# CONDIZIONI GENERALI

**MERCATO LIBERO - Energia elettrica / Gas naturale - Usi domestici / non domestici**

LUCE&GAS

## 1. DEFINIZIONI

**ARERA**: l'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente che svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore;
**Condizioni Generali**: il presente documento che contiene la disciplina generale del Contratto;
**Condizioni Economiche**: documento che contiene le condizioni economiche applicabili alla fornitura di energia elettrica e gas naturale;
**Codice del Consumo**: D. Lgs n. 206 del 2005 e s.m.i.;
**Codice di Condotta Commerciale**: testo dell'ARERA che disciplina gli obblighi informativi del fornitore a vantaggio del Cliente, nella fase precontrattuale e contrattuale, nonché il contenuto obbligatorio dei contratti di fornitura (Allegato A deliberazione ARERA 366/2018/R/com e s.m.i.);
**Contratto**: l'insieme dei documenti che disciplinano la fornitura dell'energia elettrica e del gas naturale in favore del Cliente e composto da: (i) Proposta di Contratto; (ii) Condizioni Generali; (iii) Condizoni Economiche; (iv) Scheda Sintetica (Compresi i livelli di qualità commerciale e il Mix Energetico); v) Scheda di confrontabilità (solo in caso di Cliente "consumatore", come definito dall'articolo 3 del Codice del Consumo); (vi) Informativa Privacy; (vii) Modulo Tipo per l'Esercizio del Diritto di Ripensamento (solo in caso di Cliente "consumatore" - come definito dall'articolo 3 del Codice del Consumo - e contratto concluso a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali); (viii) Modulo di domiciliazione; (ix) Modulo di servizio di ultima istanza gas; (x) Modulo legge casa (solo in caso di Voltura);
**Cliente**: il cliente finale domestico ovvero non domestico alimentato in bassa tensione o con consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/ anno e che comunque non svolga attività di cui alle categorie indicate nell'allegato 1 della Direttiva 2003/87/CE del 13 ottobre 2003 e ss.mm., cd. ETS1 (a mero titolo esemplificativo energivori, serre agricole etc.), così come identificato nella Proposta di Contratto;
**Distributore**: a seconda dei casi, i) il soggetto che svolge in concessione l'attività di trasporto, misura e trasformazione di energia elettrica sulle reti di distribuzione a media e bassa tensione a cui è connesso il Punto di Prelievo del Cliente o ii) il soggetto che svolge in concessione l'attività di distribuzione e misura di gas naturale sulla rete di distribuzione a cui è connesso il Punto di Prelievo del Cliente;
**Gruppo di Misura**: apparecchio che consente la rilevazione dei consumi di energia elettrica o gas naturale del Cliente;
**Punto di Prelievo**: il singolo punto di prelievo in cui il Cliente preleva dalla rete pubblica l'energia elettrica (POD) o il gas naturale (PDR) per proprio uso personale;
**Proposta di Contratto**: la proposta di fornitura di energia elettrica o gas naturale formulata da Wind Tre Luce e Gasal Cliente ;
**RTTG**: regolazione tariffaria per il servizio di trasporto e misura del gas naturale (Allegato A deliberazione ARERA 139/2023/R/gas e s.m.i.);
**Scheda Sintetica**: scheda riepilogativa delle condizioni contrattuali;
**Subentro**: procedura per riattivare la fornitura, in seguito alla cessazione del contratto con interruzione della fornitura;
**Supporto Durevole**: qualsiasi strumento disponibile e accessibile al Cliente che permetta al medesimo di memorizzare informazioni che gli sono indirizzate in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;
**Switching**: procedura per cambiare fornitore di energia elettrica o gas naturale;
**TIC**: Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione (Allegato C deliberazione ARERA 616/2023/R/eel e s.m.i.);
**TIDE**: Testo integrato del dispacciamento elettrico (Allegato A deliberazione ARERA 345/2023/R/eel e s.m.i.);
**TIF**: Testo integrato in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (Allegato A deliberazione ARERA 463/2016/R/com e s.m.i.);
**TIME**: Testo integrato delle disposizioni per la regolazione dell'attività di misura elettrica (Allegato B deliberazione ARERA 616/2023/R/eel e s.m.i.);
**TIMG**: Testo integrato morosità gas (Allegato A deliberazione ARERA ARG/gas 99/11 e s.m.i.);
**TIMOE**: testo integrato della morosità elettrica (Allegato A deliberazione ARERA 258/2015/R/com e s.m.i.);
**TIQD**: Testo integrato della regolazione output-based del servizio di distribuzione dell'energia elettrica (Allegato A deliberazione ARERA 617/2023/R/eel e s.m.i.);
**TIQV**: Testo integrato della regolazione dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (Allegato A deliberazione ARERA 413/2016/R/com e s.m.i.);
**TIRV**: Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria (Allegato A deliberazione ARERA 228/2017/R/com);
**TIS**: Testo Integrato per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement) (Allegato A deliberazione ARERA ARG/elt 107/09 e s.m.i.);
**TISIND**: Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale (Allegato A deliberazione ARERA 593/2017/R/com e s.m.i.);
**TIT**: Testo integrato delle disposizioni tariffarie per l'erogazione del servizio di distribuzione dell'energia elettrica (Allegato A deliberazione ARERA 616/2023/R/eel e s.m.i.);
**TIV**: Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di vendita (Allegato A deliberazione ARERA 362/2023/R/eel e s.m.i.);
**TIVG**: Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (Allegato A deliberazione ARERA 100/2023/R/com e s.m.i.);
**TUDG**: Testo unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas o "RTDG" (Allegato A deliberazione ARERA 570/2019/R/gas e s.m.i.);
**Voltura** procedura per cambiare intestatario del Contratto con il medesimo fornitore, senza che sia interrotta l'erogazione della fornitura;
**Wind Tre Luce e Gas o Fornitore**: Wind Tre Luce e Gas S.r.l., società con socio unico soggetta a direzione e coordinamento di CK Hutchison Group Telecom Italy Investments S.à.r.l. con sede legale in Via Monte Rosa, 91 - 20149 Milano (MI), Partita IVA: 13482450965.

## 2. OGGETTO DEL CONTRATTO

2.1. Oggetto del Contratto è la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale a condizioni di libero mercato da parte di Wind Tre Luce e Gas presso i Punti di Prelievo del Cliente specificati nella Proposta di Contratto e dei servizi accessori alla suddetta fornitura, secondo le Condizioni Economiche.
2.2. In caso di difformità tra le Condizioni Generali e le Condizioni Economiche, prevarranno queste ultime.

## 3. PERFEZIONAMENTO E DIRITTO DI RIPENSAMENTO

3.1. Il Cliente compila la Proposta di Contratto in ogni sua parte con dati corretti e la sottoscrive. Il Contratto si intende concluso per adesione nel momento in cui il Cliente aderisce alla Proposta di Contratto, accettandone integralmente i contenuti, mediante sottoscrizione.
3.2. Nel caso di contratti conclusi a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri né necessità di fornire motivazioni, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione del Contratto. Tale termine di 14 (quattordici) giorni è esteso a 30 (trenta) giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di Wind Tre Luce e Gas presso l'abitazione del Cliente ovvero di escursioni organizzate da Wind Tre Luce e Gas con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai Clienti.
3.3. Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento utilizzando il Modulo Tipo per l'Esercizio del Diritto di Ripensamento o mediante dichiarazione espressa contenente il nome, cognome codice fiscale, POD o PDR interessato, luogo di nascita e firma del Cliente e da trasmettersi a Wind Tre Luce e Gas attraverso uno dei seguenti canali di contatto: (i) indirizzo di posta elettronica certificata (PEC):servizioclienti159@pec.windtre.it; (ii) telefonata registrata al numero 159.
3.4. Se Wind Tre Luce e Gas non fornisce al Cliente le informazioni circa il diritto di ripensamento, quest'ultimo ha diritto di recedere dal Contratto senza oneri o penali e senza fornire giustificazioni entro 12 (dodici) mesi dalla conclusione del Contratto. Se Wind Tre Luce e Gas fornisce al Cliente le informazioni circa i tempi e le modalità di esercizio del diritto di ripensamento entro 12 (dodici) mesi dalla conclusione del Contratto, il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto entro 14 (quattordici) giorni dal momento in cui riceve le informazioni.
3.5. Wind Tre Luce e Gas darà corso alle procedure per l'attivazione del Contratto solo una volta trascorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. Tuttavia, il Cliente può richiedere espressamente, mediante Supporto Durevole, che le sopra menzionate procedure siano avviate prima che sia decorso tale periodo (cosiddetta "esecuzione anticipata"). Il Cliente che chiede a Wind Tre Luce e Gas l'esecuzione anticipata non può più esercitare il proprio diritto di ripensamento una volta che il Contratto sia stato interamente eseguito da Wind Tre Luce e Gas e, quindi, nei casi in cui sia stata avviata la fornitura o abbiano trovato applicazione le condizioni previste da un nuovo contratto di fornitura sottoscritto con Wind Tre Luce e Gas. In questi casi, il Cliente deve corrispondere a Wind Tre Luce e Gas i corrispettivi previsti dal Contratto, ferma restando il diritto di recedere con le modalità di cui all'articolo 5 delle presenti Condizioni Generali.
3.6. Qualora il Cliente, dopo aver fatto richiesta di esecuzione anticipata del Contratto, eserciti il diritto di ripensamento prima che il Contratto sia stato interamente eseguito, la fornitura di energia elettrica o gas naturale potrebbe (i) se non ancora avviata: continuare ad essere erogata dal precedente fornitore qualora il relativo contratto non sia cessato, essere garantita dai soggetti che erogano i servizi di ultima istanza previsti per la tipologia del Cliente per il tempo necessario a permettere un nuovo Switching ovvero cessare con disattivazione del Punto di Prelievo se il Cliente chiede espressamente a Wind Tre Luce e Gas la disattivazione; (ii) essere avviata da Wind Tre Luce e Gas per il tempo necessario a permettere al Cliente di richiedere lo Switching o a permettere al Cliente di richiedere la disattivazione del Punto di Prelievo.

3.7. La richiesta di esecuzione anticipata del Contratto non comporta l'avvio della fornitura di energia elettrica o gas naturale nel periodo previsto per il ripensamento, ma può, comunque, comportare un anticipo della fornitura di energia elettrica o gas naturale rispetto ai normali termini previsti.
3.8 Al momento della conclusione del Contratto o al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura, se questa è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione del documento, WindTre Luce e Gas, consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale del Contratto in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su un altro Supporto Durevole.
3.9. In qualsiasi momento, dopo l'esecuzione del Contratto, il Cliente avrà diritto di richiedere copia integrale del Contratto. In tal caso, Wind Tre Luce e Gas provvederà alla trasmissione informando preventivamente il Cliente sulle modalità di trasmissione e sugli eventuali costi di spedizione posti a suo carico.

## 4. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

4.1. L'attivazione della fornitura di energia elettrica o gas naturale è condizionata alla verifica positiva: (i) dell'avvenuta compilazione della Proposta di Contratto con i dati del Cliente ritenuti essenziali per l'erogazione della fornitura di energia elettrica o gas naturale; (ii) dell'assenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti di Wind Tre Luce e Gas; (iii) dell'affidabilità creditizia del Cliente che sarà svolta da Wind Tre Luce e Gas sia in proprio sia mediante società esterne specializzate verso le quali il Cliente autorizza la comunicazione dei propri dati personali per tale verifica; (iv) dell'assenza di iscrizione nel registro dei protesti e di assoggettamento a procedure concorsuali. Wind Tre Luce e Gas effettuerà tale verifica entro 60 (sessanta) giorni dalla data di conclusione del Contratto e, in caso di esito negativo, ne darà comunicazione al Cliente con le modalità previste dall'articolo 20.
4.2. L'attivazione della fornitura di energia elettrica o gas naturale è altresì condizionata: (i) all'allacciamento alla rete di distribuzione, (ii) al buon esito delle verifiche tecniche di idoneità della rete di distribuzione da parte del Distributore e (iii) al pagamento da parte del Cliente di tutti gli oneri dovuti al Distributore ai sensi della normativa applicabile.
4.3. In aggiunta a quanto disposto dagli articoli 4.1 e 4.2 che precedono, l'attivazione della fornitura di energia elettrica o gas naturale è condizionata al mancato esercizio del diritto di revoca dello Switching da parte Wind Tre Luce e Gas: (i) ai sensi del TIMOE, per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica; e (ii) ai sensi del TIMG, per quanto riguarda la fornitura di gas naturale, sulla base delle seguenti informazioni: (a) il Punto di Prelievo risulta sospeso o chiuso a seguito di una richiesta di sospensione o chiusura della fornitura per morosità; (b) per il Punto di Prelievo è in corso una richiesta di indennizzo; (c) il mercato di provenienza del Punto di Prelievo, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; (d) le eventuali date di richieste di sospensione o chiusura del Punto di Prelievo per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate o eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data di richiesta dello Switching in corso; (e) le eventuali date di richieste di Switching, oltre a quella in corso, eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data di richiesta di Switching verso Wind Tre Luce e Gas; (f) l'accessibilità o meno del Punto di Prelievo (solo per la fornitura di gas naturale).
4.4. In caso di attivazione della fornitura, Wind Tre Luce e Gas lo comunica al Cliente specificando la data di attivazione.
4.5. La mancata attivazione della fornitura di energia elettrica o gas naturale nei casi di cui agli articoli 4.1, 4.2 e 4.3 determina la risoluzione del Contratto e, in tal caso, Wind Tre Luce e Gas lo comunica al Cliente. Se il Cliente ha richiesto l'attivazione di più forniture e la mancata attivazione riguarda solo alcune di esse, Wind Tre Luce e Gas lo comunica al Cliente e, in tal caso, il Contratto è efficace solo rispetto alle forniture attivate.
4.6. Qualora Wind Tre Luce e Gas riscontri la presenza di fatture insolute sul Punto di Prelievo dell'energia elettrica o del gas naturale relativamente al quale (o ai quali) il Cliente abbia richiesto l'attivazione di una nuova fornitura attraverso richiesta di Voltura o Subentro contrattuale, Wind Tre Luce e Gas si riserva il diritto di richiedere al Cliente richiedente documentazione idonea a dimostrare la sua estraneità rispetto alla morosità riscontrata o a quota parte della stessa. Se Wind Tre Luce e Gas riscontra la riconducibilità della morosità o di parte della stessa al Cliente richiedente l'attivazione della nuova fornitura, Wind Tre Luce e Gas richiederà allo stesso il pagamento degli importi insoluti.
4.7. Fermo restando quanto previsto dai precedenti articoli, l'attivazione della fornitura avviene nel rispetto dei termini di recesso previsti dal contratto con il precedente fornitore e dei termini previsti per l'attivazione dei servizi di trasporto e distribuzione (e dispacciamento per l'energia elettrica). Wind Tre Luce e Gas non può essere chiamata a rispondere del ritardato avvio della fornitura di energia elettrica o gas naturale per circostanze ad essa non imputabili.
4.8. In caso di contratti stipulati fuori dai propri locali commerciali o mediante forme di comunicazione a distanza, Wind Tre Luce e Gas, ai sensi dell'articolo 4 del TIRV, fornirà entro i termini di cui all'articolo 3.8 fornirà al Cliente:
(i) in caso di contratti conclusi in luogo diverso dai propri locali commerciali: copia del contratto firmato o, in alternativa, conferma del contratto su supporto cartaceo, oppure, con consenso del Cliente, su altro Supporto Durevole;
(ii) in caso di contratti conclusi a distanza: conferma del contratto concluso su Supporto Durevole.

## 5. DURATA E RECESSO

5.1. Il Contratto è a tempo indeterminato, fermo restando l'eventuale esercizio del diritto di recesso previsto dagli articoli che seguono e gli altri casi di risoluzione anticipata previsti dal Contratto.
5.2. Wind Tre Luce e Gas ha diritto di recedere unilateralmente dal Contratto (anche rispetto ad una sola fornitura) in qualsiasi momento. In tal caso, Wind Tre trasmette, con modalità che consentono di verificarne l'effettiva ricezione, una comunicazione al Cliente, con termine di preavviso di 6 (sei) mesi. Il preavviso decorre dalla data in cui il Cliente riceve la comunicazione di recesso da parte di Wind Tre Luce e Gas Inoltre, Wind Tre Luce e Gas potrà recedere dal Contratto con un preavviso di 7 (sette) giorni, dandone comunicazione scritta, qualora il Cliente sia assoggettato a procedure concorsuali, sia iscritto al registro dei protesti, risulti o divenga civilmente incapace, presenti istanza o sia soggetto ad una procedura di liquidazione giudiziale , di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali o divenga in ogni caso insolvente, e/o effettui una fusione societaria, sia oggetto di acquisizione, o non sia comunque più direttamente o indirettamente riconducibile al soggetto giuridico che ha concluso il Contratto.
5.3. Il Cliente ha diritto di recedere unilateralmente dal Contratto in qualsiasi momento. Se il Cliente ha in essere più forniture, ha diritto di recedere anche rispetto a una sola fornitura. La comunicazione di recesso mediante Switching deve pervenire a Wind Tre Luce e Gas dal nuovo fornitore, secondo la procedura prevista dalla normativa applicabile. Se tale comunicazione perviene entro il giorno 10 (dieci) del mese, il recesso ha effetto dal 1° (primo) giorno del mese successivo; in caso contrario, il recesso ha effetto dal 1° (primo) giorno del secondo mese successivo. Se il nuovo fornitore ritarda ad attivare la fornitura, Wind Tre Luce e Gas continua ad applicare le Condizioni Economiche e le Condizioni Generali in corso di efficacia. Se il Cliente intende recedere dal Contratto per ragioni diverse dallo Switching, deve inviare una comunicazione di recesso con le modalità previste dall'articolo 20. In tal caso, il termine di preavviso è pari a 1 (un) mese dalla data di ricezione della comunicazione di recesso da parte di Wind Tre Luce e Gas.
In caso di comunicazioni inviate ad indirizzi diversi da quelli forniti, Wind Tre Luce e Gas non è responsabile per eventuali danni subiti dal Cliente.
5.4. A seguito del recesso esercitato dal Cliente e fino alla data di effettivo cambio fornitore o di effettiva disattivazione della fornitura, il Cliente rimane responsabile per il pagamento a Wind Tre Luce e Gas di tutti i consumi relativi alla fornitura di energia elettrica o gas naturale.

## 6. CONFERIMENTO DI MANDATI

6.1. Il Cliente conferisce irrevocabilmente a Wind Tre Luce e Gas mandato con rappresentanza a titolo gratuito affinché Wind Tre Luce e Gas proceda in suo nome e per suo conto a sottoscrivere la comunicazione di recesso dal contratto di fornitura di energia elettrica o gas naturale attualmente in essere e ad inviarla al precedente fornitore.
6.2. Ai sensi del TIDE il Cliente conferisce a Wind Tre Luce e Gas, o a società terza indicata da Wind Tre Luce e Gas, apposito mandato esclusivo senza rappresentanza, irrevocabile e a titolo gratuito per la stipulazione ed esecuzione: (i) del contratto per la connessione e del contratto per il servizio di trasporto (incluse la ricezione e gestione dei dati di consumo) con il Distributore e (ii) del contratto di dispacciamento e trasmissione con Terna S.p.A.
6.3. Wind Tre Luce e Gas stipula i contratti sopra menzionati in conformità alle condizioni economiche e contrattuali determinate di volta in volta dall'ARERA e avvalendosi degli schemi di contratti tipo predisposti dall'ARERA e recepiti da Terna S.p.A. o dal Distributore.
6.4. Il Cliente, ove applicabile, si impegna a: (i) prestare tutta la necessaria collaborazione e a fornire tutti i documenti e le informazioni utili o necessari per la stipula e l'esecuzione dei mandati di cui ai precedenti articoli, (ii) sostenere tutti gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione dei contratti sopra menzionati e (iii) tenere indenne Wind Tre Luce e Gas in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei medesimi mandati.
6.5. Wind Tre Luce e Gas trasmette al Distributore le richieste di esecuzione di servizi che riguardano i Punti di Prelievo. Il Cliente ha l'obbligo di prestare l'assistenza necessaria e garantire al Distributore l'accesso ai locali dove sono ubicati i Gruppi di Misura qualora l'accesso sia necessario al fine di prestare i servizi di cui al presente articolo, o procedere ad attività di manutenzione degli impianti o di disalimentazione fisica del Punto di Prelievo, ovvero in tutti gli altri casi previsti dalla normativa applicabile. Il Cliente deve, altresì, corrispondere gli importi di competenza del Distributore che derivano dalle obbligazioni che Wind Tre Luce e Gas assume a nome del Cliente ivi inclusi, a tiolo di esempio: (i) per l'energia elettrica gli importi previsti per ciascuna singola prestazione dal TIC e i contributi in quota fissa previsti dall'articolo 11 del TIV per prestazioni quali, a titolo di esempio, Voltura, Subentro, variazione di potenza e disattivazione della fornitura, e (ii) per il gas naturale gli importi previsti ai sensi del TUDG e dai tariffari di ciascun Distributore, inclusi gli importi relativi ai mancati interventi per cause imputabili al Cliente e gli importi dovuti per interventi quali, a titolo di esempio, allaccio, prima attivazione, Voltura e Subentro, disattivazione della fornitura, variazione pressione, spostamento del Gruppo di Misura.
6.6. I sopra menzionati mandati e i relativi servizi cesseranno alla data di risoluzione del Contratto.

## 7. POTENZA, USO E RESIDENZA

7.1. Il Cliente non può effettuare prelievi in misura superiore alla potenza massima contrattualmente impegnata, a meno che non intervenga uno specifico accordo con Wind Tre Luce e Gas . Wind Tre Luce e Gas può risolvere di diritto il Contratto, ai sensi del successivo articolo 16, qualora il Cliente, in violazione della presente disposizione, effettui prelievi in misura superiore alla potenza massima contrattualmente impegnata. In ogni caso, il Cliente risponde di tutti gli eventuali danni arrecati a Wind Tre Luce e Gas o a terzi, a causa di prelievi in eccesso, compresi i danni derivanti dalla qualità del servizio fornito da Wind Tre Luce e Gas al Cliente stesso o a terzi.
7.2. Il Cliente prende atto che i dati relativi all'uso dell'energia elettrica e del gas naturale oggetto della fornitura e il requisito della residenza presso l'ubicazione del Punto di Prelievo sono rilevanti ai fini della corretta applicazione delle tariffe di trasporto, delle imposte e, relativamente all'energia elettrica, al canone di abbonamento alla televisione (canone RAI). Pertanto, il Cliente: (i) è responsabile della correttezza di quanto dichiarato ed (ii) è tenuto a dichiarare tempestivamente ogni variazione.
7.3. Al Cliente è, altresì, fatto divieto di cedere a terzi, usare per scopi o in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto l'energia elettrica o il gas naturale oggetto della fornitura. In caso di cessione a terzi, uso per scopi o in luoghi diversi da quelli dichiarati, di insussistenza del requisito della residenza o di mancata comunicazione di una variazione, Wind Tre Luce e Gas addebiterà al Cliente i corrispettivi ulteriori (se previsti contrattualmente) oltre agli oneri sostenuti inclusi imposte, interessi e sanzioni.

## 8. CONDIZIONI ECONOMICHE

8.1. Le condizioni economiche di fornitura di energia elettrica o gas naturale, il relativo periodo di validità e efficacia, le modalità di eventuale rinnovo, le modalità per la determinazione di eventuali variazioni o adeguamenti automatici dei corrispettivi dovuti sono definiti nelle Condizioni Economiche.
8.2. Oltre ai corrispettivi relativi alla materia prima (energia elettrica o gas naturale), Wind Tre Luce e Gas applicherà un contributo fisso e/o variabile di commercializzazione a copertura dei costi sostenuti per l'erogazione del servizio. Inoltre, Wind Tre Luce e Gas applicherà in modo passante al Cliente i corrispettivi a copertura dei servizi di distribuzione, trasmissione, dispacciamento e misura e, per il gas naturale, anche dei servizi di trasporto e stoccaggio, nonché tutte le componenti aggiuntive destinate alla copertura degli oneri generali e delle ulteriori componenti del settore applicabile (energia elettrica o gas naturale). Tali corrispettivi sono stabiliti e periodicamente aggiornati da ARERA in base a quanto disposto: (i) per il settore dell'energia elettrica dal TIT e dal TIME e (ii) per il settore del gas naturale dal TIVG e dal RTTG.
8.3. Sono a carico del Cliente e vengono inclusi in bolletta imposte, IVA e accise relative al Contratto e alla fornitura di energia elettrica o gas naturale e a tutte le altre somme che Wind Tre Luce e Gas sia obbligata ad addebitare ai suoi Clienti per effetto della normativa applicabile.
8.4. Wind Tre Luce e Gas ha diritto di comunicare al Cliente le condizioni economiche che troveranno applicazione alla data di scadenza del periodo di validità e efficacia delle precedenti, indicata nelle Condizioni Economiche e nelle condizioni di rinnovo nel rispetto della normativa applicabile incluso il Codice di Condotta Commerciale. Il Cliente riceverà la comunicazione di rinnovo in forma scritta su Supporto Durevole appositamente scelto, con un preavviso di 3 (tre) mesi rispetto alla data di efficacia delle nuove Condizioni Economiche. Se il Cliente non intende accettare le nuove condizioni economiche proposte, avrà diritto di recedere dal Contratto secondo le modalità previste dall'articolo 5.3 che precede. In tal caso, fino all'attivazione della fornitura di energia elettrica o gas naturale da parte di un altro fornitore, al Cliente saranno applicate le nuove condizioni economiche indicate nella comunicazione di rinnovo. In assenza di recesso entro la data indicata nella comunicazione di rinnovo, le nuove condizioni economiche si considerano accettate dal Cliente con efficacia per il periodo indicato nella comunicazione di rinnovo. Se alla data di scadenza della validità ed efficacia delle condizioni economiche previste nelle Condizioni Economiche, o nelle successive comunicazioni di rinnovo, Wind Tre Luce e Gas non abbia comunicato alcuna variazione delle stesse, si intendono tacitamente prorogate di 6 (sei) mesi in 6 (sei)mesi, ad eccezione di eventuali sconti se previsti dalle Condizioni Economiche.
8.5. Nel caso di mancato rispetto delle previsioni relative a (i) termini di preavviso, (ii) modalità di invio, (iii) contenuti della comunicazione di rinnovo, le condizioni economiche previste nelle Condizioni Economiche o nelle successive comunicazioni di rinnovo continueranno a trovare applicazione, ad eccezione del caso in cui i nuovi corrispettivi unitari siano inferiori a quelli vigenti.
8.6. In caso di mancato rispetto dei termini di preavviso sopra indicati, al Cliente sarà riconosciuto un indennizzo automatico pari a Euro 30,00 (trenta), salvo ulteriori incrementi ai sensi della normativa applicabile.

## 9. LETTURE E RILEVAZIONE DEI CONSUMI

9.1. La rilevazione dei consumi di energia elettrica e gas naturale ai fini della fatturazione è effettuata dal Distributore sulla base dei dati di consumo rilevati dal Gruppo di Misura ubicato presso ciascun Punto di Prelievo. Qualora tali dati non siano resi disponibili dal Distributore in tempo utile per l'emissione della bolletta, la fatturazione avviene in base all'autolettura fornita dal Cliente e validata dal Distributore. In assenza dell'autolettura, la fatturazione avviene con l'utilizzo di stime definite da Wind Tre Luce e Gas o dal Distributore. Le stime di Wind Tre Luce e Gas sono effettuate: (i) per l'energia elettrica in base ai consumi storici del Cliente e, in mancanza di questi, anche in base alla potenza contrattuale; (ii) per il gas naturale in base all'uso del gas naturale ed ai consumi storici del Cliente o, in assenza di tali dati, utilizzando il volume annuo fornito dal Cliente in fase di attivazione della fornitura e il profilo di consumo standard definito da ARERA. L'eventuale conguaglio sarà effettuato, ove possibile, al primo ciclo utile di fatturazione successivo.
9.2. Per la fornitura di gas naturale non dotata di un Gruppo di Misura di smart metering per cui è prevista la rilevazione dei consumi mensile, il Distributore effettuerà almeno il numero minimo di tentativi di rilevazione della misura secondo quanto disciplinato dal TIVG. Il Cliente si impegna a garantire al Distributore l'accesso ai locali dove sono ubicati i Gruppi di Misura al fine di consentire la lettura diretta del Gruppo di Misura. In caso di mancata lettura del Gruppo di Misura, Wind Tre Luce e Gas informerà il Cliente in fattura. In tal caso, per le forniture dotate di Gruppo di Misura accessibile senza la necessità della presenza del Cliente o di un suo delegato, il Cliente ha diritto a ricevere da Wind Tre Luce e Gas l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore, nella misura prevista dalla normativa applicabile.
9.3. Ferma restando la competenza del Distributore per la rilevazione delle misure, il Cliente provvede all'autolettura del Gruppo di Misura, secondo le modalità e i tempi previsti dalla normativa applicabile, come descritti in bolletta. Wind Tre Luce e Gas comunica al Cliente la presa in carico il dato di autolettura comunicato dal Cliente ovvero la mancata presa in carico nei casi in cui tale dato sia palesemente errato o incoerente rispetto all'ultimo dato effettivo disponibile. L'autolettura è considerata come una lettura effettiva ai fini della fatturazione se validata dal Distributore.
9.4. Il Cliente titolare di una fornitura di energia elettrica dotata di un Punto di Prelievo trattato come monorario ai sensi del TIS o che ha una fornitura gas dotata di Punto di Prelievo con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero, può comunicare l'autolettura della propria fornitura in caso di Voltura o Switching. Il dato dell'autolettura deve essere comunicato tramite l'APP WINDTRE, l'Area Clienti accessibile all'indirizzo windtre.it o chiamando il 159. Il Cliente può comunicare l'autolettura: (i) fino a 5 (cinque) giorni lavorativi prima o 3 (tre) giorni lavorativi dopo la decorrenza della Voltura; (ii) fino a 5 (cinque) giorni lavorativi prima della decorrenza dello Switching, contattando il fornitore uscente; (iii) fino a 3 (tre) giorni lavorativi dopo la decorrenza dello Switching, contattando il fornitore entrante. In caso di esito positivo della verifica da parte del Distributore, il dato viene utilizzato come lettura effettiva per calcolare l'ultima bolletta. Se la data dell'autolettura è diversa dalla data di decorrenza della Voltura o Switching, il dato è ricalcolato per considerare questa differenza.
9.5. I volumi di gas naturale considerati per la fatturazione sono indicati in Standard metro cubo (Smc). Wind Tre Luce e Gas, relativamente alla fornitura di gas naturale, utilizzerà il coefficiente C ai sensi del TUDG per correggere i dati di misura rilevati dal Gruppo di Misura ove il medesimo non sia dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle cosiddette condizioni standard.
9.6. Se i volumi sono rilevati da Gruppi di Misura non dotati di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, troverà applicazione l'adeguamento mediante applicazione del coefficiente di conversione dei volumi misurati per il gas naturale "C", del TUDG.
9.7. Se i valori dei corrispettivi unitari da applicarsi ai sensi del precedente articolo 8.1 non sono disponibili in tempo utile per l'emissione delle bollette, Wind Tre Luce e Gas può emettere fattura utilizzando i valori relativi al 2° (secondo) mese precedente quello di competenza dei consumi. In presenza di errori di calcolo in bolletta, il conguaglio è effettuato nella prima bolletta utile.
9.8. La fatturazione è in acconto salvo conguagli, errori od omissioni. Alla cessazione della fornitura di energia elettrica o gas naturale al Cliente saranno addebitati o accreditati gli eventuali importi conseguenti a rettifiche o conguagli di fatturazione, anche in base alla lettura finale del Distributore.
9.9. Il Cliente può richiedere al Distributore la verifica del corretto funzionamento del Gruppo di Misura, facendone richiesta direttamente a Wind Tre Luce e Gas. Se dal controllo risulta il corretto funzionamento del Gruppo di Misura, i costi della verifica sono a carico del Cliente. Se da un controllo del Distributore risulta un funzionamento non corretto del Gruppo di Misura o un'erronea lettura, Wind Tre Luce e Gas procede al ricalcolo secondo quanto previsto dalla regolamentazione ARERA e al relativo conguaglio alla prima bolletta utile.

## 10. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

10.1. La bolletta sintetica per la fornitura di energia elettrica è emessa con cadenza mensile o con la diversa periodicità indicata da Wind Tre Luce e Gas.
10.2. La bolletta è emessa entro 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella bolletta stessa.
10.3. In caso di cessazione della fornitura di energia elettrica o gas naturale, la bolletta di chiusura, contenente la restituzione del deposito cauzionale, è emessa entro 6 (sei) settimane dalla data di cessazione della fornitura.

10.4. Se non sono rispettati i termini previsti dagli articoli 10.1, 10.2 o 10.3, è corrisposto al Cliente un indennizzo di importo differenziato in base ai giorni di ritardo di emissione secondo quanto previsto dal TIF. Se il Distributore mette a disposizione di Wind Tre Luce e Gas i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura con un ritardo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente ha diritto a ricevere da Wind Tre Luce e Gas l'indennizzo automatico pagato dal Distributore.
10.5. La bolletta è emessa in forma sintetica secondo quanto previsto dalla deliberazione ARERA 315/2024/R/com e s.m.i. (Bolletta 2.0). Wind Tre Luce e Gas invia al Cliente la bolletta sintetica senza alcun onere e secondo la modalità richiesta dal Cliente stesso in fase di sottoscrizione del Contratto. Il Cliente può scegliere se ricevere la bolletta tramite posta elettronica o posta ordinaria all'indirizzo indicato dal Cliente stesso, rispettivamente alla casella di posta elettronica o al recapito postale.
10.6. Wind Tre Luce e Gas emette le proprie fatture in formato elettronico mediante il Sistema di Interscambio (SDI) dell'Agenzia delle Entrate, fornendone al Cliente gli estremi all'interno delle bollette sintetiche di periodo o di chiusura. In caso di fornitura di energia elettrica e gas naturale Wind Tre può emettere un'unica fattura per entrambe le forniture.
10.7. Il Cliente ha il diritto di richiedere la rettifica di una fattura eventualmente ritenuta inesatta. In tal caso, Wind Tre Luce e Gas verifica la richiesta e, in caso di errori, rettifica la fattura in accordo con le disposizioni del TIQV.
10.8. Wind Tre Luce e Gas indica in bolletta il diritto di ricorrere alla rateizzazione nei casi previsti dalla normativa applicabile. In tal caso, il Cliente può richiedere di avvalersi di tale diritto entro 10 (dieci) giorni successivi alla scadenza della fattura attraverso l'APP WINDTRE o l'Area Clienti accessibile all'indirizzo windtre.it. Il Cliente che ritiene di avere diritto ad ottenere un rimborso da Wind Tre Luce e Gas può rivolgersi ai medesimi canali.
10.9. Il Cliente è tenuto a pagare integralmente l'importo indicato in ciascuna fattura entro la scadenza indicata nella fattura medesima, restando inteso che (i) tale scadenza non sarà inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione e (ii) qualora l'importo fatturato sia inferiore a Euro 10,00 (dieci), Wind Tre Luce e Gas può rinviare il pagamento alla fattura immediatamente successiva, previa informativa al Cliente.
10.10. Il pagamento delle fatture può essere effettuato con le seguenti modalità:
(i) bollettino postale;
(ii) addebito diretto SEPA Direct Debit (SDD);
ovvero con le altre modalità specificamente indicate da Wind Tre Luce e Gas.
10.11. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente ogni variazione intervenuta (per esempio, cambio del conto corrente) affinché sia garantita la continuità dei pagamenti dovuti a Wind Tre Luce e Gas.
10.12. In caso di emissione di una nota di credito per importi da restituire al Cliente, quest'ultimo riceve il rimborso con le seguenti modalità:
(i) assegno di traenza;
(ii) bonifico bancario.

## 11. MOROSITÀ

11.1. In caso di omesso parziale o ritardato pagamento entro il termine di scadenza indicato in fattura, fermo restando il diritto di attuare ogni altra azione per il recupero del credito e il risarcimento dei danni subiti, Wind Tre Luce e Gas: (i) addebita al Cliente, senza necessità di diffida, oltre alle maggiori spese di esazione, gli interessi moratori calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del 3.5% (tre e mezzo) per cento per il Cliente "consumatore" (come definito dall'articolo 3 del Codice del Consumo), mentre sono computati nella misura prevista dall'articolo 5 del D. Lgs n. 231 del 2002 per tutti gli altri Clienti non riconducibili alla definizione dell'articolo 3 del Codice del Consumo e (ii) ha il diritto di costituire in mora il Cliente e richiedere al Distributore la sospensione della fornitura.
11.2. Wind Tre Luce e Gas, ai sensi del TIMOE e del TIMG, a decorrere dal 1° (primo) giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento indicato in fattura, invia al Cliente la costituzione in mora a mezzo di lettera raccomandata a.r. o, ove disponibile, posta elettronica certificata (PEC). La costituzione in mora riporta l'indicazione del termine ultimo per il pagamento, scaduto il quale, in difetto di pagamento integrale, Wind Tre Luce e Gas può chiedere al Distributore la sospensione della fornitura per morosità. Il termine minimo per la richiesta di sospensione per morosità al Distributore non può essere inferiore a 40 (quaranta) giorni dalla data di notifica della costituzione in mora. Per quanto riguarda la sola fornitura di energia elettrica, qualora il Punto di Prelievo sia connesso in bassa tensione e sussistano le condizioni tecniche del Gruppo di Misura, l'intervento di sospensione è anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza è ridotta ad un livello pari al 15% (quindici percento) della potenza disponibile. In quest'ultimo caso il termine minimo per la richiesta di sospensione per morosità al Distributore non può essere inferiore a 25 (venticinque) giorni dalla data di notifica della costituzione in mora. In ogni caso l'intervallo di tempo tra il termine di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora e la presentazione della richiesta al Distributore di riduzione di potenza o di sospensione della fornitura non può essere inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi. Nel caso di morosità del Cliente titolare di un Punto di Prelievo definito "non disalimentabile" ai sensi della normativa vigente, decorso il termine ultimo di pagamento indicato nella costituzione in mora, verranno seguite le procedure previste in modo che il Cliente non venga disalimentato, risolvendo il Contratto di fornitura per inadempimento del Cliente ai sensi dell'Art. 1454 c.c. ed estinguendo così la responsabilità di prelievo di Wind Tre Luce e Gas a partire dalla data di efficacia della risoluzione
11.3. Se la richiesta di sospensione per morosità della fornitura ha avuto esito negativo, Wind Tre Luce e Gas ha diritto di richiedere al Distributore, previa apposita comunicazione al Cliente a mezzo di lettera raccomandata a.r. o, ove disponibile, posta elettronica certificata (PEC), l'interruzione della fornitura, con oneri a carico del Cliente, qualora tecnicamente fattibile. L'interruzione della fornitura comporta la risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1454 del Codice Civile.
11.4. Relativamente alla fornitura di gas naturale il Cliente, in caso di Gruppo di Misura inaccessibile, è obbligato a garantire al Distributore l'accesso ai relativi locali al fine di effettuare la disalimentazione del Punto di Prelievo.
11.5. Il pagamento da parte del Cliente delle somme oggetto della comunicazione di costituzione in mora deve essere comunicato a Wind Tre Luce e Gas che, a seconda dei casi, annulla la richiesta di sospensione o riattiva la fornitura.
11.6. Se entro 10 (dieci) giorni dalla data di inizio della sospensione della fornitura, il Cliente non abbia regolarizzato i pagamenti e inviato la documentazione che ne dia evidenza, il Contratto si intende risolto ai sensi dell'articolo 1454 del Codice Civile.
11.7. Per gli interventi di sospensione e di eventuale successiva riattivazione della fornitura sono addebitati al Cliente i costi sostenuti nel limite dell'ammontare previsto da ARERA.
11.8. Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici (salvo successive modifiche in base alla normativa applicabile): (i) Euro 30,00 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità o, nel caso dell'energia elettrica, sia stata effettuata una riduzione di potenza; (ii) Euro 20,00 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o, nel caso dell'energia elettrica, sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante alternativamente il mancato rispetto (i) del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento, (ii) del termine minimo di 3 (tre) giorni lavorativi tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.
11.9. Fermo restando il risarcimento del maggior danno, in tutti i casi di morosità o sospensione della fornitura e di risoluzione del Contratto (anche se relativi solo ad una delle forniture) Wind Tre addebita al Cliente: (i) i costi addebitati dal Distributore per ciascuna operazione di sospensione o riattivazione della fornitura, come definiti dalla normativa ARERA o dal Distributore e (ii) un importo pari a: 23€per le relative prestazioni amministrative e commerciali.
11.10. Se la costituzione in mora è relativa, in tutto o in parte, ad importi non pagati per consumi di energia elettrica e gas naturale risalenti a più di 2 (due) anni, per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi "eccepibili" e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto di eccepire la prescrizione da parte del Cliente.
11.11. Wind Tre Luce e Gas si riserva il diritto di addebitare al Cliente la componente Cmor, applicata a titolo di indennizzo ai sensi TISIND, qualora fatturata a Wind Tre Luce e Gas dal Distributore in ragione di una pregressa morosità del Cliente relativamente a contratti di fornitura di energia elettrica o gas naturale stipulati con precedenti fornitori.
11.12 Per la fornitura di gas naturale, in caso di risoluzione contrattuale per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del Punto di Prelievo, Wind Tre Luce e Gas sarà tenuta a trasmettere al Distributore: i. copia delle fatture non pagate; ii. copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente ; iii. copia della risoluzione del Contratto con il Cliente e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del Cliente; iv. copia del Contratto di fornitura o, in subordine, dell'ultima fattura pagata; v. documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente .
11.13 Il Cliente assume l'obbligazione a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il Punto di Prelievo in caso di inadempimento del Cliente medesimo.

## 12. RESPONSABILITÀ DI WIND TRE LUCE E GAS

12.1. Wind Tre Luce e Gas, in qualità di fornitore di energia elettrica o gas naturale, non risponde (i) di eventuali danni causati a valle dei Punti di Prelievo; (ii) di problemi tecnici nella rete di distribuzione di energia elettrica o gas naturale o, comunque, legati all'attività del Distributore (quali, a titolo di esempio, variazioni di pressione, tensione e frequenza, forma d'onda, continuità del servizio, microinterruzioni, buchi di tensione); o (iii) di interruzioni o sospensioni dell'energia elettrica o del gas naturale o di danni causati dal Cliente o da terzi.
12.2. Wind Tre Luce e Gas non risponde, per fatti di terzi, ragioni di servizio, provvedimenti o atti delle autorità competenti, caso fortuito e forza maggiore (ossia ogni evento, atto, fatto o circostanza imprevedibile, non direttamente imputabile alla parte che la invoca, che non sia stato possibile impedire usando l'ordinaria diligenza e tale da rendere impossibile, in tutto o in parte, l'adempimento delle obbligazioni previste dal Contratto). Tali eventi, non danno diritto a riduzioni degli importi dovuti ai sensi del Contratto, a risarcimento di danni o a risoluzione del Contratto.

## 13. RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

13.1. Il Cliente è responsabile dell'integrità e della conservazione dei Gruppi di Misura e della parte di infrastruttura di distribuzione collocata all'interno della sua proprietà o degli immobili di cui si trova in possesso.

13.2. Il Cliente deve utilizzare l'elettricità e il gas naturale oggetto della fornitura in conformità alle regole di prudenza e sicurezza. Wind Tre Luce e Gas non è responsabile per qualsiasi sinistro, occorso presso il Cliente o terzi, causato da un uso improprio dell'energia elettrica e del gas naturale oggetto della fornitura, inosservanza delle norme di prudenza e sicurezza o da uso di impianti non conformi alle norme tecniche.
13.3. Il Cliente è responsabile dell'adeguatezza degli impianti del Cliente al quadro normativo applicabile e alle regole tecniche applicabili ed il loro uso non deve provocare disfunzione alla rete di distribuzione. In particolare, ai sensi dell'articolo 8 del D.M. n. 37 del 2008, in caso di nuova fornitura, il Cliente, entro 30 (trenta) giorni dall'avvenuto allacciamento, consegna a Wind Tre Luce e Gas copia della dichiarazione di conformità dell'impianto. Lo stesso obbligo è previsto a carico del Cliente (con decorrenza della predetta scadenza di 30 (trenta) giorni dalla esecuzione delle modifiche richieste): (i) per la fornitura di energia elettrica, nel caso di richiesta di aumento della potenza impegnata che determini il raggiungimento di un livello di potenza impegnata uguale o superiore a 6 (sei) kW ovvero determini il raggiungimento di un livello inferiore, ma con interventi sui propri impianti e (ii) per la fornitura di gas naturale, nei casi di variazione della portata termica di gas. In difetto, Wind Tre Luce e Gas o il Distributore possono sospendere la fornitura, secondo la regolamentazione ARERA e il Cliente sarà responsabile per l'inosservanza degli obblighi di cui al D.M. n. 37 del 2008 incluso ogni onere che dovesse derivare a Wind Tre Luce e Gas o al Distributore. Wind Tre Luce e Gas ha diritto ad effettuare o far effettuare verifiche, e, se risultano irregolarità, a sospendere o far sospendere la fornitura per il tempo necessario al Cliente per adeguare gli impianti.
13.4. Il Cliente si obbliga a tenere indenne e a manlevare Wind Tre Luce e Gas per ogni contestazione, onere o danno che la stessa dovesse subire, derivanti da fatti, comportamenti o omissioni del Cliente tenuti nel corso del Contratto.

## 14. GARANZIE

14.1 Salvo quanto disposto al successivo comma 14.8 il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.
14.2 L'importo del deposito cauzionale applicato è pari ai valori indicati nelle diverse casistiche dall'ARERA rispettivamente, per il gas, nel TIVG e per l'energia elettrica, nel TIV.
Il calcolo del deposito cauzionale è effettuato in funzione della tipologia di fornitura.
Per la fornitura elettrica, il deposito cauzionale è calcolato applicando un importo unitario per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata:
- Usi domestici: € 11,5 per ogni kW di potenza impegnata;
- Altri usi: € 15,5 per ogni kW di potenza impegnata.

Per i clienti che beneficiano della compensazione della spesa per energia elettrica ai sensi della delibera ARG/elt 117/08, Allegato A, il deposito cauzionale (Art. 14 della delibera n. 200/99) è ridotto e pari a € 5,2 per ogni kW di potenza impegnata.
Per la fornitura di gas naturale, il deposito cauzionale è determinato in base allo scaglione di consumo annuo, espresso in Smc/anno, come previsto dalla delibera ARERA n. 100/2023 (Testo Integrato della Vendita di Gas Naturale – TIVG). Gli importi applicati sono pari a: 30 € da 0 a 500 Smc; 90 € da 501 a 1.500 Smc; 150 € da 1.501 a 2.500 Smc; 300€ da 2.501 a 5.000 Smc. Per consumi annui superiori a 5.000 Smc l'importo del deposito cauzionale è dato dal valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte.
Resta inteso che ai clienti titolari di bonus sociale verranno applicati gli importi ridotti di cui alla Tabella 4 del TIVG e pari a: 25€ da 0 a 500 Smc; 77€ da 501 a 5.000 Smc. Per consumi annui superiori a 5.000 Smc l'importo del deposito cauzionale è dato dal valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte.
14.3 A garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali, il Fornitore, sulla base della verifica del credito effettuato durante la validità del Contratto, potrà richiedere al Cliente, anche in corso di rapporto , ulteriori garanzie quali fideiussioni bancarie e/o integrazioni del deposito cauzionale già versato. Tale integrazione può essere al massimo pari a 4 (quattro) mesi di fatturato medio stimato e deve essere versato dal Cliente entro il termine indicato nella relativa fattura.
14.4 Nel caso in cui il Cliente non presti le garanzie eventualmente richieste, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitur per morosità del Cliente.
14.5 Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.
14.6 Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo entro il termine indicato nella relativa fattura .
14.7 L'importo versato a titolo di deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura e contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato degli interessi legali maturati, sempre che non sia trattenuto dal Fornitore, in tutto o in parte, a saldo di eventuali fatture insolute e dei relativi interessi moratori. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.
14.8 Non è tenuto al versamento del deposito cauzionale il Cliente che usufruisca della domiciliazione bancaria o su carta di credito per il pagamento delle fatture. Fa eccezione quanto riportato al punto 14.43che potrà essere richiesto dal Fornitore indipendentemente dalla modalità di pagamento.
14.9 Il Cliente sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle fatture diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria o su carta di credito.

## 15. NORMATIVA DI RIFERIMENTO E MODIFICHE AL CONTRATTO

15.1. La fornitura di energia elettrica o gas naturale oggetto del presente Contratto è effettuata ai sensi della normativa applicabile inclusa la regolamentazione di ARERA. Tutti i riferimenti normativi citati nel Contratto sono da intendersi nella loro forma, di volta in volta, aggiornata o novellata e sono disponibili sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Tutte le delibere dell'ARERA sono da intendersi aggiornate alle eventuali successive modifiche ed integrazioni e sono consultabili sul sito www.arera.it.
15.2. Eventuali disposizioni, il cui inserimento in contratti riconducibili al tipo giuridico del Contratto è imposto dalla normativa applicabile, si intendono inserite di diritto del Contratto con eventuale abrogazione di disposizioni nella misura in cui queste ultime risultino incompatibili.
15.3. Wind Tre Luce e Gas ha diritto a modificare unilateralmente il Contratto per giustificato motivo. Per giustificato motivo si intende il cambiamento della normativa applicabile di riferimento della fornitura di energia elettrica e gas naturale o del contesto economico di riferimento sotteso alle Condizioni Economiche ovvero il sopraggiungere di particolari esigenze tecniche, commerciali e/o gestionali. In questi casi Wind Tre Luce e Gas darà comunicazione delle modifiche al Cliente su Supporto Durevole preventivamente accettato dal Cliente con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, indicando al Cliente le modalità e i termini per esercitare il diritto di recesso, senza alcun onere.
15.4. In caso di variazione unilaterale delle condizioni economiche che comporti esclusivamente una diminuzione di corrispettivi previsti in contratto e determinati da Wind Tre Luce e Gas il termine di preavviso deve essere non inferiore ad 1 (un) mese rispetto alla decorrenza delle sopra menzionate variazioni.
15.5. La comunicazione di cui all'articolo 15.3 non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione delle previsioni contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico di corrispettivi non determinati da Wind Tre Luce e Gas. In questo caso la variazione è comunicata al Cliente nella prima bolletta in cui la stessa è applicata.
15.6. Se le Condizioni Economiche prevedano nell'arco dei primi 12 (dodici) mesi di fornitura evoluzioni automatiche che comportano un aumento dei corrispettivi unitari determinati da Wind Tre Luce e Gas, la scadenza o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile o viceversa, Wind Tre Luce e Gas ne darà comunicazione al Cliente in forma scritta su Supporto Durevole preventivamente accettato dal Cliente con un preavviso non inferiore a 2 (due) mesi rispetto al termine dei suddetti 12 (dodici) mesi . Wind Tre Luce e Gas effettua tale comunicazione anche in relazione ad evoluzioni automatiche delle Condizioni Economiche che decorrano successivamente al 12° (dodicesimo) mese di fornitura.
15.7. Nei casi di cui all'articolo 15.3, il Cliente può recedere dal Contratto senza oneri secondo le modalità indicate all'interno della comunicazione. In tal caso, fino all'acquisizione della fornitura da parte del nuovo fornitore, al Cliente saranno applicate le nuove condizioni proposte ed indicate nella comunicazione di modifica unilaterale. In tutti i casi di mancato esercizio del recesso, secondo i predetti termini e modalità, le proposte di variazione si intenderanno tacitamente accettate dal Cliente e il Contratto stesso modificato di conseguenza.
15.8. Nei casi di mancato rispetto: (i) dei termini di preavviso; (ii) delle modalità di invio; e (iii) dei contenuti della comunicazione di modifica unilaterale, le condizioni proposte nella suddetta comunicazione non troveranno applicazione e continueranno ad essere applicate le condizioni vigenti, ad eccezione del caso in cui i nuovi corrispettivi unitari risultino inferiori.
15.9. Nei casi di mancato rispetto dei termini di preavviso di cui ai precedenti articoli Wind Tre Luce e Gas corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico pari a Euro 30,00 (trenta).

## 16. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

16.1. Oltre a quanto previsto in altri articoli del Contratto, Wind Tre Luce e Gas può risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, con addebito dei corrispettivi dovuti sino alla cessazione della fornitura di energia elettrica o gas naturale e salvo il risarcimento degli eventuali maggiori danni, nei seguenti casi: (i) il Cliente abbia fornito in sede di sottoscrizione dati identificativi ed informazioni, con particolare ma non esclusivo riferimento ai dati relativi al domicilio (anche fiscale), dati rilevanti ai fini della fatturazione (es. codice fiscale, numero di P.IVA) o anche dati relativi alle

coordinate di pagamento, non validi o non corretti ovvero non abbia comunicato la variazione di tali dati così rendendo impossibile la corretta esecuzione del Contratto (per esempio, la fatturazione del servizio, la ricezione delle fatture, l'addebito del corrispettivo della fornitura o la ricezione delle comunicazioni inviate tramite raccomandata a.r. o tramite posta elettronica certificata (PEC)); (ii) ) inadempimento delle obbligazioni previste dagli articoli 7 (Potenza, Uso, Residenza), 10 (Fatturazione e Pagamenti), 13 (Responsabilità del Cliente) o 14 (Garanzie); (iii) manomissione del Gruppo di Misura o prelievo fraudolento; (iv) non sussistenza o venir meno dei requisiti previsti dalle Condizioni Economiche (laddove la fattispecie riguardi la rilevazione di consumi superiori rispetto alla soglia massima ivi prevista, in seguito alla risoluzione del Contratto con Wind Tre Luce e Gas, il Punto di Prelievo continuerà ad essere gestito dal relativo fornitore del servizio di ultima istanza)..
16.2. Il Contratto si intende, altresì, risolto di diritto in caso di cessazione degli effetti per una qualsiasi ragione del contratto di dispacciamento o del contratto di trasmissione o del contratto di distribuzione che determini l'impossibilità per Wind Tre Luce e Gas di eseguire la fornitura. In ogni caso, per la fornitura di gas naturale, posto che Wind Tre Luce e Gas si avvale di soggetti terzi in qualità di utenti del servizio di distribuzione, nelle fattispecie previste all'art. 27.bis della delibera 138/04: a) il Contratto di fornitura continuerà a essere eseguito in coerenza coi termini previsti dalla regolazione in materia; b) qualora il Cliente non abbia trovato un altro esercente la vendita, la fornitura verrà comunque garantita nell'ambito dei servizi di ultima istanza.

## 17. CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO

17.1. Il Cliente autorizza Wind Tre Luce e Gas a cedere a terzi il presente Contratto ed i conseguenti crediti connessi all'esecuzione del Contratto o da essa derivanti senza aggravio di costi o peggioramento delle condizioni economiche applicate al Cliente. Il Cliente sarà tempestivamente informato dell'intervenuta cessione.
17.2. È fatto divieto al Cliente di cedere il presente Contratto (anche in caso di trasferimento, usufrutto o affitto di azienda o ramo d'azienda sotto qualsiasi forma da parte del Cliente) senza il preventivo consenso scritto da parte di Wind Tre Luce e Gas.

## 18. PROCEDIMENTI DI RECLAMO E CONCILIAZIONE

18.1. Il Cliente può presentare a Wind Tre Luce e Gas reclami scritti o richieste di informazioni mediante i moduli predisposti da Wind Tre Luce e Gas o tramite il sito www.windtrelucegas.it/richiesta-informazioni. Il reclamo deve contenere i seguenti elementi minimi necessari: a) nome e cognome del Cliente; b) indirizzo di fornitura; c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico; d) servizio a cui si riferisce il reclamo; e) codice POD o PDR; f) una breve descrizione dei fatti contestati e, laddove la segnalazione riguardi gli importi o i consumi fatturati, g) l'autolettura e la data di effettuazione della stessa. Wind Tre Luce e Gas o il Distributore, secondo le relative competenze, riferiranno al Cliente entro 40 (quaranta) giorni solari.
In caso di ritardo, saranno corrisposti al Cliente gli indennizzi previsti dalla regolamentazione applicabile.
18.2. La risposta al reclamo sarà motivata e, in caso di accoglimento, indicherà le modalità e le procedure per soddisfare le richieste del Cliente.
18.3. Il Cliente ha diritto di risolvere eventuali controversie legate al Contratto, attivando una procedura extragiudiziale di risoluzione delle controversie prima di ricorrere ad eventuali azioni giudiziarie. Il Cliente può attivare tale procedura soltanto dopo aver presentato reclamo a Wind Tre Luce e Gas e se Wind Tre Luce e Gas non fornisce una risposta soddisfacente o siano decorsi 40 (quaranta) giorni dall'invio del reclamo senza che Wind Tre Luce e Gas fornisca risposta.
18.4. Il Cliente può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (ARERA: Il Servizio Conciliazione) mediante compilazione online di apposita richiesta.
18.5. Per le controversie riguardanti i soli contratti sottoscritti online può essere utilizzata la piattaforma europea ODR (On-line Dispute Resolution) accessibile all'indirizzo web https://webgate.ec.europa.eu/odr.
18.6. L'esperimento del tentativo di conciliazione è condizione di procedibilità di un'eventuale azione giudiziaria.
18.7. Le informazioni riguardo le procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie sono disponibili sul sito di ARERA (www.sportelloperilconsumatore.it/). Il Cliente può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione.dell'ARERA.

## 19. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

19.1. Il Contratto è regolato dalla legge italiana.
19.2. Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, validità o efficacia del Contratto, che non possa essere amichevolmente risolta tra Wind Tre Luce e Gas ed il Cliente, nel caso di Cliente "consumatore" (secondo la definizione dell'articolo 3 del Codice del Consumo) sarà competente, in via esclusiva, il foro di residenza o domicilio del Cliente. Per tutti gli altri Clienti non riconducibili a detta definizione sarà esclusivamente competente il Foro di Roma .

## 20. COMUNICAZIONI

20.1. Tutte le comunicazioni tra Wind Tre Luce e Gas ed il Cliente inerenti il Contratto devono essere trasmesse per iscritto. In particolare, il Cliente dovrà inoltrare le comunicazioni per iscritto (indicando il codice POD o PDR e il proprio codice fiscale o partita IVA) all'indirizzo Wind Tre Luce e Gas s.r.l. C/O Wind Tre S.p.A. CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 20152 MILANO MI
20.2. e comunicazioni da parte di Wind Tre Luce e Gas relative alla fornitura di energia elettrica o gas naturale, comprese quelle di tipo amministrativo e di recupero del credito, possono essere inviate alternativamente tramite email, posta elettronica certificata (PEC), SMS, lettera cartacea, nota in fattura, o mediante inserimento delle stesse nell'Area Clienti di Wind Tre Luce e Gas.
20.3. Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una diversa specifica modalità di invio delle comunicazioni.

## 21. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

21.1. I dati personali del Cliente sono trattati da WINDTRE LUCE & GAS nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, in particolare del Regolamento EU 679/2016, del D.Lgs.196/2003 così come novellato dal D. Lgs 101/2018 e ss. mm., dei provvedimenti emanati dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali Italiana, nonché di ogni ulteriore norma vigente a livello nazionale o sovranazionale in materia di protezione dei dati.
Tutte le richieste relative all'esercizio dei diritti degli interessati, di cui agli artt. da 15 a 22 del Regolamento EU 679/2016, possono essere inviate a WIND TRE LUCE & GAS – Rif. Privacy CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159, 20152 Milano (MI) oppure scrivendo all' indirizzo privacy.windtreluceegas@pec.windtre.it o chiamando il 159.
Per ulteriori dettagli si rinvia all'informativa generale presente sul sito https://www.windtrelucegas.it/privacy.

## 22. ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE

22.1. Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas naturale fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas naturale, ai sensi della deliberazione ARERA 85/2024/R/gas e s.m.i. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi: (i) i clienti finali di gas naturale diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta); (ii) i consumatori di gas naturale per autotrazione. Le garanzie prestate riguardano: (i) la responsabilità civile nei confronti di terzi; (ii) gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali. Per ulteriori informazioni si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.arera.it.

## 23. INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI WIND TRE LUCE E GAS

23.1. I livelli specifici di qualità commerciale definiti nel TIQV prevedono che Wind Tre Luce Gas sia tenuta a: (i) inviare risposta motivata ai reclami scritti entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del reclamo; (ii) provvedere a rettifica di fatturazione di bolletta già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della richiesta di rettifica o, con riferimento alle sole fatture con periodicità quadrimestrale,
90 (novanta) giorni dal ricevimento della richiesta di rettifica; (iii) provvedere a rettifica di doppia fatturazione entro 20 (venti) giorni dal ricevimento della richiesta di rettifica.
23.2. Il livello generale di qualità commerciale definito nel TIQV prevede che Wind Tre Luce e Gas sia tenuta a rispettare lo standard del 95% (novantacinque
percento) per quanto attiene l'invio delle risposte a richieste scritte di informazioni entro il tempo massimo di 30 (trenta) giorni solari.

## 24. CONOSCIBILITÀ DELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

24.1. Le presenti Condizioni Generali sono rese note e opponibili mediante pubblicazione sul sito www.windtrelucegas.it distribuzione e/o affissione presso i rivenditori autorizzati e altri punti di distribuzione oltre che con qualsiasi altra modalità di diffusione.

## 25. REGISTRAZIONE DEL CONTRATTO

25.1. Il Contratto è soggetto a registrazione soltanto in caso d'uso ed a tassa fissa. Il relativo onere è a carico della parte che con il proprio comportamento rende necessaria la registrazione.