativamente: 1) non sia stato rispettato il termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2) non sia stato rispettato il termine massimo di 3 (tre) giorni lavorativi tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora Octopus non sia in grado di documentare la data di invio; 3) non sia stato rispettato il termine minimo 3 (tre) giorni lavorativi tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore di chiusura del Punto di Fornitura per sospensione della Fornitura per morosità.

In tali casi, oltre a ricevere l'indennizzo, il Cliente non dovrà pagare alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della Fornitura. I predetti indennizzi verranno corrisposti al Cliente direttamente o in occasione della prima fattura utile tramite riduzione dell'importo addebitato nella medesima fattura (con indicazione di apposita causale), ovvero, qualora l'importo della prima fattura addebitata sia inferiore all'indennizzo, verrà evidenziato un credito da detrarre nelle fatturazioni successive ovvero, a scelta del Fornitore, mediante rimessa diretta. In ogni caso l'indennizzo dovrà essere corrisposto entro 8 (otto) mesi dal verificarsi della sospensione.

13. Risoluzione del contratto

Octopus può risolvere il Contratto di diritto mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente tramite raccomandata A/R, posta elettronica certificata (PEC) o Servizio Elettronico di Recapito Certificato Qualificato (SERCQ) ai sensi del Regolamento (UE) n. 910/2014 (eIDAS), qualora si verifichi una o più delle seguenti circostanze:

a) ritardo da parte del Cliente nel pagamento, in tutto o in parte, di una o più fatture ovvero nella costituzione o ricostituzione del deposito cauzionale, per più di 7 (sette) giorni dalla relativa data di scadenza, fermo restando che la risoluzione potrà intervenire esclusivamente secondo le modalità, i termini e nei casi previsti dall'articolo 12;
b) manomissione o alterazione, o tentativo di manomissione o alterazione, da parte del Cliente dei misuratori, contatori, sigilli o contrassegni;
c) impedimento doloso all'accesso ai misuratori o contatori per effettuazione di letture o altre operazioni sugli stessi;
d) realizzazione e/o manutenzione di impianti del Cliente a valle del Punto di Fornitura che non siano conformi alla normativa vigente o costituiscano pericolo per l'incolumità delle persone;
e) prelievo fraudolento, o in eccesso rispetto alla potenza o potenzialità massima, dell'energia elettrica e/o del gas naturale, rivendita o trasferimento a terzi da parte del Cliente dell'energia elettrica e/o del gas naturale forniti da Octopus o comunque utilizzo degli stessi a fini diversi da quelli previsti dal Contratto;
f) rilascio di qualsiasi dichiarazione falsa da parte del Cliente (ivi inclusa, a solo titolo esemplificativo, qualsiasi autolettura falsa o falsa dichiarazione relativa a regimi fiscali agevolati di cui al precedente art. 8).

In caso di risoluzione del Contratto ai sensi di quanto precede, resta salvo il diritto di Octopus al risarcimento dei danni subiti.

Resta salva la possibilità per ciascuna Parte di risolvere il Contratto in caso di forza maggiore prolungata come previsto al successivo art. 14.

Il Contratto si risolve inoltre automaticamente, senza alcuna ulteriore responsabilità di ciascuna Parte, in caso di invalidità, inefficacia o risoluzione per qualsiasi motivo di anche solo uno dei contratti di trasporto,

distribuzione o dispacciamento dell'energia elettrica e/o del gas naturale stipulati da Octopus con i soggetti competenti.

A seguito della risoluzione del Contratto, Octopus potrà chiedere la cessazione amministrativa e/o la disattivazione del Punto di Fornitura. Il Cliente sarà tenuto al pagamento di tutti gli importi dovuti da Octopus al Distributore per la Fornitura presso il Punto di Fornitura, anche se riferiti a una data successiva a quella di risoluzione del Contratto, e per la cessazione amministrativa e/o disattivazione del Punto di Fornitura.

14. Forza maggiore

Le Parti non sono tra loro responsabili per qualsiasi inadempimento dovuto a causa di forza maggiore.

In particolare, fermo restando in ogni caso quanto previsto dal successivo art. 17, Octopus non sarà responsabile per sospensioni, interruzioni o limitazioni della Fornitura ovvero per la non conformità della Fornitura agli standard qualitativi previsti dalla normativa vigente che siano causati da eventi naturali, caso fortuito, leggi, provvedimenti di pubbliche autorità, regolamenti o ordini di enti che esercitano autorità o controllo sulla Fornitura, scioperi a carattere nazionale e/o di categoria (esclusi quelli determinati da e/o conseguenti ad atti illegittimi di Octopus), stato di guerra o qualsiasi altra causa eccezionale al di fuori del ragionevole controllo di Octopus, compresi la indisponibilità temporanea o il non corretto svolgimento del servizio di trasporto, distribuzione o dispacciamento dell'energia elettrica e/o del gas naturale per cause non imputabili a Octopus. Sono, altresì, considerate cause di forza maggiore tutte le circostanze previste come tali dai contratti di trasporto, distribuzione o dispacciamento dell'energia elettrica e/o del gas naturale stipulati da Octopus con i soggetti competenti.

Qualora si verifichi una causa di forza maggiore ai sensi di quanto precede, la Parte colpita da tale evento ne deve dare tempestiva comunicazione scritta all'altra Parte, specificando la data in cui tale evento si è verificato (o ha cominciato a verificarsi) e la natura e durata prevedibile dello stesso.

Decorso un periodo di 2 (due) mesi senza che l'esecuzione della prestazione da parte della Parte colpita da forza maggiore possa riprendere, ciascuna Parte potrà risolvere il Contratto con comunicazione scritta da inviare all'altra Parte tramite raccomandata A/R, posta elettronica certificata (PEC) o Servizio Elettronico di Recapito Certificato Qualificato (SERCQ) ai sensi del Regolamento (UE) n. 910/2014 (eIDAS).

Il presente art. 14 non si applica agli obblighi di una Parte di pagare qualsiasi importo ai sensi del presente Contratto.

15. Cessione del contratto

Il Fornitore potrà cedere il Contratto a terzi autorizzati alla Fornitura in conformità alla normativa vigente; il Cliente acconsente preventivamente a tale cessione e dichiara di liberare il Fornitore da qualsiasi obbligo o responsabilità a partire dalla data di efficacia della cessione. Il Fornitore che intenda cedere il Contratto ai sensi di quanto precede dovrà comunicare la propria intenzione al Cliente per iscritto con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni; tale preavviso non è necessario qualora il subentro nel Contratto avvenga a seguito di cessione, usufrutto, affitto di azienda o di ramo d'azienda da parte del Fornitore.

Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 6 per la voltura, il Cliente potrà cedere il Contratto a terzi soltanto con il consenso scritto del Fornitore, restando inteso che a seguito della eventuale cessione del Contratto da parte del Cliente, quest'ultimo sarà liberato dalle proprie obbligazioni solo se (a) il terzo cessionario abbia prestato a favore del Fornitore il deposito cauzionale eventualmente richiesto dal Fornitore stesso e (b) il Cliente abbia pagato tutto quanto dovuto al Fornitore per la Fornitura fino alla data di efficacia della cessione. Il consenso scritto del Fornitore è necessario anche quando il subentro nel Contratto debba avvenire a seguito di cessione, usufrutto, affitto di azienda o di ramo d'azienda da parte del Cliente.

16. Variazione del contratto

Si intendono automaticamente inserite nel Contratto, anche in sostituzione delle clausole che risultassero incompatibili, eventuali condizioni imposte dalla legge ovvero da provvedimenti delle autorità pubbliche competenti.

Octopus si riserva il diritto di modificare unilateralmente per giustificato motivo i termini e le condizioni del Contratto, inclusi quelli economici, esclusivamente nei casi non vietati dalla normativa vigente.

A tal fine, si intende per "*giustificato motivo*" qualsiasi modifica legislativa o regolamentare comunque rilevante per il Contratto, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati da Octopus per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali, eccessiva onerosità sopravvenuta o qualsiasi altra circostanza che di volta in volta renda ragionevole una variazione dei termini e condizioni del Contratto, ivi inclusa l'eventuale scadenza naturale delle condizioni economiche sottoscritte dal cliente.

In caso di modificazioni unilaterali ai sensi di quanto precede, come previsto dalla normativa vigente di cui al Codice di Condotta Commerciale, Octopus invierà al Cliente apposita comunicazione intitolata "*Proposta di modifica unilaterale del Contratto*"; le modificazioni avranno effetto dopo un periodo di 3 (tre) mesi, che inizierà a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento di tale comunicazione da parte del Cliente. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte di Octopus.

Il Cliente, nel caso in cui non intenda accettare le modificazioni unilaterali, potrà recedere senza oneri dal Contratto con le modalità e nei termini di cui al precedente art. 6.

In caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o adeguamento automatico di corrispettivi non determinati dal Fornitore, non è dovuta alcuna comunicazione di modifica unilaterale. Tali variazioni verranno comunicate al Cliente nella fattura relativa al primo periodo in cui esse sono applicate. In caso di variazioni delle condizioni economiche già previste dalle CPF, resta salvo quanto previsto dal precedente art. 7, numero (1).

17. Dichiarazioni e responsabilità delle parti

Il Fornitore gestisce esclusivamente il servizio commerciale di vendita di energia elettrica e/o gas naturale, e la sua attività è estranea al servizio di trasporto, dispacciamento e/o distribuzione degli stessi. Pertanto, il Fornitore non è in alcun modo responsabile di qualsiasi interruzione, sospensione o irregolarità della Fornitura che si verifichi per qualsiasi motivo o ragione, ivi comprese variazioni di tensione, di frequenza o di forma d'onda, interruzioni della continuità del servizio, microinterruzioni, buchi di tensione, sospensioni della Fornitura dovute ad attività di manutenzione, riparazione, guasti agli impianti di proprietà del Distributore, malfunzionamento del contatore, e in generale di tutte quelle attività che, secondo la normativa vigente sono di competenza del Distributore ovvero di altri soggetti terzi. Il Fornitore non è inoltre in alcun modo responsabile dei danni causati dall'energia elettrica e/o dal gas naturale forniti, anche con riferimento alle modalità di erogazione degli stessi. In nessuno dei suddetti casi il Cliente avrà diritto al risarcimento del danno né quanto sopra potrà costituire motivo di anticipata risoluzione del Contratto da parte del Cliente.

Il Cliente è tenuto ad utilizzare l'energia elettrica e/o il gas naturale forniti da Octopus in conformità alla normativa vigente e alle regole di prudenza e sicurezza. Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per qualsiasi incidente o danno occorso al Cliente o a terzi in conseguenza dell'uso del gas naturale e/o dell'energia elettrica in modo improprio o senza l'osservanza delle regole di prudenza e sicurezza o comunque dovuto alla non rispondenza alle norme di legge o di sicurezza degli impianti e delle apparecchiature del Cliente stesso.

L'energia elettrica e/o il gas naturale forniti da Octopus non possono essere utilizzati dal Cliente presso altre ubicazioni ovvero per usi diversi da quelli determinati dal Contratto, né usufruiti da o trasferiti a terzi in qualsiasi modo, anche a titolo gratuito, senza il preventivo consenso scritto di Octopus.

Il Cliente si impegna a comunicare al Fornitore, prontamente e comunque entro i termini previsti dalla normativa vigente, ogni variazione intervenuta nei dati riportati nella Richiesta di Fornitura, ivi inclusa ogni variazione di residenza o di occupazione dell'immobile presso il quale la Fornitura viene effettuata nonché ogni variazione nell'uso dell'energia elettrica e/o del gas naturale oggetto di Fornitura, producendo idonea documentazione a prova di quanto dichiarato.

Non sono consentiti prelievi eccedenti la potenza o potenzialità massima installata. Il Cliente risponde di tutti gli eventuali danni arrecati a Octopus o a terzi, a seguito di qualsiasi prelievo in eccesso. Laddove il Cliente volesse superare tali limiti massimi, deve farne richiesta, per il tramite di Octopus, al Distributore, che provvederà ad effettuare le dovute verifiche e gli eventuali lavori con addebito dei relativi oneri, che saranno successivamente riaddebitati dal Fornitore al Cliente.

In caso di prelievo fraudolento, la ricostruzione dei consumi sarà effettuata dal Distributore e Octopus emetterà la fattura per i maggiori consumi, fatto salvo quanto previsto dal precedente art. 13 e il risarcimento dei danni arrecati.

Il Cliente dichiara di essere intestatario del Punto di Fornitura, di avere pieno titolo per sottoscrivere il Contratto e richiedere la Fornitura, di avere la piena disponibilità degli immobili presso cui la Fornitura è attivata, come dichiarato anche nella Dichiarazione Sostitutiva relativa all'Immobile allegata alla Richiesta di Fornitura. Conseguentemente, il Cliente manleva Octopus da ogni responsabilità al riguardo.

18. Apparecchiature, verifiche e variazioni presso il punto di Fornitura

Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità del gruppo di misura e delle altre apparecchiature del Distributore situati presso lo stesso Cliente e dovrà comunicare tempestivamente a Octopus per iscritto qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il gruppo di

misura non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

Gli impianti del Cliente a valle del Punto di Fornitura devono essere conformi alle norme di sicurezza vigenti ed il loro uso non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. Il Cliente è responsabile di qualunque danno a cose e/o persone derivanti dalle irregolarità di tali impianti nell'utilizzo dell'energia elettrica e/o del gas naturale.

Il Cliente consente espressamente al Distributore e ai soggetti dallo stesso incaricati l'accesso al gruppo di misura e alle altre apparecchiature del Distributore, ove ubicati all'interno dei luoghi in disponibilità del Cliente, per consentirne la verifica e la rilevazione dei dati di consumo.

Per la gestione del Punto di Fornitura e per ogni richiesta di intervento inerente lo stesso, quali a titolo esemplificativo lo spostamento del gruppo di misura, la verifica della tensione di alimentazione o della pressione e la verifica del funzionamento del gruppo di misura, l'attivazione o disattivazione del Punto di Fornitura, ad eccezione del pronto intervento (che è di competenza del Distributore), il Cliente dovrà formulare apposita richiesta a Octopus tramite la specifica modulistica presente sul Sito Octopus. Il Fornitore si farà quindi carico di richiedere al Distributore competente l'esecuzione delle relative attività.

I corrispettivi dovuti al Distributore competente per tutte le attività di cui al precedente comma sono a carico del Cliente; il Fornitore potrà addebitare altresì al Cliente, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore, un corrispettivo di importo pari a € 23,00 (ventitré/00) oltre IVA a copertura dei costi amministrativi di gestione della pratica.

19. Comunicazioni

Tutte le comunicazioni fra le Parti inerenti al Contratto devono essere trasmesse per iscritto.

Qualsiasi comunicazione del Cliente inerente al Contratto dovrà essere inviata a mezzo e-mail a ciao@octopusenergy.it o raccomandata A/R a Octopus Energy Italia S.r.l., Via dei Gorghi 9, 63100 Ascoli Piceno (AP).

Qualsiasi comunicazione di Octopus inerente al Contratto dovrà essere inviata presso i recapiti indicati dal Cliente nella Richiesta di Fornitura o i diversi recapiti successivamente comunicati dal Cliente a Octopus ai sensi del presente art. 19. Resta inteso che la comunicazione di nuovi recapiti diverrà efficace 15 (quindici) giorni dopo la data di ricezione della stessa da parte di Octopus.

20. Informazioni e reclami

Octopus comunica su ogni fattura e sul Sito Octopus (alla sezione "Contatti") i recapiti ai quali il Cliente può rivolgersi per richiedere informazioni o presentare reclami e mette a disposizione sul Sito Octopus il modulo che il Cliente potrà utilizzare per la richiesta di informazioni o di reclamo.

In ogni caso, il reclamo dovrà contenere almeno le seguenti informazioni: a) nome e cognome; b) indirizzo di Fornitura, c) indirizzo postale (se diverso da quello di Fornitura) o telematico; d) servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (nel caso specifico, energia elettrica o gas naturale); e) codice identificativo del Punto di Fornitura, ove disponibile, o qualora non disponibile, il codice cliente; f) breve descrizione dei fatti contestati.

Il Fornitore o il Distributore, in relazione alle rispettive competenze, riferiranno al Cliente non appena ragionevolmente possibile, e comunque entro i termini prescritti dall'ARERA di cui al TIQV (ovvero entro trenta giorni solari, pena riconoscimento al Cliente degli indennizzi previsti dalla normativa vigente). La risposta al reclamo sarà motivata e, in caso di accoglimento, indicherà le modalità procedurali per soddisfare le richieste del Cliente, sempre tenendo conto della tutela dei diritti dei consumatori.

Se il reclamo risulta fondato, il Fornitore, dandone notizia al Cliente, provvederà alle conseguenti rettifiche. Qualora il reclamo vertesse su una causa di sospensione della Fornitura prevista dal Contratto, il Fornitore avrà facoltà di sospendere comunque la Fornitura, alle condizioni previste dal Contratto stesso e dalla normativa vigente, anche prima della definizione del reclamo, nel caso in cui il Cliente, nel reclamo stesso, abbia omesso di indicare specifici motivi di contestazione o questi ultimi siano manifestamente infondati.

In caso di mancata tempestiva risposta al reclamo o di insoddisfazione del Cliente, in conformità a quanto previsto dal **TICO**, il Cliente ha la possibilità di attivare il Servizio Conciliazione presso l'ARERA per tentare di risolvere con procedura online, completamente gratuita, eventuali controversie, senza ricorrere alle competenti autorità giudiziarie. L'attivazione del Servizio Conciliazione avviene mediante compilazione online di apposita richiesta accessibile dal sito www.arera.it. Per maggiori informazioni è possibile utilizzare l'indirizzo e-mail info.sportello@acquirenteunico.it o contattare anche lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente al numero **800.166.654**.

A fronte di un'istanza presentata in conformità ai rispettivi regolamenti, il Fornitore si impegna a partecipare alle suddette procedure. L'esperimento di un tentativo di conciliazione costituisce condizione di procedibilità per un'eventuale azione giudiziale.

21. Legge applicabile, foro competente ed elezione di domicilio

Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana.

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere fra le Parti in relazione al Contratto, ivi inclusa qualsiasi controversia riguardante l'interpretazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione del medesimo, è competente in via esclusiva il Foro di Milano. La precedente disposizione non si applica nei confronti del Cliente che ha stipulato il contratto in qualità di Consumatore, ai sensi del Codice dei Consumo, rispetto al quale il Foro competente è quello del luogo di residenza e/o di domicilio del Cliente Consumatore.

Il Cliente elegge domicilio, a tutti gli effetti di legge, presso l'utenza ove è erogata la Fornitura.

22. Spese registrazione

I corrispettivi contrattuali sono soggetti a IVA e pertanto, ai sensi degli artt. 5 (secondo comma) e 40 del D.P.R. 131/1986, il Contratto è soggetto a registrazione soltanto in caso d'uso e/o a tassa fissa. Il relativo onere è a carico della parte che con il proprio comportamento rende necessaria la registrazione.

23. Riferimenti normativi

Si riportano di seguito i riferimenti alla normativa e alla regolazione applicabili al presente Contratto:

Decreto del Presidente della Repubblica n. 131 del 26 aprile 1986, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 99 del 30 aprile 1986 (**DPR 131/1986**); Decreto Legislativo del 9 ottobre 2002, n. 231, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, 23 ottobre 2002, n. 249 (**D.lgs. 231/2002**); Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, pubblicato in Supplemento ordinario n. 162 alla Gazzetta Ufficiale, 8 ottobre 2005, n. 235 (**D.lgs. 206/2005**), che ha approvato il Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della L. 29 luglio 2003, n. 229 (**Codice del Consumo**); delibera ARERA ARG/com 104/2010 del 08 luglio 2010 che ha approvato il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (**Codice di Condotta Commerciale**); Decreto Legge 24 aprile 2014, n. 66, convertito con modificazioni dalla Legge 23 giugno 2014, n. 89; delibera ARERA 501/2014/R/com del 16 ottobre 2014 (**Bolletta 2.0**); delibera ARERA 209/2016/E/com del 5 maggio 2016 che adotta il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA (**TICO**); delibera ARERA 413/2016/R/com del 21 luglio 2016 che approva un nuovo Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita (**TIQV**); delibera ARERA 463/2016/R/com del 4 agosto 2016, che ha approvato il Testo Integrato Fatturazione (**TIF**); delibera ARERA 593/2017/R/com del 3 agosto 2017, che approva il Testo Integrato del Sistema Indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale (**TISIND**).

Previsione specifica per la sola Fornitura di energia elettrica
Decreto Legislativo n. 79 del 16 marzo 1999, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 75 del 31 marzo 1999 (**D. Lgs. 79/1999**); Decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2001 (**DPR 445/2000**); delibera ARERA n. 111 del 9 giugno 2006 e s.m.i. (**Del. 111/2006**); delibera ARERA ARG/elt 107/09 del 30 luglio 2009 che ha approvato il Testo Integrato per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement) (**TIS**); delibera ARERA ARG/elt 191 del 11 dicembre 2009 che definisce la disciplina del Sistema indennitario (**Del. ARG/elt 191/09**); delibera ARERA 570/2012/R/efr del 20 dicembre 2012 che ha approvato il Testo integrato delle modalità e delle condizioni tecnico-economiche per l'erogazione del servizio di scambio sul posto (**TISP**); delibera ARERA 402/2013/R/com del 26 settembre 2013 che ha approvato il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici (**TIBEG**); delibera ARERA 398/2014/R/eel del 31 luglio 2014 (Regolazione della voltura nel settore elettrico); delibera ARERA 258/2015/R/com del 29 maggio 2015, che ha approvato il Testo integrato della morosità elettrica (**TIMOE**); delibera ARERA 487/2015/R/eel del 14 ottobre 2015; delibera ARERA 584/2015/R/com del 4 dicembre 2015; Delibera ARERA 646/2015/R/eel del 22 dicembre 2015, che ha approvato il Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023 (**TIQE**); delibera 302/2016/R/com del 9 giugno 2016; delibera ARERA 568/2019/R/eel del 27 dicembre 2019 di aggiornamento della regolazione tariffaria dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica per il semiperiodo di regolazione 2020-2023 che ha approvato il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2020-2023 (**TIT**), il Testo integrato del servizio di misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2020-2023 (**TIME**) e il Testo Integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione per il periodo di regolazione 2020-2023 (TIC); delibera ARERA 491/2020/R/eel del 24 novembre

2020, che ha approvato il Testo Integrato delle disposizioni dell'autorità di regolazione per energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza (**TIV**).

Previsione specifica per la sola Fornitura di gas naturale
Decreto Legislativo n. 164 del 23 maggio 2000, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 142 del 20 giugno 2000 (**D.lgs. 164/00**); delibera ARERA n. 229 del 18 ottobre 2001; Delibera ARERA 108 del 6 giugno 2006 (**Del. 108/06**); delibera ARERA ARG/gas 64/09 che ha approvato il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (**TIVG**); delibera ARERA ARG/gas 99/11 del 21 luglio 2011, che ha approvato il Testo Integrato Morosità Gas (**TIMG**); delibera ARERA 574/2013/R/gas del 12 dicembre 2013, che ha approvato la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (**RQDG**); delibera ARERA 367/2014/R/gas del 24 luglio 2014, che ha approvato la Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (**RTDG**); delibera ARERA Del. 102/2016/R/com del 10 marzo 2016; delibera ARERA 302/2016/R/com del 9 giugno 2016; delibera ARERA 77/2018/R/com dell'8 febbraio 2018, che ha riformato il processo di switching nel mercato retail del gas naturale.

In caso di variazione o abrogazione di uno o più degli atti legislativi e/o regolamentari sopra indicati, troveranno applicazione le nuove disposizioni e i riferimenti normativi contenuti nel Contratto dovranno intendersi automaticamente modificati di conseguenza.

Mix delle fonti energetiche primarie utilizzate per la produzione di energia elettrica

Il Gestore dei Servizi Energetici (GSE) ha pubblicato, come previsto dal decreto del Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica del 14 luglio 2023 n. 224, la composizione del mix energetico nazionale dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano ed il mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Octopus Energy Italia nel Mercato Libero relativi all'anno 2025 di seguito riportati:

Contratti 100% Verde Octopus Energy Italia coperti da Garanzie di Origine (GO)				Impatto ambientale della produzione e del consumo dell'energia fornita	
Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix energetico per contratto (%)	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano (%)	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta da Octopus Energy Italia (%)	Emissioni di CO_2 relative alla produzione venduta (t)	Scorie radioattive relative alla produzione venduta (g)
	2025*	2025*	2025*	2025*	2025*
Fonti rinnovabili	100	49,38	100	0	0
Carbone	0	1,25	0	0	0
Lignite	0	0	0	0	0
Gas naturale	0	44,57	0	0	0
Prodotti petroliferi	0	0,40	0	0	0

Nucleare	0	0	0	0	0
Altre fonti	0	4,40	0	0	0

**dato Pre-Consuntivo*

Per informazioni sulle modalità di determinazione dei mix energetici è possibile consultare il sito internet www.gse.it nella sezione https://www.gse.it/servizi-per-te/fonti-rinnovabili/fuel-mix/documenti

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

1. Bonus sociale

Il bonus sociale per la Fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa di energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio Comune. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visita il sito www.arera.it o chiama il numero verde **800.166.654.**

2. Rateizzazione

È ammessa la rateizzazione degli importi di cui alle fatture, così come indicato anche nelle medesime fatture, nei casi e con le modalità previste dalla normativa vigente. Per maggiori dettagli in merito alla casistica si rinvia alla pagina web www.octopusenergy.it sul sito Octopus.

L'adesione, da parte del Cliente, al piano di rateizzazione si intende perfezionata anche per fatti concludenti, mediante il pagamento della prima rata. Il Fornitore non è tenuto ad offrire la rateizzazione nei casi in cui la/e fattura/e non pagata/e per cui il Cliente è stato costituito in mora, contabilizzi anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso, ovvero quando il mancato pagamento riguardi una o più fatture riferite a consumi effettuati durante il periodo di agevolazione, ma emesse dopo che il Cliente ha già cambiato fornitore.

Al di fuori dei casi previsti dalla normativa vigente, il Fornitore può decidere a propria discrezione se concedere oppure no la rateizzazione al Cliente che ne faccia richiesta. In tali casi, il Fornitore è tenuto a dare al Cliente tutte le informazioni necessarie sulle tempistiche e modalità di esecuzione del piano di rientro, compresa l'eventuale applicazione di interessi di dilazione.

In tutti i casi di rateizzazione, il Cliente che non si attenga al piano concordato o non proceda al pagamento, anche parziale, di una sola rata, decade dal beneficio del termine e il Fornitore, accertato il mancato pagamento e in presenza dei necessari presupposti, potrà procedere alla sospensione della Fornitura, salvo il pagamento dell'intero debito in un'unica soluzione. Decade, altresì, dal beneficio del termine, con facoltà del Fornitore di richiedere il pagamento in un'unica soluzione dell'importo dovuto per le rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile, il Cliente che in corso di esecuzione del piano di rientro decida di cambiare fornitore. Tutte le richieste di rateizzazione devono essere avanzate per iscritto.

3. Indennizzi automatici

Mancato rispetto delle modalità e tempistiche di comunicazione delle eventuali variazioni contrattuali unilaterali
Fatti salvi gli altri casi previsti dal presente Contratto e dalla normativa vigente, in conformità a quanto previsto dal Codice di Condotta Commerciale, Octopus corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico, pari a € 30,00 (trenta).

Mancato rispetto dei termini di emissione della fattura di periodo
Octopus corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico pari a: a) € 6,00 (sei) nel caso di ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine previsto, maggiorato di € 2,00 (due) ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di € 20,00 (venti) per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari; b) € 40,00 (quaranta) per ritardi compresi tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari; c) € 60,00 (sessanta) per ritardi superiori a 90 giorni solari. L'indennizzo sarà corrisposto nella prima fattura utile.

Mancato rispetto dei termini di emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale
Octopus corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico pari a € 4,00 (quattro): a) nel caso di ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine previsto; b) maggiorato di € 2,00 (due) ogni 10 (dieci) giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di € 22,00 (ventidue) per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari. L'indennizzo sarà corrisposto nella fattura di chiusura. L'indennizzo sarà corrisposto anche per ritardo nell'emissione della fattura di chiusura basata su consumi stimati, nel caso di indisponibilità dei dati di misura. Il Cliente avrà altresì diritto ad un indennizzo automatico di ammontare pari a € 35,00 (trentacinque) qualora il Distributore metta a disposizione del Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della Fornitura (escluso cambio Fornitore diverso da switching) decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della Fornitura. L'indennizzo sarà trasferito al Cliente in occasione della fattura di chiusura solo a valle del riconoscimento da parte del Distributore al Fornitore.

Gli indennizzi automatici saranno riconosciuti secondo le modalità previste dalla normativa in tema di qualità commerciale (**TIQV**) o secondo le diverse specifiche previste dalla normativa vigente.

4. Assicurazione gas

I clienti finali civili gas che utilizzano il gas naturale o un altro gas diverso dal gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di una rete di trasporto sono garantiti da un contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (**CIG**) contro gli infortuni - anche subiti dai familiari conviventi e dai dipendenti - gli incendi e la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas a valle del punto di riconsegna assicurato. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale, da essa sono esclusi: a) i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25; b) i consumatori di gas naturale per autotrazione.

Per ulteriori dettagli circa la copertura assicurativa e la modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente al numero verde **800.166.654** o con le modalità indicate sul sito internet www.arera.it. Per informazioni relative agli eventuali sinistri aperti relativi al contratto di assicurazione si può contattare il CIG al numero **800.929.286** o all'indirizzo di posta elettronica assigas@cig.it.

La denuncia dell'eventuale sinistro deve essere inoltrata direttamente al CIG utilizzando l'apposito modulo; copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul sito internet www.octopusenergy.it.