

Proposta di Contratto per Clienti Domestici

PRODOTTO FAMIGLIA BUSINESS

Il Cliente, come di seguito identificato, propone a Famiglia Energia S.r.l., con sede legale in Ceglie Messapica, Via Giustino Fortunato 3/C - 72013 BR, Capitale Sociale Euro 100.000,00 i.v., C.F. e P.I. – R.I. BR 02502140748 REA BR 150766 (di seguito "Famiglia Energia"), di concludere un contratto di somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica (di seguito "Contratto"), secondo i termini e le condizioni indicate nel presente modulo contrattuale (di seguito "Modulo") e nei relativi allegati, che costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto. Tale Contratto sostituisce ogni precedente intesa, scritta o verbale, eventualmente intervenuta tra le Parti. Il Contratto si considera valido in tutte le sue forme per un periodo pari a 45 (quarantacinque) giorni dalla sua sottoscrizione. La somministrazione decorre dalla prima data utile nel rispetto della normativa prevista in materia di accesso alle reti di distribuzione per attivazione e/o sostituzione nella fornitura.

Codice Business Partner		Numero Contratto	
Tipo Contratto	<input type="checkbox"/> Energia Elettrica <input type="checkbox"/> Gas Naturale <input type="checkbox"/> Dual Fuel		

DATI DEL CLIENTE (COMPILARE IN STAMPATELLO MAIUSCOLO)

Dati anagrafici soggetto giuridico

Ragione Sociale											Forma Giuridica							
Codice Fiscale												Partita IVA						
Indirizzo Sede Legale	Via/Piazza											Num. Civico						
	C.A.P.											Comune				Provincia		
e-Mail											e-Mail Pec			Telefono				

Dati anagrafici legale rappresentante (od idoneo procuratore) /intestatario fornitura

Nome e Cognome																							
Codice Fiscale																	Documento						
Rilasciato da																							
Num Documento											Data Emissione												
Indirizzo Residenza	Via/Piazza											Num. Civico											
	C.A.P.											Comune				Provincia							

Tipologia invio fatture

Posta ordinaria	<input type="checkbox"/>	e-Mail	<input type="checkbox"/>
------------------------	--------------------------	---------------	--------------------------

Indirizzo di Spedizione fattura

Indirizzo Sede Legale	<input type="checkbox"/>	Indirizzo Residenza	<input type="checkbox"/>	Indirizzo Fornitura	<input type="checkbox"/>
------------------------------	--------------------------	----------------------------	--------------------------	----------------------------	--------------------------

Altro indirizzo (da compilare se non si seleziona una delle opzioni sopra esposte)

Indirizzo	Via/Piazza											Num. Civico					
	C.A.P.											Comune				Provincia	

FORNITURA ENERGIA ELETTRICA – CHIEDE LA SOMMINISTRAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

Codice PoD											Potenza Impegnata (kW)					
Consumo Annuo											Tensione	<input type="checkbox"/> BT	<input type="checkbox"/> MT	Fornitore Uscente		
Indirizzo Fornitura	Via/Piazza											Num. Civico				
	C.A.P.										Comune				Provincia	
Tipo Utenza	<input type="checkbox"/> Domestica	<input type="checkbox"/> Altri Usi	<input type="checkbox"/> IVA agevolata	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO											
Num. PoD per i quali si chiede la somministrazione																

FORNITURA GAS NATURALE – CHIEDE LA SOMMINISTRAZIONE DI GAS NATURALE

Codice PdR											Matricola Contatore					
Consumo annuo (sMC)											Matricola Correttore					
Uso	<input type="checkbox"/> Uso cottura	<input type="checkbox"/> Acqua calda	<input type="checkbox"/> Riscaldamento	<input type="checkbox"/> Altro												
Categoria	<input type="checkbox"/> punto di riconsegna nella titolarità di un cliente domestico										<input type="checkbox"/> punto di riconsegna relativo a un condominio con uso domestico			<input type="checkbox"/> punto di riconsegna per usi diversi		
Indirizzo Fornitura	Via/Piazza											Num. Civico				
	C.A.P.										Comune				Provincia	
IVA agevolata	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO														
Num. PdR per i quali si chiede la somministrazione																

Luogo e Data _____

 **Timbro e Firma del Titolare** _____

MANDATO PER L'AUTORIZZAZIONE DI ADDEBITO IN CONTO DELLE DISPOSIZIONI SEPA CORE DIRECT DEBIT

Titolare C/C	
Codice Fiscale	Partita IVA
Sottoscrittore (firma sul C/C)	
Codice Fiscale	
IBAN	

Le coordinate IBAN sono così composte: IT + CIN Europeo (due caratteri) + CIN (1 carattere) + ABI (5 caratteri) + CAB (5 caratteri) + CONTO (12 caratteri)

Il titolare del conto corrente ("Titolare") o suo delegato autorizza il creditore Famiglia Energia a disporre addebiti in via continuativa sul conto corrente identificato dal codice IBAN sopra indicato relativi alle fatture di cui all'Art. 7 delle CGC e la banca ad eseguire l'addebito secondo le disposizioni di Famiglia Energia. In caso di mancato pagamento, esso dovrà essere effettuato a Famiglia Energia 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 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.

Ulteriori dettagli operativi relativi alla domiciliazione bancaria o postale delle bollette sono riportati all'Art. 8.1 delle CGC.

Luogo e Data _____  **Timbro e Firma del Titolare del C/C** _____

Dichiarazione di recesso dal Fornitore Uscente Gas e/o Elettrico

Con la formulazione della Proposta di Contratto, il Cliente dichiara di dare specifico mandato con rappresentanza a Famiglia Energia affinché formalizzi al Fornitore Uscente Gas e/o al Fornitore Uscente Elettrico sopra indicati il recesso dal contratto con loro in essere per la fornitura di gas naturale e/o energia elettrica, in funzione della tipologia di somministrazione richiesta a Famiglia Energia, e affinché effettui le necessarie comunicazioni agli eventuali soggetti terzi competenti, come individuati dalla disciplina regolamentare vigente.

Come previsto dalla normativa vigente, il recesso oggetto della presente dichiarazione avrà effetto a decorrere dal primo giorno del secondo mese successivo al ricevimento da parte del Fornitore Uscente Gas e/o del Fornitore Uscente Elettrico della relativa comunicazione, che sarà effettuata da Famiglia Energia una volta trascorso il termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento da parte del Cliente.

Il cliente autorizza FE a ricevere sin d'ora dai soggetti competenti i dati (inclusi i dati storici di misura) relativi ai PoD/Pdr indicati nel presente contratto e/o nel modulo delle utenze eventualmente allegato.

Luogo e Data _____  **Timbro e Firma del Cliente** _____

Espressione del consenso al trattamento dei dati personali

Con la formulazione della Proposta di Contratto, il Cliente dichiara di aver preso visione dell'informativa di cui all'art. 13 del D. lgs. 196/2003, riportata nell'Art. 18 delle CGC.

Barrando le successive caselle, il Cliente può decidere liberamente di esprimere o meno il consenso a Famiglia Energia per l'utilizzo dei dati personali finalizzato alle seguenti attività:

Analisi e ricerche di mercato effettuate direttamente da Famiglia Energia o attraverso società terze	SI	NO
Future iniziative promozionali curate da altre imprese	SI	NO
Future iniziative promozionali curate da Famiglia Energia	SI	NO

Luogo e Data _____  **Timbro e Firma del Cliente** _____

Formulazione della proposta di contratto

Il Cliente con la sottoscrizione in calce formula la Proposta di Contratto a Famiglia Energia e contestualmente dichiara di aver ricevuto, letto e accettato i seguenti allegati: Condizioni Generali di Contratto; Condizioni Economiche; Nota informativa per il Cliente Finale; Schede di confrontabilità per clienti finali domestici di gas naturale e/o energia elettrica.

Il termine entro cui sottoscrivere il presente Modulo è indicato nell'Allegato "Condizioni Economiche".

Con la sottoscrizione del Modulo, il Cliente conferma le scelte indicate nel Contratto, si assume la responsabilità dell'esattezza e della veridicità dei dati riportati nel Modulo e dichiara di conoscere le condizioni contrattuali ed economiche di tutela definite dall'ARERA, che la somministrazione si riferisce ad un "cliente domestico" e, in caso di richiesta di somministrazione di energia elettrica, di conferire a Famiglia Energia i mandati di cui all'Art. 4 delle CGC.

Inoltre, con la sottoscrizione del Modulo, il Cliente dichiara di conoscere la facoltà di Famiglia Energia di recedere dal Contratto, prima dell'esecuzione dello stesso, ai sensi di quanto previsto all'Art. 3 delle CGC.

Luogo e Data _____



Timbro e Firma del Cliente _____

Il Cliente dichiara di approvare le Condizioni Economiche (riportate nelle CGC e nell'apposito Allegato) e, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, dichiara di aver preso visione e di approvare specificamente i seguenti articoli delle CGC: Art. 3 (mancata esecuzione, recesso prima dell'esecuzione); Art. 6 (responsabilità del Cliente per manomissione del Contatore Gas e/o del Contatore Elettrico); Art. 8.3 (azioni in caso di mancato o parziale pagamento); Art. 10 (diritto di recesso; cessazione della somministrazione); Art. 13 (limitazioni al diritto di rimborso in favore del Cliente).

Il presente contratto ha durata annuale, al termine dello stesso è tacitamente rinnovato per ulteriori 12 mesi alle condizioni previste dalle CGC nella sezione rinnovo contratto.

Luogo e Data _____



Timbro e Firma del Cliente _____

Art. 1 Definizioni

Fermo restando quanto previsto nella restante documentazione contrattuale, i termini indicati in carattere maiuscolo o con le iniziali maiuscole avranno (ove applicabile, sia al singolare sia al plurale) il significato che segue:

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ex AEEGSI), istituita con L. 14 novembre 1995, n. 481 (in G. U. 18 novembre 1995, n. 270, S.O.) "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità". **CAD:** D.Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005 ("Codice dell'Amministrazione Digitale"). **Cambio Prodotto:** l'operazione contrattuale con cui il Cliente richiede una somministrazione di Gas e/o energia elettrica da parte di Famiglia Energia S.r.l., la sostituzione delle precedenti condizioni economiche e contrattuali con quelle indicate nel presente Contratto. **Ciente:** è il soggetto richiedente la somministrazione di Gas e/o energia elettrica, come identificato nella proposta di Contratto. **Codice Civile:** testo del Codice Civile approvato con R.D. 16 marzo 1942, n.262. **Condotte:** insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra loro per il trasporto (di seguito anche "Condotte di Trasporto") o per la distribuzione (di seguito anche "Condotte di Distribuzione") del Gas. **Consumatore:** persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, come definito al comma 1, punto a) dell'art. 3 del Codice del Consumo (cfr. Art. 21 delle presenti CGC). **Contatore Gas:** strumento di misurazione dei volumi di gas naturale, munito di totalizzatore numerico, installato dal Distributore presso il PDR del Cliente. **CGC:** le presenti Condizioni Generali di Contratto. **Contatore Elettrico:** insieme delle apparecchiature poste presso il punto di consegna dell'energia elettrica al Cliente, atte a misurare l'energia elettrica prelevata. **Contratto:** l'insieme delle CGC, delle Condizioni Economiche di somministrazione di Gas e/o energia elettrica ("Condizioni Economiche" o "CE"), della proposta di Contratto e dei relativi allegati. **Distributore Elettrico:** impresa esercente l'attività di distribuzione di energia elettrica ai sensi dell'articolo 9 del D.Lgs. n.79/99, alla cui rete è connesso il/i POD del Cliente. **Distributore Gas:** soggetto esercente, in regime di concessione, l'attività di distribuzione e misura del Gas, alla cui rete è connesso il PDR del Cliente. **Famiglia Energia:** Famiglia Energia S.r.l., con sede legale in Ceglie Messapica, Via Giustino Fortunato, 5 (72013) Brindisi, Capitale Sociale Euro 100.000,00 i.v., iscrizione al Registro Imprese di Brindisi Codice Fiscale e Partita Iva n. 02502140748, R.E.A. n. BR-150766. **Firma Grafometrica:** è la firma apposta su tablet, equiparata quanto agli effetti giuridici alla firma autografa, se dotata delle caratteristiche della firma elettronica avanzata di cui agli artt. 55 e segg. del D.P.C.M. del 22 febbraio 2013 del CAD. **Gas:** gas naturale. **Impianto Interno del Cliente:** l'insieme delle tubazioni, dei raccordi e delle valvole per l'adduzione del Gas, compresi tra la valvola di intercettazione del Gas nel punto di consegna e le valvole di intercettazione del Gas a monte di ogni apparecchiatura di utilizzazione, queste ultime comprese; non comprende il Contatore Gas e/o Elettrico (Delibera ARERA n. 40/04). **Modulo:** modulo contrattuale contenente il testo della proposta di Contratto. **Modulo ripensamento:** modulo contrattuale per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui al successivo Art. 3. **Punto di Prelievo (o "PoD" - Point Of Delivery):** è un codice alfanumerico (composto da 14 o 15 caratteri) che inizia sempre con "IT" e identifica in modo certo il punto di prelievo ovvero il punto fisico in cui l'energia viene consegnata da Famiglia Energia e prelevata dal cliente finale. Il codice non cambia anche se si cambia venditore. **Punto di Riconsegna (o "PDR"):** è un codice composto da 14 numeri che identifica il punto di riconsegna ovvero il punto fisico in cui il gas naturale viene consegnato da Famiglia Energia e prelevato dal cliente finale. Il codice non cambia anche se si cambia venditore. **Parti:** Famiglia Energia e il Cliente. **Punto di Fornitura (o "PdF"):** il PdR o il PoD o entrambi, a seconda che il Contratto abbia ad oggetto – rispettivamente – la somministrazione di Gas o di energia elettrica o di entrambe. **Servizio di Tutela Gas:** servizio di somministrazione di Gas a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA, con Delibere 229/01 e ARG/gas 64/09. **Portale:** il sito internet famigliaenergia.it. **Subentro:** l'operazione contrattuale con cui il Cliente richiede l'avvio di un nuovo PdF o di un PdF precedentemente disattivato. **Switch:** l'operazione contrattuale con cui il Cliente richiede il passaggio da altro fornitore a Famiglia Energia per il PdF/i PdF oggetto del Contratto. **TIV:** Testo Integrato Vendita, Allegato A della Delibera 156/07. **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 della Delibera ARG/gas 64/09. **Trasporto:** è il servizio di distribuzione e misura dell'energia elettrica e indirettamente di trasmissione erogato dal Distributore Elettrico nel cui ambito territoriale è ubicato il PdF del cliente finale. **Uso Domestico:** PdF relativo a un cliente domestico, così come definito dal TIV per l'energia elettrica e dal TIVG per il Gas. **Voltura:** l'operazione contrattuale con cui il Cliente richiede di avvicinarsi a un precedente intestatario senza soluzione di continuità, presso il PdF/i PdF oggetto del Contratto.

Art. 2 Oggetto del Contratto

Oggetto del Contratto è: (i) la somministrazione di energia elettrica e di gas naturale e la fornitura dei servizi associati/connessi/dipendenti dalla detta somministrazione da parte di Famiglia Energia al Cliente presso il PdF indicato nella Proposta di Contratto; (ii) la stipula, da parte di Famiglia Energia nell'interesse del Cliente stesso, dei contratti di dispacciamento, distribuzione e di Trasporto con le controparti designate dalle norme vigenti in materia. Il Gas e/o l'energia elettrica somministrati da Famiglia Energia saranno utilizzati dal Cliente esclusivamente per gli usi oggetto del Contratto in relazione ai PdF indicati nel Modulo.

Relativamente alla somministrazione di energia elettrica, ai fini contrattuali verrà considerata la potenza impegnata secondo quanto indicato dal Cliente fino alla comunicazione di tale dato da parte del Distributore Locale Elettrico, la quale prevarrà rispetto a quanto indicato dal Cliente. Inoltre, nel caso di Proposta di Contratto relativa alla somministrazione di energia elettrica per un PdF ad Uso Domestico, la dichiarazione espressa dal Cliente relativamente all'abitazione di residenza riportata sul Modulo prevarrà, in caso di discordanza, su quanto eventualmente dichiarato in precedenza a Famiglia Energia dal Cliente relativamente allo stesso o ad altri PdF. I suddetti dati relativi alla residenza saranno poi trasmessi da Famiglia Energia al Distributore Locale Elettrico. Relativamente alla somministrazione di Gas, l'Impianto Interno del Cliente deve essere già allacciato alla Condotta di Distribuzione. Il Cliente si impegna a comunicare a Famiglia Energia ogni variazione relativa ai dati riportati nei predetti documenti.

Art. 3 Proposta di Contratto: ripensamento, accettazione e risoluzione, durata**Formulazione della proposta**

Il Cliente può formulare la proposta di Contratto: a) compilando e firmando: (i) l'apposito Modulo cartaceo in tutte le sue copie o (ii) il Modulo elettronico disponibile nel Portale o (iii) il Modulo elettronico disponibile su tablet; oppure b) per via telefonica, tramite un operatore incaricato da Famiglia Energia. Si intendono "sottoscrizione" agli effetti del Contratto: la selezione dell'apposita opzione "Formula la proposta", l'apposizione della Firma Grafometrica su tablet o la formulazione telefonica della proposta di Contratto. Famiglia Energia invia al Cliente, in caso di formulazione online, copia integrale della documentazione contrattuale all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente. Famiglia Energia invia al Cliente, in caso di apposizione della Firma Grafometrica su tablet o di formulazione telefonica, copia integrale della documentazione contrattuale in forma elettronica all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente. La proposta di Contratto è irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 del Codice Civile, ed è valida per i 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione.

Diritto di ripensamento: Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento comunicandolo a Famiglia Energia ai canali di contatto di cui all'Art. 14, oppure compilando il Modulo ripensamento disponibile sul Portale e allegato al presente Contratto, ferma restando, in caso di compilazione online, la conferma da parte di Famiglia Energia dell'avvenuta ricezione del Modulo ripensamento. Nel caso in cui il Cliente sia un Consumatore o un condominio, qualora formuli la proposta di Contratto per Switch o Cambio Prodotto fuori dai locali commerciali o attraverso tecniche di comunicazione a distanza, il Cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento senza alcuna penalità e senza specificare il motivo, anche con riferimento a una sola somministrazione, entro i quattordici giorni successivi alla data di perfezionamento del Contratto, nelle modalità sopra specificate. Ai sensi del Codice del Consumo, rimane in capo al Cliente l'eventuale onere di dimostrare di aver correttamente esercitato il diritto di ripensamento.

Accettazione: Il Contratto si perfeziona nel momento in cui il Cliente riceve la comunicazione di accettazione da parte di Famiglia Energia, che può essere relativa a una sola o a entrambe le somministrazioni. In caso di accettazione della proposta di Contratto da parte di Famiglia Energia, quest'ultima, entro il termine di 45 giorni dalla sottoscrizione del Modulo, ne darà comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato dal Cliente. L'accettazione di Famiglia Energia è subordinata ad attività di verifica dell'affidabilità del Cliente basate, oltre che sulla verifica di assenza di morosità del Cliente nei confronti di Famiglia Energia stessa per precedenti contratti o contratti in essere, anche sulla verifica di informazioni di merito creditizio (quali, ad esempio, assenza di eventi negativi registrati in Camera di Commercio, protesti e/o pregiudizievoli, e la verifica di informazioni di solvibilità e rating anche elaborate su basi statistiche) fornite da primarie società/enti preposti a tale attività.

Inizio delle somministrazioni; condizione risolutiva; recesso prima dell'esecuzione: Il Contratto ha esecuzione con l'attivazione della/e somministrazione/e/i, secondo tempistiche differenziate in base alla tipologia di operazione contrattuale richiesta dal Cliente. Famiglia Energia, nella comunicazione di accettazione della proposta di Contratto o con altre modalità (ad esempio SMS o e-mail), indicherà al Cliente la data di inizio della/e somministrazione/e/i. La stessa, inoltre, sarà riportata nelle fatture. L'attivazione della fornitura da parte delle società di Distribuzione Locali avviene mediamente non prima di due mesi dal ricevimento dell'accettazione di Famiglia Energia. Nel caso di Switch le somministrazioni sono subordinate al buon esito della procedura di cambio fornitore presso il Distributore Locale (che dipende per esempio dalla corrispondenza dei dati anagrafici riportati sulla proposta di Contratto con quelli in possesso dei distributori). Famiglia Energia, in caso di mancato buon esito, contatterà il Cliente affinché questi possa fornire i dati richiesti ai fini del completamento della procedura. Le somministrazioni potranno avere inizio non prima del secondo mese successivo a quello di sottoscrizione della proposta di Contratto, secondo quanto stabilito dall'ARERA.

Qualora il Contratto non possa avere esecuzione per causa non imputabile a Famiglia Energia, lo stesso si intenderà automaticamente sciolto senza responsabilità di nessuna delle Parti, con comunicazione scritta al Cliente da parte di Famiglia Energia. Nel caso di Cambio Prodotto, il Contratto avrà esecuzione dal primo giorno del secondo mese successivo a quello della data di accettazione da parte di Famiglia Energia della proposta di Contratto. Il precedente contratto in essere tra Famiglia Energia e il Cliente relativo al/i medesimo/i PdF si scioglierà. Il precedente contratto rimane invece in vigore qualora il Cliente, ove previsto, eserciti il diritto di ripensamento come sopra esposto. Se il Cliente ha richiesto l'esecuzione anticipata del Contratto, l'applicazione delle nuove condizioni contrattuali inizierà il primo giorno del primo mese successivo a quello di perfezionamento del Contratto. Il Cliente è consapevole che, fatto salvo il diritto di ripensamento previsto dal Contratto, in quest'ultimo caso Famiglia Energia applicherà le nuove condizioni economiche per il periodo di somministrazione eventualmente intercorrente fra l'inizio dell'esecuzione del Contratto e l'esercizio del suo diritto di ripensamento. Nel caso di Voltura o Subentro per la somministrazione di energia elettrica, il Contratto potrà avere esecuzione secondo le tempistiche stabilite dall'Allegato A della Del. ARERA 646/15 e comunque secondo le tempistiche riportate sul preventivo eventualmente inviato al Cliente: Famiglia Energia, con apposita comunicazione, indicherà al Cliente le date di attivazione delle somministrazioni. In caso di Switch per la somministrazione di energia elettrica e/o Gas, Famiglia Energia si riserva la facoltà di recedere dal Contratto prima che abbia avuto un principio di esecuzione, ai sensi dell'art. 1373, comma 1, del Codice Civile, con comunicazione scritta al Cliente da parte di Famiglia Energia, qualora dalle informazioni che il Distributore Elettrico e/o il Distributore Gas sono tenuti a mettere a disposizione di Famiglia Energia al momento della richiesta di Switch (ai sensi, per l'energia elettrica, dell'allegato A alla Delibera 258/2015/R/com e, per il Gas, dell'allegato A alla Del. ARG/gas 99/11) risulti sussistere in relazione al/i PdF oggetto di Switch, anche uno solo dei seguenti casi: (i) il PdF risulti chiuso a seguito dell'intervento di chiusura del PdF per sospensione della fornitura per morosità; (ii) il PdF sia oggetto di una richiesta di indennizzo in corso (limitatamente alla somministrazione di energia elettrica); (iii) il PdF provenga dai servizi di ultima istanza; (iv) il PdF sia oggetto di un intervento di chiusura per sospensione della fornitura per morosità ancora in corso oppure il PdF lo sia stato almeno una volta negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di Switch in corso; (v) il PdF sia stato oggetto di almeno un'altra richiesta di accesso per sostituzione della fornitura negli ultimi 12 mesi precedenti lo Switch in corso; (vi) il PdF risulti inaccessibile (limitatamente alla somministrazione di gas).

Nel caso in cui Famiglia Energia eserciti il predetto diritto di recesso, previa revoca dello Switch al Distributore Elettrico e/o al Distributore Gas, non verrà data esecuzione al Contratto, senza responsabilità di nessuna delle Parti e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente fornitore verranno meno.

Durata: il Contratto ha durata indeterminata, fermo il diritto di recesso di cui al successivo Art. 10.

Art. 4 Dispacciamento e Trasporto dell'energia elettrica: mandati del Cliente

Il Cliente, con la sottoscrizione del presente Contratto, conferisce a Famiglia Energia, a titolo gratuito ed irrevocabile per tutta la durata della fornitura, i seguenti mandati: (i) mandato senza rappresentanza affinché sottoscriva e gestisca in nome proprio e nell'interesse del Cliente il contratto di dispacciamento dell'energia elettrica con il gestore della rete, attualmente Terna S.p.A., e il contratto di Trasporto relativo al/i PdF con il Distributore Elettrico avente ad oggetto la prestazione del servizio di Trasporto per conto del Cliente, inclusa la gestione dei dati di misura e a porre in essere tutto quanto necessario e opportuno a tal fine; tale mandato si intenderà accettato da Famiglia Energia con la comunicazione di accettazione della proposta di Contratto; (ii) mandato con rappresentanza ad accettare in nome e per conto del Cliente le condizioni tecniche predisposte dal Distributore Elettrico o a sottoscrivere il contratto per il servizio di connessione alla rete elettrica, che disciplina il servizio di connessione degli impianti e apparecchi elettrici del Cliente alla rete del Distributore Elettrico, funzionale all'erogazione del servizio di Trasporto; (iii) mandato senza rappresentanza per inoltrare al Distributore Elettrico eventuali richieste inerenti le prestazioni di cui all'Allegato A della Delibera ARERA 198/11.

Famiglia Energia, in conformità con quanto previsto dall'art. 1715 del Codice Civile, risponderà nei confronti del Cliente per i soli fatti a essa direttamente imputabili e in relazione all'adempimento delle proprie obbligazioni contrattuali e non sarà responsabile del corretto adempimento delle obbligazioni derivanti dai contratti e dalle richieste di cui ai precedenti punti (i) (ii) e (iii). Famiglia Energia si riserva di addebitare al Cliente gli oneri previsti dalla normativa relativa al mercato di maggior tutela relativamente a tutte le richieste suddicate, nonché gli oneri eventualmente fatturati a Famiglia Energia dal Distributore Elettrico. Famiglia Energia, previa accettazione da parte del Cliente degli eventuali preventivi relativi alle prestazioni del Distributore Elettrico, inoltrerà a quest'ultimo ogni altra richiesta relativa a prestazioni di sua competenza per conto del Cliente. È fatta salva la facoltà del Cliente di rivolgersi direttamente al Distributore Elettrico ove previsto dalla normativa vigente. Famiglia Energia si riserva di addebitare al Cliente gli oneri relativi al corrispettivo di bilanciamento a copertura dell'attività di approvvigionamento di energia elettrica calcolato dal Fornitore su base mensile.

Art. 5 Condizioni economiche della somministrazione - Nell'allegato "Condizioni Economiche"

Nell'allegato "Condizioni Economiche" sono indicate le condizioni economiche di somministrazione e le modalità per la determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi. Famiglia Energia può modificare le condizioni economiche allo scadere del loro periodo di applicabilità: in tal caso deve darne comunicazione al cliente così come meglio specificato nel successivo art. 11. Le Condizioni Economiche prevalgono sulle CGC, ove discordanti. Famiglia Energia, per le offerte del mercato libero, emetterà a fronte della fornitura e senza costi aggiuntivi per il Cliente, le fatture in formato digitale consultabili sul Portale, previa richiesta da parte del Cliente della Bolletta Digitale.

Qualora il Cliente, anche in un momento successivo all'attivazione, scelga di ricevere copia della fattura in formato cartaceo in corso di fornitura, l'esecuzione del Contratto proseguirà con l'invio cartaceo della bolletta, senza servizi online e, se previsto dall'offerta del mercato libero sottoscritta dal Cliente, con l'addebito di 5,00 euro per ogni fattura cartacea inviata. Sarà applicato un corrispettivo pari a 10,00 euro, incluso dei maggiori oneri amministrativi sostenuti da Famiglia Energia, nel caso in cui il Cliente, che abbia scelto un'offerta a mercato libero, chieda la ristampa e invio cartaceo della fattura per uno specifico periodo di competenza, per il quale sia già stata inviata una fattura cartacea. In caso di somministrazione di energia elettrica, il Cliente riconoscerà a Famiglia Energia, per ciascuna richiesta inoltrata al distributore competente tramite Famiglia Energia, un corrispettivo per la copertura dei costi amministrativi di importo pari a 35,00 euro; il Cliente dovrà anche corrispondere il costo dell'attività secondo le tabelle del Distributore Gas e/o dal Distributore Elettrico (a titolo esemplificativo e non esaustivo: attivazione, disattivazione della somministrazione, voltura e subentro, variazione di potenza di una somministrazione già attiva).

Art. 6 Rilevazione dei consumi

La quantificazione dei consumi di Gas avviene sulla base della lettura rilevata del Contatore Gas da parte del Distributore Gas o dell'autolettura da parte del Cliente. La lettura rilevata del Contatore Gas è valida ai fini della fatturazione a conguaglio dei consumi ed è disciplinata dal TIVG che prevede: (i) per PdF con consumi fino a 500 Smc/anno un tentativo di lettura nell'anno; (ii) per PdF da 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno due all'anno, uno nel periodo aprile-ottobre e uno in quello novembre-marzo; (iii) per PdF da 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno tre nell'anno, uno nel periodo novembre-gennaio, uno in quello febbraio-aprile e uno in quello maggio-ottobre; (iv) per PdF superiori a 5.000 Smc/anno rilevazione mensile. In caso di mancata lettura del Contatore Gas, Famiglia Energia ne fornirà informazione al Cliente in fattura.

Il Cliente si impegna a permettere l'accesso agli incaricati per la rilevazione dei consumi, al fine di consentire la lettura diretta del Contatore Gas. L'autolettura è valida ai fini della "fatturazione a conguaglio" dei consumi per la somministrazione di Gas, come definita all'art. 1, comma 1, lettera n), della Delibera ARERA 229/01. L'autolettura non è valida nel caso in cui il Distributore Gas effettui una lettura rilevata lo stesso giorno a cui fa riferimento l'autolettura del Cliente o comunichi che l'autolettura non è valida o nel caso in cui Famiglia Energia riscontri la non verosimiglianza statistica del dato di autolettura rispetto ai consumi storici del Cliente, informandone lo stesso. Inoltre, il Cliente si impegna a comunicare a Famiglia Energia l'autolettura del Contatore Gas alla data di avvio e di cessazione della somministrazione. In mancanza di letture rilevate dal Distributore Gas o di autoletture, i consumi verranno stimati da Famiglia Energia in relazione all'andamento climatico, ai dati storici di consumo del Cliente, alla tipologia d'uso del Gas e al tipo di apparecchiature alimentate a Gas comunicate dal Cliente. Allorché Famiglia Energia entrerà in possesso dei dati di lettura, emetterà fattura di conguaglio dei consumi. La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base della lettura del Contatore Elettrico rilevata da parte del Distributore Elettrico. Il Cliente può effettuare l'autolettura nel solo caso di PdF in bassa tensione così come definito nell'art. 1, comma 4), D.P.C.M. 11 maggio 2004 "Codice di trasmissione, dispacciamento, sviluppo e sicurezza della rete" di Tema S.p.A. Il Distributore Elettrico è tenuto, in base all'art. 18 del TIV, a effettuare almeno un tentativo di lettura rilevata del Contatore Elettrico all'anno. Il Cliente si impegna a permettere l'accesso agli incaricati per la rilevazione dei consumi, al fine di consentire la lettura rilevata del Contatore Elettrico. In mancanza di lettura rilevata dal Distributore Elettrico o di autoletture ove previste, i consumi verranno stimati da Famiglia Energia in relazione: (i) alle stime eventualmente pervenute da parte del Distributore Elettrico; (ii) ai dati storici di consumo del Cliente che Famiglia Energia acquisisce durante la somministrazione; (iii) al fatto che il Cliente stesso sia residente o meno presso l'immobile al quale si riferisce il PdF; (iv) alle caratteristiche tecniche del PdF comunicate dal Cliente al momento della sottoscrizione del Modulo. L'autolettura, ove prevista, sarà utilizzata per ricalcolare i consumi delle fatturazioni emesse sulla base di stime Famiglia Energia, in assenza di lettura rilevata del Distributore Elettrico e salvo il caso in cui Famiglia Energia riscontri la non verosimiglianza statistica della lettura comunicata dal Cliente rispetto ai consumi storici del Cliente, informandolo preventivamente. Ogni tentativo di alterazione della misura o di sottrazione di Gas e/o energia elettrica non misurati darà facoltà a Famiglia Energia, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, di risolvere il Contratto relativo alla somministrazione cui si riferiscono tali tentativi, salvo ogni diritto al risarcimento del danno. Entrambe le Parti possono richiedere al Distributore Gas e/o Elettrico la verifica del Contatore Gas e/o Elettrico; le richieste del Cliente saranno inoltrate da Famiglia Energia al distributore competente. In caso di corretto funzionamento, gli eventuali oneri e spese connesse all'attività di verifica saranno a carico della sola parte che ne abbia avanzato richiesta.

Art. 7 Fatturazione

I consumi rilevati come indicato all'Art. 6 saranno utilizzati ai fini della fatturazione. In particolare, le letture rilevate e le autoletture saranno utilizzate nel primo ciclo di fatturazione utile. Famiglia Energia attribuisce i consumi al Cliente su base giornaliera, considerando convenzionalmente costanti nel periodo di riferimento di ciascuna fattura. La fatturazione è da intendersi in acconto e salvo conguaglio, errori od omissioni e in caso di inesattezza, il Cliente può chiederne la rettifica. Famiglia Energia darà corso alla rettifica secondo quanto previsto dalla Delibera ARERA ARG/com 164/08. In caso di malfunzionamento del Contatore Gas o del Contatore Elettrico, Famiglia Energia fatturerà i consumi relativi al periodo di malfunzionamento come ricostruiti rispettivamente dal Distributore Gas e dal Distributore Elettrico, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. La periodicità di fatturazione è mensile, pertanto il Cliente riceverà una bolletta ogni mese. Il cliente può richiedere una periodicità di fatturazione diversa cambiando il prodotto di vendita e scegliendo una delle tipologie previste.

Art. 8 Pagamenti

8.1. Pagamenti: Il Cliente è tenuto al pagamento dell'intero importo riportato in fattura entro il termine di scadenza in essa indicato, che non sarà inferiore a venti giorni dalla data di emissione della stessa. Il Cliente può effettuare il pagamento delle fatture attraverso gli sportelli bancari e postali, le tabaccherie ricevitorie del Lotto affiliate PuntoLIS e gli esercizi commerciali collegati alla rete di Lottomatica che offrono il servizio, nonché utilizzando l'addebito in conto corrente SEPA (Sepa Core Direct Debit). I costi legati alla transazione varieranno a seconda della modalità di pagamento prescelta; la modalità di pagamento allo sportello bancario indicato in fattura è senza tali costi. Il Cliente può inoltre utilizzare, laddove disponibile, il servizio di pagamento sul Portale tramite carta di credito, previa registrazione dei propri dati, fino a un importo massimo pari a 2.000 euro. Le eventuali commissioni e le limitazioni di importo per i pagamenti con carta di credito saranno indicate nel Portale. L'eventuale disponibilità di ulteriori modalità di pagamento sarà comunicata da Famiglia Energia con apposita nota in fattura. In caso di addebito in conto corrente SEPA (Sepa Core Direct Debit) si applicano le condizioni riportate in calce alla relativa richiesta. In tal caso, il soggetto abilitato alla riscossione addebiterà solo le fatture per le quali riceverà relativa richiesta da parte di Famiglia Energia e le fatture continueranno a essere inviate da Famiglia Energia al Cliente, contrassegnate con apposita dicitura e sovrastampa. Eventuali ritardi di comunicazione dell'avvenuto pagamento a Famiglia Energia da parte del soggetto abilitato alla riscossione non saranno imputati al Cliente. Saranno invece a carico del cliente eventuali spese di insoluto. Nel caso in cui il Cliente abbia scelto un'offerta del mercato libero che preveda come unico metodo di pagamento possibile l'addebito in conto corrente SEPA, essendo tale modalità di pagamento condizione vincolante per la validità dell'offerta, qualora il suddetto addebito non venga attivato o venga meno in qualunque momento successivo all'accettazione di Famiglia Energia, Famiglia Energia avrà la facoltà di risolvere il Contratto, previa comunicazione, ai sensi degli artt. 1353 o 1456 del Codice Civile, fatta salva ogni altra azione per la tutela degli interessi di Famiglia Energia. Sia per il Gas che per l'energia elettrica, nei casi di applicabilità della Delibera ARERA 229/01 e in coerenza con le previsioni della stessa, Famiglia Energia evidenzia nelle fatture interessate la facoltà del Cliente di chiedere la rateizzazione degli importi. In caso di pagamento effettuato con modalità diverse da quelle comunicate da Famiglia Energia, in assenza della dichiarazione prevista all'art. 1193 del Codice Civile, Famiglia Energia ha facoltà di imputare prioritariamente l'importo pagato alle fatture con data di emissione anteriore.

In caso di unica fattura per il Gas e l'energia elettrica, in deroga al disposto degli artt. 1193-1195 del Codice Civile e a quanto stabilito nel presente Art. 8, ogni pagamento parziale effettuato con modalità diverse da quelle eventualmente comunicate da Famiglia Energia, verrà prioritariamente imputato a quanto dovuto (inclusi eventuali interessi moratori) per la somministrazione di Gas. Nel caso in cui un Cliente non domestico risulti in procedura concorsuale in continuità di fornitura sarà facoltà di Famiglia Energia richiedere a garanzia del pagamento della somministrazione richiesta dalla procedura, un deposito cauzionale fruttifero pari al 50% del fatturato dell'anno precedente. Il mancato rilascio del deposito cauzionale entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta di Famiglia Energia comunicata anche via PEC o fax, rappresenterà un grave inadempimento e pertanto darà facoltà a Famiglia Energia di risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. In tutti gli altri casi si applicherà quanto previsto dall'articolo 72 della Legge Fallimentare.

8.2. Interessi di mora: Qualora il Cliente sia un Consumatore o un condominio, in caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle fatture, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, sarà applicato un interesse di mora, su base annua, pari a quanto previsto all'articolo 8 della Delibera ARERA 229/01, da applicarsi dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento; al Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio sarà applicato, per i primi 10 giorni di ritardo, il solo interesse legale. Qualora il Cliente non rientri in una delle categorie sopra indicate, in caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle fatture, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, sarà applicato un interesse di mora, su base annua, pari alla misura prevista dal D. Lgs. 231/02, come di volta in volta applicabile, da applicarsi dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento; inoltre al Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio sarà applicato, per i primi 10 giorni di ritardo, il solo interesse legale.

8.3. Azioni in caso di mancato o parziale pagamento: Nel caso di mancato o parziale pagamento, trascorsi almeno dieci giorni solari dalla scadenza della fattura, Famiglia Energia costituirà in mora il Cliente con diffida legale inviata con raccomandata o altra comunicazione equivalente, indicando un termine per il pagamento non inferiore a dieci giorni solari, nei casi di ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica, e in tutti gli altri casi in linea con le disposizioni normative vigenti. Famiglia Energia specificherà nella diffida le modalità con cui il Cliente potrà comunicare l'avvenuto pagamento (incluso l'invio di un fax) ed addebiterà al Cliente le spese, della diffida e degli eventuali solleciti di pagamento inviati, nei limiti di quanto previsto dalla normativa applicabile. Con riferimento alla somministrazione di Gas, essa potrà essere sospesa (in armonia con quanto stabilito dalla Delibera ARERA ARG/Gas 99/2011 per i PdF disalimentabili) mediante la chiusura del Contatore Gas e/o altro intervento tecnico equivalente, non prima che siano trascorsi tre giorni dal termine per il pagamento indicato in diffida. Qualora il Cliente non abbia provveduto a sanare la situazione di morosità entro trenta giorni dalla sospensione della somministrazione di Gas, il Contratto si intenderà automaticamente risolto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, senza ulteriore comunicazione da parte di Famiglia Energia. Nel caso in cui non sia stato possibile effettuare la predetta sospensione, si potrà procedere all'interruzione della somministrazione di Gas mediante interventi tecnici più complessi e il Contratto si intenderà risolto all'atto dell'esecuzione dell'intervento, per il quale il Cliente è tenuto a consentire al distributore l'accesso ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il PdP. Saranno a carico del Cliente le spese per le operazioni di sospensione, di interruzione e di riattivazione della somministrazione di Gas, nei limiti dei costi sostenuti da Famiglia Energia, e nei limiti definiti dall'ARERA. Famiglia Energia non sospenderà la somministrazione di Gas limitatamente ai casi previsti dall'art. 9.2 della Delibera ARERA 229/01. In deroga a quanto previsto dal citato art. 9.2, al punto a), Famiglia Energia può richiedere la sospensione/interruzione della somministrazione di Gas al Distributore Gas, anche senza preavviso, nel caso di accertata appropriazione fraudolenta del bene, di manomissione e rottura dei sigilli del Contatore Gas ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme agli usi e alle disposizioni contrattuali. Con riferimento alla somministrazione di energia elettrica, nel caso in cui sia decorso il termine per il pagamento indicato in diffida, Famiglia Energia potrà inviare al Distributore Elettrico la richiesta di sospensione della somministrazione presso il PdF del Cliente, che avrà effetto non prima che siano trascorsi tre giorni dal termine per il pagamento indicato in diffida. Qualora il Cliente non abbia provveduto a sanare la situazione di morosità entro trenta giorni dalla sospensione della somministrazione, Famiglia Energia ha facoltà a dichiarare risolto il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile per fatto e colpa del Cliente, con il conseguente anticipato scioglimento dei contratti di cui al precedente Art. 4. Qualora sussistano le condizioni tecniche, prima della sospensione della somministrazione, verrà effettuata una riduzione di potenza a un livello pari al 15% della potenza disponibile per un periodo pari a almeno dieci giorni solari, dopodiché, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà sospesa la somministrazione. Famiglia Energia è tenuta a corrispondere al Cliente i seguenti indennizzi: (i) 30 euro nel caso in cui la somministrazione sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata a.r.; (ii) 20 euro nel caso in cui la somministrazione sia stata sospesa per morosità e il venditore, pur avendo inviato la raccomandata a.r., non abbia rispettato le tempistiche sopra descritte. In tutti questi casi, al Cliente non sarà richiesto il pagamento di alcun corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della somministrazione. Nel caso di morosità del Cliente che rientra tra i "clienti finali non disalimentabili" di cui all'art. 18 dell'Allegato A alla Delibera ARERA ARG/elt 4/08 verranno seguite le procedure previste dall'art. 19 della predetta Delibera in modo che il Cliente non venga disalimentato. In caso di cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del PdP, il venditore sarà tenuto a trasmettere al Distributore Gas: (i) copia delle fatture non pagate; (ii) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente; (iii) copia della risoluzione del contratto con il Cliente e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del Cliente; (iv) copia del contratto di fornitura o dell'ultima fattura pagata; (v) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente. Famiglia Energia, a fronte del pagamento da parte del Cliente moroso delle somme dovute, si impegna a inoltrare al Distributore Elettrico e/o al Distributore Gas la richiesta di riattivazione della somministrazione di cui alle Delibere AEEGSI n. 198/11 e ARG/gas 120/08. Famiglia Energia si riserva di addebbitare al Cliente stesso il corrispettivo di sospensione e riattivazione della somministrazione, nel limite dell'ammontare previsto dall'AEEGSI, e le somme eventualmente versate per l'estinzione dei rapporti contrattuali accessori, salvo in ogni caso il rimborso dei costi e il risarcimento dei danni subiti da Famiglia Energia.

Art. 9 Strumenti a garanzia dei pagamenti del Cliente

Per la somministrazione di Gas, Famiglia Energia fatturerà al Cliente a titolo di deposito cauzionale un importo calcolato in funzione del consumo annuo pari a: (i) 30 euro da 0 a 500 Smc; (ii) 90 euro da 501 a 1.500 Smc; (iii) 150 euro da 1.501 a 5.000 Smc; (iv) 200 euro da 5.001 a 11.000 Smc; (v) 450 euro da 11.001 a 25.000 Smc; (vi) 1.000 euro da 25.001 a 50.000 Smc; (vii) 1.500 euro da 50.001 a 100.000 Smc; (viii) 3.000 euro da 100.001 a 200.000 Smc. Per la somministrazione di energia elettrica, l'importo del deposito cauzionale fatturato sarà pari a 5,16 euro per ogni kW di potenza impegnata nel caso di PdF a Uso Domestico. Resta salvo quanto diversamente indicato nelle "Condizioni Economiche". Con la fattura di chiusura del rapporto contrattuale (anche nel caso di chiusura relativa a una sola delle somministrazioni) il relativo deposito cauzionale sarà restituito, senza bisogno di specifica richiesta del Cliente e con la maggiorazione degli interessi legali, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture rimaste insolte e dei relativi interessi moratori. Qualora nel corso della somministrazione l'importo del deposito sia incamerato, in tutto o in parte, da Famiglia Energia il Cliente sarà tenuto a ricostituirlo con addebito sulla prima fattura utile. Qualora il Cliente, in qualsiasi momento del rapporto contrattuale, attivi la domiciliazione bancaria o postale per il pagamento delle fatture (sempre a condizione che nel caso di somministrazione di Gas non abbia consumi superiori a 5.000 Smc/anno), i depositi eventualmente già versati verranno restituiti in occasione del primo ciclo utile di fatturazione. Famiglia Energia accrediterà al Cliente i costi delle comunicazioni per mancato pagamento con i seguenti importi: (i) 15,00Euro per la raccomandata di sollecito pagamento; (ii) 5,00Euro per l' sms inviato al Cliente qualora quest'ultimo non comandi a Famiglia Energia la volontà di rientrare del debito dopo 10gg dall'invio della raccomandata di sollecito pagamento. Qualora il Cliente sia debitore di oltre due scadenze scelte (ad esempio nel caso di fatturazione mensile, qualora il cliente sia debitore di tre mensilità), Famiglia Energia effettuerà la rimessa sul regolato o sul mercato di ultima istanza delle utenze interessate addebitando 150,00Euro a copertura dei costi sostenuti.

Art. 10 Diritto di recesso; cessazione della somministrazione

Ciascuna Parte ha diritto di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto (anche con riferimento a una sola delle somministrazioni) con comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Nel caso di Uso Domestico o condominiale il Cliente ha diritto di recesso con preavviso di un mese. In caso di somministrazione di energia elettrica in cui il Cliente abbia tutti i Pdf in bassa tensione e/o per il caso di somministrazione di Gas con consumi inferiori ai 200.000 Smc anno il preavviso è di tre mesi. In tutti gli altri casi il Cliente non potrà recedere per i primi dodici mesi di fornitura; trascorso tale termine, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso con un preavviso di sei mesi. Famiglia Energia potrà recedere con un preavviso di sei mesi. Tale preavviso decorre a partire dal primo giorno del primo mese successivo a quello in cui l'altra Parte riceve la comunicazione di recesso. Il diritto di recesso da parte di Famiglia Energia non può essere esercitato nel caso in cui l'offerta sia basata integralmente sul Servizio di Tutela Gas. Il Cliente potrà recedere dal Contratto al fine di cambiare il fornitore di energia elettrica e/o Gas solo avvalendosi del nuovo fornitore per inoltrare la comunicazione di recesso a Famiglia Energia. Nel solo caso in cui il Cliente receda dal Contratto senza cambiare fornitore, ma al fine di cessare la somministrazione di energia elettrica e/o Gas, il Cliente dovrà inviare direttamente la comunicazione di recesso a: Famiglia Energia S.r.l. - 72013 - Via Giustino Fortunato 5 - Ceglie Messapica (BR). In tal caso, il preavviso decorre dalla data in cui Famiglia Energia riceve la relativa comunicazione e il recesso avrà efficacia un mese dopo la ricezione, oppure, con riferimento alla somministrazione di Gas, alla data, se antecedente, in cui verrà effettuata la chiusura o la rimozione del Contatore Gas da parte del Distributore Gas. Qualora, a seguito della comunicazione di recesso in riferimento alla somministrazione di Gas, il Cliente non renda possibile la rilevazione finale dei consumi o la chiusura del Contatore Gas o la sua rimozione, il Cliente stesso resterà in ogni caso responsabile dei consumi di Gas e di quant'altro dovuto (ad esempio eventuali corrispettivi richiesti a Famiglia Energia dal Distributore Gas). Nella comunicazione di recesso da parte di Famiglia Energia viene indicata puntualmente la data di efficacia del recesso. Riguardo alla somministrazione di energia elettrica, l'esercizio da parte di Famiglia Energia o del Cliente del diritto di recesso comporterà il conseguente scioglimento dei contratti di cui al precedente Art. 4 e la cessazione delle attività di cui allo stesso articolo. Ai fini dell'emissione della fattura di cessazione, in caso di Switch il Cliente potrà effettuare l'autolettura nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo al giorno di decorrenza dello Switch, comunicandola al venditore uscente se effettuata entro il giorno precedente la data di Switch o al venditore entrante se effettuata a partire da detta data; in caso di Voltura, il Cliente potrà effettuare l'autolettura nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo alla data di decorrenza della voltura, comunicandola al venditore. Nel solo caso di energia elettrica, Famiglia Energia comunicherà al Cliente la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato, qualora palesemente errato, al momento stesso dell'acquisizione del dato o entro i quattro giorni lavorativi successivi solo nei casi in cui la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata.

Art. 11 Variazione delle condizioni contrattuali

Eventuali condizioni imposte da provvedimenti delle autorità pubbliche competenti si intendono automaticamente inserite nel Contratto, con abrogazione delle clausole che risultassero incompatibili. Fatto salvo quanto precede, Famiglia Energia si riserva il diritto di modificare unilateralmente per giustificato motivo le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche (a titolo esemplificativo, i corrispettivi di somministrazione, le commissioni d'incasso, le periodicità di fatturazione etc.) ai sensi dell'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale (cfr. art. 21 delle presenti CGC). Ai fini del Contratto si intende per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati da Famiglia Energia per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali. Le modificazioni saranno applicate a partire dall'inizio del terzo mese successivo a quello in cui Famiglia Energia le avrà preannunciate al Cliente in forma scritta, anche mediante invio di comunicazione in bolletta salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi non impongano o comportino una data di applicazione anticipata. In caso di dissenso, il Cliente potrà recedere senza oneri dal Contratto, con comunicazione a mezzo raccomandata a.r. (anticipata via fax) che dovrà pervenire a Famiglia Energia entro e non oltre trenta giorni solari dalla data di ricezione della comunicazione di Famiglia Energia. In tal caso, il recesso diverrà efficace alle ore 24:00 del giorno precedente a quello in cui le modificazioni avrebbero dovuto applicarsi applicazione.

Art. 12 Sospensione e interruzione della somministrazione per cause non imputabili a Famiglia Energia, forza maggiore

In caso di lavori programmati sulle Condotte, il Distributore Gas può sospendere l'erogazione del servizio di distribuzione. Non è riconosciuto alcun indennizzo o risarcimento per il Cliente per la sospensione programmata o per la riduzione o sospensione dell'erogazione del Gas da parte del Distributore Gas per caso fortuito o per causa di forza maggiore, ai sensi degli artt. 49.1, lettere a) e b), e 51 della Delibera ARERA ARG/gas 120/08; in ogni caso tali sospensioni non potranno costituire motivo per il Cliente di risoluzione del Contratto. La trasmissione e il dispacciamento dell'energia elettrica sulla rete di trasmissione nazionale sono affidati alla responsabilità di Terna S.p.A., mentre la distribuzione fino al Pdf del Cliente è di competenza del Distributore Elettrico. Famiglia Energia non è pertanto responsabile ad alcun titolo in caso di problemi tecnici concernenti la consegna dell'energia elettrica al Pdf, salvo che dipendano da fatti imputabili a Famiglia Energia. Tali problemi tecnici afferiscono esclusivamente ai rapporti tra Cliente e Terna S.p.A. e/o Distributore Elettrico (ad esempio, variazioni di tensione, di frequenza o di forma d'onda, interruzioni della continuità del servizio, microinterruzioni, buchi di tensione, anomalie connesse alla gestione del collegamento del Pdf del Cliente alla rete elettrica). Famiglia Energia si impegna comunque a fornire su richiesta del Cliente le informazioni in suo possesso, necessarie affinché il Cliente stesso possa eventualmente agire nei confronti del soggetto responsabile. In ogni caso, Famiglia Energia non è responsabile per sospensioni o interruzioni della somministrazione causati da eventi naturali, caso fortuito, leggi, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano alla stessa, in tutto o in parte, impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità e controllo sulla somministrazione, scioperi, stato di guerra, o qualsiasi altra causa eccezionale al di fuori del proprio controllo, compresa l'indisponibilità temporanea del servizio di trasmissione e/o distribuzione dell'energia elettrica e Gas a livello nazionale o locale, anche per inadempienza verso il Cliente di Terna S.p.A., del Distributore o del Trasportatore, salvo che la causa dell'inadempienza non sia imputabile a precedenti inadempienze di Famiglia Energia.

Art. 13 Imposte

Oltre ai corrispettivi previsti nel Contratto, sono posti a carico del Cliente tutti i diritti e le imposte che Famiglia Energia è tenuta a pagare all'Amministrazione Finanziaria e/o agli Enti Locali in relazione al Contratto stesso. Per i consumi di Gas, il trattamento fiscale in materia di IVA, accise ed imposte addizionali è determinato sulla base della tassazione prevista per gli "usi civili". La normativa fiscale riguardante la somministrazione del Gas prevede, per alcuni utilizzi, un trattamento fiscale agevolato, come illustrato dalla documentazione messa a disposizione da Famiglia Energia sul proprio Portale. Il Cliente che ritiene di rientrare in tali categorie di utilizzo e di poter essere assoggettato al trattamento agevolato, deve inviare a Famiglia Energia un'apposita istanza, delle dichiarazioni e della documentazione riportanti tutti gli elementi necessari all'applicazione del regime fiscale richiesto disponibile sul Portale. In assenza dei predetti documenti verranno applicate le imposte erariali di consumo, le imposte regionali, nonché l'aliquota IVA nella misura ordinaria, fatto salvo quanto stabilito al successivo paragrafo. Ai fini della corretta applicazione delle imposte, in mancanza di diversa comunicazione del Cliente, Famiglia Energia considererà valide l'istanza, le dichiarazioni e la documentazione, riferite al medesimo Pdf, se già ritenute valide nell'ambito di un precedente contratto di somministrazione di Gas tra le Parti da cui si siano susseguiti, senza soluzione di continuità, contratti di somministrazione e a condizione che non siano intervenute modifiche normative e/o interpretative, che ne rendano necessaria l'integrazione o la modificazione.

Per l'energia elettrica, il trattamento fiscale in materia di IVA, accise ed imposte addizionali è determinato, nel caso di Uso Domestico, dall'indicazione sul tipo di abitazione ("di residenza" o "non di residenza") riportata dal Cliente nella documentazione contrattuale sottoscritta. In caso di assenza di tale indicazione, l'abitazione del Cliente verrà sottoposta al regime di maggior imposizione fiscale vigente. La normativa fiscale riguardante la somministrazione di energia elettrica prevede tipologie di tassazione, di esclusione o di esenzione in ragione delle diverse destinazioni d'uso dichiarate dal Cliente, come illustrato dalla documentazione messa a disposizione da Famiglia Energia sul Portale. Salva diversa indicazione risultante da apposite dichiarazioni predisposte da Famiglia Energia e sottoscritte dal Cliente, verrà applicata da Famiglia Energia l'aliquota IVA nella misura ordinaria nonché l'aliquota dell'imposta erariale di consumo e le addizionali previste per qualsiasi uso in locali e luoghi diversi da abitazione. Il Cliente condominio o titolare di un Pdf per "altri usi" o "servizio pubblico" (secondo le fattispecie definite nell'articolo 2.3 del TIVG) si impegna, nel caso sussistano contemporaneamente utilizzi del Gas soggetti a diverse aliquote fiscali, a comunicare a Famiglia Energia, entro il secondo giorno feriale del mese successivo a quello di prelievo, i valori mensili dei quantitativi di Gas, distinti per ciascuna diversa aliquota (a mero titolo esemplificativo: industriale, civile, energia elettrica, esente ecc.). Il Cliente titolare di un Pdf per "altri usi" o "illuminazione pubblica" (secondo le fattispecie definite nell'articolo 2.3 del TIV) si impegna, nel caso sussistano contemporaneamente utilizzi dell'energia elettrica soggetti a diversa tassazione e qualora non sia stato stipulato con l'Ufficio dell'Agenzia delle Dogane un canone d'imposta corrispondente in base ai consumi presunti tassabili ed alle rispettive aliquote, a comunicare a Famiglia Energia, entro il secondo giorno feriale del mese successivo a quello di prelievo, i valori mensili dei quantitativi di energia elettrica destinati a usi esenti e/o esclusi. Famiglia Energia procederà, in mancanza di dette comunicazioni e degli atti con cui l'Ufficio dell'Agenzia delle Dogane ha riconosciuto le distinte tassazioni, a tassare l'intero quantitativo di energia elettrica somministrata a usi soggetti a imposta. Ai fini della corretta applicazione delle imposte, in mancanza di diversa comunicazione del Cliente, Famiglia Energia considererà valide l'istanza, le dichiarazioni e la documentazione, riferite alla medesima somministrazione se già ritenute valide nell'ambito di un precedente contratto di somministrazione di elettricità tra le Parti da cui si siano susseguiti, senza soluzione di continuità, contratti di somministrazione e a condizione che non siano intervenute modifiche normative e/o interpretative, che ne rendano necessaria l'integrazione o la modificazione. Sarà cura del Cliente fornire tempestivamente l'aggiornamento dell'istanza, delle dichiarazioni e della documentazione, nel caso di variazioni riguardanti gli impieghi del Gas e/o dell'energia elettrica, la destinazione d'uso dei locali, la tipologia di attività svolta, la titolarità dell'utenza (cessione, affitto, cambiamenti di ragione sociale, denominazione, tipologia societaria, indirizzo, ecc.), nonché ogni altro elemento in precedenza dichiarato. Il Cliente assume la responsabilità dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e tiene indenne Famiglia Energia da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate sulla base delle istanze, delle dichiarazioni e della documentazione dal Cliente stesso consegnate a Famiglia Energia. Qualora dovessero emergere divergenze rispetto a quanto comunicato dal Cliente a Famiglia Energia, saranno poste a carico del Cliente stesso eventuali differenze di imposte, sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che Famiglia Energia fosse tenuta a pagare all'Amministrazione Finanziaria e/o agli Enti Locali. Saranno in ogni caso posti a carico del Cliente eventuali recuperi di imposte che Famiglia Energia sarà tenuta a pagare ai soggetti preposti (Amministrazione Finanziaria e/o Enti Locali) in conseguenza di accertamenti da cui risulti che sia stato effettuato un minor versamento di imposte, causato dalla non corrispondenza tra quanto accertato come dovuto e quanto fino ad allora versato. Nel solo caso in cui i recuperi d'imposta siano causati da un errore attribuibile al Cliente sarà posta a carico di quest'ultimo anche ogni ulteriore somma (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: sanzioni, oneri, indennità, interessi) che Famiglia Energia sarà tenuta a pagare all'Amministrazione Finanziaria e/o Enti Locali. Nel caso in cui in conseguenza di accertamenti risulti che sia stato effettuato un maggior versamento di imposte, saranno riconosciuti al Cliente i relativi rimborsi d'imposta. Nel solo caso in cui il maggior versamento di imposte sia stato causato da un errore attribuibile al Cliente, Famiglia Energia procederà al rimborso d'imposta al Cliente solo entro i termini e nella misura in cui Famiglia Energia potrà ottenere il rimborso dall'Amministrazione Finanziaria e/o Enti Locali. Il Contratto è soggetto a registrazione soltanto in caso d'uso ed in misura fissa. Il relativo onere è a carico della Parte che con il proprio comportamento renda necessaria la registrazione.

Art. 14 Informazioni, comunicazioni e reclami

I canali di contatto ai quali il Cliente può rivolgersi per richiedere informazioni sono i seguenti: (i) Famiglia Energia S.p.A. - Gestione Clienti - 72013 - Via Giustino Fortunato 3/C, Ceglie Messapica (BR); (ii) Servizio Clienti al numero 0831/966687; (iii) Mediante e-mail a clienti@famigliaenergia.it; (iv) Portale mediante apposito modulo. Famiglia Energia comunica sulla fattura e sul Portale i canali di contatto ai quali il Cliente può rivolgersi per richiedere informazioni. Eventuali reclami possono essere inviati dal Cliente ai recapiti indicati in fattura e sul Portale, nonché all'indirizzo: Famiglia Energia S.p.A. - Gestione Clienti - 72013 - Via Giustino Fortunato 5, Ceglie Messapica (BR), utilizzando l'apposito modulo disponibile sul Portale. È fatta salva la possibilità per il Cliente di inviare a Famiglia Energia un reclamo scritto anche senza utilizzare il predetto modulo, purché tale comunicazione contenga obbligatoriamente: nome e cognome, indirizzo presso cui avviene la somministrazione, altro indirizzo per corrispondenza (se diverso da quello dal precedente) o indirizzo e-mail, e l'indicazione del Pdf cui si riferisce il reclamo.

Art. 15 Legge applicabile e Foro competente

La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Per ogni eventuale controversia comunque originata dal Contratto o a esso connessa o da esso derivante, nel caso in cui il Cliente sia un Consumatore o un condominio, sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano. In tutti gli altri casi ogni controversia comunque originata e connessa con il Contratto, o da esso derivante, sarà di competenza esclusiva del Foro di Brindisi.

Art. 16 Procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie

Per risolvere eventuali controversie, il Cliente può ricorrere gratuitamente alla procedura di conciliazione paritetica, i cui dettagli e modalità di attivazione possono essere consultati nell'apposita pagina internet del Portale. Per le controversie riguardanti i soli contratti sottoscritti online è possibile avviare il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma europea ODR (On-line Dispute Resolution) accessibile all'indirizzo <https://webgate.ec.europa.eu/odr>. Famiglia Energia aderisce inoltre al Servizio Conciliazione Clienti Energia gestito da Acquirente Unico per conto dell'ARERA ed aperto a tutti i clienti (per approfondimenti vedi sito web <http://www.conciliaonline.net/concilia/default.asp?idtema=87>).

Art. 17 Cessione della posizione contrattuale da parte di Famiglia Energia

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1407 del Codice Civile, il Cliente presta sin d'ora il suo consenso alla cessione da parte di Famiglia Energia della propria posizione contrattuale a società da essa controllata o collegata ai sensi dell'art. 2359 del Codice Civile o a soggetto terzo munito dei requisiti e delle autorizzazioni di legge per la prestazione dei servizi regolamentati dal presente contratto; cessazione della quale gli verrà data comunicazione tempestivamente. La cessione non comporterà comunque un aggravio di costi per il Cliente o condizioni meno favorevoli. In caso di cessione di azienda o ramo d'azienda sotto qualsiasi forma da parte del Cliente questi rimarrà solidalmente obbligato insieme al cessionario verso Famiglia Energia per il pagamento delle somme dovute ai sensi del Contratto e dei contratti accessori fino alla relativa scadenza. È fatta salva la possibilità che Famiglia Energia liberi il cessionario dopo richiesta trasmessa a mezzo raccomandata a.r. da parte del Cliente almeno un mese prima della data di efficacia della cessione. In ogni caso, il Cliente trasmetterà preventivamente in forma scritta a Famiglia Energia dettagliata informazione sulla cessione, indicandone tempi e modalità, nonché i Pdf del Contratto interessati, e precisando altresì ragione sociale, capitale sociale, sede legale, codice fiscale e Partita IVA, nonché identità del rappresentante legale del soggetto cessionario.

Art. 18 Trattamento dei dati personali

Il trattamento da parte di Famiglia Energia dei dati personali del Cliente, il cui conferimento è condizione necessaria per la conclusione ed esecuzione del Contratto, avverrà nel rispetto del D.Lgs. n. 196 del 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali", di seguito "Codice"). I dati personali forniti saranno trattati da Famiglia Energia per le finalità connesse o strumentali alla conclusione ed esecuzione del Contratto, agli obblighi previsti da leggi, da regolamenti e dalla normativa comunitaria, da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge e da Organi di vigilanza e controllo, nonché ai fini dell'addebito del canone RAI.

In caso di mancato conferimento dei dati, non si potrà dar seguito alle operazioni richieste. Il trattamento sarà effettuato per consentire la gestione dei necessari rapporti con il Distributore Gas (sulla base del codice di rete), e con il Distributore Elettrico e Terna (sulla base dei relativi contratti di cui al precedente Art. 4), soggetti ai quali tali dati potranno essere a tal fine comunicati. Il Cliente, con la formulazione della proposta, conferisce altresì il consenso al trattamento dei propri dati personali per la registrazione della "chiamata di conferma" di cui alla Delibera ARERA 153/2012/R/com, durante la quale il Cliente potrà confermare o meno la propria volontà di stipulare il Contratto. Oggetto del trattamento saranno i dati personali raccolti per la sottoscrizione dei suddetti contratti mediante apposizione, da parte del Cliente, di firma su Modulo cartaceo, su Modulo elettronico disponibile nel Portale dedicato o su Modulo elettronico disponibile su tablet oppure raccolti per via telefonica, tramite un operatore incaricato da Famiglia Energia. In particolare, i dati personali conferiti mediante apposizione di firma grafometrica su tablet, saranno costituiti dai parametri della firma personale apposta, corrispondenti alle caratteristiche specifiche ed individuali espresse dal Cliente all'atto della firma. Previo espresso consenso del Cliente rilasciato nell'apposito riquadro della Proposta, i dati personali raccolti potranno essere trattati anche per le seguenti finalità: future iniziative promozionali curate da Famiglia Energia, analisi e ricerche di mercato effettuate direttamente da Famiglia Energia o attraverso società terze nonché future iniziative promozionali curate da altre imprese, tutte finalizzate a sviluppare la qualità complessiva dell'offerta di Famiglia Energia, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 196 del 2003, ivi compreso quanto disposto dal D.P.R. n. 178 del 7 settembre 2010 contenente il "Regolamento recante istituzione e gestione del registro pubblico degli abbonati che si oppongono all'utilizzo del proprio numero telefonico per vendite o promozioni commerciali". Il consenso al trattamento dei dati per le suddette finalità è facoltativo e l'eventuale mancato consenso non impedisce la conclusione né pregiudica l'esecuzione, la gestione e il rinnovo del Contratto. Famiglia Energia, quale Titolare del trattamento dei dati personali del Cliente, è abilitata senza necessità di preventivo consenso del Cliente a trattare i dati personali nei casi stabiliti dal Codice (art. 24). I dati, assoggettabili ai tutti i trattamenti di cui all'art. 4 del Codice, anche con strumenti elettronici o comunque automatizzati atti a consentire la loro raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la cancellazione e la distruzione, verranno trattati dalle funzioni aziendali preposte alla gestione operativa, amministrativa e contabile del rapporto commerciale, il cui personale è specificatamente incaricato del trattamento e opportunamente istruito al fine di garantire la riservatezza ed evitare la perdita, la distruzione, gli accessi non autorizzati o trattamenti non consentiti degli stessi dati. In particolare, i dati personali acquisiti mediante l'apposizione di firma grafometrica su tablet verranno trattati, per motivi di sicurezza, solo da operatori autorizzati e specificamente abilitati all'accesso ai dati stessi, che avviene esclusivamente secondo modalità stabilite da un rigoroso processo aziendale, nei casi in cui ricorrono esigenze di verifica della firma. Tali dati saranno archiviati mediante un processo che ne consentirà l'integrità, l'immodificabilità e la leggibilità nel tempo e, una volta concluso il processo di sottoscrizione, i documenti saranno memorizzati su idoneo supporto informatico. Il trattamento dei dati sarà effettuato unicamente con logiche e mediante forme di organizzazione degli stessi strettamente correlate agli obblighi, ai compiti e alle finalità descritte dalla presente informativa e, nel caso di firma grafometrica su tablet, i dati biometrici acquisiti non verranno utilizzati per finalità di identificazione e autenticazione. I dati saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge. I dati saranno, altresì, comunicati a imprese terze che svolgeranno per conto di Famiglia Energia compiti di natura tecnica, organizzativa ed operativa e saranno a loro volta designate quali responsabili del trattamento oppure opereranno in totale autonomia come distinti titolari del trattamento. Si tratta, in particolare, di società che svolgono interventi tecnici sugli impianti, attività di acquisizione e di gestione della clientela, incassi e pagamenti, trasmissione, stampa, imbastimento, trasporto e smistamento delle comunicazioni e dei documenti alla clientela, archiviazione dei documenti relativi ai rapporti intercorsi con i Clienti, revisione contabile e certificazione di bilancio e, previo espresso consenso del Cliente, a società che effettuano iniziative promozionali per conto di Famiglia Energia o per proprie finalità o che svolgono sondaggi, ricerche e analisi di mercato per conto di Famiglia Energia. L'art. 7 del Codice riconosce agli interessati il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei suoi dati personali e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione. Il Codice riconosce inoltre il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. Nel garantire che i dati del Cliente saranno trattati da Famiglia Energia in modo lecito e secondo correttezza, raccolti e registrati per gli scopi legittimi su esplicitati e, se necessario, aggiornati ai medesimi scopi, precisiamo che essi, nel loro complesso, saranno conservati nella titolarità di Famiglia Energia S.p.A. presso Famiglia Energia S.p.A. - Gestione Clienti - 70023 - Via Giustino Fortunato 5, Ceglie Messapica (BR). Il Responsabile del Trattamento dei Dati Personali è domiciliato presso la sede di Via Giustino Fortunato 5, Ceglie Messapica (BR), presso il quale è disponibile l'elenco completo degli altri Responsabili del Trattamento e ai quali è possibile rivolgersi per esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Codice. Per aggiornamenti sul Responsabile del Trattamento dei dati personali è a disposizione del Cliente il Servizio Clienti al numero verde riportato nella Proposta.

Art. 19 Sicurezza degli Impianti Gas e energia elettrica

La realizzazione, l'esercizio e la manutenzione dell'impianto interno e degli apparecchi di utilizzazione sono di esclusiva competenza e responsabilità del Cliente. 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 Gas e/o del Contatore Elettrico e dell'eventuale manomissione, salvo eventi indipendenti dalla volontà del Cliente e comunque a lui non imputabili. Il Cliente dovrà avvertire immediatamente il Distributore Gas e/o Elettrico in caso di difettoso funzionamento del Contatore Gas e/o Elettrico o di altra parte dell'impianto di proprietà del Distributore Gas e/o Elettrico e dovrà permettere a questi ultimi l'accesso al loro impianto. Come previsto all'art. 6, Famiglia Energia rende disponibile sul proprio Portale informazioni sulle modalità da seguire per una corretta e sicura gestione degli impianti di utenza, per l'uso sicuro ed efficiente del Gas e per il risparmio energetico, come previsto dalla Delibera ARERA 40/04.

Art. 20 Riferimenti normativi principali

Il Contratto rispetta ove applicabili: il codice di condotta commerciale di Gas e di energia elettrica, allegato alla Delibera ARERA ARG/com 104/10; il D.Lgs. n. 206/2005, in G.U. 8 ottobre 2005, n. 235, S.O. ("Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229", per brevità "Codice del Consumo"), ivi compreso il capo I del Titolo III della Parte III, in materia di diritti dei consumatori nei contratti, come modificato dal D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21 in G.U. 11 marzo 2014, n. 58; la Delibera ARERA 229/01 in GU n. 287 del 11 dicembre 2001; D.M. 22 gennaio 2008, n. 37 ("Regolamento concernente l'attuazione dell'articolo 11-quaterdecies, comma 13, lettera a) della legge n. 248 del 2 dicembre 2005, recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici") in G.U. 12 marzo 2008, n. 61 ("D.M. 37/2008"). Chiunque usi, anche occasionalmente, il 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 ARG/gas 79/10 pubblicata sul sito www.autorita.energia.it in data 27 maggio 2010. Per ulteriori informazioni si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.autorita.energia.it. In caso di sinistro, il modulo per la denuncia di sinistro è disponibile sul Portale o sul sito del Comitato Italiano Gas (o "Cig") www.cig.it; il Cliente è tenuto a compilare il modulo in ogni sua parte ed inviarlo al Cig all'indirizzo indicato nel modulo stesso. Con riferimento alla Firma Grafometrica: il D.Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005 ("CAD") in G.U. 16 maggio 2005, n. 112 e il D.P.C.M. 22 febbraio 2013 ("Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lett. b), 35, comma 2, 36, comma 2 e 71" del CAD in G.U. n. 117 del 21 maggio 2013). Tutti i riferimenti normativi nazionali citati nel Contratto e nei suoi allegati (includere le presenti condizioni generali di contratto) sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche e integrazioni. Tali riferimenti sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana o tramite le modalità individuate dalle autorità competenti.

Art. 21 Rilascio dei permessi e delle concessioni per il Gas: condizione risolutiva

L'accettazione della Proposta da parte di Famiglia Energia, di cui al precedente Art. 3, è subordinata alla sussistenza dei necessari permessi e concessioni rilasciati da parte delle competenti autorità per quanto concerne la posa delle tubazioni e l'esercizio della distribuzione del Gas, nonché alla costituzione delle necessarie servitù di attraversamento, con i proprietari dei terreni interessati, dalle Condotte fino al PdF del Cliente. Il Cliente dovrà richiedere i permessi e le concessioni di sua competenza in tempo utile. Nessuna responsabilità potrà essere posta a carico di Famiglia Energia per il ritardato o il mancato ottenimento di detti permessi, concessioni o servitù. Nel caso venissero revocate le concessioni e/o le autorizzazioni necessarie alla posa e all'esercizio delle Condotte di distribuzione nel corso di vigenza del Contratto, questo si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1353 del Codice Civile, senza che possa essere posto a carico di Famiglia Energia alcun onere.

Art. 22 Bonus e/o premi

Eventuali bonus e/o premi economici previsti dalle condizioni tecnico-economiche sono vincolati alla durata del contratto sottoscritto, eventuali cessazioni della fornitura per cambio fornitore o cessazione utenza di una delle utenze sottoscritte nel contratto, faranno decadere il diritto al bonus e/o premio previsto, in questo caso Famiglia Energia si riserva il diritto di addebitare il valore dell'economico accreditato oppure di non corrisponderlo. La cadenza dell'accredito del bonus e/o premio viene evidenziata nelle condizioni tecnico-economiche. I bonus/premi sono rendicontabili solo se non superano l'importo delle forniture delle utenze titolari nell'anno in corso, nel caso che gli stessi superino tale valore, Famiglia Energia si riserva di proporre al cliente la fruizione della parte eccedente nell'anno successivo o la conversione in gadget a scelta del Cliente stesso.

Luogo e Data _____



Timbro e Firma del Cliente _____

NOTA INFORMATIVA AI CLIENTI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D. LGS. N. 196/03

ALLEGATO 2

Famiglia Energia S.r.l. rispetta le disposizioni relative alla riservatezza dei dati personali che le sono richiesti per utilizzare i Servizi offerti. Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/03, "Codice in materia di protezione dei dati personali" (nel seguito anche "Codice"), Famiglia Energia desidera fornirle le opportune informazioni sull'utilizzo dei suoi dati personali.

Per quanto non espressamente descritto dall'Informativa, troveranno applicazione le definizioni contenute nelle Condizioni Generali di Fornitura (CGF) di Famiglia Energia

- Dati personali e sue origini.**

I dati personali oggetto di trattamento sono forniti dal Cliente in fase di attivazione dei servizi (fornitura di energia o altri servizi) di Famiglia Energia; altrimenti possono essere acquisiti attraverso la nostra rete commerciale ovvero da archivi aziendali o pubblici, anche ai fini di cui al punto successivo, nello svolgimento dell'attività economica di Famiglia Energia, ma sempre nel rispetto delle disposizioni di legge.
- Dati personali e sue origini.**

I dati personali oggetto di trattamento sono forniti dal Cliente in fase di attivazione dei servizi (fornitura di energia o altri servizi) di Famiglia Energia; altrimenti possono essere acquisiti attraverso la nostra rete commerciale ovvero da archivi aziendali o pubblici, anche ai fini di cui al punto successivo, nello svolgimento dell'attività economica di Famiglia Energia, ma sempre nel rispetto delle disposizioni di legge.
- Finalità del trattamento.**

I Dati Personali sono raccolti e trattati per finalità connesse o strumentali all'attività di Famiglia Energia e dunque:

 - per attività relative ad informative precontrattuali sollecitate dal Cliente e per ogni ulteriore attività strumentale alla sottoscrizione e/o attivazione di Prodotti e Servizi;
 - per l'erogazione dei Servizi di fornitura di energia, gas e/o degli altri prodotti e servizi offerti da Famiglia Energia direttamente o da propri partners commerciali, compresi i servizi di supporto ed ancillari eventualmente richiesti dal Cliente; la gestione tecnica, amministrativa e contabile di reclami e contenziosi nonché per valutare l'adesione da parte di Famiglia Energia a successive proposte contrattuali sollecitate dal Cliente, nelle forme e con i limiti di cui alla successiva lett. d); l'invio di informazioni e comunicazioni di servizio; la consegna, attivazione e manutenzione dei prodotti, Servizi e/o apparati etc. acquistati o forniti in comodato d'uso; la partecipazione a programmi premio di Famiglia Energia; per migliorare i Prodotti e Servizi ed adeguare l'offerta alle esigenze della Clientela;
 - per l'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, incluse leggi, regolamenti pro tempore vigenti e provvedimenti anche impartiti da Autorità a ciò legittimate, nonché per finalità correlate all'accertamento e repressione dei reati;
 - per le necessarie attività relative al monitoraggio dell'andamento delle relazioni con la Clientela e di controllo dei rischi di credito e frodi connessi ai Servizi prestati. Per attivare e mantenere attivi i Servizi, sono utilizzati alcuni dati personali provenienti da archivi o registri pubblici relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e dati di visura e di bilancio. Tali dati sono acquisiti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate e sono trattati, laddove necessario, esclusivamente ai fini della verifica sulla affidabilità e puntualità nei pagamenti. I dati pubblici potranno anche essere combinati con altre informazioni statistiche e con dati acquisiti in relazione al contratto da attivare e consentiranno la determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia.

Famiglia Energia potrà, inoltre, trattare i dati sullo stato e sulla puntualità del Cliente nei pagamenti dei Servizi forniti anche in passato: tali informazioni, una volta acquisite da Famiglia Energia, saranno conservate e trattate per la tutela delle ragioni di credito di Famiglia Energia, al fine della valutazione di eventuali ulteriori adesioni e/o proposte contrattuali sottoscrivibili dal Cliente. Il Cliente potrà richiedere la domiciliazione bancaria/postale dei propri pagamenti. Per evitare che la Banca/Poste Italiane respinga tale richiesta, Famiglia Energia potrà verificare che i dati bancari/postali forniti siano corretti. A tale fine Famiglia Energia potrà contattare la Banca indicata dal Cliente /Poste Italiane nonché, telefonicamente o tramite i canali digitali disponibili, direttamente il Cliente che vi abbia acconsentito.

 - per marketing diretto, ossia per l'invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta di comunicazione commerciale o per il compimento di ricerche di mercato o, relativa ai Prodotti e/o Servizi offerti da Famiglia Energia; tale attività potrà essere eseguita mediante l'invio di materiale pubblicitario/informativo/promozionale e/o di inviti di partecipazione ad iniziative, eventi ed offerte volte a premiare i Clienti, effettuato con modalità "tradizionali" (a titolo esemplificativo posta cartacea e/o chiamate da operatore), ovvero mediante sistemi "automatizzati" di contatto (a titolo esemplificativo SMS e/o MMS, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, e-mail, fax, applicazioni interattive), ai sensi dell'art. 130 c. 1 e 2 del Codice;
 - per marketing diretto, ossia per l'invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta, di comunicazione commerciale o per il compimento di ricerche di mercato, relativa ai prodotti e/o servizi offerti Famiglia Energia, da società controllanti, controllate e/o collegate ovvero Partner commerciali, operanti principalmente nei settori merceologici della fornitura e vendita di energia, elettricità e gas, nella generazione di fonti rinnovabili, nella riqualificazione edilizia ai quali Famiglia Energia potrà comunicare/cedere i dati acquisiti; tale attività potrà essere eseguita mediante l'invio di materiale pubblicitario/informativo/promozionale e/o di inviti di partecipazione ad iniziative, eventi ed offerte volte a premiare i Clienti, effettuato con modalità "tradizionali" (a titolo esemplificativo posta cartacea e/o chiamate da operatore), ovvero mediante sistemi "automatizzati" di contatto (a titolo esemplificativo SMS e/o MMS, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, e-mail, fax, applicazioni interattive), ai sensi dell'art. 130 c. 1 e 2 del Codice;
 - per la rilevazione, delle preferenze di consumo e per l'analisi, anche in forma personalizzata, automatizzata od elettronica, delle informazioni acquisite attraverso l'utilizzo dei prodotti e/o servizi utilizzati da parte di Famiglia Energia;
 - i dati personali, acquisiti con la stipula del Contratto, verranno utilizzati per le finalità riportate all'art. 1, commi 154 e 156 della Legge n. 208/2015 ed in particolare per l'addebito, in fattura, delle rate relative al Canone di abbonamento alla televisione per uso privato o del rimborso del canone non dovuto nonché del riversamento delle somme relative al suddetto canone all'Erario.
- Modalità, logiche del trattamento e tempi di conservazione**

Il trattamento è effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed è svolto da Famiglia Energia e/o da terzi, di cui Famiglia Energia può avvalersi per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Il trattamento dei dati sarà effettuato con logiche di organizzazione ed elaborazione dei dati dei Clienti correlate alle finalità di cui alla presente informativa, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica, i dati dei Clienti sono gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di rispondere in modo efficiente e mirato alle richieste del Cliente, anche sulla base delle caratteristiche dei Prodotti e Servizi dallo stesso acquistati. I dati personali per le finalità di cui ai punti e), f) e g) saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia. Decorso il periodo previsto dalla legge i dati potranno in ogni caso essere trattati esclusivamente per finalità amministrative e/o per dare esecuzione agli obblighi derivanti dal quadro regolamentare e normativo pro-tempore applicabile e nel rispetto degli specifici obblighi di legge sulla conservazione dei dati.
- Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o di Incaricati.**

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, Famiglia Energia potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i dati personali dei Clienti a soggetti terzi per dare compiuta esecuzione al contratto, in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti. Detti soggetti appartengono alle seguenti categorie:

 - autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi di Famiglia Energia ovvero quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative anche in ordine all'applicazione delle agevolazioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per le forniture di energia elettrica, gas e/o degli altri prodotti e servizi offerti da Famiglia Energia nelle abitazioni di residenza;
 - soggetti che svolgono per conto di Famiglia Energia compiti di natura tecnica o organizzativa; soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei Servizi per la Clientela; soggetti che forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di Famiglia Energia; soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; soggetti che svolgono attività di assistenza alla Clientela (es. call center etc.); soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale; soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Famiglia Energia anche nell'interesse dei propri Clienti e utenti; Istituti Bancari e società emittenti le carte di credito; altri operatori del settore energia per la gestione dei relativi rapporti;
 - società esterne, anche estere, che operano nel settore della concessione dei finanziamenti incluse dilazioni di pagamento, quando consentito dalla legislazione vigente, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e di tutela del credito, nonché soggetti operanti nell'ambito del recupero credito anche stragiudiziale (Società e/o Studi Legali), Istituti Bancari o Società di factoring in caso di cessione dei crediti;
 - società controllanti, controllate e collegate a Famiglia Energia per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo;
 - Società esterne, anche estere, che operano nel settore dell'erogazione di servizi di analisi ed elaborazione dei dati di consumo e di servizi digitali di monitoraggio dei consumi elettrici domestici.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate trattano i dati personali come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati appositamente nominati da Famiglia Energia. Tutti i dipendenti, consulenti, interinali e/o ogni altra "persona fisica", ex art. 30 del Codice, che svolgono la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute da Famiglia Energia sono nominati "Incaricati del trattamento". Agli Incaricati o ai Responsabili, eventualmente designati, Famiglia Energia impartisce adeguate istruzioni operative, con particolare riferimento all'adozione delle misure minime di sicurezza, al fine di poter garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati.
- Natura del consenso**

Il conferimento dei dati personali da parte del Cliente è necessario per la stipulazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali, per l'adesione ai programmi premio o per adempire ad obblighi di legge. Un eventuale rifiuto comporterebbe l'impossibilità per Famiglia Energia di attivare la fornitura richiesta, di prestare al Cliente gli ulteriori Servizi richiesti, di applicare le condizioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per le forniture di energia elettrica, gas e/o degli altri prodotti e servizi offerti da Famiglia Energia nelle abitazioni di residenza ovvero di consentirgli di partecipare ai programmi premio. In relazione ai trattamenti di cui ai punti e) f) e g) della presente Informativa, il consenso al trattamento dei dati da parte del Cliente è invece facoltativo e sempre revocabile. Famiglia Energia potrà inviare al Cliente comunicazioni commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli a lui già forniti, ai sensi dell'art. 130 c. 4 del Codice, utilizzando le coordinate di posta elettronica da lui indicate in tali occasioni, alle quali il Cliente potrà opporsi inviando una richiesta alla casella di posta elettronica di cui al successivo punto 8).
- Ulteriori Informazioni**

Famiglia Energia garantisce che la sicurezza e la riservatezza dei dati del Cliente saranno tutelate mediante adeguate misure di protezione, in base a quanto disposto dagli artt. 31 e ss. del Codice e dall'Allegato "B", al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Eventuali aggiornamenti della presente Informativa saranno resi disponibili sul sito web di Famiglia Energia e attraverso i canali commerciali di Famiglia Energia.
- Il Titolare e i Responsabili del trattamento**

Il Titolare del trattamento è Famiglia Energia S.p.A., con sede legale in Via Giustino Fortunato, 3/C - 72013 Ceglie Messapica (BR). Ai fini dell'esercizio dei diritti di cui all'art. 7, Codice Privacy, è possibile inviare una comunicazione alla casella di posta clienti@famigliaenergia.it
- Dritti dell'interessato**

Ai sensi dell'art. 7 del Codice, il Cliente ha, tra gli altri, anche il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi dati e come essi vengono utilizzati, nonché di farli aggiornare, integrare, rettificare o di chiederne la cancellazione, il blocco ed opporsi al loro trattamento, se effettuato in violazione di legge. Per i trattamenti di cui ai punti e), f) e g) il Cliente potrà sempre revocare il consenso ed esercitare il diritto di opposizione al marketing diretto (in forma "tradizionale" e "automatizzata"). L'opposizione, in assenza di indicazione contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate. Per esercitare i diritti previsti all'art. 7 del Codice Privacy, l'interessato può inviare un'email alla casella di posta elettronica dedicata: clienti@famigliaenergia.it.
- Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o di Incaricati.**

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, Famiglia Energia potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i dati personali dei Clienti a soggetti terzi per dare compiuta esecuzione al contratto, in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti. Detti soggetti appartengono alle seguenti categorie:

 - autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi di Famiglia Energia ovvero quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative anche in ordine all'applicazione delle agevolazioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per le forniture di energia elettrica, gas e/o degli altri prodotti e servizi offerti da Famiglia Energia nelle abitazioni di residenza;
 - soggetti che svolgono per conto di Famiglia Energia compiti di natura tecnica o organizzativa; soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei Servizi per la Clientela; soggetti che forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di Famiglia Energia; soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; soggetti che svolgono attività di assistenza alla Clientela (es. call center etc.); soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale; soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Famiglia Energia anche nell'interesse dei propri Clienti e utenti; Istituti Bancari e società emittenti le carte di credito; altri operatori del settore energia per la gestione dei relativi rapporti;

- c) a società esterne, anche estere, che operano nel settore della concessione dei finanziamenti incluse dilazioni di pagamento, quando consentito dalla legislazione vigente, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e di tutela del credito, nonché soggetti operanti nell'ambito del recupero credito anche stragiudiziale (Società e/o Studi Legali), Istituti Bancari o Società di factoring in caso di cessione dei crediti;
- d) società controllanti, controllate e collegate a Famiglia Energia per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo;
- e) Società esterne, anche estere, che operano nel settore dell'erogazione di servizi di analisi ed elaborazione dei dati di consumo e di servizi digitali di monitoraggio dei consumi elettrici domestici.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate trattano i dati personali come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati appositamente nominati da Famiglia Energia. Tutti i dipendenti, consulenti, interinali e/o ogni altra "persona fisica", ex art. 30 del Codice, che svolgono la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute da Famiglia Energia sono nominati "Incaricati del trattamento". Agli Incaricati o ai Responsabili, eventualmente designati, Famiglia Energia impartisce adeguate istruzioni operative, con particolare riferimento all'adozione delle misure minime di sicurezza, al fine di poter garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati.

11. Natura del consenso

Il conferimento dei dati personali da parte del Cliente è necessario per la stipulazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali, per l'adesione ai programmi premio o per adempiere ad obblighi di legge. Un eventuale rifiuto comporterebbe l'impossibilità per Famiglia Energia di attivare la fornitura richiesta, di prestare al Cliente gli ulteriori Servizi richiesti, di applicare le condizioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per le forniture di energia elettrica, gas e/o degli altri prodotti e servizi offerti da Famiglia Energia nelle abitazioni di residenza ovvero di consentirgli di partecipare ai programmi premio. In relazione ai trattamenti di cui ai punti e) f) e g) della presente Informativa, il consenso al trattamento dei dati da parte del Cliente è invece facoltativo e sempre revocabile. Famiglia Energia potrà inviare al Cliente comunicazioni commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli a lui già forniti, ai sensi dell'art. 130 c. 4 del Codice, utilizzando le coordinate di posta elettronica da lui indicate in tali occasioni, alle quali il Cliente potrà opporsi inviando una richiesta alla casella di posta elettronica di cui al successivo punto 8).

12. Ulteriori Informazioni

Famiglia Energia garantisce che la sicurezza e la riservatezza dei dati del Cliente saranno tutelate mediante adeguate misure di protezione, in base a quanto disposto dagli artt. 31 e ss. del Codice e dall'Allegato "B", al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Eventuali aggiornamenti della presente Informativa saranno resi disponibili sul sito web di Famiglia Energia e attraverso i canali commerciali di Famiglia Energia.

13. Il Titolare e i Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento è Famiglia Energia S.p.A., con sede legale in Via Giustino Fortunato, 3/C - 72013 Ceglie Messapica (BR). Ai fini dell'esercizio dei diritti di cui all'art. 7, Codice Privacy, è possibile inviare una comunicazione alla casella di posta clienti@famigliaenergia.it

14. Diritti dell'interessato

Ai sensi dell'art. 7 del Codice, il Cliente ha, tra gli altri, anche il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi dati e come essi vengono utilizzati, nonché di farli aggiornare, integrare, rettificare o di chiederne la cancellazione, il blocco ed opporsi al loro trattamento, se effettuato in violazione di legge. Per i trattamenti di cui ai punti e), f) e g) il Cliente potrà sempre revocare il consenso ed esercitare il diritto di opposizione al marketing diretto (in forma "tradizionale" e "automatizzata"). L'opposizione, in assenza di indicazione contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate. Per esercitare i diritti previsti all'art. 7 del Codice Privacy, l'interessato può inviare un'email alla casella di posta elettronica dedicata: clienti@famigliaenergia.it.

Nota Informativa per il cliente

Tutti i Clienti sono liberi di scegliere il proprio Fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al Contratto che le è stato sottoposto o firmando la relativa proposta contrattuale lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se lei è un Cliente domestico di gas naturale o avente diritto al servizio di tutela, la società di Vendita dovrà sempre informarla che può chiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, in alternativa all'offerta attuale. Se lei è un Cliente domestico elettrico oppure una PMI, potrà sempre richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Per garantire che i Clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone precise regole di comportamento a tutte le imprese di vendita. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800 166 654.

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

1. Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

- Nome impresa;
- Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto 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;
- 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;
- eventuali garanzie richieste;
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso;
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita.

4. Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

- Copia Contratto;
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista nel caso di utenze domestiche.

5. Diritto di ripensamento

Il diritto di ripensamento (cioè la possibilità di cambiare la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto, secondo le modalità riportate nelle Condizioni Generali di Contratto.

Informazioni sul regime fiscale applicabile

Se il Cliente è titolare del diritto ad agevolazioni o esenzioni fiscali, potrà compilare e trasmettere a Famiglia Energia la dichiarazione sostitutiva fiscale (allegando la fotocopia del proprio documento di identità in corso di validità) e relativa documentazione richiesta. Il modulo per la dichiarazione sostitutiva fiscale, le informazioni sulle modalità e gli indirizzi per l'invio dei documenti sono disponibili sul sito internet www.famigliaenergia.it. Prima che Famiglia Energia riceva i documenti necessari, le fatture saranno emesse con le aliquote ordinarie.

Informazioni sui livelli di qualità, reclami ed indennizzi automatici

In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) n. 413/2016/R/com (di seguito "TIQV") Famiglia Energia è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono di: inviare la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari (percentuale minima prevista 95%; nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte del Fornitore 92,1%); inviare la risposta a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni solari (percentuale minima prevista 95%; nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte di Famiglia Energia 91,9%). Famiglia Energia è inoltre tenuta a rispettare i livelli specifici di qualità, che prevedono di: inviare la risposta motivata a reclami scritti entro 40 giorni solari (nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte di Famiglia Energia 91,5%); restituire gli importi non dovuti e già pagati dal Cliente a seguito di rettifica di fatturazione entro 90 giorni solari (nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte di Famiglia Energia 98,2%); rettificare la doppia fatturazione e restituire gli importi non dovuti entro 20 giorni solari per importi pagati dal Cliente (nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte di Famiglia Energia 57,1%). Nel caso in cui i livelli specifici di servizio qualità non vengano rispettati per responsabilità di Famiglia Energia, quest'ultima è tenuta al versamento, a titolo di indennizzo, di un importo pari a 20 euro a favore del Cliente. Il TIQV prevede che, se la prestazione viene eseguita oltre lo standard previsto, ma entro il doppio del tempo, l'indennizzo è di 20 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, ma entro il triplo, l'indennizzo è di 40 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo l'indennizzo è di 60 euro. Sia per la fornitura di elettricità sia per la fornitura di gas, per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, Famiglia Energia è tenuta ad accreditare al Cliente finale che gli ha chiesto la prestazione, per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore.

Inoltre, come previsto dalla delibera ARERA 67/2013/R/com, laddove sia avvenuta la sospensione della fornitura/riduzione di potenza o la chiusura del punto, Famiglia Energia dovrà corrispondere al Cliente, nella prima fattura utile, un indennizzo automatico pari a:

- a) euro 30 (trenta) nel caso di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora. Famiglia Energia non risponderà invece del mancato recapito da parte del vettore postale;
- b) euro 20 (venti) nel caso del mancato rispetto del termine ultimo di 20 giorni solari entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
- c) euro 20 (venti) nel caso di mancato rispetto del termine massimo di 3 giorni lavorativi tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale;
- d) euro 20 (venti) nel caso di mancato rispetto del termine minimo di 3 giorni lavorativi che deve intercorrere tra il termine ultimo di 20 giorni entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento, e la data di richiesta all'impresa distributrice di sospensione della fornitura/riduzione di potenza.

Il Cliente può sempre inviare al Fornitore un reclamo, anche tramite il modulo già predisposto e reperibile sul sito www.famigliaenergia.it. Il reclamo andrà inviato:

- per posta elettronica a clienti@famigliaenergia.it
- per posta a Famiglia Energia: Via Giustino Fortunato 3/C - Ceglie Messapica (BR) - 720013.

Per i reclami relativi al servizio di distribuzione e misura della fornitura di elettricità e al servizio di distribuzione della fornitura di gas, Famiglia Energia richiede al Distributore i dati tecnici necessari ad inviare la risposta al Cliente. Per i detti servizi il Cliente può inviare il reclamo direttamente al Distributore, che è tenuto a rispondere al Cliente non oltre 20 giorni lavorativi. Secondo l'art. 37 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno Famiglia Energia renderà disponibili al Cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità raggiunti.