SMART ENERGY

Codice SMARTY

Dati CLIENTE SEGNALATORE 1

Nominativo

POD o PDR

Codice SMARTY

Dati CLIENTE SEGNALATORE 2

Nominativo

POD o PDR

Smart Energy S.r.l. - Sede legale: via Confienza 10, Torino - Sede operativa: p.zza Maestri del Lavoro, 51 Collegno (TO) -Num. Verde: 800.959.119 - PI & CF 12826060019 REA TO 1319242 - Cap. Sociale 100.000,00 € i.v.

Intestazione Contratto ***NOME OFFERTA:***

Cognome e Nome
(Rappresentante legale)

CF Società

P.IVA Cod. Univoco/Cod. Destinatario PEC
(per soggetti obbligati alla Fatturazione Elettronica)

Indirizzo CAP (Pr)

Località Cell

E-mail(1) Tel Fax

Doc. Iden. ☐ ☐ ☐ N° Scadenza Rilasc.
(Rappr. Legale) C.I. Pat. Pas.

EN. ELETTRICA - Dati Tecnici ☐ switch ☐ subentro ☐ prima attivazione ☐ voltura contestuale ☐ nuovo impianto **Provenienza Mercato Libero** ☐ Si ☐ No

POD Precedente Fornitore ☐ Uso Domestico ☐ Intestatario Residente

Indirizzo Impianto
(Se diverso dall'Intestatario)

Località CAP (Pr)

Tensione ☐ 220V ☐ 380V ☐ Altro V **Potenza Contatore** ☐ 3 kW ☐ 4,5 kW ☐ 6 kW ☐ Altro kW

Agevolazione ACCISE[2] ☐ Soggetto obbligato **Tipo attività** **Aliquota IVA[2]** ☐ Ordinaria ☐ 10% ☐ Esente

2Qualora il cliente non indichi alcuna opzione si intenderà come Consumatore Finale con applicazione di aliquote ordinarie. Nei casi in cui il cliente benefici di esenzioni dovrà **fornire la documentazione all'ufficio competente: assistenza@smartenergy.to**

GAS NATURALE - Dati Tecnici ☐ switch ☐ subentro ☐ voltura contestuale ☐ prima attivazione ☐ nuovo impianto **Provenienza Mercato Libero** ☐ Si ☐ No

PDR **REMI** ☐ Uso Domestico ☐ Intestatario Residente

Indirizzo Impianto
(Se diverso dall'Intestatario)

Località CAP (Pr)

Fornitore Precedente Distributore Consumo Annuo (Smc)

Tipo utilizzo[3] ☐ Riscaldamento ☐ Acqua calda/cottura ☐ Industriale **Tipo attività** **Aliquota IVA[3]** ☐ Ordinaria ☐ 10% ☐ Esente

3Qualora il cliente non indichi alcuna opzione si intenderà come Consumatore Finale con applicazione di aliquote ordinarie. Nei casi in cui il cliente benefici di esenzioni dovrà **fornire la documentazione all'ufficio competente: assistenza@smartenergy.to**

Indirizzo Spedizione Fattura e Comunicazioni (solo se diverso dall'intestatario) ☐ **Richiesta Bolletta e Comunicazioni Cartacee** ☐ **Richiesta Bolletta e Comunicazioni Web (via e-mail(1))**

Presso

Indirizzo

Località CAP (Pr)

Modalità di Pagamento

SDD CORE - Addebito su Conto Corrente Intestato a CF/PIVA

Firmatario CF Firmatario

Indirizzo CAP Località

Conto di Addebito (IBAN)

CID - Codice Identificativo del Creditore: IT76ZZZ0000012826060019
Con la sottoscrizione l'assuntore del pagamento accetta che il pagamento delle fatture sia addebitato sul suo c/c sopra indicato e dichiara di aver preso visione e ricevuto l'Informativa sul Trattamento dei Dati Personali.

LUOGO DATA FIRMA DELL'ASSUNTORE DEL PAGAMENTO ✘

Con la sottoscrizione il Cliente: a) richiede l'attivazione delle forniture sopra indicate nei termini e condizioni della presente Richiesta; b) dichiara di conoscere e accettare il presente Contratto, che è stato discusso in ogni sua parte, formato dalla Richiesta di Fornitura, Condizioni Generali, Condizioni Tecnico Economiche, Scheda Sintetica, Nota Informativa e Informativa Trattamento Dati Personali, Livelli di qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica ai sensi del TIQV, che ne fanno parte integrante e sostanziale; in caso di discordanza tra i testi prevale la presente Richiesta; c) si assume la responsabilità ai sensi del DPR 445/2000 delle dichiarazioni rilasciate in materia di aliquota IVA ridotta; d) ai sensi dell'art. 3 delle Condizioni Generali "Mandati per servizi di Trasporto, Dispacciamento, Gestione della Connessione e Rapporti con il precedente fornitore" conferisce sin d'ora mandato al Fornitore affinché quest'ultimo comunichi al precedente fornitore di Energia Elettrica e/o Gas Naturale la volontà di recesso del Cliente ed effettui le necessarie comunicazioni agli eventuali soggetti terzi competenti, come da normativa in vigore. Il Cliente, anche nel caso in cui non sia proprietario dell'immobile, è obbligato a fornire al Fornitore i dati catastali relativi ai siti oggetto della fornitura compilando l'apposito modulo inviato con la Welcome Letter e disponibile sul sito smartenergy.to, alla sezione "Modulistica". La mancata trasmissione di detti dati potrà essere sanzionata dall'Agenzia delle Entrate; in tal caso, il Cliente sarà ritenuto unico responsabile della mancata comunicazione dei dati.

LUOGO DATA FIRMA ✘

Ai fini dell'applicazione in materia di diritto di recesso di cui all'art. 52 del Codice del Consumo, il Cliente dichiara che il presente Contratto è concluso nel contesto di una visita
☐ RICHIESTA (14) ☐ NON RICHIESTA (30) da parte dell'agente di Smart Energy presso la sua abitazione oppure di escursioni organizzate con lo scopo di promuovere contratti di fornitura. Ai sensi dell'art. 12.4 del Codice di Condotta Commerciale ARERA Del. 366/2018 e s.m.i..

Richiesta di esecuzione anticipata del contratto: il Cliente, consapevole degli effetti sulla fornitura dell'eventuale esercizio del diritto di recesso, indicati in dettaglio all'Art. 10 delle CGC, chiede a Smart Energy di avviare le attività necessarie per l'esecuzione del Contratto prima della scadenza del termine di recesso. Il Cliente, consapevole che, una volta che il Contratto sia stato interamente eseguito da Smart Energy, perderà il diritto di esercitare il recesso, ai sensi del Codice del Consumo e degli artt. 9.5 e 12.4 del CCC, entro i termini di 14 o di 30 giorni.

☐ SI ☐ NO

LUOGO DATA FIRMA ✘

Dichiarazioni di consenso facoltativo, il Cliente dichiara di avere preso visione dell'Informativa sul Trattamento Dati Personali e indica le sue scelte in merito alle finalità di seguito riportate: - ANALIZZARE, tramite strumenti automatizzati e non, le abitudini e le preferenze di consumo (c.d. profilazione) al fine di proporre prodotti, servizi e soluzioni commerciali sempre più in linea con le esigenze del cliente. (finalità 11):

☐ ACCONSENTO ☐ NON ACCONSENTO

- COMUNICARE tramite strumenti automatizzati e non, informazioni relative al contratto sullo sviluppo dei servizi proposti, le novità e le altre opportunità tecniche e commerciali (finalità 12):

☐ ACCONSENTO ☐ NON ACCONSENTO

- INVIO dei miei dati di contatto a società facenti parte del Gruppo, operanti nello stesso settore di attività e nell'organizzazione di eventi, per finalità di marketing (finalità 13):

☐ ACCONSENTO ☐ NON ACCONSENTO

LUOGO DATA FIRMA ✘

Ai sensi dell'art. 2497 del Codice Civile si attesta che la società Smart Energy S.r.l. è soggetta all'attività di direzione e coordinamento della società capogruppo uBroker S.p.A.

ALLEGATO A Condizioni Generali – Fornitura Energia Elettrica e Gas Naturale

vSU08_09/11/2026

GLOSSARIO TECNICO

Definizioni

- **Smart Energy S.r.l.:** Rivenditore, C.F. e P.IVA 12826060019, REA TO 1319242; Capitale Sociale: 120.000,00 € i.v., con sede legale in Via Confienza, 10 Torino 10121;
- **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;
- **Codice del Consumo:** il d.lgs. 2005/206 e ss.mm.ii.;
- **Codice di Condotta Commerciale:** Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, Allegato A alla Delibera ARERA 366/2018/R/com e ss.mm.ii.;
- **Condizioni Generali o CGF:** le presenti condizioni generali di fornitura, applicabili ai Clienti per il mercato libero;
- **Condizioni Tecnico Economiche o CTE:** il documento contenente il prezzo e le ulteriori condizioni della specifica proposta contrattuale di Smart Energy, ad integrazione delle Condizioni Generali;
- **Contratto:** l'intero accordo composto da: Richiesta Fornitura, Condizioni Generali, Condizioni Tecnico Economiche, Nota Informativa, Informativa sul Trattamento Dati Personali e Standard Qualità Commerciale, concluso tra Smart Energy e il Cliente per la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale;
- **Contratto di Dispacciamento:** il contratto per il servizio di dispacciamento dell'energia elettrica con Terna S.p.A.;
- **Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica:** il/i contratto/i dei servizi di distribuzione e trasmissione dell'energia elettrica con la Società di Distribuzione dell'energia elettrica;
- **GME:** è la società che si occupa dell'organizzazione e della gestione dei mercati dell'energia elettrica, del gas naturale e quelli ambientali;
- **Impianti e gli apparecchi di proprietà del Cliente:** quelli situati a valle del Misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del Misuratore stesso;
- **Misuratore:** la strumentazione preposta alla rilevazione e misura dell'energia elettrica e/o del gas naturale prelevato presso il/i Punto/i di Prelievo;
- **Punto di fornitura:** Punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) ovvero punto di riconsegna del gas naturale (PDR), di titolarità del Cliente;
- **Punto/i di fornitura non disalimentabile/i:** Punto/i di Prelievo definiti come "punto di riconsegna non disalimentabile" ai sensi del TIMG o "clienti finali non disalimentabili" ai sensi del TIMOE;
- **Richiesta Fornitura:** il modulo per l'adesione del Cliente alla proposta contrattuale di Smart Energy;
- **Schede sintetiche:** È un documento che deve essere consegnato dal venditore ai potenziali clienti, che illustra le condizioni economiche e le condizioni contrattuali fondamentali dell'offerta, compresi gli eventuali sconti o servizi aggiuntivi;
- **SII:** 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;
- **UDD:** soggetto titolare del contratto di dispacciamento con Terna responsabile del bilanciamento delle immissioni e dei prelievi sui punti di prelievo associati.

ARERA e Delibere di riferimento

- **ARERA**: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **TICO**: Testo Integrato Conciliazione, che disciplina la procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti finali e operatori energetici, Delibera ARERA 209/2016/E/com e ss.mm.ii.
- **TIDE**: Testo Integrato del Dispacciamento Elettrico, Delibera ARERA 227/2025/R/eel e ss.mm.ii.
- **TIF**: Testo Integrato delle disposizioni in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di Energia Elettrica e Gas Naturale, Delibera ARERA 463/2016/R/com e ss.mm.ii.
- **TIMG**: Testo Integrato Morosità Gas, Allegato A Delibera ARERA ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii.;
- **TIMOE**: Testo Integrato Morosità Elettrica, Allegato Delibera ARERA 258/2015/R/com e ss.mm.ii;
- **TIS**: Regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento, Allegato A Delibera ARERA ARG/elt 107/09 e ss.mm.ii.;
- **TISIND**: Testo Integrato del Sistema Indennitario a carico del Cliente finale moroso nei settori dell'Energia Elettrica e del Gas Naturale, Delibera ARERA 593/2017/R/com e ss.mm.ii.
- **TISG**: Testo integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale, Allegato A Delibera ARERA 148/2019/R/gas e ss.mm.ii.;
- **TIQD**: Testo integrato della regolazione output based dei servizi di distribuzione dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2024-2027, Allegato A Delibera ARERA 617/2023/R/eel e ss.mm.ii.;
- **TIQV**: Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, Allegato A Delibera ARERA 399/2025/R/com e ss.mm.ii.;
- **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 Delibera ARERA ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii.;

Per visionare nello specifico i testi integrati Arera: Testi integrati

1. OGGETTO

Le presenti condizioni generali di fornitura (le "Condizioni Generali") hanno ad oggetto la fornitura congiunta o disgiunta di Energia Elettrica e/o Gas Naturale da parte di Smart Energy S.r.l. (il "Rivenditore"), C.F. e P.IVA 12826060019, REA TO 1319242; Capitale Sociale: 120.000,00 € i.v., con sede legale in Via Confienza n. 10, 10121 Torino; in base a quanto indicato dal Cliente nella Richiesta di Fornitura. L'Energia Elettrica e/o il Gas Naturale consegnato dal Rivenditore, tramite il proprio fornitore, al/i Punto/i di Prelievo ("POD") e/o di Riconsegna ("PdR") sarà utilizzato direttamente dal Cliente per l'uso indicato nella Richiesta di Fornitura (civile/industriale/produzione di energia elettrica). Smart Energy gestisce esclusivamente il servizio commerciale di vendita dell'Energia Elettrica e/o del Gas e la sua attività è estranea al servizio di dispacciamento, distribuzione e trasporto. Il Cliente si impegna altresì a non utilizzare l'Energia Elettrica e/o il Gas Naturale per usi diversi e a non cedere a terzi l'Energia Elettrica e/o il Gas Naturale. Il Cliente dichiara di avere ottenuto le autorizzazioni, concessioni e servitù necessarie per l'allacciamento e che gli impianti di sua proprietà e/o disponibilità sono conformi alle norme CEI e alle vigenti disposizioni di legge, anche in materia di sicurezza. Il Cliente garantisce inoltre l'esattezza, l'attendibilità e l'autenticità dei dati riportati nella Richiesta di Fornitura e negli Allegati le cui disposizioni dichiara di conoscere ed accettare integralmente. Si precisa che, nella fattispecie in cui vi sia discordanza tra i dati tecnici comunicati dal Cliente al Rivenditore e quelli acquisiti dal Rivenditore tramite il Sistema Informativo Integrato (SII) dell'Acquirente Unico (AU), il Rivenditore utilizzerà i dati di quest'ultimo.

Il presente Contratto è conforme alla normativa di settore vigente, consultabile al sito internet dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (in seguito "ARERA") www.arera.it. Ai sensi dell'art. 8.2 del Codice di Condotta Commerciale, qualora il Cliente venga contattato al di fuori dei locali commerciali, esso potrà verificare l'identità del personale commerciale del Rivenditore contattando gratuitamente il numero verde di Smart Energy: 800.959119.

2. IL CONTRATTO

2.1 Il Contratto di fornitura di Energia Elettrica e/o di Gas Naturale (il "Contratto") è costituito dalle presenti Condizioni Generali, dalla Richiesta di Fornitura e dai relativi Allegati (All. B Condizioni tecnico-economiche di fornitura di Energia Elettrica e/o di Gas Naturale, "Condizioni Particolari"; All. C Nota informativa per i clienti finali ai sensi del Codice di Condotta Commerciale *pro tempore*) e si intende concluso all'atto del ricevimento da parte del Cliente della comunicazione di accettazione della Richiesta di Fornitura da parte del Rivenditore. In caso di discrepanza tra i diversi testi contrattuali (All. A Condizioni Generali e All. B Condizioni Particolari) prevarranno su tutte le disposizioni contenute nel seguente ordine: All. B Condizioni Particolari, Condizioni Generali. Il Contratto disciplina i rapporti per i POD con Tipologia Contrattuale "Domestico", "Altri Usi" e PdR con Tipologia Contrattuale "Usi Diversi" e "Condomini a uso domestico". Fatta eccezione per il Cliente Domestico, qualora negli archivi del Distributore Locale di competenza i POD oggetto del Contratto dovessero risultare catalogati con tipologia contrattuale "Domestica", il Rivenditore provvederà ad aggiornare la tipologia contrattuale in "Altri Usi" a decorrere dalla prima data utile; i costi dell'aggiornamento verranno addebitati al Cliente in fattura con separata evidenza. Con la Richiesta di Fornitura il Cliente dichiara e garantisce di non trovarsi in condizione di morosità rispetto ai precedenti fornitori. Il Rivenditore è libero di accettare la Richiesta di Fornitura a suo insindacabile giudizio. Nel caso di Richiesta di Fornitura relativa all'Energia Elettrica e al Gas Naturale, l'accettazione del Rivenditore potrà avvenire con riferimento anche ad una sola di esse. In mancanza di accettazione da parte del Rivenditore, quest'ultimo non darà corso alla fornitura oggetto della Richiesta di Fornitura, dandone motivata comunicazione senza indugio e con qualsiasi mezzo. Qualora al momento di richiesta di switching al Distributore per il POD e/o il PdR del Cliente, emergesse in capo a quest'ultimo una condizione di morosità, il Rivenditore si riserva di non accettare le richieste di fornitura di Energia Elettrica e/o Gas, entro 5 (cinque) giorni dalla richiesta del Rivenditore. In tal caso resta salvo il diritto del Rivenditore di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. L'esecuzione del Contratto è condizionata al fatto che al momento dello switching il POD o PdR del Cliente non risulti sospeso e/o chiuso per morosità, oppure oggetto di una richiesta di indennizzo, come previsto dal TIMOE e dal TISIND. La conclusione del contratto è subordinata all'invio da parte del Rivenditore di conferma scritta, su supporto durevole, al Cliente. Tale documento sarà una comunicazione semplice o la Welcome Letter, che sarà utile anche per l'indicazione della Data di Attivazione della/e fornitura/e richiesta/e. La Data di Attivazione dei servizi, infatti, dipende da fattori tecnici non imputabili esclusivamente alla Smart Energy ed è pertanto determinabile solo in seguito all'istruttoria della pratica. La data di avvio della fornitura, indicata nella Welcome Letter, decorrerà entro il primo giorno del quarto mese successivo alla sottoscrizione del contratto.

2.2 L'intero Contratto, completo di ogni suo Allegato e delle informazioni precontrattuali, in caso di sottoscrizione tramite mezzi digitali, sarà inviato al Cliente preventivamente su supporto durevole.

3. MANDATI PER SERVIZI DI TRASPORTO, DISPACCIAMENTO, GESTIONE DELLA CONNESSIONE E RAPPORTI CON IL PRECEDENTE FORNITORE

Per l'erogazione di Gas Naturale ai PdR indicati dal Cliente, quest'ultimo conferisce a titolo gratuito al Rivenditore, tramite il proprio fornitore, mandato senza rappresentanza, esclusivo ed irrevocabile ai sensi dell'art. 1705 del c.c., per la stipula e la gestione del contratto di vettoriamento con il Distributore e del contratto di accesso al servizio di trasporto con il Trasportatore Nazionale e per tutto quanto necessario per l'espletamento delle pratiche per la regolare erogazione del Gas Naturale. Per l'erogazione di Energia Elettrica ai POD indicati dal Cliente, quest'ultimo conferisce a titolo gratuito al Rivenditore, tramite il proprio fornitore, mandato senza rappresentanza, esclusivo ed irrevocabile ai sensi dell'art. 1705 del c.c., per la stipula e la gestione del contratto di trasporto con il Distributore e del contratto di dispacciamento con TERNA. Il Cliente conferisce a titolo gratuito altresì al Rivenditore mandato senza rappresentanza per la gestione del contratto di connessione dei POD e dei PdR e mandato con rappresentanza per la sottoscrizione delle Condizioni Tecniche allegate al Contratto di Trasporto dell'Energia Elettrica. L'Energia Elettrica e il Gas sono somministrati dal Rivenditore utilizzando la rete nazionale elettrica di trasmissione e di trasporto del gas e quelle di distribuzione locale secondo le caratteristiche dei POD/PdR del Cliente, sulla base dei parametri tecnici stabiliti dal Distributore. Gli aspetti tecnici concernenti la riconsegna dell'Energia Elettrica e/o del Gas (tensione e frequenza, forma d'onda, pressione, continuità del servizio, ecc.) attengono ai rapporti tra Cliente e Distributore. Il Cliente si impegna, previa richiesta da parte del Rivenditore, a porre in essere tutto quanto eventualmente necessario o opportuno per consentire l'espletamento dei mandati conferiti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa o richiesto dal gestore di rete competente. Tutte le eventuali variazioni della normativa relativa ai servizi citati nel presente articolo o l'importo dei corrispettivi previsti saranno automaticamente recepite nel Contratto che sarà, pertanto, di volta in volta, adeguato alle nuove regole vigenti ai sensi dell'art. 9 delle presenti Condizioni Generali. Il Cliente conferisce sin d'ora mandato a titolo gratuito al Rivenditore affinché quest'ultimo comunichi al precedente fornitore di Energia Elettrica e/o Gas Naturale la volontà di recesso del Cliente ed effettui le necessarie comunicazioni agli eventuali soggetti terzi competenti, come individuati dalla normativa in vigore. Il Rivenditore si impegna a operare nel rispetto dell'art. 3.1 del TIDE, relativo al contratto di dispacciamento e al contratto di trasmissione e distribuzione. Indipendentemente dal conferimento del mandato di cui al precedente comma, di ogni controversia che dovesse sorgere tra il Cliente e il precedente fornitore relativa ad inadempimenti o a cause di qualsiasi altra natura sarà tenuto a rispondere il solo Cliente, che espressamente manleva il Rivenditore da ogni responsabilità a seguito del recesso per cambio esercente in relazione ai rapporti giuridici derivanti dal precedente contratto di fornitura. Il Cliente terrà pertanto manlevato e indenne il Rivenditore per ogni danno, costo o spesa derivanti o comunque connessi al precedente contratto di fornitura, salvo che i suddetti danni, costi o spese derivino da azioni od omissioni da parte di Smart Energy.

4. MESSA A DISPOSIZIONE DEI DATI DI CONSUMO E AUTOLETTURA DEL GAS NATURALE ED ENERGIA ELETTRICA

Il consumo del Gas Naturale, espresso in standard metri cubi ("Smc"), viene misurato mediante il gruppo di misura del Distributore. Il corrispettivo dovuto dal Cliente indicato in fattura è determinato sulla base dei consumi rilevati mensilmente dal personale incaricato dal Distributore per la lettura ovvero comunicati dal Cliente al Rivenditore tramite autolettura, secondo le modalità ed i tempi previamente indicati dal Rivenditore. In caso di impossibilità di misurazione da remoto da parte del Distributore, il Cliente si impegna a permettere l'accesso agli incaricati per la lettura diretta del Contatore Gas. Il Rivenditore comunica l'eventuale non attendibilità dell'autolettura comunicata dal Cliente. L'autolettura è valida ai fini della fatturazione a conguaglio salvo successiva rettifica a seguito di lettura effettiva da parte del Distributore. La misura del gas è regolata dalla delibera ARG/gas n. 64/09

"Approvazione del Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane – TIVG" e successive modifiche e integrazioni. La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base della lettura del contatore elettrico rilevata dal Distributore Locale. Il Cliente può effettuare l'autolettura nel solo caso di punti di prelievo in bassa tensione così come definito nel DPCM 11 maggio 2004. Il Cliente si impegna a permettere l'accesso agli incaricati per la lettura diretta del Contatore Elettrico. In caso di incongruenza tra i dati di consumo forniti dal Cliente e quelli del Distributore, prevalgono questi ultimi; il Cliente rimane pertanto obbligato nei confronti del Rivenditore a corrispondere quanto da quest'ultimo fatturato sulla base dei dati forniti dal Distributore nel rispetto delle disposizioni di cui al successivo art. 6, con diritto di ricevere eventuale futuro conguaglio o nota di credito nel caso in cui, anche a seguito di giudizio, i dati del Distributore dovessero essere rettificati. È comunque fatto salvo quanto stabilito dall'art. 22 del presente Contratto.

5. OBBLIGHI FISCALI

5.1 Tutti i corrispettivi previsti nel Contratto ed inerenti la fornitura di Energia Elettrica e/o di Gas Naturale sono da considerarsi al lordo di qualsivoglia diritto, tributo, imposta e relative addizionali presenti e future i cui oneri sono a carico del Cliente, salvo che non siano espressamente posti dalla legge o dal Contratto a carico del Rivenditore e senza facoltà di rivalsa.

5.2 Qualora il Cliente benefici di un regime di IVA agevolato dovrà fornire la dichiarazione di cui alla Richiesta di Fornitura relativamente alla fornitura di Energia Elettrica e/o di Gas Naturale; nel caso in cui il Cliente rivesta i requisiti per essere qualificato come esportatore abituale ai fini IVA per la fornitura di Energia Elettrica e/o di Gas Naturale dovrà fornire la/le relativa/e dichiarazione/i d'intento. In ogni caso, verrà applicata l'aliquota IVA massima fino a ricezione da parte del Rivenditore della/e relativa/e dichiarazione/i. Smart Energy esercita il diritto di rivalsa dell'accisa e delle relative addizionali sulla base delle dichiarazioni e della documentazione fornite dal Cliente nella Richiesta di Fornitura e/o nella Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà relativa all'applicazione dell'accisa sull'Energia Elettrica e/o sul Gas Naturale (inviata nella Welcome Letter e disponibile sul sito web smartenergy.to, sezione "Modulistica"), evidenziando che, per la fornitura di Gas Naturale, saranno equiparati e tassati con l'aliquota prevista per gli usi domestici gli impieghi di Gas Naturale non riconosciuti come usi non domestici in applicazione dell'art. 26 del d.lgs. 26 ottobre 1995, n. 504. Qualora il Cliente benefici di eventuali esclusioni dalle accise sulla fornitura di Energia Elettrica e/o Gas Naturale, dovrà fornire la dichiarazione di utilizzo dell'Energia Elettrica e/o del Gas Naturale ai fini dell'esclusione dalle accise inviata o da inviare all'Ufficio delle Dogane di competenza. Ai fini accise, in assenza di dichiarazioni o in caso di dichiarazioni incomplete o inesatte, il Rivenditore considererà l'Energia Elettrica fornita al Cliente come utilizzata per usi che non prevedono agevolazioni e il Gas Naturale fornito al Cliente come utilizzato per usi non domestici e addebiterà di conseguenza l'accisa e le relative addizionali. Qualora il Cliente provveda direttamente al pagamento delle imposte per la fornitura di Energia Elettrica, dovrà fornirne dichiarazione appositamente sottoscritta nella Richiesta di Fornitura e/o nella Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà relativa all'applicazione dell'accisa sull'Energia Elettrica e/o sul Gas Naturale (inviata nella Welcome Letter e disponibile sul sito smartenergy.to alla sezione Modulistica), oltre a copia della licenza di esercizio rilasciata dall'Ufficio delle Dogane di competenza. Il Cliente è unico responsabile dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e tiene indenne il Rivenditore da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate sulla base delle istanze, delle dichiarazioni e delle comunicazioni del Cliente consegnate al Rivenditore. Nel caso di mancata veridicità dei dati risultanti dalle predette istanze, dichiarazioni e documentazione, saranno poste a carico del Cliente le eventuali differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che il Rivenditore fosse tenuto a pagare all'Amministrazione finanziaria e/o a qualunque altro ente coinvolto, a prescindere dalla legittimità della pretesa avanzata nei confronti del Rivenditore dall'Amministrazione finanziaria e/o da qualunque altro ente coinvolto. Il Cliente si impegna a corrispondere entro e non oltre 5 (cinque) giorni le somme richieste. L'esito positivo, comprovato e definitivo di qualsiasi iniziativa difensiva che le Parti abbiano posto in essere con l'Amministrazione finanziaria e/o qualunque altro ente coinvolto a tutela dei propri interessi e ragioni, darà diritto al Cliente di essere rimborsato degli importi corrisposti ai sensi del precedente comma, nei limiti in cui il Rivenditore abbia ottenuto per tale ragione un rimborso dall'Amministrazione finanziaria e/o da qualunque altro ente coinvolto. Il Rivenditore sarà tenuto a rimborsare al Cliente le somme dal medesimo versate per i titoli di cui al presente articolo che dovessero risultare non dovute all'Amministrazione finanziaria e/o a qualunque altro ente coinvolto a condizione che il Cliente abbia chiesto al Rivenditore, in tempo utile ed entro i termini di legge, di attivarsi presso gli organi competenti al fine di ottenere il rimborso delle predette somme. Il Rivenditore adempierà al suddetto obbligo nella misura in cui otterrà il predetto rimborso dall'Amministrazione finanziaria e/o da qualunque altro ente coinvolto.

5.3 La clausola 5.2 di cui sopra si applica soltanto nei confronti di professionisti così come definiti all'art. 3, comma 1, lettera c) del d.lgs. 206/2005.

5.4 Il Cliente, in ogni caso, si impegna ed obbliga a non cedere a terzi, neppure in parte, l'Energia Elettrica e/o il Gas Naturale allo stesso forniti dal Rivenditore, assumendosi, in caso contrario, ogni e qualsivoglia conseguente responsabilità, onere, costo, spesa o sopravvenienza anche fiscale, impegnandosi ed obbligandosi al riguardo a manlevare integralmente e garantire il Rivenditore medesimo verso qualunque terzo. Nel caso di mancato rispetto di tale impegno, saranno poste a carico del Cliente le eventuali differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che il Rivenditore fosse tenuto a pagare all'Amministrazione finanziaria e/o a qualunque altro ente coinvolto nei termini descritti nel precedente paragrafo. La violazione da parte del Cliente di una qualsiasi delle obbligazioni poste a suo carico dal presente articolo comporterà la risoluzione di diritto del Contratto di fornitura ex art. 1456 c.c., ai sensi dell'art. 9 del presente Contratto.

5.5 Per il riconoscimento e l'applicazione di eventuali riduzioni di oneri fiscali, il Cliente dovrà presentare a Smart Energy la documentazione comprovante il diritto di cui pretende il beneficio. Il Cliente, ai fini dell'applicazione della normativa fiscale, assume, in via esclusiva, ogni responsabilità relativamente alle dichiarazioni e/o omissioni dallo stesso effettuate.

6. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

6.1. Le fatture saranno emesse in conformità a quanto previsto nel TIF e dalla normativa fiscale e regolatoria vigente in materia di fatturazione elettronica.

6.2 Se non diversamente indicato nelle Condizioni Tecnico Economiche sottoscritte dal Cliente, il Rivenditore fatturerà al Cliente, con periodicità mensile, per ogni POD e per ogni PdR indicati nella Richiesta di Fornitura, gli importi corrispondenti ai kWh di Energia Elettrica e/o ai metri cubi di Gas Naturale consumati nel mese precedente, comprensivi di imposte dovute a qualsiasi titolo, così come comunicati dal Distributore, attraverso l'emissione di due distinti documenti contabili. Il Rivenditore trasmetterà via posta elettronica all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente la comunicazione di avvenuta pubblicazione della fattura sul proprio sito internet, riportando nella stessa il link per la visualizzazione (download) della fattura. Tale comunicazione sostituisce a tutti gli effetti il documento contabile cartaceo e obbliga il Cliente ad effettuarne il pagamento entro il termine *ut infra* indicato. Nel caso in cui il Cliente abbia optato, nella Richiesta di Fornitura per l'invio cartaceo della fattura, in sostituzione dell'invio tramite e-mail, il Rivenditore provvederà alla spedizione della stessa all'indirizzo di posta indicato nella Richiesta di Fornitura. Le fatture saranno emesse nel rispetto della normativa in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione e includeranno anche corrispettivi, maggiorazioni, oneri e penali che fossero dovuti per effetto del Contratto o della normativa vigente *pro tempore*. La fatturazione è da intendersi in acconto e salvo conguaglio, errori od omissioni. Relativamente alla fornitura di Energia Elettrica, nel caso in cui il misuratore rilevi i consumi per fascia oraria, ai fini della fatturazione saranno utilizzate le fasce orarie definite dal TIV e dalla regolazione ARERA vigente pro tempore. In mancanza dei dati di misura disponibili nei termini utili per la fatturazione, Smart Energy procederà alla determinazione dei consumi stimati secondo i criteri previsti dal TIF, dalla regolazione del servizio di misura e dalle ulteriori disposizioni ARERA vigenti pro tempore. La fattura di conguaglio sarà emessa non appena i consumi effettivi saranno comunicati dal Distributore. Il Rivenditore addebiterà o accrediterà, anche a mezzo di scomputo dalle fatture successive, al Cliente anche eventuali importi derivanti da conguagli o rettifiche che fossero dovuti a seguito della lettura finale da parte del Distributore effettuata successivamente alla cessazione della Fornitura. La medesima metodologia verrà utilizzata per la compensazione di crediti di ogni natura, a titolo esemplificativo e non esaustivo bonus sociali e indennizzi. Saranno posti a carico del Cliente gli eventuali corrispettivi fissi relativi alle spese di gestione delle prestazioni richieste dal Cliente al Distributore, come previste dai testi integrati ARERA (TIC, TIQC, e s.m.i. per l'Energia Elettrica e TUDG, RTDG e s.m.i. per il Gas naturale). In aggiunta ai suddetti saranno dovuti alla Smart Energy gli oneri amministrativi forfettari richiesti al Cliente finale a copertura delle spese di gestione tecnica della prestazione. I corrispettivi sono indicati nelle Condizioni Tecnico Economiche (Allegato B), nella sezione "Prestazioni tecniche e servizi di connessione" e sul sito www.smartenergy.to alla sezione Modulistica.

6.3 Il titolare del conto corrente ("Titolare"), con la sottoscrizione del presente Contratto, autorizza Smart Energy a disporre addebiti in via continuativa sul conto corrente identificato dal codice IBAN indicato nella Richiesta di fornitura e la banca ad eseguire l'addebito secondo le disposizioni di Smart Energy. In caso di mancato pagamento, esso dovrà essere effettuato direttamente a cura del Cliente. Il rapporto con la banca è regolato dal contratto stipulato dal debitore con la banca stessa. Il Cliente ha facoltà di richiedere alla banca il rimborso di quanto addebitato, secondo quanto previsto nel suddetto contratto; eventuali richieste di rimborso devono essere presentate entro e non oltre 8 (otto) settimane a decorrere dalla data di addebito in conto. I diritti del debitore riguardanti l'autorizzazione sopra riportata sono indicati nella documentazione ottenibile dalla banca.

6.4 Il Cliente si impegna a corrispondere l'importo indicato in fattura entro il 15° (quindicesimo) giorno successivo alla data di emissione della fattura, mediante addebito preautorizzato in conto corrente, sulla base della delega SEPA DD allegata alla Richiesta di Fornitura. In deroga all'ordinaria modalità di pagamento SEPA, in casi eccezionali e se autorizzato per iscritto dal Rivenditore, il Cliente potrà provvedere al pagamento a mezzo bonifico bancario o bollettino postale (a seguito di richiesta del Cliente, tramite la spunta dell'opzione nel frontespizio del presente Contratto). Con riferimento a qualsiasi modalità di pagamento, il Rivenditore non addebiterà comunque al Cliente alcun costo. Gli unici costi che il Cliente dovrà sostenere saranno quelli eventualmente addebitati dal proprio istituto di credito in relazione al contratto di conto corrente in corso.

6.5 In caso di mancato buon fine dell'addebito diretto SEPA o dell'addebito su carta per insufficienza di fondi, qualora l'importo risulti ancora dovuto e il mandato o l'autorizzazione all'addebito siano ancora validi, la Società potrà effettuare un secondo tentativo di addebito, una sola volta e per il medesimo importo, il quattordicesimo giorno di calendario successivo alla data di invio della comunicazione (via e-mail o cartacea) di recapito della fattura oppure, se tale giorno non è un giorno lavorativo bancario, il primo giorno lavorativo bancario successivo. Il Cliente concorda che tale comunicazione costituisce preavviso anche per il secondo tentativo di addebito. La Società non addebiterà al Cliente costi per il secondo tentativo.

6.6 In caso di ritardo nei pagamenti, e nei limiti di cui al successivo art. 7, in assenza della dichiarazione prevista all'art. 1193 c.c., il Rivenditore potrà imputare l'importo pagato prioritariamente alle fatture con data di emissione anteriore. Nel caso in cui la fornitura avvenga su diversi POD o PdR, anche in virtù di contratti di fornitura separati, il Rivenditore uniformerà la modalità di invio delle fatture, adottando per tutti i punti di consegna la modalità prescelta dal Cliente nella Richiesta di Fornitura più recente sottoscritta dal Cliente. Il Cliente ha facoltà di richiedere alla Società la rateizzazione dell'importo dovuto, specificato nella fattura di fornitura; la Società potrà, a suo insindacabile giudizio, accogliere la richiesta del Cliente. Agli importi oggetto della rateizzazione saranno applicati gli interessi di mora, così come descritti all'Art. 7.

7. RITARDO NEI PAGAMENTI

In caso di mancato pagamento, anche parziale, della fattura, decorso il termine di scadenza, Smart Energy addebiterà gli interessi di mora calcolati, per ogni giorno di ritardo a partire dal giorno successivo alla scadenza della fattura rimasta insoluta, su base annua pari al Tasso Ufficiale di riferimento maggiorato di 8 punti, oltre le maggiori spese relative ai solleciti di pagamento inviati e le eventuali spese di recupero credito sostenute. In caso di mancato pagamento della fattura, Smart Energy potrà procedere alla costituzione in mora del Cliente e all'eventuale sospensione o cessazione della fornitura nel rispetto delle modalità e delle tempistiche previste dal TIMOE e dal TIMG. In tutti i casi di morosità del Cliente nei confronti del Rivenditore, quest'ultimo procederà in via preventiva alla sospensione della fornitura di Energia Elettrica e/o alla chiusura del PdR relativamente alla fornitura di Gas Naturale, previa comunicazione scritta al Cliente, anche limitatamente ad alcuni dei POD e dei PdR in fornitura. Il decimo giorno (solare) successivo alla data di scadenza della fattura, il Rivenditore invierà una lettera di messa in mora al Cliente di Energia Elettrica in bassa tensione a mezzo raccomandata A/R, o a mezzo PEC, con indicazione che, trascorsi 25 (venticinque) giorni (solari) dal ricevimento della stessa procederà, dopo i successivi tre giorni lavorativi, a richiedere al Distributore la sospensione della fornitura. Per i Clienti non connessi in bassa tensione il termine per l'invio della richiesta al Distributore dovrà avvenire trascorsi 40 (quaranta) giorni (solari) dal ricevimento della comunicazione di messa in mora. Per i Clienti di Gas Naturale il Rivenditore invierà una lettera di messa in mora a mezzo raccomandata A/R, o a mezzo PEC, con indicazione che, trascorsi 40 (quaranta) giorni (solari) dal ricevimento della stessa procederà, dopo i successivi tre giorni lavorativi, a richiedere al Distributore la sospensione della fornitura. Il Cliente potrà comunicare l'avvenuto pagamento anche a mezzo telefax o e-mail ai recapiti che verranno indicati nella comunicazione inviata dal Rivenditore, allegando il documento attestante l'avvenuto pagamento. Qualora il ritardo nei pagamenti da parte del Cliente superi i venti giorni dalla scadenza della fattura, saranno applicabili le disposizioni dell'Art. 9 delle presenti Condizioni Generali. Trascorsi i termini della messa in mora, il Rivenditore invierà le richieste di sospensione ai Distributori Locali, i quali dovranno:

- Per i punti in bassa tensione, senza misuratore elettronico, attendere 15 (quindici) giorni solari dalla suddetta richiesta di sospensione e poi provvedere alla sospensione entro 8 (otto) giorni.
- Per i punti in bassa tensione, con misuratore elettronico, attendere 15 (quindici) giorni solari dalla suddetta richiesta di sospensione e poi provvedere alla sospensione entro 5 (cinque) giorni, effettuando prima la diminuzione di potenza al 15% (quindici percento), ove possibile. Decorsi i 15 (quindici) giorni solari dalla riduzione di potenza il Distributore, qualora non riceva la richiesta di riattivazione da parte del Rivenditore, sospenderà l'erogazione dell'energia elettrica.
- Per gli altri punti, provvedere alla sospensione entro 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento della richiesta.

- Per i punti non disalimentabili, Smart Energy potrà procedere alla comunicazione di risoluzione contrattuale secondo quanto previsto dal TIMOE, dall'Allegato B alla deliberazione ARERA 487/2015/R/eel e dalla disciplina del SII vigenti pro tempore.
In caso di persistente morosità, il Rivenditore avrà facoltà di cessare la fornitura, nel rispetto delle tempistiche e delle modalità previste dalla normativa vigente. L'effettiva sospensione o cessazione della fornitura avverrà nei tempi tecnici compatibili con la sospensione dei servizi di trasporto e dispacciamento oggetto di contratto tra il Rivenditore e le controparti terze erogatrici di tali servizi (concessionario del servizio di trasporto e TERNA). Qualora il Cliente allacciato in bassa tensione risulti inadempiente ai propri obblighi di pagamento nei confronti del precedente esercente la vendita e quest'ultimo abbia attivato il sistema indennitario ai sensi del TISIND e s.m.i. il Rivenditore potrà addebitare al Cliente il corrispettivo CMOR secondo le modalità e nei limiti previsti dal TISIND medesimo. Il corrispettivo CMOR potrà essere applicato esclusivamente qualora ricorrano i presupposti previsti dal TISIND e dalla regolazione vigente e, in particolare, qualora:
a) il credito sia maturato nei confronti di un Cliente finale rientrante nell'ambito di applicazione del TISIND;
b) il Cliente finale sia stato previamente costituito in mora secondo le modalità e le tempistiche previste dalla disciplina vigente in materia di morosità elettrica;
c) il Cliente finale non abbia adempiuto al pagamento dovuto nei termini indicati nella comunicazione di costituzione in mora;
d) l'esercente la vendita abbia adempiuto a tutti gli obblighi connessi alla cessazione del rapporto contrattuale;
e) il credito non sia riferibile a ricostruzioni di consumo conseguenti ad accertato malfunzionamento del gruppo di misura;
f) l'esercente la vendita abbia provveduto nei tempi previsti dal TIQV a fornire una risposta motivata ad una eventuale richiesta di rettifica di fatturazione o ad un reclamo inerente i corrispettivi non pagati.
L'importo del corrispettivo CMOR, le modalità di applicazione, i limiti quantitativi e le procedure di contestazione restano disciplinati dal TISIND e dalla normativa ARERA vigente al momento della relativa applicazione.
Il Rivenditore potrà in ogni caso sospendere la fornitura anche senza preavviso, per cause oggettive di pericolo, in caso di comprovati prelievi fraudolenti di Energia Elettrica o Gas Naturale o di manomissione e rottura dei sigilli del gruppo di misura, ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto, in qualunque modo il Rivenditore ne sia venuto a conoscenza. L'effettiva sospensione della fornitura avverrà nei tempi tecnici compatibili con la sospensione del servizio di trasporto. In tutti i casi di sospensione della fornitura di Gas Naturale ai sensi del presente Art. 7, il Rivenditore avrà diritto di richiedere al Cliente il pagamento di un contributo per la procedura di sospensione della fornitura, pari a 5,00 euro (IVA esclusa) per l'invio del sollecito e un importo aggiuntivo determinato specificatamente dal Distributore Locale, per la copertura dei costi sostenuti per la disattivazione e la riattivazione della fornitura stessa. Sono a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa sospensione, cessazione o riattivazione della fornitura di Energia Elettrica e/o di Gas Naturale e dei relativi servizi collegati, incluse eventuali spese, costi e oneri aggiuntivi ed eventuali penali per il ritardato pagamento conseguenti alla sospensione e/o risoluzione del Contratto. In aggiunta ai suddetti oneri applicati dai diversi Distributori Locali (collegati alle prestazioni di sospensione, riattivazione e cessazione amministrativa per morosità), saranno dovuti alla Smart Energy gli oneri amministrativi forfettari richiesti al Cliente finale a copertura delle spese di gestione tecnica della prestazione. I corrispettivi sono indicati nelle Condizioni Tecnico Economiche (Allegato B), nella sezione "Prestazioni tecniche e servizi di connessione". In caso di mancato, ritardato o parziale pagamento, il Rivenditore si riserva, inoltre, ai sensi dell'art. 1194 c.c. ed in mancanza di diversa dichiarazione ai sensi dell'art. 1193 c.c., il diritto di imputare i pagamenti ricevuti dal Cliente nell'ordine: a. agli interessi moratori maturati alla data dell'incasso; b. alle maggiori spese di esazione; c. al capitale, indipendentemente dall'imputazione difforme indicata dal Cliente all'atto del pagamento. In caso di mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura da parte della Società, la stessa applicherà gli indennizzi automatici, come previsto dal TIMOE (258/2015/R/com e s.m.i.) e dal TIMG (Allegato A ARG/gas 99/11 s.m.i.), nonché da ogni altra disposizione ARERA applicabile pro tempore.

8. AGGIORNAMENTO DELLE CLAUSOLE CONTRATTUALI
Il Contratto si intenderà modificato di diritto, mediante l'automatico inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche che l'ARERA vorrà definire. Il Rivenditore indicherà al Cliente le conseguenti modifiche e i relativi effetti. Senza pregiudizio per le disposizioni precedenti, il Rivenditore avrà facoltà di apportare unilateralmente (salvo la facoltà di recesso del Cliente di cui all'ultimo comma) qualunque modifica alle condizioni economiche, normative o tecniche del Contratto ove sussista un giustificato motivo, quale - in via esemplificativa, ma non esaustiva - il mutamento delle condizioni del mercato o delle proprie politiche commerciali ovvero sopraggiungano, successivamente alla data di stipula del Contratto, provvedimenti di pubbliche autorità e/o regolamentazioni e/o modificazioni del quadro normativo, regolamentare o tariffario ovvero mutamenti dei termini delle condizioni di approvvigionamento da parte del Rivenditore parzialmente o totalmente incompatibili con il Contratto o che comportino variazioni sostanziali dell'equilibrio economico in base al quale il Contratto è stato concluso. Qualora desideri esercitare tale facoltà, il Rivenditore dovrà comunicare espressamente e in forma scritta su supporto durevole (prioritariamente digitale e in via subordinata cartacea) al Cliente, le modifiche apportate al Contratto, indicando il testo completo delle disposizioni modificate e illustrando gli effetti delle variazioni, nonché la data di efficacia di tali modifiche, che verrà fissata per il 3° (terzo) mese decorrente dal 1° (primo) giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. In caso di variazione unilaterale delle condizioni economiche che comporti esclusivamente una diminuzione dei corrispettivi previsti dal Contratto, le modifiche avranno efficacia decorso 1 (uno) mese, il suddetto termine decorre dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. La comunicazione di variazione deve contenere per ciascuna delle modifiche proposte le seguenti informazioni:
1) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultanti dalla modifica proposta;
2) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;
3) la decorrenza della variazione proposta;
4) i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri.
Nel caso di modifiche unilaterali del Rivenditore di cui al presente articolo, il Cliente avrà facoltà di recedere senza oneri dal Contratto entro 30 (trenta) giorni di calendario a decorrere dalla ricezione della comunicazione delle modifiche inviata dal Rivenditore. Il recesso dovrà essere esercitato dal Cliente secondo le modalità ed i termini indicati all'Art.10 del presente Contratto. Il Cliente, qualora eserciti tempestivamente il recesso e fino alla data di efficacia dello stesso, avrà diritto all'applicazione delle precedenti condizioni contrattuali.

9. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO
9.1 Ferme restando le cause di recesso e/o risoluzione previste dal Contratto o disposte per legge, e in particolare le disposizioni degli Artt. 2 e 7 delle presenti Condizioni Generali e dal TISIND relativamente alla fornitura di Energia Elettrica, e fatto salvo quanto di cui all'art. 11 delle presenti Condizioni Generali, il Contratto potrà essere risolto anticipatamente dal Rivenditore, anche per una singola fornitura, mediante semplice comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata A/R, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., al verificarsi di una o più delle seguenti circostanze:
a) mancata attivazione, revoca o cessazione di efficacia dell'autorizzazione permanente di addebito in conto corrente bancario delle fatture emesse dal Rivenditore, a cui non sia posto rimedio entro i successivi 10 (dieci) giorni;
b) violazione da parte del Cliente degli obblighi a suo carico previsti all'Art. 20;
c) liquidazione o scioglimento per qualsivoglia ragione o cessazione dell'effettiva attività di impresa;
d) insolvenza dichiarata del Cliente o sua iscrizione nel registro dei protesti;
e) fornitura di dati non veritieri da parte del Cliente/dichiarazioni mendaci rese dal Cliente in corso di contratto;
f) assunzione del Cliente di impegni contrattuali con altri fornitori per il medesimo oggetto del presente contratto e per il medesimo periodo dalla data di decorrenza del presente contratto.
g) prelievo fraudolento di Energia Elettrica da parte, o a beneficio, del Cliente. In tali casi il Rivenditore si riserva la facoltà di adire per vie legali;
h) realizzazione e/o manutenzione degli impianti interni del Cliente in maniera non conforme alla normativa vigente e/o costituenti pericolo per l'incolumità pubblica.
Senza pregiudizio per qualsiasi altro rimedio del Rivenditore ai sensi di legge o previsto dal Contratto, la risoluzione sarà efficace a decorrere dall'ultimo giorno del mese successivo a quello della data di invio della relativa comunicazione e comunque nel rispetto delle tempistiche previste dal TIMOE, ove la risoluzione sia connessa alla morosità, e dalla disciplina ARERA vigente in materia di switching, risoluzione contrattuale e attivazione dei servizi di ultima istanza. Nei limiti di legge, sono a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa cessazione della fornitura di Energia Elettrica e/o di Gas Naturale e dei relativi servizi collegati, inclusi eventuali costi e oneri aggiuntivi conseguenti alla risoluzione del Contratto.
9.2 Le cause di risoluzione previste dai punti c) ed e) della clausola 9.1 di cui sopra si applicano soltanto nei confronti di professionisti così come definiti all'art. 3, comma 1, lettera c) del d.lgs. 206/2005.
9.3 Il contratto è da considerarsi risolto, con tutte le conseguenze di legge e nei medesimi termini di cui sopra, qualora una o entrambe le forniture subiscano un'interruzione ai sensi dell'Art. 11 delle presenti Condizioni Generali e la stessa si protragga per oltre 30 (trenta) giorni senza che il Rivenditore, per qualsiasi motivo, possa riprendere la fornitura o le forniture. L'impossibilità del ripristino della fornitura, per caso fortuito o causa di forza maggiore, esclude la possibilità di esigere un risarcimento del danno nei confronti del Rivenditore.
9.4 Qualora il contratto di dispacciamento o il contratto di trasmissione e distribuzione necessario all'esecuzione della fornitura perda efficacia, il Contratto sarà risolto secondo le modalità e le tempistiche previste dal TIDE, dall'Allegato B alla deliberazione ARERA 487/2015/R/eel e dalla regolazione vigente in materia di attivazione dei servizi di ultima istanza.

10. RECESSO E CESSAZIONE DELLA FORNITURA
10.1 Qualora il Contratto sia stipulato fuori dai locali commerciali o mediante tecniche di comunicazione a distanza, secondo quanto previsto dal d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, e ss.mm.ii., il Cliente potrà recedere dandone comunicazione a Smart Energy, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento presso la Sede Operativa: Piazza Maestri del Lavoro d'Italia 51, 10093 Collegno (TO), ovvero a mezzo dell'apposito modulo di recesso allegato al presente Contratto (a disposizione anche sul sito web smartenergy.to alla sezione Modulistica), da inviarsi alla Società entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del contratto, qualora il Contratto si sia concluso nel contesto di una visita a domicilio su appuntamento; ovvero 30 (trenta) giorni, qualora il Contratto si sia concluso nel contesto di una visita a domicilio di un professionista non programmata tramite appuntamento oppure nel contesto di escursioni organizzate con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere contratti di fornitura di Energia Elettrica e/o Gas Naturale ai clienti finali domestici. Smart Energy confermerà al Cliente la ricezione della comunicazione, su supporto durevole e senza indugio. Il recesso comporterà il rimborso di tutti i costi sostenuti dal Cliente, entro 14 (quattordici) giorni dall'avvenuta comunicazione.
Le attività necessarie a dar corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del Contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di recesso.
Tuttavia, quando l'esecuzione del Contratto sia iniziata anticipatamente con il consenso del Cliente, espressamente richiesto tramite flag apposto sul frontespizio del presente Contratto in sede di sottoscrizione, il Cliente sarà tenuto soltanto al pagamento dei corrispettivi derivanti dall'eventuale e proporzionata utilizzazione dei servizi. La richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il recesso non comporterà l'avvio della fornitura nel periodo previsto per il recesso, sempre esercitabile dal Cliente nei termini stabiliti, ma potrà comportare un anticipo della fornitura. Nel caso di esercizio del diritto di recesso, dopo la richiesta di esecuzione anticipata del Contratto ed entro i termini stabiliti, la fornitura potrebbe: a) essere garantita, nei casi in cui non sia avviata da Smart Energy, dal precedente venditore qualora il relativo Contratto non risulti esser stato sciolto o dal soggetto che eroga il servizio di fornitura di ultima istanza previsto per la tipologia di Cliente interessato per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente; b) essere avviata da Smart Energy per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente.
Nel caso in cui non sia stato possibile annullare la richiesta di avvio della fornitura, Smart Energy potrà applicare un corrispettivo fisso pari a 23,00 euro (IVA esclusa). Nel caso in cui, invece, la fornitura sia stata avviata, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura. Nel caso di esercizio del diritto di recesso diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del punto di prelievo/riconsegna, il Cliente è tenuto a richiedere la disattivazione all'attuale venditore, che provvederà, anche tramite l'eventuale utente del trasporto e del dispacciamento o l'utente del servizio di distribuzione, nel rispetto dei tempi previsti dalla regolazione vigente.
10.2 In caso di cambio venditore, il Cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza oneri. Il recesso è esercitato tramite il venditore entrante, mediante la richiesta di switching trasmessa al Sistema Informativo Integrato, secondo le modalità e le tempistiche previste dall'Allegato A alla deliberazione ARERA 302/2016/R/com, come successivamente modificato e integrato, nel rispetto dei seguenti termini di preavviso:
• per le forniture di Energia Elettrica e Gas il Cliente finale domestico, ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento entro il giorno 10 del mese antecedente al mese di cambio del fornitore;
• per le forniture di Energia Elettrica il Cliente finale non domestico alimentato in bassa tensione e per le forniture di Gas naturale il Cliente finale non domestico con consumi inferiori a 200.000 mc/anno, ha diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento entro il giorno 10 del mese antecedente al mese di cambio del fornitore;
• per le forniture di Energia Elettrica il Cliente finale alimentato in media tensione e per le forniture di Gas Naturale il Cliente finale non domestico con consumi superiori a 200.000 mc/anno, ha diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento con un termine di preavviso pari a 12 (dodici) mesi da comunicarsi esclusivamente a mezzo raccomandata A/R e/o PEC;
• il Cliente finale non domestico con un unico contratto di fornitura per più POD e/o PdR nei quali almeno un'utenza di Energia Elettrica sia alimentata in media tensione o una utenza di Gas naturale abbia un consumo annuo superiore a 200.000 mc/anno avrà facoltà di recedere dal Contratto con un preavviso di 12 (dodici) mesi per tutti i POD e/o PdR da comunicarsi esclusivamente a mezzo raccomandata A/R e/o PEC.
La richiesta di switching trasmessa al SII vale anche come comunicazione di recesso al venditore uscente.

10.3 A seguito della delibera dell'ARERA 196/2019/R/com (ad integrazione della delibera 783/2017/R/com), a far data dal 01/11/2019, il Cliente, nella fattispecie in cui sia titolare di forniture di Energia Elettrica alimentate in media tensione e/o di forniture di Gas naturale non domestiche con consumi superiori a 200.000 mc/anno, ha facoltà di effettuare richiesta di recesso direttamente al Rivenditore uscente, in via disgiunta dalla richiesta di switching da richiedersi al venditore entrante. La comunicazione in oggetto sarà da inviarsi alla Smart Energy tramite raccomandata A/R e/o PEC. Tale procedimento è previsto in alternativa a quanto disposto dall'art. 3 dell'Allegato A2 della delibera dell'ARERA 783/2017/R/com.
10.4 Nel caso in cui il diritto di recesso sia manifestato senza il fine di cambiare esercente, ma al fine di cessare la fornitura ed i contratti ad essa collegati, il termine di preavviso previsto nel Contratto proposto ai clienti finali sopra descritti sarà pari a un mese ed è esercitabile in qualsiasi momento. In questo caso, il recesso deve essere esercitato dal Cliente mediante l'invio di lettera raccomandata A/R debitamente sottoscritta e timbrata al recapito Smart Energy, Piazza Maestri del Lavoro d'Italia 51, 10093 Collegno (TO) o mediante l'invio di una comunicazione PEC al seguente indirizzo di posta elettronica certificata smart-energy@legalmail.it. Il recesso da parte del Cliente può riguardare anche una sola delle due forniture (Energia Elettrica e/o Gas Naturale). In tal caso il Cliente sarà tenuto a specificarlo nella comunicazione di recesso da inviare al Rivenditore secondo le modalità sopra indicate, specificando la richiesta di Fornitura (Energia Elettrica e/o Gas Naturale) cui il recesso fa riferimento. Il Contratto continuerà a produrre effetti unicamente per la fornitura non oggetto di recesso. In mancanza di specifica il recesso si intenderà relativo a tutte le forniture oggetto del Contratto. In ogni caso il Rivenditore ha facoltà di recedere dal Contratto, per qualunque motivo, dandone comunicazione al Cliente mediante raccomandata A/R, con un termine di preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi. Qualora, a seguito della comunicazione di recesso per la somministrazione di gas naturale, il Cliente non renda possibile la rilevazione finale dei consumi o la chiusura del contatore gas o la sua rimozione, il Cliente stesso rimarrà in ogni caso responsabile dei consumi di gas naturale e dei costi connessi (ad es. corrispettivi richiesti dal Distributore) fino all'effettiva lettura e chiusura del contatore.

11. FORZA MAGGIORE, CASO FORTUITO ED ALTRI CASI DI INTERRUZIONE DELLA FORNITURA
L'adempimento degli obblighi di una delle Parti sarà sospeso per tutto il tempo durante il quale detta Parte sia impedita a tale adempimento per il verificarsi di avvenimenti di carattere straordinario che le Parti non avrebbero potuto prevedere né prevenire con l'esercizio dell'ordinaria diligenza, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: le guerre, le sommosse e i tumulti, gli atti di terrorismo, gli espropri o le requisizioni di attrezzature o installazioni, i sabotaggi, gli incendi, le alluvioni, i terremoti, gli scioperi, le interruzioni o sospensioni della somministrazione di Energia Elettrica e di Gas Naturale non dovute al fatto della Parte che invoca la presente disposizione, o norme di legge e decisioni di autorità che abbiano gli effetti di cui alla presente disposizione, altre circostanze che comportino impossibilità sopravvenuta di una obbligazione ai sensi degli artt. 1463 e ss. c.c. Al verificarsi di una delle circostanze di cui al precedente paragrafo, la Parte che intenda farla valere avrà l'onere di darne tempestivamente comunicazione all'altra Parte a mezzo lettera raccomandata A/R, indicando la circostanza intercorsa, le conseguenze prodotte o che potrebbero prodursi e la prevedibile durata della situazione di impossibilità al regolare adempimento delle obbligazioni contrattuali. In caso di impedimento parziale del Rivenditore, quest'ultimo ha la facoltà di ridurre proporzionalmente le prestazioni dovute, limitandole alla parte rimasta eseguibile, ovvero di dichiarare il proprio recesso dal Contratto con effetto a decorrere dal 60° (sessantesimo) giorno successivo alla comunicazione al Cliente dell'esercizio del recesso. Qualora il Rivenditore non eserciti la facoltà di recedere, il Contratto continuerà ad avere esecuzione per la parte rimasta eseguibile, salva la facoltà del Cliente di recedere mediante dichiarazione a mezzo raccomandata A/R da spedire al Rivenditore entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della comunicazione che evidenzi circostanze di impossibilità parziale. Il recesso del Cliente avrà efficacia decorsi 60 (sessanta) giorni dalla data in cui il Rivenditore ha avuto conoscenza di tale dichiarazione di recesso. Fermi i casi di cui ai precedenti commi, il Rivenditore potrà altresì interrompere la fornitura, adoperandosi, per quanto possibile, per ridurre il disagio del Cliente, per ragioni di servizio quali, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: manutenzione, riparazione di guasti, interventi di ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico, motivi di sicurezza. Le interruzioni di fornitura di cui al presente articolo non daranno luogo a riduzioni del prezzo convenuto né a risarcimento dei danni né a risoluzione del Contratto, a meno che le stesse si protraggano nel tempo per oltre 30 (trenta) giorni dal loro verificarsi.

12. VOLTURA DEL PUNTO DI FORNITURA. CESSIONE DEL CONTRATTO DA PARTE DEL RIVENDITORE
12.1 La voltura del Punto di Fornitura di Energia Elettrica (POD) e/o del Punto di Riconsegna del Gas Naturale (PdR) deve essere richiesta utilizzando la modulistica fornita dal Rivenditore. In caso di voltura, il nuovo intestatario del contratto non risponderà delle obbligazioni tutte riferibili al contratto del vecchio intestatario, ivi comprese le eventuali somme insolute per il pagamento della fornitura di luce e gas e degli altri eventuali oneri antecedenti la data di voltura.
12.2 Il Cliente accetta espressamente sin d'ora che il contratto di fornitura possa essere ceduto dal Rivenditore ad altre società che, direttamente o indirettamente siano dallo stesso controllate o lo controllino o siano soggette a comune controllo ovvero a società terze che subentreranno in tutti i diritti ed obblighi del cedente e assicureranno altresì l'invarianza dei livelli di qualità del servizio. Dell'intervenuta cessione verrà data comunicazione scritta al Cliente. È fatto salvo il diritto di recesso esercitabile dal Cliente, nei termini di cui all'art. 10, entro 60 (sessanta) giorni dalla notificazione della cessione, scaduti i quali la stessa produrrà tutti gli effetti ai sensi di legge. Resta in ogni caso salva la facoltà del Rivenditore di cedere in qualsiasi forma a terzi i crediti derivanti dal Contratto, previa necessaria comunicazione al Cliente, in mancanza della quale non gli saranno opponibili i crediti ceduti.

13. ELEZIONE DI DOMICILIO, LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE
Il Cliente elegge domicilio nel luogo indicato nella Richiesta di Fornitura. Qualora il Cliente che sottoscrive il Contratto non fosse il proprietario dell'immobile, con la sottoscrizione della Richiesta di Fornitura, garantisce di avere ottenuto l'assenso del proprietario all'attivazione della/e fornitura/e. Il Cliente è tenuto ad attestare, sotto la propria responsabilità, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'unità immobiliare, rilasciando al Rivenditore idonea documentazione ovvero dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, ai sensi del DPR 445/2000.
Il Contratto è interpretato e regolato dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, conclusione, esecuzione o risoluzione del Contratto o comunque ad esso relativa sarà competente il Foro di Torino. Nel caso di Cliente "consumatore" ai sensi dell'art. 3, comma 1, lettera a) del Codice del Consumo, sarà competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio del consumatore.

14. RISERVATEZZA
Il Cliente e il Rivenditore si impegnano a mantenere strettamente riservate tutte le informazioni comunque relative al Contratto ed alle Parti ("Informazioni Confidenziali"), tra cui a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: i corrispettivi della fornitura di Energia Elettrica e/o di Gas Naturale. Le Parti si impegnano a far rispettare tale impegno anche dai loro amministratori, dipendenti e consulenti ai quali le Informazioni Confidenziali siano state comunicate. Ciascuna Parte adotterà ogni necessaria precauzione ai fini di salvaguardare la riservatezza e segretezza delle Informazioni Confidenziali e di impedire la loro rivelazione a terzi, restando inteso che nessuna delle Parti sarà ritenuta inadempiente alle disposizioni del presente art. 14 per effetto di comunicazioni eseguite in ottemperanza a obblighi di legge o in seguito ad espresso consenso scritto dell'altra Parte. Gli obblighi di riservatezza e confidenzialità rimarranno in vigore e continueranno ad applicarsi anche dopo la scadenza per qualsiasi causa del Contratto, fintanto che dette Informazioni Confidenziali non divengano legittimamente di dominio pubblico.

15. VALIDITÀ
Il Contratto costituisce la manifestazione integrale delle intese intervenute tra il Cliente e il Rivenditore relativamente all'oggetto dello stesso e prevale su qualunque accordo o intesa precedentemente intervenuti tra le Parti relativamente allo stesso oggetto. Qualora una delle disposizioni del Contratto risulti invalida, inefficace o inapplicabile, tale invalidità, inefficacia o inapplicabilità non inficerà la validità, efficacia o applicabilità di alcun'altra disposizione del Contratto, fatta salva l'applicazione dell'art. 1419, comma 1, c.c. La mancata richiesta di una Parte di adempiere una disposizione del Contratto non pregiudicherà in alcun modo il suo diritto di far valere la medesima in un momento successivo, entro i limiti di decadenza e prescrizione del diritto. Nessuna rinuncia di una Parte a diritti previsti dal Contratto sarà efficace a meno che non sia fatta per iscritto.

16. SITO INTERNET
Il Rivenditore potrà, a sua discrezione e in via facoltativa, mettere a disposizione del Cliente aree riservate del proprio sito internet www.smartenergy.to contenenti, altresì, i consumi del Cliente in relazione ai servizi fruiti. Resta inteso che, qualora il Rivenditore decida di mettere a disposizione del Cliente tale servizio, per accedere al servizio stesso il Cliente dovrà accettarne i termini e le relative condizioni.

17. DURATA DEL CONTRATTO E DECORRENZA DELLA FORNITURA
17.1 Il Contratto ha durata indeterminata, con decorrenza dalla rispettiva data di inizio effettivo della somministrazione. La fornitura di Energia Elettrica e/o di Gas Naturale è condizionata all'attivazione da parte dei soggetti competenti dei servizi di trasporto e dispacciamento dell'Energia Elettrica e/o di trasporto e di distribuzione del Gas Naturale e avviene compatibilmente con l'intervenuta efficacia dei recessi del Cliente verso precedenti fornitori. Qualora, per cause non imputabili al Rivenditore, la decorrenza della fornitura di Energia Elettrica e/o Gas Naturale non sia compatibile con la data di attivazione dei servizi di dispacciamento e di trasporto di Energia Elettrica e/o di trasporto e di distribuzione di Gas Naturale, la decorrenza della fornitura si intende differita alla prima data utile; in tale caso il Rivenditore non sarà responsabile di eventuali danni subiti dal Cliente conseguenti la ritardata attivazione della fornitura e, in caso di fornitura relativa ad una pluralità di POD e/o PdR, si impegnerà a dar corso alla fornitura per quei POD/PdR per i quali l'attivazione risulta già possibile. In questo caso, l'efficacia del Contratto decorre dall'attivazione della fornitura per il primo di essi. In caso di Richiesta di Fornitura congiunta di Energia Elettrica e Gas Naturale, qualora, per cause non imputabili al Rivenditore, non sia possibile l'attivazione congiunta, il Rivenditore si riserva la facoltà di procedere all'attivazione della fornitura solo in relazione all'Energia Elettrica o al Gas Naturale. In questo caso, l'efficacia del Contratto decorre dall'attivazione della prima fornitura.
17.2 La durate delle Condizioni Tecnico Economiche, è indicata nell'Allegato B e saranno applicate a partire dalla data di attivazione dell'offerta. Prima della loro scadenza, il Rivenditore potrà proporre il rinnovo delle CTE in ogni caso con un anticipo di almeno 3 (tre) mesi rispetto al termine. In caso di rinnovo con modifica delle condizioni economiche, il Rivenditore trasmetterà al Cliente la relativa comunicazione, contenente tutte le informazioni previste, congiuntamente alla Scheda Sintetica predisposta secondo il tipo di Cliente e di prezzo. È considerato rinnovo con modifica anche il rinnovo che, pur mantenendo invariati i corrispettivi unitari, comporti la scadenza o la riduzione di sconti precedentemente applicati. In caso di proroga delle CTE senza modifiche, il Rivenditore consegnerà comunque al Cliente, prima della proroga, la Scheda Sintetica compilata secondo quanto previsto dalla regolazione vigente, con modalità idonee a dimostrarne l'avvenuta ricezione.
Qualora il Cliente non desiderasse accettare le nuove CTE, potrà esercitare il recesso conformemente a quanto indicato nell'art. 10 delle presenti Condizioni Generali di Fornitura. In assenza di recesso, le nuove CTE si intenderanno accettate.
17.3 Smart Energy aderisce alla procedura di ripristino volontaria, normata dall'Allegato A della deliberazione ARERA 228/2017/R/com e s.m.i.
17.4 Secondo quanto previsto dalla deliberazione ARERA 228/2017/R/com, Smart Energy si è dotata di un proprio Protocollo di Autoregolazione nel quale sono indicate le modalità di acquisizione e conferma della volontà negoziale del Cliente Finale. Il Protocollo è consultabile sul sito smartenergy.to.

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

19. ASPETTI DELLA SOMMINISTRAZIONE
Il Cliente si dichiara consapevole e accetta che tutti gli aspetti riguardanti la qualità della somministrazione (quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo: variazioni di tensione o pressione, interruzioni nell'erogazione dei servizi, modifica delle caratteristiche di allacciamento alla rete, frequenza, manutenzione della rete, ecc.) attengano esclusivamente ai rapporti in essere tra il Cliente e il Distributore locale ovvero il Gestore della Rete di Trasporto Nazionale secondo quanto previsto dalla normativa vigente di settore. Il Cliente si dichiara consapevole e accetta che in nessun caso il Rivenditore potrà essere ritenuto responsabile, neanche parzialmente e/o indirettamente, di danni causati dalla qualità di somministrazione, o, in generale, dalla connessione dei POD e PdR alla rete, non esercitando il Rivenditore alcuna attività di trasporto o dispacciamento. Il Cliente si dichiara consapevole e accetta che eventuali interruzioni e/o limitazioni di somministrazione, con o senza preavviso, imputabili al Distributore locale e/o al Gestore della Rete di Trasporto Nazionale, o comunque dovute a cause accidentali e/o a cause di forza maggiore e/o provvedimenti di pubblica autorità, non gli attribuiranno alcun diritto di risarcimento nei confronti del Rivenditore o riduzione dei corrispettivi allo stesso dovuti, fatta salva la riduzione proporzionale o totale del corrispettivo per il periodo o i quantitativi interessati dall'interruzione e/o limitazione di somministrazione. In tali casi l'interruzione o la mancata erogazione non potranno costituire ragione di risoluzione del Contratto, fatto salvo quanto stabilito dall'art. 9.3 delle presenti Condizioni Generali, né potrà essere imposto al Rivenditore di garantire modalità alternative di somministrazione. Nel caso in cui le modalità alternative di somministrazione di gas naturale vengano attivate dal Distributore Locale, i relativi costi

verranno addebitati a tutti i Clienti serviti dal Rivenditore sulla Rete di Distribuzione Locale interessata dall'intervento, in misura proporzionale al consumo mensile (effettivo o stimato per ciascun Cliente) nel mese di riferimento. Qualora le modalità alternative di somministrazione risultino eccessivamente gravose, aumentando il corrispettivo in misura superiore del 50% rispetto al prezzo mensile pattuito, è fatto salvo il diritto di recesso del Cliente, da esercitarsi nei modi e nei termini di cui all'art. 10.2 delle presenti Condizioni Generali e senza il pagamento di alcuna penale od onere aggiuntivo.

20. APPARECCHIATURE, VERIFICHE, AVVERTENZE E RESPONSABILITÀ

L'Energia Elettrica e/o il Gas Naturale verranno messi a disposizione del Cliente presso i POD e/o i PdR indicati dal Cliente nella Richiesta di Fornitura e pertanto la proprietà, i rischi e le responsabilità relative verranno trasferiti contestualmente dal Rivenditore al Cliente. Gli impianti e gli apparecchi di proprietà del Cliente debbono risultare conformi alle norme di legge e di sicurezza vigenti ed il loro uso non deve provocare disfunzione alla rete di distribuzione. In conformità con il D.M. 37/2008 per la sicurezza degli impianti, il Cliente è responsabile della corretta conservazione e dell'integrità del Contatore Elettrico e dell'eventuale manomissione, salvo eventi indipendenti dalla volontà del Cliente e comunque a lui non imputabili. Tutti i contatori sono muniti di apposito sigillo di garanzia e rimangono di proprietà del Distributore locale. Il Cliente, in qualità di custode del Contatore Elettrico, risponde della sua sottrazione, distruzione e di qualunque eventuale danno arrecato allo stesso e agli apparecchi accessori installati presso di lui e ha l'onere di verificare che il contatore sia e rimanga sigillato. È fatto divieto assoluto al Cliente di spostare il Contatore Elettrico dal luogo in cui è stato collocato. Nel caso di Contatore elettrico installato presso il Cliente, questi si impegna a consentire al personale del Rivenditore, al personale del Distributore Locale o ad altro personale da questi incaricato, nei limiti della competenza di ciascuno, l'accesso alla proprietà privata per effettuare le normali operazioni di servizio quali: a) lettura; b) controllo; c) chiusura e sostituzione del Contatore Elettrico; d) verifica delle condizioni di sicurezza della fornitura; e) disalimentazione o sospensione per motivi di carattere tecnico o morosità. Qualora il Cliente si opponga o l'accesso venga in qualche modo impedito, il Distributore Locale può, previa diffida formale, sospendere la fornitura disalimentando il punto di prelievo. Il Cliente è consapevole che l'Energia Elettrica e il Gas Naturale possono essere pericolosi qualora non siano adottate le cautele più opportune che egli stesso si impegna a conoscere e far osservare. In particolare, il Cliente dovrà utilizzare solamente apparecchiature omologate, rivolgersi per la manutenzione e gli interventi tecnici a personale qualificato e rispettare le norme di buona tecnica. Il Cliente si impegna inoltre a comunicare al Distributore locale e agli Enti preposti eventuali situazioni di pericolo o necessità di manutenzione riscontrate sugli impianti a monte del POD o PdR e dovrà permetterne a questi l'accesso. Il Rivenditore può effettuare o far effettuare verifiche e, se risultano irregolarità o situazioni di pericolo, può sospendere la fornitura per il tempo occorrente al Cliente per adeguare gli impianti. Nessuna riduzione del consumo di Gas Naturale sarà riconosciuta al Cliente per eventuali dispersioni o perdite degli impianti stessi, da qualunque causa prodotte, né il Rivenditore potrà essere chiamato a rispondere dei danni che derivassero da guasti o da irregolare funzionamento di tali impianti. Qualora, nel corso di vigenza del presente Contratto, il Cliente intenda eseguire opere o lavori che modifichino o interferiscano con i gruppi di misura o le derivazioni d'utenza o i relativi ambienti, oppure vengano modificati i dati relativi al gruppo di misura, la matricola del contatore, la classe del contatore, il codice del PdR, la pressione di misura, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione scritta al Rivenditore, che a sua volta sarà tenuto a comunicarli al Distributore di Gas Naturale, come da Delibera ARERA n. 138/04 "Adozione di garanzie per il libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale e di norme per la predisposizione dei codici di rete". Il Cliente è responsabile della conservazione e dell'integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso di lui. Il gruppo di misura non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente se non per disposizione del Distributore di Gas Naturale (nel caso di recepimento di nuove norme di sicurezza ovvero quando, per modifiche ambientali o strutturali, venga a trovarsi in luoghi che siano ritenuti o possano ritenersi pericolosi o inadatti) ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati. Il Rivenditore e/o il Distributore hanno il diritto di accedere in qualunque momento agli impianti e ai gruppi di misura del Cliente per la verifica dello stato degli stessi. Ciò avverrà con preavviso, salvo ragioni di comprovata urgenza e/o sicurezza o connesse a possibili prelievi fraudolenti. Nel caso in cui il Cliente richieda interventi per guasti o malfunzionamenti attribuiti a impianti ed apparecchi del Distributore, le spese sono a carico del Cliente se il guasto o il malfunzionamento non riguarda impianti ed apparecchi del Distributore. Il Cliente è tenuto a corrispondere al Rivenditore i costi addebitati dal Distributore di Gas Naturale e/o di Energia Elettrica al Rivenditore stesso per l'intervento. Di tale addebito sarà prontamente fornita prova scritta allegata alla prima fattura successiva all'intervento. Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura in contraddittorio, effettuandone richiesta scritta o telefonica. Il Cliente ha diritto di presenziare alla prova di verifica. Ove il Cliente non si avvalga di tale diritto, l'esito della verifica verrà comunicato per iscritto dal Rivenditore al Cliente. Se le verifiche confermano l'inconveniente lamentato dal Cliente, le spese di prova e degli interventi necessari non saranno poste a carico del Cliente.

Nel caso in cui tali spese siano state anticipatamente pagate dal Cliente, il Rivenditore provvederà al dovuto rimborso nella prima fattura utile, successiva alla verifica. Qualora il gruppo di misura installato presso il Cliente, a seguito delle verifiche, presenti un errore nella registrazione dei consumi che ecceda i margini di tolleranza riferiti alla portata del misuratore, come previsto dalla normativa vigente, il Distributore procederà alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamente ed alla determinazione del relativo conguaglio, dandone informazione scritta al Cliente e/o al Rivenditore. I consumi verranno calcolati in base all'errore di misurazione accertato in sede di verifica ovvero, qualora non fosse possibile l'accertamento dell'errore, con riferimento ai consumi storici del Cliente. Il Cliente ha 30 (trenta) giorni di tempo dal ricevimento della comunicazione scritta dei risultati della ricostruzione dei consumi da parte del Distributore e/o del Rivenditore per inviare le proprie osservazioni scritte, adeguatamente documentate, all'indirizzo indicato nella comunicazione stessa; in mancanza, sarà ritenuta valida a tutti gli effetti la ricostruzione dei consumi comunicata dal Distributore o Rivenditore.

21. COMUNICAZIONI E BOLLETTA DIGITALE

Ogni comunicazione tra le Parti, fatto salvo quanto concerne le richieste di informazioni ed i reclami, che sono regolati dal successivo articolo 22, dovrà essere effettuata in forma scritta su supporto durevole (es. a mezzo lettera raccomandata A/R o email). Il Rivenditore potrà inviare le comunicazioni anche unicamente con nota in fattura, fatti salvi i casi in cui sia espressamente richiesto l'invio di raccomandata A/R ai fini dell'efficacia di quanto riportato nella comunicazione.

22. RICHIESTE DI INFORMAZIONI, RECLAMI ED INDENNIZZI AUTOMATICI

22.1 Il Cliente può inviare in forma scritta reclami e/o richieste di informazioni ai recapiti indicati nelle fatture mensili e nel sito web del Rivenditore smartenergy.to, tramite la compilazione del modulo reclami o in forma libera oppure mediante compilazione del form online presente sul sito web https://smartenergy.to/reclami/, purché vengano indicati chiaramente i seguenti elementi minimi, necessari al Rivenditore per l'identificazione del Cliente e per l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

a) ragione sociale/denominazione sociale/nominativo completo;

b) indirizzo di fornitura;

c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, indirizzo e-mail;

d) servizio a cui si riferisce il reclamo (Energia Elettrica e/o Gas Naturale).

e) codice alfanumerico identificativo del punto di fornitura (POD o PdR) ove disponibile o il Codice Cliente.

f) una breve descrizione dei fatti.

I reclami dovranno essere inviati dal Cliente a mezzo raccomandata A/R al seguente indirizzo (oppure al diverso indirizzo e con le diverse modalità che potranno essere comunicate da Smart Energy sul proprio sito web): Piazza Maestri del Lavoro d'Italia 51 – 10093 Collegno (TO), ovvero all'indirizzo PEC smart-energy@legalmail.it o all'email assistenza@smartenergy.to ovvero mediante form online.

Qualora il reclamo inoltrato dal Cliente riguardi un caso di c.d. "Contratto non richiesto", ai sensi e per gli effetti del TIRV, Allegato A Del. ARERA 228/2017/R/com e ss.mm.ii., è necessario che esso sia completo della documentazione attestante la data di conoscenza del Contratto non richiesto o dell'attivazione non richiesta. La data in cui il Cliente ha avuto conoscenza del Contratto o dell'attivazione non richiesta è il decimo giorno solare successivo alla data in cui il Rivenditore ha inviato la conferma del Contratto, ciò anche nel caso di Contratto negoziato fuori dai locali commerciali qualora la conferma venga inviata successivamente alla conclusione del Contratto stesso; la data di scadenza del pagamento della prima bolletta emessa dal Rivenditore non richiesto, negli altri casi.

22.2 Il Cliente potrà ricorrere gratuitamente alla procedura di conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie relative al contratto e alla fornitura, mediante il Servizio Conciliazione ARERA, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità, oppure rivolgendosi agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie iscritti nell'Elenco degli organismi ADR istituito da ARERA o alle ulteriori procedure ammesse dal TICO vigente. La domanda di conciliazione può essere presentata dopo aver ricevuto una risposta al reclamo scritto ritenuta non soddisfacente oppure, in caso di mancata risposta, una volta decorso il termine di 40 (quaranta) giorni solari dalla data di invio del reclamo. La domanda deve essere comunque presentata entro il termine massimo di 1 (uno) anno dalla data di invio del reclamo. Per le controversie rientranti nell'ambito di applicazione del TICO, il previo esperimento del tentativo di conciliazione costituisce condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, fatti salvi i casi esclusi dalla normativa vigente. Le modalità di presentazione della domanda, i termini della procedura, gli organismi competenti e l'Elenco degli organismi ADR sono consultabili sul sito istituzionale di ARERA e sul portale del Servizio Conciliazione. Il Cliente può farsi assistere da una delle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del Codice del consumo o da altro soggetto delegato.

22.3 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale della vendita, Smart Energy corrisponderà al Cliente gli indennizzi automatici previsti dal TIQV. L'indennizzo automatico sarà corrisposto mediante accredito nella prima fattura utile o, qualora necessario, mediante rimessa diretta, entro il termine previsto dal TIQV decorrente dalla data di effettuazione della prestazione o dalla scadenza del termine massimo stabilito per la sua esecuzione. Restano fermi i presupposti, le cause di mancato rispetto degli standard, i casi di esclusione e le modalità di corresponsione degli indennizzi automatici previsti dal TIQV vigente. L'indennizzo automatico è riconosciuto nella misura base e, in caso di ritardo superiore al doppio o al triplo dello standard applicabile, nelle misure crescenti previste dal TIQV, come riportato nella tabella seguente:

	SE L'ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE AVVIENE		
INDENNIZZI AUTOMATICI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE	oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	oltre il doppio dello standard ma entro il triplo dello standard	oltre un tempo triplo dello standard
Mancato rispetto del tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	€ 30,00	€ 60,00	€ 90,00
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	€ 30,00	€ 60,00	€ 90,00
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	€ 30,00	€ 60,00	€ 90,00

22.4 Fermi restando gli indennizzi automatici previsti dal TIQV e indicati al precedente articolo 22.3, Smart Energy riconoscerà al Cliente gli ulteriori indennizzi automatici previsti dalla regolazione ARERA vigente. In caso di ritardata emissione delle fatture di periodo o di chiusura, ovvero di mancato rispetto degli ulteriori obblighi in materia di fatturazione per i quali sia previsto un indennizzo automatico, Smart Energy corrisponderà al Cliente gli importi dovuti secondo i presupposti, le misure, le tempistiche e le modalità stabiliti dal TIF e s.m.i.

In caso di mancato rispetto degli obblighi relativi alle modalità, ai contenuti o ai termini di preavviso delle comunicazioni di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, il Cliente ha diritto all'indennizzo automatico di € 30,00 (trenta euro), nei casi e secondo le modalità previsti dagli articoli 13 e 14 del Codice di condotta commerciale. Restano ferme le ulteriori tutele e gli eventuali indennizzi previsti dalla regolazione vigente in materia di evoluzioni automatiche e rinnovi delle condizioni economiche.

Qualora il mancato rispetto di uno standard specifico relativo a una prestazione di competenza del Distributore dia diritto al Cliente a un indennizzo automatico ai sensi del TIQC, del TIQD o della diversa regolazione applicabile, Smart Energy provvederà a trasferire al Cliente l'indennizzo riconosciuto dal Distributore, secondo gli importi, le tempistiche e le modalità previste dalla normativa vigente.

La corresponsione degli indennizzi automatici non pregiudica il diritto del Cliente di richiedere, nelle sedi competenti e ove ne ricorrano i presupposti, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

23. STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE

Si riportano di seguito gli Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di Energia Elettrica e/o Gas Naturale e gli standard generali di qualità dei servizi telefonici definiti dall'ARERA nel TIQV (Delibera ARERA 399/2025/R/com e s.m.i.). Gli standard applicabili alla data di redazione delle presenti Condizioni Generali sono riportati nelle tabelle seguenti. In caso di successiva modifica della regolazione, troveranno applicazione gli standard e gli indennizzi previsti dalla normativa vigente pro tempore.

STANDARD GENERALE DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI	
INDICATORE	
Accessibilità al servizio	AS ≥ 95 %
Tempo medio di attesa	TMA ≤ 180 secondi
Livello di servizio	LS ≥ 85 %

Per maggiori informazioni sugli standard di qualità commerciale della Smart Energy, visitare la pagina: smartenergy.to/assistenza/informazioni/qualità e l'Allegato E.

24. DISCIPLINA SULL'UTILIZZO DEI MARCHI

I nomi, le immagini e i marchi che identificano il Rivenditore, così come i testi, sono di esclusiva proprietà del Rivenditore e/o di imprese dallo stesso controllate, controllanti o comunque appartenenti a Smart Energy. Nessuna utilizzazione di detti marchi potrà essere intesa in modo tale da conferire al Cliente alcuna proprietà sui predetti nomi, testi, marchi. Tutti i diritti sono di proprietà del Rivenditore, o ad esso concessi in regolare licenza, il quale si riserva il diritto di modificare - in qualunque momento e senza preavviso - i termini e le condizioni di utilizzo. Il Rivenditore, a sua discrezione, ha diritto di inibire l'utilizzo dei marchi al Cliente che abbia violato termini e condizioni della presente disciplina e potrà risolvere il Contratto e/o agire per il risarcimento del danno. In ogni caso il Cliente manleva e lascia indenne il Rivenditore da ogni eventuale responsabilità derivante da un non corretto utilizzo dei marchi.

25. INFORMATIVA BONUS SOCIALE SULLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale è stato introdotto come misura sociale volta a ridurre la spesa energetica delle famiglie in condizioni di disagio economico. A partire dal 1° gennaio 2021, il bonus sociale per disagio economico è riconosciuto automaticamente agli aventi diritto a seguito della presentazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) ai fini dell'attestazione ISEE, senza necessità di presentare un'apposita domanda, secondo quanto previsto dalla deliberazione ARERA 63/2021/R/com e successive modificazioni e integrazioni. Il riconoscimento avviene in presenza dei requisiti e delle soglie ISEE vigenti pro tempore. Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica è previsto anche nei casi di disagio fisico, quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che necessita dell'utilizzo di apparecchiature elettromedicali salvavita alimentate a energia elettrica. Per tale tipologia di bonus è necessario presentare apposita richiesta presso il Comune di residenza o altro ente da questo designato, quali CAF o Comunità montane. Per maggiori informazioni, il Cliente può consultare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800.166.654.

26. SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS

Ai sensi della Delibera 100/2023/R/com dell'ARERA, il Cliente domestico vulnerabile, identificato come tale nel rispetto dei requisiti di vulnerabilità definiti dal decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, può scegliere in alternativa all'offerta di mercato libero per la fornitura di gas naturale di cui al presente Contratto, di essere fornito da Smart Energy alle condizioni economiche e contrattuali definite dall'ARERA relative al Servizio di tutela della vulnerabilità. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'ARERA www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE	
INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20
STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE	
INDICATORE	STANDARD GENERALE
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro 30 giorni solari	95%

27. OFFERTE PLACET

Come previsto dall'ARERA nella Delibera 555/2017/R/com, Smart Energy mette a disposizione, tra le offerte del mercato libero per la fornitura di Energia Elettrica e/o Gas Naturale, anche le offerte denominate PLACET, che prevedono condizioni contrattuali standard e strutture di prezzo definite dall'Autorità. Restano inoltre applicabili le disposizioni del TIF per gli aspetti relativi alla fatturazione. L'offerta PLACET di Smart Energy è consultabile anche sul sito smartenergy.to/offerte/placet/.

CONTATTI ED ASSISTENZA CLIENTI

ASSISTENZA ONLINE smartenergy.to/contatti
INDIRIZZO Sede Legale: Via Confienza n. 10, 10121 Torino - Sede Operativa: Piazza Maestri del Lavoro d'Italia 51, 10093 Collegno (TO)
INDIRIZZO MAIL assistenza@smartenergy.to; smart-energy@legalmail.it
SITO WEB https://smartenergy.to/contatti/
NUMERO VERDE: 800.959119

ALLEGATO A Condizioni Generali – Fornitura Energia Elettrica e Gas Naturale

ALLEGATO B CONDIZIONI TECNICO-ECONOMICHE DI FORNITURA

vedi allegato alla presente documentazione

ALLEGATO C NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

(ai sensi del Codice di Condotta Commerciale Del. 366/2018 e s.m.i.)

Tutti i clienti finali sono liberi di scegliere il proprio venditore di energia elettrica e/o di gas naturale. Sottoscrivendo il contratto o la proposta contrattuale che Le è stata presentata, Lei entrerà o rimarrà nel mercato libero.

Se Lei è un cliente vulnerabile, come definito dalla normativa vigente (art. 22, comma 2-bis, del D.Lgs. 164/2000 per il gas naturale e art. 11 del D.Lgs. 210/2021 per l'energia elettrica), può scegliere in qualsiasi momento, in alternativa all'offerta che Le è stata proposta, le condizioni economiche e contrattuali di fornitura definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per i clienti vulnerabili. Sono clienti vulnerabili, tra gli altri, i clienti domestici che: hanno più di 75 anni; si trovano in condizioni economicamente svantaggiate e hanno diritto al bonus sociale; sono soggetti con disabilità ai sensi dell'art. 3 della L. 104/1992; hanno la fornitura in un'isola minore non interconnessa o in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi; per la sola energia elettrica, utilizzano apparecchiature medico-terapeutiche alimentate a energia elettrica, necessarie per il mantenimento in vita.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per scegliere in modo consapevole, l'ARERA ha adottato il Codice di condotta commerciale (Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/com e s.m.i.), che impone a tutti i venditori precise regole di comportamento. I livelli di qualità commerciale che il venditore è tenuto a rispettare sono stabiliti dal Testo integrato della qualità dei servizi di vendita (TIQV – Allegato A alla deliberazione 399/2025/R/com e s.m.i.).

Le offerte di tutti i venditori possono essere confrontate gratuitamente sul Portale Offerte gestito da Acquirente Unico per conto dell'ARERA: www.ilportaleofferte.it.

Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e, più in generale, sui Suoi diritti, può visitare il sito www.arera.it o contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654.

Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di un'offerta contrattuale:

1) IDENTITÀ DELL'IMPRESA E DELL'OPERATORE COMMERCIALE

Nome impresa; indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio dei diritti di ripensamento; codice identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata; data e ora del contatto; firma del personale commerciale che l'ha contattata.

2) SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

Data di presunta attivazione; periodo di validità della proposta [Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI[1], se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 (quarantacinque) giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta]; eventuali oneri a carico del Cliente.

3) CONTENUTO DEL CONTRATTO

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:
prezzo del servizio; durata del contratto; modalità di utilizzo dei dati di lettura; modalità e tempistiche di pagamento; conseguenze del mancato pagamento; modalità e tempistiche per l'esercizio dei diritti di recesso; modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita.

DOCUMENTI DA CONSEGNARSI OLTRE ALLA PRESENTE NOTA INFORMATIVA

Copia contratto; scheda sintetica (solo per i clienti domestici).
Informazioni precontrattuali: smartenergy.to/wp-content/uploads/Informazioni_Precontrattuali_Smart_Energy.pdf
Guida alla bolletta 2.0 e **Glossario**: smartenergy.to/assistenza/informazioni/glossario-tecnico
(1) PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro, nel caso di proposta per la fornitura di Energia Elettrica.

ALLEGATO D INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

vedi allegato alla presente documentazione

SMART ENERGY

ALLEGATO B

VSU08_09/11/2026

SMART LUCE ZERO STRESS

CONDIZIONI TECNICO-ECONOMICHE DI FORNITURA[1]

Sottoscrivibile dal 09.11.2026 al 31.12.2026 salvo proroghe
Condizioni valide per 60 mesi dalla data di attivazione

VENDITA ENERGIA ELETTRICA

Codici Offerte: SMART LUCE ZERO STRESS - 038718ETFML01XX0SMARTLUCZSTRESS1[2]
L'offerta SMART LUCE ZERO STRESS (038718ETFML01XX0SMARTLUCZSTRESS1) è riservata ai clienti domestici - Mercato Libero

DOMESTICI

L'offerta comprende la spesa per la vendita di energia elettrica, incluse le componenti di marginalità ed i corrispettivi di commercializzazione come sintetizzato nella seguente tabella:

La Spesa per la vendita di energia elettrica comprende le seguenti componenti di costo:

CORRISPETTIVI DEFINITI DAL VENDITORE	VALORE
1. Corrispettivo per il consumo - Prezzo fisso materia prima	0,20990 €/kWh (prezzo già comprensivo delle perdite di rete per la Bassa Tensione, attualmente pari al 10%)
2. Costi di commercializzazione mercato libero – Quota fissa	180 €/anno/POD

DISPACCIAMENTO

definito come ulteriore corrispettivo a copertura dei costi del servizio di dispacciamento e del mercato della capacità, espresso in €/kWh, valorizzato dall'Autorità e pari al valore del corrispettivo CDISPD del servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili di cui al TIV (Del. ARERA 362/2023/R/eel e s.m.i.) e applicato in maniera passante ai clienti finali[3]. Per il mese di ottobre 2026 è pari a 0,0146421 €/kWh, per il mese di novembre 2026 è pari a 0,0146421 €/kWh, per il mese di dicembre 2026 è pari a 0,0210441 €/kWh comprensivi di perdite di rete.

L'offerta è dedicata a clienti persone fisiche nel mercato libero e a POD forniti in bassa tensione ad uso domestico con dati di consumo inferiori alla soglia di 8.000 kWh annui. Per la somministrazione di energia elettrica sono fatturati al Cliente i corrispettivi relativi alla Spesa per la vendita di energia elettrica, di seguito esposti. Il Costo di commercializzazione mercato libero - Quota Variabile (Spread) applicato è fisso, come indicato nella tabella, e pari 0,20990 €/kWh. Il corrispettivo è da intendersi al lordo delle perdite di rete per la Bassa Tensione, attualmente pari al 10%. I Costi di commercializzazione mercato libero – Quota fissa, sono una componente di costo che Smart Energy S.r.l. applica al Cliente finale sul mercato libero, a copertura della voce di spesa per la vendita afferente all'approvvigionamento e alla commercializzazione, dei costi sostenuti per svolgere le funzioni di sviluppo, attivazione e gestione della clientela e a titolo di margine addizionale. La quota fissa pari a 180 €/anno/POD per i clienti domestico. La fatturazione di tutti i corrispettivi avrà periodicità mensile.
OFFERTA A PREZZO FISSO: La scelta di un'offerta di questo tipo, rispetto a un'offerta a prezzo variabile, può dipendere anche dalla Sua propensione al rischio. Optando per un prezzo fisso, paga un corrispettivo definito in anticipo e non soggetto alle variazioni dei prezzi sui mercati all'ingrosso dell'energia elettrica; tuttavia, a fronte di tale mitigazione del rischio di volatilità dei prezzi, il corrispettivo applicato potrebbe risultare più basso o più elevato rispetto ai corrispettivi variabili indicizzati ai prezzi sui mercati all'ingrosso dell'energia elettrica

(1) Per quanto non espressamente previsto nelle presenti Condizioni Tecnico Economiche, trovano applicazione le Condizioni Generali di Fornitura e la normativa vigente di settore.
(2) La presente offerta è pubblicata sul Portale Offerte nella sezione delle offerte non simulabili, secondo le modalità individuate dal Gestore ai sensi dell'art. 10, comma 10.8, dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 51/2018/R/com e s.m.i. La non simulabilità deriva dal sistema di scontistica previsto dall'offerta, il cui calcolo richiede adattamenti delle funzionalità del Portale Offerte ai fini della stima della spesa annua. Pertanto, ai sensi dell'art. 19, comma 19.1, del Codice di condotta commerciale (Allegato A alla deliberazione ARERA 366/2018/R/com e s.m.i.), la Scheda sintetica non riporta il riquadro "Spesa annua stimata in €/anno (escluse imposte e tasse)". Ai sensi dell'art. 20, comma 20.1, lettera a), del medesimo Codice, si evidenzia che la spesa annua non è stimabile secondo i criteri definiti dall'Autorità nell'ambito del Portale Offerte; le modalità di applicazione del prezzo per l'intera durata delle condizioni economiche sono illustrate nella Scheda sintetica, sezione "Prezzo".
(3) Il corrispettivo CDISPD è determinato come prodotto tra il parametro λ di cui al comma 10.5 e la somma del corrispettivo di capacità di cui al comma 48.9 e dei corrispettivi applicati da Terna per il servizio di dispacciamento, ad eccezione del corrispettivo di sbilanciamento effettivo di cui alla sezione 2-21 "Corrispettivi di sbilanciamento" del TIDE, del corrispettivo a copertura dell'onere netto di approvvigionamento della capacità di cui all'articolo 23bis del TIS e del corrispettivo di aggregazione misure di cui all'articolo 15 del TIS.

SCONTI E/O BONUS

SCONTO ANNIVERSARIO

Il cliente che: avrà allineato correttamente il metodo di pagamento Sepa Direct Debit (SDD) in sede di attivazione della fornitura, non avrà registrato durante il periodo di fornitura episodi di morosità e/o ritardo nei pagamenti riceverà uno sconto una tantum: pari a 1 euro, al compimento di dodici mesi dalla data di attivazione. L'importo dello sconto sarà accreditato nella fatturazione della relativa dodicesima competenza. La fornitura dovrà essere necessariamente in corso di validità, senza pratiche di sospensione/disalimentazione/recesso/risoluzione/switch out verso altro fornitore in corso.

TRASPORTO E ONERI GENERALI DI SISTEMA

SPESA PER LA TARIFFA PER L'USO DELLA RETE DI ENERGIA ELETTRICA

La Spesa per il servizio di trasporto e gestione del contatore (ai sensi della delibera ARERA n. 568/2019/R/eel e s.m.i - TIT e della delibera ARERA n. 481/2017/R/eel e s.m.i.) si compongono dei corrispettivi in relazione ai servizi di trasporto, distribuzione e misura dell'energia elettrica applicati come definiti da ARERA.

SPESA PER GLI ONERI GENERALI DI SISTEMA

ivi incluse le componenti ASOS e ARIM; la componente ASOS serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione. È a carico di tutti i clienti elettrici.

VALORI ENERGIA ELETTRICA AGGIORNATI DALL'AUTORITA'

I corrispettivi oggetto del presente paragrafo saranno applicati nella misura definita dall'ARERA e di volta in volta modificati e aggiornati, saranno fatturati al Cliente ulteriori oneri, corrispettivi, tariffarie e/o maggiorazioni eventualmente introdotti dalle competenti autorità con riferimento alle componenti di Rete e OGDS dell'energia elettrica, anche (ma non esclusivamente) in sostituzione di altri, tali corrispettivi saranno comunicati preventivamente al cliente tramite l'apposito paragrafo nella fattura mensile di sintesi. I valori aggiornati dei corrispettivi di dispacciamento, della tariffa per l'uso della rete elettrica e degli oneri Altri corrispettivi generali di sistema si possono consultare al seguente indirizzo: https://www.arera.it/consumatori/valori-elettricita-e-gas-aggiornati. Come previsto del Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31/07/2009 si rendono consultabili le info inerenti il mix energetico: https://smartenergy.to/assistenza/informazioni/mix-energetico/

ONERI DI RECESSO ANTICIPATO

Il Cliente prende atto e accetta espressamente che, qualora cessi il rapporto contrattuale prima della scadenza del periodo di validità dell'offerta a prezzo fisso disciplinata dalle presenti Condizioni Tecnico-Economiche, Smart Energy S.r.l. potrà addebitare al Cliente un corrispettivo a titolo di onere per recesso anticipato. Ai fini della presente clausola, rientra ogni causa di cessazione del rapporto contrattuale riconducibile a una scelta o richiesta del Cliente, intervenuta prima della scadenza del periodo di validità dell'offerta a prezzo fisso.

L'onere per recesso anticipato sarà applicato nella prima bolletta utile successiva alla cessazione della fornitura, con riferimento a ciascun Punto di fornitura interessato dalla cessazione anticipata.

L'importo dell'onere è pari a **€ 7,00 per ciascun mese residuo di durata dell'offerta a prezzo fisso**. Considerata la durata dell'offerta pari a 60 mesi, l'importo sarà determinato secondo la seguente formula:

€ 7,00 x (60 mesi – numero di mesi di fornitura).

L'importo massimo applicabile a titolo di onere per recesso anticipato è pari a € 420,00 per ciascun Punto di fornitura. L'importo come sopra determinato costituisce il limite massimo dell'onere addebitabile al Cliente per la cessazione anticipata del rapporto contrattuale. In ogni caso, l'onere applicato non potrà eccedere la perdita economica diretta sostenuta da Smart Energy S.r.l. in conseguenza della cessazione anticipata dell'offerta a prezzo fisso, anche tenuto conto dei costi di approvvigionamento assunti dalla Società in relazione alla durata dell'offerta medesima.

Il Cliente dichiara di approvare specificamente la presente clausola relativa all'applicazione dell'onere per recesso anticipato, al relativo criterio di calcolo e all'importo massimo applicabile.

Luogo _____ Data _____ Firma _____

DURATA E RINNOVO

Le presenti Condizioni Tecnico Economiche sono valide e saranno applicate per **60 mesi** a partire dalla data di attivazione dell'offerta. Allo scadere del periodo indicato, in ogni caso con un anticipo di almeno 3 mesi, il Fornitore potrà inviare al Cliente delle nuove CTE. Qualora il Cliente non desiderasse accettare le nuove Condizioni Economiche, potrà esercitare il recesso senza l'applicazione di alcun onere di recesso, conformemente a quanto indicato nell'art. 8 delle Condizioni Generali di Fornitura. In assenza di recesso, le nuove CTE si intenderanno accettate. In assenza di invio da parte del Fornitore di nuove CTE, le precedenti CTE si intenderanno prorogate per ulteriori 60 mesi.

PRESTAZIONI TECNICHE E SERVIZI DI CONNESSIONE

Come indicato nelle Condizioni Generali di Fornitura, agli artt. 6 e 7, sono a carico del Cliente finale gli eventuali corrispettivi fissi relativi alle spese di gestione delle prestazioni erogate dal Distributore Locale, come previste dai testi integrati ARERA (TIV, TIC, TIQE e s.m.i. per l'energia elettrica e TUDG, RTDG, TIVG e s.m.i. per il gas naturale). In aggiunta ai suddetti saranno dovuti alla Smart Energy S.r.l. gli oneri amministrativi forfettari richiesti al Cliente finale a copertura delle spese di gestione tecnica della prestazione. I suddetti oneri amministrativi sono così determinati: euro 19,00 per le forniture di tipo domestico ed euro 27,00 per le forniture di tipo altri usi, per le seguenti prestazioni: **volture, verifiche e spostamenti dei gruppi di misura, aumenti e riduzioni di potenza disponibile, sospensioni e riattivazioni per morosità, cessazioni amministrative, disalimentazioni**. Euro 20,00 per le forniture di tipo domestico ed euro 30,00 per le forniture di tipo altri usi, per le seguenti prestazioni: **subentri, prime attivazioni, nuovi allacci**. Per ulteriori dettagli e per la presentazione delle richieste si rimanda alla modulistica scaricabile dal sito internet:www.smartenergy.to . Tutti gli importi indicati sono IVA esclusa.

MIX ENERGETICO

FONTI PRIMARIE UTILIZZATE	COMPOSIZIONE DEL MIX ENERGETICO NAZIONALE UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA IMMESSA NEL SISTEMA ELETTRICO ITALIANO (%) 2025	COMPOSIZIONE DEL MIX ENERGETICO UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA VENDUTA DA SMART ENERGY S.R.L. (%) (1) 2025	FATTORI DI EMISSIONE DI CO2 PER COMBUSTIBILE (GCO2/KWH) (2) 2025	COMPOSIZIONE DEL MIX ENERGETICO VENDUTO DA SMART ENERGY S.R.L. (GCO2/KWH) 2025
Fonti Rinnovabili	49,38 %	9,78 %	0	0
Carbone	1,25 %	9,15 %	862,41	96
Gas naturale	44,57 %	68,38 %	370,56	276
Prodotti Petroliferi (DM 224)	0,40 %	0,92 %	476,58	5
Nucleare	0 %	4,63 %	0	0
Lignite	0 %	0,07 %	1.012,49	1
Altre Fonti (no RES)	4,40 %	7,07 %	683,78	54
Fattore di emissione totale dell'offerta				433

(1) La composizione del mix energetico utilizzato da Smart Energy S.r.l. coincide con la composizione del mix energetico per contratto (%), in quanto per le offerte commercializzate non viene effettuato alcun annullamento di Garanzie di Origine (GO) ai sensi del Decreto del Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica 14 luglio 2023, n. 224 e della Delibera ARERA 496/2023/R/COM
(2) I fattori di emissione di CO_2 riportati per ciascuna fonte primaria sono stati determinati sulla base dei parametri standard nazionali pubblicati dall'ISPRA per l'anno 2025 (Rapporto R430/2026, ISPRA), in ottemperanza al Decreto Ministeriale del MASE n. 224 del 14 luglio 2023, all'art. 8, comma 1.
(3) dato Pre-Consuntivo pubblicato dal GSE

Fatturazione: La fatturazione e le modalità di invio della bolletta avverranno secondo quanto previsto all'art. 6 delle CGF.

ALLEGATO D - INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Smart Energy S.r.l., in qualità di Titolare del Trattamento dei dati, ai sensi degli Artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali – GDPR n. 679/2016, informa sul trattamento dei dati personali e garantisce la sicurezza, la riservatezza e la protezione dei dati personali di cui è in possesso, in qualsiasi fase del processo di trattamento degli stessi.

Titolare del Trattamento. Titolare del trattamento è la società Smart Energy S.r.l. CF. e P. IVA 12826060019, con sede legale in Via Confienza, 10 – 10121 - Torino e sede operativa in P.zza Maestri del Lavoro d'Italia, 51 - 10093 – Collegno (TO).

Responsabile della protezione dei dati / Data Protection Officer (DPO). Smart Energy ha nominato il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) o Data Protection Officer (DPO), soggetto indipendente e imparziale a tutela dei dati personali detenuti dall'azienda.

Contatti. Per contattare il Titolare del Trattamento e il DPO: Indirizzo: **p.zza Maestri del Lavoro d'Italia, 51 – 10093 – Collegno (TO)**. E-mail: **privacy@smartenergy.to.**

Categorie di interessati, dati personali trattati e modalità di raccolta. Ai fini della presente informativa si ritengono dati personali quelli relativi alle persone fisiche intese come soggetti che operano in nome proprio oppure in nome e per conto delle imprese clienti, professionisti, ditte individuali e potenziali clienti. Rientrano inoltre tra gli interessati i soggetti terzi che, pur non essendo intestatari del contratto di fornitura, risultano coinvolti a vario titolo nel rapporto contrattuale, ad esempio in qualità di assuntori di pagamento o contatti di riferimento.

Il trattamento dei dati di tali soggetti terzi è limitato alle sole finalità di gestione delle comunicazioni o dei pagamenti o degli adempimenti amministrativi connessi al contratto**.**

In particolare, Smart Energy può trattare, in relazione a questi soggetti, le seguenti categorie di dati personali:

a) Dati dei clienti intestatari del contratto:

1. **Dati anagrafici**: nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale;
2. **Dati di contatto**: indirizzo di residenza, telefono, e-mail;
3. **Dati contrattuali**: POD, PDR, durata e condizioni contrattuali;
4. **Dati di consumo**: storico dei consumi, andamento della fornitura, misurazioni automatiche;
5. **Dati di pagamento e bancari**: codice IBAN o altro strumento di pagamento utilizzato, esiti dei pagamenti, storicità delle fatture e delle transazioni.
6. **Dati particolari (Art. 9 GDPR):** qualora l'Interessato richieda di beneficiare di specifiche tutele o agevolazioni previsti dalla normativa di settore, il Titolare potrà trattare dati relativi allo stato di salute, quali la documentazione o certificazione sanitaria eventualmente fornita dall'Interessato.

b) Dati dei soggetti terzi assuntori di pagamento o contatti di riferimento (se diversi dal cliente):

1. **Dati identificativi e di contatto**: nome, cognome, codice fiscale, e-mail e/o telefono;
2. **Dati di pagamento e bancari**: codice IBAN o altro strumento di pagamento utilizzato, esiti dei pagamenti, storicità delle fatture e delle transazioni

Fonte dei dati. I dati personali oggetto di trattamento sono raccolti direttamente presso l'interessato o acquisiti da fonti esterne, secondo le modalità di seguito specificate:

Raccolta diretta presso l'interessato: i dati sono forniti a dipendenti ed Agenti in occasione di:

- Contatti telefonici o commerciali;
- Contatti ottenuti da agenti;
- Offerte pervenute via telefono, e-mail, o altro mezzo;
- Sottoscrizione del contratto di fornitura;
- Trasmissioni e transazioni che si realizzano durante il periodo di fornitura/contrattuale.

Raccolta presso soggetti terzi o fonti esterne: per finalità connesse all'esecuzione del contratto e alla tutela del credito, i dati possono essere acquisiti da:

- Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC): nell'ambito del processo di valutazione del rischio di credito, Smart Energy S.r.l. acquisisce dati personali relativi a richieste e rapporti di credito presso Sistemi di Informazioni Creditizie gestiti da soggetti privati. Tali dati sono trattati in conformità al "Codice di condotta SIC". Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo *"Informativa per tutti gli operatori di SIC"*.
- Soggetti istituzionali e operatori del settore energetico (es. Distributori e Sistema Informativo Integrato), per l'acquisizione dei dati tecnici relativi ai punti di prelievo e dei flussi di misura necessari alla gestione operativa, alla fatturazione e all'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Finalità e base giuridica dei trattamenti. I dati personali sono trattati per le finalità connesse alla presa di contatto e alla gestione del rapporto contrattuale di fornitura di prodotti e servizi dalla negoziazione fino alla cessazione di esso, nonché per ottemperare agli adempimenti ed agli obblighi amministrativi, doganali, di legge o fiscali, inerenti ai servizi e/o prodotti acquistati. In aggiunta, i predetti dati sono utilizzati per compiere tutte le attività a queste strumentali e accessorie e comunque necessarie al perseguimento delle finalità dette (la registrazione, l'archiviazione dei dati, la consultazione etc.). Più in particolare, i dati di cui sopra, saranno trattati da Smart Energy per le seguenti finalità e basi giuridiche:

1. Presa di contatto, formalizzazione e successiva gestione del contratto di fornitura, anche attraverso soggetti terzi, e gestione delle relative fatture. Ivi compresa la gestione della contabilità, l'amministrazione, i flussi finanziari e la tesoreria. Per l'esecuzione di misure contrattuali o precontrattuali Art. 6 1) b) GDPR.
2. Controllare la qualità dei dati raccolti in sede di sottoscrizione, dei servizi erogati per l'esecuzione di misure contrattuali o precontrattuali Art. 6 1) b) GDPR.
3. Verificare il livello di gradimento e la qualità dei dati raccolti tramite chiamate registrate. Sulla base del suo consenso Art. 6 1) a) GDPR.
4. Verificare la solvibilità e affidabilità economico-finanziaria del potenziale cliente e dell'eventuale assuntore di pagamento effettuata al fine di valutare il rischio di insolvenza, prevenire frodi e garantire la corretta esecuzione delle obbligazioni derivanti dal contratto di fornitura, anche in fase precontrattuale. Tale verifica avviene mediante la comunicazione dei suddetti dati a Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) gestiti da privati (nello specifico Experian Italia S.p.A.). Il trattamento è finalizzato alla ricezione di indicatori sintetici relativi al profilo di rischio, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e del Codice di Condotta SIC. Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo "Informativa per tutti gli operatori di SIC". Sulla base del legittimo interesse del Titolare Art. 6 1) f) GDPR.
5. Fornire l'assistenza richiesta dal cliente tramite l'help desk su tematiche relative al contratto, come la pianificazione degli interventi, l'evasione degli ordini e il controllo delle forniture e delle relative fatture. Per l'esecuzione di misure contrattuali Art. 6 1) b) GDPR.
6. Gestire gli adempimenti di natura contabile, civilistica, fiscale, doganale, previsti da leggi, regolamenti, norme e direttive comunitarie ed extracomunitarie. Per l'esecuzione di un obbligo legale Art. 6 1) c) GDPR.
7. Prevenire possibili frodi, insolvenze o inadempienze attraverso il controllo delle informazioni in nostro possesso anche tramite contatti telefonici. Sulla base del legittimo interesse del Titolare Art. 6 1) f) GDPR.
8. Prevenire e gestire possibili reclami, contenziosi, effettuare recupero del credito, operare cessione del credito, gestire il valido recesso del contratto di fornitura e adire le vie legali a tutela della società. Sulla base del legittimo interesse del Titolare Art. 6 1) f) GDPR.
9. Assicurare il buon funzionamento e la sicurezza delle applicazioni digitali a supporto del contratto. Sulla base del legittimo interesse del Titolare Art. 6 1) f) GDPR.
10. Rispondere a specifiche richieste del cliente con l'invio del materiale tecnico e/o informativo e di aggiornamento relativo ai servizi acquistati e ad altre comunicazioni. Sulla base del legittimo interesse del Titolare Art. 6 1) f) GDPR.
11. Analizzare, tramite strumenti automatizzati e non, le abitudini e le preferenze di consumo (c.d. profilazione) al fine di proporre prodotti, servizi e soluzioni commerciali sempre più in linea con le esigenze del cliente. Sulla base del consenso Art. 6 1) a) GDPR.
12. Comunicare ai clienti, tramite strumenti automatizzati e non, informazioni relative al contratto sullo sviluppo dei servizi proposti, le novità e le altre opportunità tecniche e commerciali di Smart Energy. Sulla base del consenso Art. 6 1) a) GDPR.
13. Comunicare i dati di contatto a società facenti parte del Gruppo operanti nello stesso settore di attività, per finalità di marketing. Sulla base del consenso Art. 6 1) a) GDPR.
14. Registrare le conversazioni telefoniche effettuate nel quadro delle indagini di customer satisfaction, al fine di effettuare analisi interne sul livello di gradimento del servizio di assistenza clienti e migliorare la qualità complessiva del supporto offerto. Tale trattamento viene effettuato previo consenso dell'interessato, espresso al momento dell'interazione con l'operatore telefonico, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. a) del GDPR.
15. Verificare l'effettiva volontà di recesso dal contratto di fornitura ricevuto, tramite un contatto telefonico in ottica di controllo e di tutela delle decisioni prese. Sulla base del legittimo interesse del titolare. Art. 6 1) f) GDPR
16. Rilevare il grado di soddisfazione della clientela, anche tramite questionari inviati via e-mail o altri canali di comunicazione. I dati raccolti sono trattati esclusivamente per migliorare la qualità dei servizi, l'efficienza operativa e l'esperienza del cliente. A tal fine, i clienti possono essere ricontattati per gestire eventuali criticità segnalate o per approfondire i feedback positivi ricevuti al fine di ottimizzare i processi aziendali, senza svolgere alcuna attività di marketing o promozionale. Il trattamento si basa sul legittimo interesse del titolare. Art. 6 1) f) GDPR.
17. Gestire le richieste dell'Interessato volte all'accesso a specifiche tutele o agevolazioni previsti dalla normativa di settore, esclusivamente ai fini della verifica dei requisiti e dell'adempimento degli obblighi connessi alla gestione della fornitura. Per l'adempimento di obblighi di legge e di regolamentazione di settore. Art. 6 1) c) GDPR e Art. 9 2) b) e g) GDPR

Monitoraggio delle comunicazioni e-mail. Nell'ambito delle comunicazioni inviate tramite posta elettronica, la Società può utilizzare strumenti tecnologici che consentono di rilevare alcune informazioni relative all'interazione dell'interessato con i messaggi ricevuti, quali l'apertura delle comunicazioni e l'utilizzo dei collegamenti presenti al loro interno.

Tali strumenti possono essere utilizzati sia nell'ambito delle comunicazioni informative, contrattuali e di servizio necessarie alla gestione del rapporto con l'interessato, sia, ove applicabile e sulla base del consenso dell'interessato, nell'ambito delle comunicazioni commerciali e promozionali. L'utilizzo di tali strumenti avviene nel rispetto della normativa applicabile e delle indicazioni dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Per maggiori informazioni sulle modalità di utilizzo di tali strumenti, sulle categorie di dati trattati, sulle finalità perseguite, sulle basi giuridiche applicabili e sulle modalità di gestione delle preferenze eventualmente disponibili, si rinvia all'Informativa sul Monitoraggio delle Comunicazioni E-mail (Tracking Pixel) disponibile nella sezione "Informative Privacy" del sito web della Società.

Durata del trattamento e conservazione dei dati. I suoi dati personali, compresi i dati particolari eventualmente trattati, saranno conservati per il solo tempo necessario al conseguimento delle finalità del trattamento sopra indicate, nel rispetto dei principi di proporzionalità e necessità.

In particolare, i suoi dati personali saranno conservati fintanto che sussista il rapporto contrattuale con Smart Energy ed in ogni caso per obblighi di natura contabile e fiscale 10 anni dal momento della conclusione del rapporto negoziale/contrattuale, fatta salva l'eventuale conservazione degli stessi per un periodo ulteriore laddove necessaria ai fini della gestione di azioni giudiziali in corso e all'adempimento di specifici obblighi di legge.

I dati conferiti per la finalità di cui ai punti 11, 12 e 13 saranno conservati per tutta la durata del contratto e per un periodo ulteriore di 12 mesi, salvo revoca del consenso.

Con riguardo alla finalità di cui al punto 3, la registrazione delle chiamate effettuate ai fini della conferma della qualità dei dati raccolti sarà conservata per un periodo di 6 mesi a decorrere dal recesso dal contratto, salvo l'ulteriore conservazione necessaria per effetto di una contestazione ovvero di una partita aperta da parte del Cliente. La registrazione delle chiamate effettuate per la verifica del livello di gradimento di gestione contrattuale sarà conservata per un periodo di 6 mesi decorrenti dalla loro acquisizione.

Con riguardo alla finalità di cui al punto 14, le registrazioni saranno conservate per un periodo di 90 giorni decorrenti dalla loro acquisizione.

I dati trattati per la verifica della solvibilità tramite Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC), come indicato al punto 4, seguono le regole di conservazione stabilite dal Codice di Condotta SIC. Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo *"Informativa per tutti gli operatori di SIC"*.

Consenso. Ai sensi dell'Art. 6 del Regolamento n. 2016/679, il conferimento del consenso è necessario per le finalità dei trattamenti 3, 11, 12, 13 e 14 sopra citati. Il consenso è libero, specifico e facoltativo per ogni finalità sopra menzionata e si trova in calce al frontespizio del contratto di fornitura. Lei potrà liberamente accettare o negare il consenso senza pregiudicare il perfezionamento del contratto. Con riferimento alle registrazioni delle telefonate il consenso è prestato dall'interessato al momento dell'interazione con l'operatore telefonico.

Il trattamento dei dati particolari (Art. 9 GDPR) non richiede il consenso dell'Interessato e viene effettuato unicamente per ottemperare a obblighi di legge o regolamentari e per rispondere a eventuali richieste dell'Interessato relative a specifiche tutele o agevolazioni.

Revoca del consenso. Ai sensi dell'art. 7, comma 3, del GDPR, Lei ha il diritto di revocare il proprio consenso in qualsiasi momento, senza motivazione. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca. Per revocare il consenso è invitata a seguire le modalità indicate nel paragrafo "Modalità di esercizio dei diritti".

Modalità del trattamento. I trattamenti dei dati potranno essere effettuati sia con mezzi cartacei, sia manualmente, sia con mezzi e strumenti informatici, presso la sede di Smart Energy o presso le sedi di altri soggetti formalmente autorizzati al trattamento. Le suddette modalità sono svolte in modo da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati trattati, con l'adozione di misure di sicurezza adeguate ai sensi dell'Art. 32 GDPR.

Soggetti che effettuano il trattamento. Dipendenti, collaboratori interni o esterni autorizzati sulla base dei ruoli e delle mansioni lavorative espletate, società esterne incaricate al trattamento da parte del titolare. Pertanto, essi hanno diritto a conoscere e trattare i dati

ALLEGATO D - INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

raccolti, nei limiti delle loro prestazioni ed in conformità alle istruzioni impartite da Smart Energy e dalla legge.
Ambito di comunicazione dei dati. Il trattamento è svolto direttamente dall'organizzazione del Titolare tramite soggetti opportunamente designati e istruiti, che agiranno in veste di incaricati, nonché da imprese esterne che svolgono servizi di varia natura per conto di Smart Energy, per quanto strettamente necessario. A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Consulenti, professionisti, agenzie commerciali ed intermediari;
- Banche, istituti di credito e Poste italiane;
- Soggetti dell'amministrazione pubblica e finanziaria;
- Società di consulenza e manutenzione informatica;
- Società appartenenti allo stesso gruppo societario;
- Società di comunicazione e marketing;
- Studi legali per il contenzioso e il recupero del credito;
- Altri eventuali fornitori di beni e servizi;
- Autorità pubblica e forze dell'ordine in caso di loro richiesta legittima di accesso ai dati.

In particolare, ai fini della verifica della solvibilità e dell'affidabilità creditizia dei clienti, i dati identificativi e anagrafici dell'Interessato potranno essere comunicati a società specializzate nella gestione dei Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC), quali Experian Italia S.p.A. (con sede legale in Roma, Piazza dell'Indipendenza 11/b), che operano in qualità di titolari autonomi del trattamento per le finalità di loro competenza. Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo *"Informativa per tutti gli operatori di SIC"*.
L'elenco dei soggetti o delle categorie dei soggetti a cui i dati potranno essere comunicati è disponibile inoltrando richiesta all'indirizzo **privacy@smartenergy.to**.
Ambito di diffusione dei dati. I dati personali trattati non saranno diffusi a soggetti indeterminati, tuttavia, ai fini della gestione del contratto, Smart Energy potrà trasmettere i dati dei propri clienti alle altre società facenti parte dello stesso Gruppo societario.
Trasferimento dei dati. Nell'ambito delle finalità sopra indicate, i dati personali sono trattati sul territorio italiano. Per quanto riguarda alcune delle attività informatiche, Smart Energy si avvale di società specializzate con sede anche all'estero. In caso di trasferimento di dati verso Paesi non appartenenti all'Unione Europea, il trattamento avverrà sulla base di adeguate garanzie.
Diritti dell'Interessato. Lei potrà in qualsiasi momento esercitare nei confronti del Titolare i diritti previsti dagli Artt. 15 e seguenti del Regolamento, tra cui:

- Il diritto di accesso ai dati personali che la riguardano.
- Il diritto di revocare, in qualsiasi momento, il consenso da Lei prestato in relazione alle finalità del trattamento.
- Il diritto di ottenere la rettifica, la cancellazione, la portabilità dei dati personali o la limitazione e l'opposizione al trattamento.

Inoltre, Lei ha il diritto di proporre reclamo al Garante ex Art. 77 GDPR o ricorso dinnanzi all'Autorità giudiziaria.
Modalità di esercizio dei diritti. Nell'eventualità Lei voglia esercitare uno o più suddetti diritti, oppure voglia ricevere ulteriori chiarimenti in merito al trattamento dei Suoi dati personali, potrà scrivere al Titolare del trattamento all'indirizzo e-mail: **privacy@smartenergy.to** oppure all'indirizzo postale **p.zza Maestri del Lavoro d'Italia, 51 – 10093 – Collegno (TO)**, specificando l'oggetto della sua richiesta e il diritto che intende esercitare.

INFORMATIVA PER TUTTI GLI OPERATORI DI SIC (SISTEMA DI INFORMAZIONI CREDITIZIE)
La presente informativa, di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 "GDPR", è resa anche per conto dei sistemi di informazioni creditizie.

Ai fini dell'instaurazione e della gestione del rapporto contrattuale, Smart Energy S.r.l., in qualità di Titolare, procede al trattamento di dati personali forniti direttamente dall'interessato o acquisiti tramite la consultazione di banche dati esterne. I Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) contengono informazioni circa gli interessati e sono consultati per valutare, assumere o gestire un rischio di credito, nonché per verificare l'affidabilità e la puntualità nei pagamenti. Tali sistemi sono gestiti da società private e alimentati dai dati trasmessi dagli operatori appartenenti alle categorie indicate nelle informative dei singoli gestori SIC.
Queste informazioni saranno conservate presso di noi; alcune delle informazioni fornite dall'interessato, assieme alle informazioni originate dal comportamento nei pagamenti riguardo al rapporto che si andrà ad instaurare potranno essere comunicate periodicamente ai SIC. Ciò consente ai soggetti appartenenti alle categorie sopra menzionate, presso cui sia richiesta l'instaurazione di un rapporto, di conoscere l'esistenza di precedenti richieste e la regolarità dei pagamenti.
Il trattamento e la comunicazione dei dati costituiscono un requisito necessario per la conclusione del contratto. In assenza di tali dati potrebbe non essere possibile dare seguito alle richieste dell'interessato. La conservazione di tali informazioni nelle banche dati è effettuata sulla base del legittimo interesse del Titolare del Trattamento a consultare i SIC.

Trattamento effettuato da Smart Energy
Secondo i termini e i limiti stabiliti dalla normativa vigente, l'interessato ha il diritto di conoscere i propri dati e di esercitarne i diversi diritti relativi al loro utilizzo (rettifica, aggiornamento, cancellazione, limitazione, opposizione ecc.). È facoltà dell'interessato proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it) o ricorrere agli altri mezzi di tutela previsti.
La conservazione dei dati presso la Società avviene per il tempo necessario alla gestione del rapporto contrattuale e all'adempimento degli obblighi di legge. I dati non sono trasferiti verso Paesi terzi extra-UE o organizzazioni internazionali.
Per ogni richiesta relativa ai dati, è possibile scrivere al Titolare:

- **Smart Energy S.r.l.** sede operativa P.zza Maestri del Lavoro d'Italia, 51 - 10093 – Collegno (TO) - e-mail: privacy@smartenergy.to

e/o alle società sottoindicate, cui comunicheremo i dati:

- **Experian Italia S.p.A.** Piazza dell'Indipendenza 11/b - 00185 Roma (RM)- e-mail: dpoltaly@experian.com

Per ogni necessità è possibile contattare il Responsabile della protezione dei dati al seguente recapito: **privacy@smartenergy.to**

Trattamento effettuato dal Gestore dei SIC
Al fine di valutare il rischio di credito, l'affidabilità e la puntualità nei pagamenti, sono comunicati alcuni dati (anagrafici, dell'eventuale coobbligato, tipologia del contratto, importo, modalità di rimborso) ai Sistemi di Informazioni Creditizie. Questi sono regolati dal relativo Codice di condotta e operano in qualità di autonomi titolari del trattamento. I dati sono resi accessibili ai soggetti privati appartenenti alle categorie indicate nelle informative dei gestori dei SIC.
I dati sono aggiornati periodicamente con informazioni acquisite nel corso del rapporto (andamento dei pagamenti, esposizione residua, stato del rapporto).
Nell'ambito dei SIC, il trattamento avviene secondo modalità di organizzazione, raffronto ed elaborazione indispensabili per le finalità descritte. I dati sono oggetto di elaborazioni statistiche volte all'attribuzione di un giudizio sintetico o punteggio sul grado di affidabilità e solvibilità (credit scoring).
La valutazione finale sulla conclusione del contratto non è affidata a processi interamente automatizzati, ma prevede sempre l'intervento umano da parte della Società.
Il SIC cui noi aderiamo è gestito da:
ESTREMI IDENTIFICATIVI: Experian Italia S.p.A
DATI DI CONTATTO: Servizio Tutela Consumatori (responsabile interno per i riscontri agli interessati), P.zza dell'Indipendenza, 11B 00185 Roma - Fax: 199.101.850, Tel: 199.183.538, sito internet: www.experian.it (Area Consumatori)
INFORMATIVA ESTESA: Per il dettaglio completo sulle modalità di trattamento e conservazione dei dati da parte del gestore, è possibile consultare l'informativa al seguente indirizzo: https://www.experian.it/consumatori/Informativa-SIC
TIPO DI SISTEMA: positivo e negativo
TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI: tali tempi sono indicati nella tabella sotto riportata
USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING: si
ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO: no
L'interessato ha diritto di accedere ai propri dati e richiederne la correzione o la cancellazione rivolgendosi a **Smart Energy S.r.l.** oppure ai gestori dei SIC ai recapiti indicati.

Tempi di conservazione dei dati nei SIC:
Si riportano di seguito i tempi di conservazione stabiliti dal Codice di Condotta per la conservazione nel SIC delle informazioni creditizie:

Tipologia di dato	Tempi di conservazione nel SIC
Richieste di credito	90 giorni dalla rinuncia o dal rifiuto (fino a 6 mesi se l'istruttoria lo richiede).
Morosità sanate (fino a 2 rate/mesi)	12 mesi dalla regolarizzazione, in assenza di ulteriori ritardi*.
Morosità sanate (oltre 2 rate/mesi)	24 mesi dalla regolarizzazione, in assenza di ulteriori ritardi*.
Eventi negativi non sanati (morosità, inadempimenti)	36 mesi dalla scadenza del rapporto o dall'ultimo aggiornamento (massimo 5 anni dalla scadenza contrattuale).
Rapporti con andamento positivo	60 mesi dalla cessazione del rapporto o dalla scadenza contrattuale.

*In caso di primo ritardo nei pagamenti si applicano le previsioni dell'allegato 2, par. 7 del Codice di condotta (c.d. franchigia).

Per il dettaglio completo sulle modalità di conservazione tecnica dei dati (anche dopo la loro eliminazione dal SIC per scopi statistici o di difesa legale) e per le informazioni relative a fonti pubbliche (fallimenti, ipoteche, pignoramenti), si rimanda all'informativa estesa del gestore disponibile al link: https://www.experian.it/consumatori/Informativa-SIC.

SMART ENERGY *Sempre un passo avanti*

Servizio di Energia Elettrica per utenze domestiche - Bassa Tensione

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard nel 2025	Numero dei casi ricevuti	Casi in cui sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Casi in cui non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Tempo medio di risposta
Tipologia di Prestazione	**Tempo massimo previsto per la Prestazione**	**Grado di rispetto**				**Giorni**
Rettifica di Fatturazione	90 giorni solari	100%	2	2	-	6,00
Rettifica di Doppia Fatturazione	20 giorni solari	100%	0	0	-	0,00
Risposta Scritta a Reclami Scritti	30 giorni solari	100%	42	42	-	11,56

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard nel 2025				
Tipologia di Prestazione	**Percentuale minima**	**Grado di rispetto**				
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%	1.686	1.686	-	1,00

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambinte ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

Servizio di Energia Elettrica per utenze non domestiche - Bassa Tensione

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard nel 2025	Numero dei casi ricevuti	Casi in cui sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Casi in cui non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Tempo medio di risposta
Tipologia di Prestazione	**Tempo massimo previsto**	**Grado di rispetto**				**Giorni**
Rettifica di Fatturazione	90 giorni solari	100%	2	2	-	28,50
Rettifica di Doppia Fatturazione	20 giorni solari	100%	0	0	-	0,00
Risposta Scritta a Reclami Scritti	30 giorni solari	100%	11	11	-	6,44

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità	Rispetto degli Standard nel 2025				
Tipologia di Prestazione	**Percentuale minima**	**Grado di rispetto**				
Percentuale minima di risposte a	95%	100%	330	330	-	1,19

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambinte ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

SMART ENERGY

Sempre un passo avanti

Servizio di Gas Naturale per utenze domestiche - Bassa Pressione

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard nel 2025	Numero dei casi ricevuti	Casi in cui sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Casi in cui non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Tempo medio di risposta
Tipologia di Prestazione	**Tempo massimo previsto per la Prestazione**	**Grado di rispetto**				**Giorni**
Rettifica di Fatturazione	90 giorni solari	100%	5	5	-	18,33
Rettifica di Doppia Fatturazione	20 giorni solari	100%	0	0	-	0,00
Risposta Scritta a Reclami Scritti	30 giorni solari	100%	87	87	-	10,18

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard nel 2025				
Tipologia di Prestazione	**Percentuale minima**	**Grado di rispetto**				
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%	1066	1066	-	1,00

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambinte ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

Servizio di Gas Naturale per utenze usi diversi - Bassa Pressione

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard nel 2025	Numero dei casi ricevuti	Casi in cui sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Casi in cui non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Tempo medio di risposta
Tipologia di Prestazione	**Tempo massimo previsto**	**Grado di rispetto**				**Giorni**
Rettifica di Fatturazione	90 giorni solari	100%	0	0	-	0,00
Rettifica di Doppia Fatturazione	20 giorni solari	100%	0	0	-	0,00
Risposta Scritta a Reclami Scritti	30 giorni solari	100%	10	10	-	7,43

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità	Rispetto degli Standard nel 2025				
Tipologia di Prestazione	**Percentuale minima**	**Grado di rispetto**				
Percentuale minima di risposte a	95%	100%	84	84	-	1,00

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambinte ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

SCHEDA SINTETICA - OFFERTA A PREZZO FISSO PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA – CLIENTI DOMESTICI

"SMART LUCE ZERO STRESS" **OFFERTA ENERGIA ELETTRICA VALIDA DAL 09/11/2026 AL 30/11/2026** **Codice Offerta: 038718ETFML01XX0SMARTLUCZSTRESS1**	
Venditore	Venditore: smartenergy.to Numero Verde: 800.959119 Numero WhatsApp: 331 616 8815 Indirizzo di posta: p.zza Maestri del Lavoro, 51 Collegno (TO) Indirizzo di posta elettronica: assistenza@smartenergy.to
Durata del contratto	Indeterminata
Condizioni dell'offerta	L'offerta è destinata ai clienti finali titolari di siti ad uso domestico con fornitura di Energia Elettrica in bassa tensione con dati di consumo inferiori alla soglia di 8.000 kWh annui. Offerta per il Mercato Libero.
Metodi e canali di pagamento	Domiciliazione bancaria (Sepa Direct Debit)
Frequenza di fatturazione	Mensile
Garanzie richieste al cliente	Nessuna

CONDIZIONI ECONOMICHE	
Prezzo	Fisso per 60 mesi La scelta di un'offerta di questo tipo, rispetto a un'offerta a prezzo variabile, può dipendere anche dalla Sua propensione al rischio. Optando per un prezzo fisso, paga un corrispettivo definito in anticipo e non soggetto alle variazioni dei prezzi sui mercati all'ingrosso dell'energia elettrica; tuttavia, a fronte di tale mitigazione del rischio di volatilità dei prezzi, il corrispettivo applicato potrebbe risultare più basso o più elevato rispetto ai corrispettivi variabili indicizzati ai prezzi sui mercati all'ingrosso dell'energia elettrica.
Corrispettivi definiti dal venditore*	
Corrispettivo annuo	**180 €**
Corrispettivo per il consumo	**0,2099 euro/kWh**
Altre voci di costo	I valori aggiornati dei corrispettivi di dispacciamento, della tariffa per l'uso della rete elettrica e degli oneri Altri corrispettivi generali di sistema si possono consultare al seguente indirizzo: https://www.arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-ee
Imposte	Per maggiori informazioni sulle imposte, consultare le pagine: - https://www.adm.gov.it/portale/aliquote-imposta - https://www.arera.it/it/dati/elenco_dati.htm - https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/web/guest/iva-regole-generali-aliquote-esenzioni-pagamento/norme-generali-e-aliquote - smartenergy.to/agevolazioni-fiscali
Sconti e/o bonus	SCONTO ANNIVERSARIO Il cliente che: avrà allineato correttamente il metodo di pagamento Sepa Direct Debit (SDD) in sede di attivazione della fornitura, non avrà registrato durante il periodo di fornitura episodi di morosità e/o ritardo nei pagamenti riceverà uno sconto una tantum: pari a 1 euro, al compimento di dodici mesi dalla data di attivazione. L'importo dello sconto sarà accreditato nella fatturazione della relativa dodicesima competenza. La fornitura dovrà essere necessariamente in corso di validità, senza pratiche di sospensione/disalimentazione/recesso/risoluzione/switch out verso altro fornitore in corso.
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	Nessuno
Durata condizioni e rinnovo	Il Contratto ha durata indeterminata. Le Condizioni Tecnico Economiche, contenute dell'Allegato B, sono valide e saranno applicate per 60 mesi a partire dalla data di attivazione dell'offerta. Allo scadere del periodo indicato, in ogni caso con un anticipo di almeno 3 mesi rispetto al termine dei 60 mesi, il Rivenditore potrà inviare al Cliente delle nuove CTE, in forma scritta (se disponibile tramite e-mail, in alternativa via posta ordinaria). Qualora il Cliente non desiderasse accettare le nuove CTE, potrà esercitare il recesso conformemente a quanto indicato nell'art. 8 delle presenti Condizioni Generali di Fornitura. In assenza di recesso, le nuove CTE si intenderanno accettate. In assenza di invio da parte del Fornitore di nuove CTE, le precedenti CTE si intenderanno prorogate per ulteriori 12 mesi. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore
Altre caratteristiche	Nessuno

*Escluse imposte e tasse.

ALTRE INFORMAZIONI

Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	Il cliente può inoltrare un reclamo o una richiesta di informazioni, in forma scritta, ai canali di contatto indicati in bolletta e sul sito smartenergy.to, oppure tramite posta, all'indirizzo assistenza@smartenergy.to utilizzando l'apposito modulo o in modo libero avendo cura di indicare gli elementi minimi (indicati nel TIQV): nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o indirizzo email; servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica e/o gas naturale); POD/ PDR(codice identificativo alfanumerico del punto di prelievo) o, qualora non disponibile, il codice cliente; una breve descrizione dei fatti contestati. In caso di controversia non componibile tra le Parti e successivamente alla presentazione di un reclamo al Fornitore, il Cliente è tenuto ad attivare il servizio conciliazione dell'ARERA (ovvero degli organismi accreditati). La procedura presso l'ARERA si svolge on line, è gratuita e consiste in un incontro in una virtual room in presenza di un rappresentante del Fornitore e un Conciliatore appartenente all'elenco dei Conciliatori abilitati dell'ARERA. La domanda di conciliazione può essere depositata (i) in caso di risposta al reclamo ritenuta insoddisfacente, ovvero (ii) decorsi almeno 40 giorni dall'invio del reclamo in caso di mancata risposta del Fornitore. **Se lei è un cliente vulnerabile, come definito dalla normativa vigente, può scegliere, in alternativa all'offerta di cui alla presente scheda, le condizioni economiche e contrattuali di fornitura definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.** **Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti ein merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambientewww.arera.it o chiami il numero verde 800.166.654**
Diritto di ripensamento	Qualora il Contratto sia stipulato fuori dai locali commerciali o mediante tecniche di comunicazione a distanza, secondo quanto previsto dal D. lgs 206/05 e s.m.i., il Cliente potrà recedere dandone comunicazione a Smart Energy, mediante PEC all'indirizzo smart-energy@legalmail.it oppure tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento presso la Sede Operativa: p.zza Maestri del Lavoro, 51 Collegno (TO) 10093, ovvero a mezzo dell'apposito modulo di recesso allegato al presente contratto (a disposizione anche sul sito smartenergy.to alla sezione Modulistica), da inviarsi alla Società entro 14 giorni solari dalla conclusione del Contratto (se perfezionato a seguito di appuntamento concordato tra agente e cliente finale); invece se la richiesta di attivazione avviene a seguito di contatto non richiesto, il termine passa da 14 a 30 giorni (in osservanza del D.lgs. 26/2023) (art. 10 CGC). Resta in ogni caso fermo l'obbligo di corrispondere quanto dovuto per le obbligazioni eventualmente già eseguite dal Fornitore
Attivazione della fornitura	Il cliente richiede a Smart Energy S.r.l. l'attivazione della fornitura di gas e/o energia elettrica mediante la sottoscrizione con firma olografa, digitale o altri strumenti, della richiesta di attivazione di fornitura. La fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale è condizionata all'attivazione da parte dei soggetti competenti dei servizi di trasporto e dispacciamento dell'energia elettrica e/o di trasporto e di distribuzione del gas naturale e avviene compatibilmente con l'intervenuta efficacia dei recessi del Cliente verso precedenti fornitori. Il contratto si intende concluso, con l'accettazione della proposta da parte di Smart Energy S.r.l., la quale si riserva il diritto di accettare o rifiutare tale richiesta tramite l'invio di specifica comunicazione o della Welcome Letter (nella quale sarà indicata anche la data di attivazione del servizio), art. 2 CGC
Dati di lettura	Il corrispettivo dovuto dal Cliente indicato in fattura è determinato sulla base dei consumi rilevati mensilmente dal personale incaricato dal Distributore (responsabile per la misura) per la lettura ovvero comunicati dal Cliente al Rivenditore tramite autolettura (art. 4 CGC) ovvero il Rivenditore in ultima istanza e in mancanza di dati utili utilizzerà la miglior stima di consumo
Ritardo nei pagamenti	In caso di mancato pagamento, anche parziale, della fattura, decorso il termine di scadenza, Smart Energy addebiterà gli interessi di mora calcolati, per ogni giorno di ritardo a partire dal giorno successivo alla scadenza della fattura rimasta insoluta, su base annua pari al Tasso Ufficiale di riferimento maggiorato di 8 punti, oltre le maggiori spese relative ai solleciti di pagamento inviati e le eventuali spese di recupero credito sostenute. In caso di mancato pagamento della fattura Smart Energy, inoltre, decorso un periodo non inferiore a 25 gg dalla notifica di costituzione in mora, sospenderà la fornitura in base a quanto previsto e indicato nelle Condizioni Generali di Contratto. (art. 7 CGC), nel rispetto delle prescrizioni dell'Allegato A alla delibera ARERA 258/2015/R/com e s.m.i ("TIMOE")

MODALITA' E ONERI PER IL RECESSO	
Modalità e tempistiche	Il cliente può avvalersi del diritto di recesso in qualsiasi momento della fornitura, entro e non oltre il giorno 10 del mese precedente la data di cambio venditore, rilasciando al nuovo Fornitore procura ad esercitare il recesso, in suo nome e per suo conto oppure mediante l'invio di lettera raccomandata A/R al recapito Smart Energy p.zza Maestri del Lavoro, 51 Collegno (TO) 10093 o mediante l'invio di una PEC a smart-energy@legalmail.it (art. 10 CGC)
Onere di recesso anticipato	Il Cliente prende atto e accetta espressamente che, qualora cessi il rapporto contrattuale prima della scadenza del periodo di validità dell'offerta a prezzo fisso disciplinata dalle presenti Condizioni

	Tecnico-Economiche, Smart Energy S.r.l. potrà addebitare al Cliente un corrispettivo a titolo di onere per recesso anticipato. Ai fini della presente clausola, rientra ogni causa di cessazione del rapporto contrattuale riconducibile a una scelta o richiesta del Cliente, intervenuta prima della scadenza del periodo di validità dell'offerta a prezzo fisso. L'onere per recesso anticipato sarà applicato nella prima bolletta utile successiva alla cessazione della fornitura, con riferimento a ciascun Punto di fornitura interessato dalla cessazione anticipata. L'importo dell'onere è pari a € 7,00 per ciascun mese residuo di durata dell'offerta a prezzo fisso. Considerata la durata dell'offerta pari a 60 mesi, l'importo sarà determinato secondo la seguente formula: € 7,00 x (60 mesi – numero di mesi di fornitura). L'importo massimo applicabile a titolo di onere per recesso anticipato è pari a € 420,00 per ciascun Punto di fornitura. L'importo come sopra determinato costituisce il limite massimo dell'onere addebitabile al Cliente per la cessazione anticipata del rapporto contrattuale. In ogni caso, l'onere applicato non potrà eccedere la perdita economica diretta sostenuta da Smart Energy S.r.l. in conseguenza della cessazione anticipata dell'offerta a prezzo fisso, anche tenuto conto dei costi di approvvigionamento assunti dalla Società in relazione alla durata dell'offerta medesima.

OPERATORE COMMERCIALE	
Codice identificativo o nominativo	**Firma e data**

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- Modulo per l'esercizio del ripensamento
- Livelli di qualità commerciale: https://smartenergy.to/assistenza/informazioni/qualita/
- Ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente: https://smartenergy.to/assistenza/modulistica-luce/

Nota: In caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente non domestico, se il venditore non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni solari dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.

Nota: Il cliente, prima di sottoscrivere la nuova offerta, è invitato a verificare la presenza di oneri di recesso anticipato dal contratto di fornitura attualmente in essere.

INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

1) Chi siamo

L'offerta è sottoscrivibile tramite un agente incaricato da Smart Energy S.r.l. La richiesta di attivazione dei servizi di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale implica la permanenza o il passaggio al mercato libero. Smart Energy S.r.l. ha sede legale in Via Confienza, 10 – Torino e sede operativa in Piazza Maestri del Lavoro, 51 – 10093 Collegno (TO).

2) Quali sono i nostri canali di contatto

Per maggiori informazioni è possibile visitare il sito smartenergy.to. Smart Energy è inoltre a disposizione all'indirizzo e-mail assistenza@smartenergy.to, all'indirizzo PEC smart-energy@legalmail.it, al numero WhatsApp 331 616 8815 e al numero verde gratuito 800 959 119.

3) Come presentare un reclamo

Eventuali reclami devono essere presentati in forma scritta a Smart Energy S.r.l., con sede operativa in Piazza Maestri del Lavoro, 51 – 10093 Collegno (TO), oppure via e-mail, utilizzando il modulo reclami disponibile nella sezione Modulistica del sito smartenergy.to e indicando in modo chiaro e completo il numero del contratto di riferimento e tutte le informazioni prescritte dal TIQV. È altresì possibile inviare un reclamo mediante il modulo online disponibile all'indirizzo smartenergy.to/reclami/. Se il reclamo riguarda il servizio di distribuzione o di misura della fornitura, può essere inviato direttamente al Distributore.

4) Quali sono gli elementi caratteristici dell'offerta

Il contratto proposto rientra tra le offerte del mercato libero ed è a tempo indeterminato. La durata delle condizioni economiche è indicata nell'Allegato B e decorre dall'attivazione della fornitura. Prima della scadenza, il Rivenditore proporrà il rinnovo delle CTE con un preavviso di almeno tre mesi. In caso di rinnovo con modifica delle condizioni economiche, il Rivenditore trasmetterà al Cliente una comunicazione contenente tutte le informazioni previste, unitamente alla Scheda Sintetica predisposta in funzione della tipologia di Cliente e di prezzo. In caso di proroga delle CTE senza modifiche, il Rivenditore consegnerà comunque al Cliente, prima della proroga, la Scheda Sintetica compilata secondo la regolazione vigente. Il Cliente può esercitare in qualsiasi momento il diritto di recesso con applicazione degli oneri di recesso indicati nelle CTE, scegliendo un altro Rivenditore, che gestirà il cambio secondo le modalità indicate nella documentazione contrattuale. Il nome dell'offerta, i prezzi del servizio, le modalità di utilizzo dei dati di lettura, le modalità e le tempistiche di pagamento, comprese la costituzione in mora e l'eventuale sospensione per mancato pagamento, le eventuali garanzie richieste, le modalità e le tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso e di ripensamento, i contatti per informazioni, reclami e risoluzione delle controversie, i documenti integrativi, la Nota Informativa, le Schede Sintetiche e le eventuali condizioni limitative per l'attivazione del servizio sono indicati nelle Condizioni Generali di Contratto e nell'Allegato B – Condizioni Tecnico-Economiche di Fornitura, che invitiamo a leggere con attenzione.

5) Quali sono i prezzi dell'offerta

La struttura economica e i prezzi dell'offerta sono indicati in dettaglio nell'Allegato B, unitamente ai criteri di aggiornamento e alle modalità di modifica dei corrispettivi. I prezzi ivi indicati rimangono applicabili per il relativo periodo di validità, salvo successive modifiche, che saranno comunicate al Cliente secondo le modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto, con indicazione dei nuovi valori e del relativo periodo di applicazione. Le richieste aventi a oggetto attività di competenza del Distributore possono essere inoltrate dal Cliente tramite i canali di comunicazione sopra indicati; gli eventuali corrispettivi saranno applicati secondo la disciplina contrattuale e regolatoria vigente.

6) Come aderire all'offerta

Si può aderire all'offerta entro la data indicata nell'Allegato B Condizioni Tecnico-Economiche di Fornitura**, attraverso i seguenti canali: - la richiesta di attivazione avviene sottoscrivendo in tutte le sue parti gli appositi moduli (cartacei e online) di attivazione. Il Cliente avrà comunque disponibilità della Richiesta di Attivazione, debitamente compilata con i suoi riferimenti e dati, comprensivo del sito di fornitura e della restante documentazione contrattuale; lo stesso fornirà, se richiesta, ogni altra eventuale documentazione necessaria. Smart Energy propone tra le proprie offerte commerciali le offerte a Prezzo Libero A Condizione Equiparate di Tutela (P.L.A.C.E.T.) per la fornitura di gas o di energia elettrica. Le offerte PLACET, a prezzo fisso o a prezzo variabile, sono offerte di mercato libero che prevedono condizioni contrattuali standard per tutti gli operatori e una struttura di prezzo definita dall'Autorità con la Delibera 555/2017 e s.m.i. Se dopo il completamento della compilazione e del processo di richiesta di attivazione del contratto e dei servizi offerti dalla Smart Energy, il Cliente domestico dovesse cambiare idea, potrà in ogni caso esercitare il diritto di ripensamento, senza alcun onere, entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto (se perfezionato a seguito di appuntamento concordato tra agente e cliente finale); invece se la richiesta di attivazione avviene a seguito di contatto non richiesto oppure nel contesto di escursioni organizzate con lo scopo o con l'effetto di promuovere contratti di fornitura, il termine passa da 14 a 30 giorni (in osservanza del D.lgs. 26/2023). Secondo le seguenti modalità:**
- via email all'indirizzo assistenza@smartenergy.to anche utilizzando il modulo Diritto di Ripensamento scaricabile alla pagina Modulistica del sito smartenergy.to:
- inviando una comunicazione scritta, anche utilizzando il modulo Diritto di Ripensamento, in p.zza Maestri del Lavoro, 51 Collegno 10093 (TO).
Le procedure per l'attivazione del contratto verranno avviate solo una volta decorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. Il Cliente può richiedere espressamente, che le procedure vengano avviate prima che sia decorso il termine per il ripensamento. Laddove il Cliente eserciti il ripensamento dopo aver fatto richiesta dell'esecuzione anticipata, il venditore potrà applicare un corrispettivo massimo non superiore a 23,00 Euro iva inclusa (Del. ARERA 301/2012 e s.m.i.), qualora sia possibile annullare la richiesta di avvio fornitura o tutti i corrispettivi indicati nel contratto fino al momento della cessazione, qualora non sia possibile annullare la richiesta. Se la fornitura è già stata attivata ed il Cliente decide di esercitare il diritto di ripensamento, lo stesso potrà individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del punto di fornitura. In caso contrario, saranno attivati i servizi di ultima istanza. La richiesta di disattivazione dovrà essere richiesta espressamente dal Cliente. Se le pratiche di acquisizione avranno esito positivo, diventerà nostro Cliente generalmente in 45 giorni (comunque non oltre 90 giorni). Successivamente potrà recedere in ogni momento secondo modalità, termini e oneri previsti nel contratto. Smart Energy aderisce alla procedura di ripristino volontaria disciplinata dall'Allegato A alla deliberazione ARERA 228/2017/R/com e s.m.i. In conformità alla deliberazione ARERA 228/2017/R/com, Smart Energy ha adottato un Protocollo di Autoregolazione che disciplina le modalità di acquisizione e conferma della volontà negoziale del Cliente finale. Il Protocollo è consultabile sul sito smartenergy.to.

7) Quali garanzie vengono richieste

Non è previsto alcun deposito cauzionale a garanzia dell'attivazione del servizio di fornitura.

8) Come possono essere pagate le fatture del contratto

I pagamenti possono essere effettuati mediante addebito diretto sul conto corrente del Cliente (SDD) oppure, in alternativa, tramite bonifico bancario.

9) Come vengono fatturati i consumi

I corrispettivi sono fatturati mensilmente sulla base delle misure rilevate dal Distributore territorialmente competente. Il Cliente può inoltre comunicare l'autolettura del contatore secondo le modalità e le tempistiche indicate in fattura. L'autolettura, se validata dall'impresa di distribuzione, è considerata una lettura effettiva ai fini della fatturazione. In mancanza sia della lettura del Distributore sia dell'autolettura, i consumi saranno stimati sulla base delle informazioni disponibili al Rivenditore, salvo successivo conguaglio, come previsto nell'Allegato B – Condizioni Tecnico-Economiche di Fornitura.

10) Come viene attivata la fornitura

L'attivazione della fornitura avverrà nel rispetto del termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, salvo espressa richiesta del Cliente di avvio anticipato delle procedure, e normalmente entro 45 giorni dalla conclusione della Richiesta di Attivazione, comunque non oltre 90 giorni. L'attivazione resta subordinata alle verifiche sull'affidabilità creditizia e sull'eventuale stato di morosità del Cliente, nonché all'attivazione dei servizi di trasporto, distribuzione e, per le forniture di energia elettrica, dispacciamento. Il Rivenditore comunicherà al Cliente eventuali ritardi o l'impossibilità di procedere all'attivazione. Per l'esecuzione delle prestazioni, il Cliente conferisce al Rivenditore mandato a operare per suo conto nei confronti del Distributore e si impegna ad adempiere alle eventuali obbligazioni assunte dal Rivenditore in proprio nome. In particolare, per le singole prestazioni, il Cliente è tenuto a corrispondere gli importi di competenza del Distributore e i contributi in quota fissa previsti dalla regolazione ARERA.

11) Quali sono i diritti dei consumatori

I Fornitori devono rispettare precisi livelli di qualità nei confronti dei propri Clienti; in caso contrario, possono essere tenuti a versare loro importi a titolo di indennizzo, come stabilito dall'Allegato A alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) n. 413/2016/R/com (TIQV). Può avere maggiori dettagli consultando le condizioni generali di contratto. Inoltre, tutte le società di vendita devono rispettare il Codice del consumo e adottare specifiche regole di comportamento definite dal Codice di condotta commerciale emanato dall'ARERA, al cui art. 9 fa riferimento la presente scheda. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale, e più in generale sui diritti del Cliente, si può visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800 166 654. Il Cliente, in relazione al Contratto di fornitura, potrà attivare le seguenti procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie:
– la procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione Clienti energia, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità. Le modalità di accesso al Servizio, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm Tale procedura è gratuita;
- la procedura di Mediazione civile presso gli Organismi di mediazione, iscritti nell'elenco degli Organismi ADR dell'Autorità e presso le Camere di Commercio che abbiano aderito alla Convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere. L'elenco degli Organismi di mediazione iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità e delle Camere di Commercio che hanno aderito alla Convenzione, e presso cui è possibile svolgere il tentativo di conciliazione, è consultabile anche sul sito smartenergy.to/assistenza/conciliazione e https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm. Il Cliente può altresì avvalersi di una delle associazioni dei consumatori di cui all'elenco dell'art. 137 del Codice del Consumo per l'assistenza nelle procedure per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, nonché per la gestione del proprio reclamo. Le parti sono tenute al pagamento delle spese di avvio e delle spese di mediazione, secondo quanto previsto nella citata Convenzione. Dette procedure potranno essere attivate previo reclamo al Rivenditore, in seguito alla mancata risposta da parte di quest'ultimo, oppure nel caso in cui il Cliente stesso non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta. Il Rivenditore si impegna a partecipare alle procedure sopra citate, valide anche al fine di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del Cliente finale. Gli Organismi di mediazione e le Camere di Commercio che intendano convocare Smart Energy al fine di esperire il tentativo di mediazione, potranno utilizzare i seguenti indirizzi: - p.zza Maestri del Lavoro, 51 Collegno (TO) 10093 - smart-energy@legalmail.it

12) Informazioni sugli effetti del passaggio al mercato libero

Tutti i Clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore. Se sei un cliente gas domestico controlla i requisiti per poter adottare l'offerta riservata ai clienti Vulnerabili: https://smartenergy.to/assistenza/informazioni/offerta-servizio-tutela-vulnerabilita-gas/

13) Documenti consegnati oltre alle presenti informazioni precontrattuali

– copia del Contratto, informazioni tecniche, Condizioni Generali di Contratto, Condizioni Tecnico-Economiche, Informativa sul trattamento dei dati personali, Nota Informativa e Schede Sintetiche.

MODULO DI RECESSO

Per i servizi di fornitura Smart Energy di Energia Elettrica e Gas le offerte commerciali domestiche Smart Luce Zero Stress ai sensi dell'art.49, comma 1, lett. h) del Codice del Consumo e s.m.i. (entro 14 giorni solari dalla conclusione del Contratto (se perfezionato a seguito di appuntamento concordato tra agente e cliente finale); invece se la richiesta di attivazione avviene a seguito di contatto non richiesto, il termine passa da 14 a 30 giorni (in osservanza del D.lgs. 26/2023)).

Il/La sottoscritto/a

Cognome:_____

Nome:_____

Luogo di nascita_____Data di nascita: ___/___/_____

(Comune, Provincia, Stato)

CF_____Tel_____e-mail_____

Notifica con la presente il recesso dal contratto di fornitura n_____ sottoscritto con la Smart Energy S.r.l. in data ____/____/_____ per il/i POD/PdR

_____

_____

Modulo da inviare a Smart Energy: P.zza Maestri del Lavoro d'Italia, 51 10093 Collegno (TO) o assistenza@smartenergy.to o smart-energy@legalmail.it

Data: ____/____/_____ Il/La richiedente _____

Informativa Privacy ai sensi del Regolamento Europeo GDPR 2016/679.
Con la sottoscrizione della presente dichiarazione/istanza il Dichiarante:
- dichiara di essere stato informato, ai sensi del Regolamento Europeo GDRP 2016/679, che i dati personali forniti attraverso la presente dichiarazione/istanza sono indispensabili per poter procedere alla richiesta e che verranno trattati da Smart Energy S.r.l., Titolare del trattamento, anche con l'ausilio di strumenti informatici e telematici, unicamente per le finalità dichiarate, nel pieno rispetto delle prescrizioni del Regolamento Europeo. Dichiara di essere stato altresì informato che Smart Energy S.r.l. potrà comunicare i predetti dati a società controllanti, controllate o collegate, e a soggetti terzi che collaborino (a livello tecnico, amministrativo od organizzativo), comunque sempre all'interno della Comunità Europea, con Smart Energy S.r.l. nell'espletamento della presente richiesta o nell'esecuzione del contratto di fornitura di energia elettrica.
- È a conoscenza di poter esercitare i diritti di cui agli artt. Dal 15 al 22 del Regolamento Europeo, inviando le relative richieste al Titolare del trattamento o scrivendo all'indirizzo: assistenza@smartenergy.to

Per visionare l'informativa privacy completa https://smartenergy.to/documentazione/informativa-privacy-gdpr/

Luogo e Data: _____ Firma e Timbro: _____