

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA SERVIZI ENERGETICI

Articolo 1 – Definizioni

- 1.1** ARERA – Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
1.2 CSEA – Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali;
1.4 GSE – Gestore dei Servizi Energetici SpA;
1.5 GME – Gestore dei Mercati Energetici SpA;
1.6 Codice di Condotta – Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali. Delibera 366/2018/R/com e smi, Allegato A.
1.7 TIBEG – Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale. Delibera 402/2013/R/com e smi, Allegato A;
1.8 TIC – Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione. Delibera 568/2019/R/com e smi, Allegato A;
1.9 TICO – Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali operatori o gestori nei settori regolati dall'autorità di regolazione per energia e ambiente. Delibera 209/2016/R/com e smi, Allegato A;
1.10 TIF – Testo integrato delle disposizioni dell'autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale. Delibera 463/2016/R/com e smi, Allegato A;
1.11 TIME – Testo integrato delle disposizioni per la regolazione dell'attività di misura elettrica. Delibera 568/2019/R/com e smi, Allegato A;
1.12 TIMOE – Testo integrato morosità elettrica. Delibera 258/2015/R/com e smi, Allegato A;
1.13 TIQE – Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica. Delibera 566/2019/R/com e smi, Allegato A;
1.14 TIQV – Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale. Delibera 413/2016/R/com e smi, Allegato A;
1.15 TIS – Testo integrato delle disposizioni dell'autorità per l'energia elettrica e il gas in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement). Delibera 107/2009/R/com e smi, Allegato A;
1.16 TISIND – Testo integrato del sistema indennitario a carico del Cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale. Delibera 593/2017/R/com e smi, Allegato A;
1.17 TIT – Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica. Delibera 568/2019/R/com e smi, Allegato A;
1.18 TIV – Testo integrato delle disposizioni dell'autorità di regolazione per energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza. Delibera 491/2020 e smi, Allegato A;
1.19 Contratto – Contratto di fornitura di energia elettrica concluso tra il Cliente e Telmekom il quale si compone delle presenti Condizioni, della richiesta di fornitura e di ogni altro allegato e/o informativa.
1.20 Telmekom o Fornitore – Telmekom S.r.l., è il soggetto che gestisce esclusivamente il servizio commerciale di vendita dell'energia elettrica, tale sua attività è estranea al servizio di distribuzione.
1.21 Terna o Distributore – Terna S.p.A., operatore di rete per la trasmissione dell'energia elettrica;
1.22 Cliente – il soggetto, sia persona fisica che giuridica, che richiede l'attivazione della fornitura di energia elettrica alle condizioni di cui al Contratto.

Articolo 2 – Oggetto del Contratto

- 2.1** L'oggetto del presente Contratto è la fornitura di energia elettrica e dei relativi servizi accessori da parte di Telmekom presso il punto di prelievo (di seguito "POD") indicato nella proposta di Contratto.
2.2 Per l'esecuzione del Contratto, Telmekom stipulerà, direttamente o attraverso soggetti terzi, i contratti per i servizi di distribuzione, trasmissione, dispacciamento, trasporto e distribuzione con il distributore locale. Telmekom potrà in essere tutto quanto necessario a tal fine, anche in conformità a quanto richiesto del gestore di rete. Alla data di risoluzione del Contratto, per qualunque causa, essi cesseranno.
2.3 Si intendono automaticamente inserite nel Contratto, con abrogazione delle clausole che risultassero incompatibili, eventuali regolamentazioni previste dalla legge o delle delibere dell'ARERA.

Articolo 3 – Conclusione del Contratto. Condizione per l'attivazione della fornitura. Durata.

- 3.1** Il Cliente formula la proposta di Contratto con la sottoscrizione dell'apposita richiesta di fornitura di energia elettrica ed è da intendersi irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 del Codice civile. La suddetta richiesta è valida e vincolante per il Cliente per i 45 (quarantacinque) giorni successivi alla sua sottoscrizione e il Contratto si perfeziona nel momento in cui il Cliente riceve l'accettazione scritta dal Fornitore entro il predetto termine. Le modalità di accettazione sono le seguenti: (i) mezzo e-mail, se il Cliente indica un indirizzo e-mail nella sua richiesta di fornitura; (ii) mezzo posta in forma cartacea in tutti gli altri casi.
3.2 La fornitura è in ogni caso condizionata: (i) alla verifica positiva sull'assenza di precedenti morosità verso Telmekom e sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). Le attività di credit check vengono svolte entro 60 (sessanta) giorni dalla data di conclusione del Contratto. Nel caso in cui l'esito del credit check sia negativo Telmekom potrà anche decidere di non accettare la richiesta di fornitura, fornendo adeguata comunicazione al Cliente (ii) alle verifiche positive che il Fornitore potrà effettuare presso società specializzate esterne verso le quali il Cliente autorizza sin d'ora il trattamento dei propri dati personali. (iii) alle verifiche positive che il Fornitore potrà effettuare presso sistemi di informazione creditizie in merito all'affidabilità nei pagamenti e nei rapporti di credito e presso il sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito al consumo con specifico riferimento al furto d'identità (SCIPAFI). (iv) all'assenza di sospensione, ancora non eseguita, dei siti del Cliente per morosità, al momento della richiesta di attivazione del servizio di trasmissione e distribuzione. (v) all'assenza di una richiesta di indennizzo, per morosità, da parte di un precedente Fornitore del Cliente (secondo il TISIND). (vi) all'attivazione dei servizi di trasporto e distribuzione o completamento dei lavori da parte del distributore competente. (vii) all'esistenza di un adeguato allacciamento alla rete.
3.3 L'attivazione della fornitura di energia elettrica avverrà nei termini di attivazione dei servizi di dispacciamento e trasporto previsti dalla normativa. In caso di eventuale ritardo o impossibilità dell'avvio, sarà data comunicazione al Cliente.
3.4 Resta inteso che il Fornitore non potrà in nessun caso essere chiamato a rispondere del ritardo avvio della fornitura dovuto a circostanze ad esso non imputabili.
3.5 La durata del Contratto è a tempo indeterminato.

Articolo 4 – Diritto di ripensamento e recesso del Contratto

- 4.1** Qualora il Contratto sia stato concluso a distanza, il Cliente consumatore avrà diritto di recedere dal presente Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla conclusione del Contratto, durante i quali il Contratto non avrà esecuzione fatto salvo espressa richiesta del Cliente.
4.2 Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento mandando una raccomandata A/R a Telmekom all'indirizzo: via Dr Koellensperger, 4, 39011 Lana (BZ) o una pec a telmekom.gmbh@legalmail.it rappresentando tale volontà.
4.3 Il Cliente può recedere in qualunque momento nel rispetto dei termini di preavviso definiti all'articolo 3.2 dell'Allegato A2 alla delibera 783/2017/R/com e s.m.i. dell'ARERA, decorrenti dalla data di ricevimento da parte del Fornitore della comunicazione di recesso.
4.4 Il Cliente potrà recedere dal Contratto con le seguenti due modalità alternative: (i) cambio Fornitore di energia elettrica. In tal caso il Cliente si avvarrà del nuovo Fornitore che è obbligato ad inoltrare la comunicazione di recesso a Telmekom. Qualora il recesso non venga comunicato a Telmekom dal nuovo Fornitore o in caso di ritardo di comunicazione, continueranno ad applicarsi le medesime condizioni economiche e contrattuali in corso. (ii) cessazione fornitura di energia elettrica. In tal caso il Cliente dovrà inviare direttamente la comunicazione di recesso a mezzo raccomandata A/R o pec ai recapiti di cui all'art. 4.2.
4.5 Il Fornitore può recedere in qualunque momento, mediante raccomandata A/R inviata all'indirizzo di fatturazione del Cliente indicato nella richiesta di fornitura. Il Fornitore deve rispettare un preavviso di 6 (sei) mesi, decorrenti dalla data di ricevimento, da parte del Cliente, della comunicazione di recesso.
4.6 Il Cliente rilascia al Fornitore, ovvero all'utente del dispacciamento entrante o all'utente della distribuzione entrante da quest'ultimo individuato, espressa procura a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto col Fornitore precedente e affinché effettui le necessarie comunicazioni agli eventuali soggetti terzi competenti, secondo quanto previsto dalla delibera 783/2017/R/com e smi.

Articolo 5 – Condizioni economiche per la fornitura di energia elettrica. Altri corrispettivi.

- 5.1** Le condizioni economiche per la fornitura di energia elettrica sono indicate nel modulo condizioni economiche dell'offerta e sono da ritenersi al netto delle imposte, nonché dell'IVA e qualsiasi altra eventuale imposta, tassa o tributo applicabile al Contratto.
5.2 In caso di variazione unilaterale delle condizioni economiche da parte di Telmekom, le stesse saranno applicate a partire dall'inizio del quarto mese successivo in cui il Fornitore le avrà preannunciate al Cliente. In assenza di recesso da comunicare entro e non oltre 30 (trenta) giorni del ricevimento della predetta comunicazione, si intenderanno accettate dal Cliente le nuove condizioni economiche.
5.3 I corrispettivi indicati nelle condizioni economiche dell'offerta riceveranno integralmente le eventuali variazioni stabilite dall'ARERA, così come verrà automaticamente recepito l'inserimento di eventuali ulteriori oneri che dovessero essere introdotti e gravare sulla fornitura del Cliente. L'applicazione di tali variazioni avverrà con la stessa data di efficacia definita dall'ARERA e verrà imputata con la prima fattura utile emessa successivamente alla data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione.
5.4 Il Cliente dovrà trasmettere al Fornitore, entro congruo termine, idonea documentazione per consentire a quest'ultimo l'eventuale applicazione di aliquote agevolate o qualsiasi altra agevolazione di natura fiscale e/o di altra natura di cui il Cliente dovesse beneficiare, al fine di consentire al Fornitore medesimo l'applicazione di tali agevolazioni secondo quanto disposto dalla normativa vigente.
5.5 In aggiunta ai corrispettivi sopra indicati, nel caso in cui il Cliente richieda al Fornitore nel corso della fornitura una prestazione di competenza del distributore, il Fornitore addebiterà al Cliente l'importo addebitato allo stesso da parte del Distributore in relazione alla specifica richiesta, come previsto dal TIC. Inoltre, per le richieste di attivazione della fornitura di un nuovo punto di prelievo o di uno precedentemente disattivato, disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, volta, disattivazione della fornitura a seguito di morosità e riattivazione della fornitura a seguito di morosità, il Fornitore addebiterà al Cliente, per ogni richiesta inoltrata al distributore competente tramite il Fornitore, un contributo in quota fissa per la prestazione commerciale, come previsto nell' Art. 11 del TIV. Il contributo è attualmente pari a 23€ IVA esclusa.
5.6 Ad eccezione dei Clienti che attivano la domiciliazione bancaria o postale, Telmekom può richiedere un deposito cauzionale a garanzia del puntuale pagamento delle fatture, pari a €11,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata, come prevista dalla vigente normativa disposta dall'ARERA, di cui al TIV e Delibera n. 200/99 e s.m.i. Suddetto deposito è fruttifero e entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla cessazione degli effetti del Contratto sarà restituito maggiorato degli interessi legali, fatto salvo il caso di morosità del Cliente.
5.7 Il Cliente prende atto ed accetta che, qualora i dati tecnici della fornitura (quali ad esempio l'uso dell'energia, la tensione di fornitura del punto) dichiarati dal Cliente in occasione della sottoscrizione dell'offerta, fossero discordanti rispetto ai dati in possesso del Distributore locale, il Fornitore provvederà a fatturare al Cliente, per le componenti di spesa legate al trasporto e agli oneri di sistema, i corrispettivi tariffari risultanti dall'applicazione dell'uso effettivo dell'energia elettrica intestato al Cliente, così come pubblicati dall'ARERA.

Articolo 6 – Determinazione delle quantità erogate e utilizzo dei dati di misura

- 6.1** La quantificazione dei consumi elettrici avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal contatore e rilevati dal Distributore. Il Distributore locale mette a disposizione dei SII i dati di misura secondo le tempistiche e le modalità previste dalla normativa dell'ARERA.
6.2 La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore oppure in mancanza di essi sulla base dei consumi stimati. Viene rispettato il seguente ordine ai sensi del TIF: (i) dati di misura effettivi messi a disposizione dell'impresa di distribuzione; (ii) autoletture comunicate dal Cliente; (iii) dati di misura stimati messi a disposizione dall'impresa di distribuzione; (iv) dati di misura stimati da parte del Fornitore.
6.3 Il Cliente esprime il consenso all'impresa di distribuzione di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura.
6.4 I contatori sono da considerarsi esatti fino a prova contraria. I clienti hanno diritto in ogni tempo a far verificare l'esattezza dei contatori, con le modalità previste dall'ARERA. Nel caso in cui il contatore è da considerarsi esatto le spese ottenute per la verifica sono a carico del Cliente.
6.5 Il Cliente non può cedere l'energia elettrica a terzi, utilizzarli per usi e in luoghi diversi da quelli indicati nella richiesta di fornitura, ovvero in ambienti non conformi alle norme vigenti o in assenza delle autorizzazioni richieste per specifiche tipologie di impianti o di utilizzazioni.

Articolo 7 – Fatturazione e pagamenti

- 7.1** La fatturazione dell'energia elettrica fornita avviene secondo due periodi fissati da Telmekom, in generale, la periodicità è mensile. Ciascuna fattura sarà emessa, come anche previsto in materia della vigente normativa di cui al TIF, entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura.
7.2 Nel caso di emissione della fattura di periodo oltre suddetto termine, il Fornitore riconosce un indennizzo automatico, di cui all'articolo 14, al Cliente, in occasione della prima fattura utile.
7.3 Le bollette saranno emesse in forma stampata, secondo quanto previsto dalla delibera 501/2014/R/com e s.m.i. Sul sito web www.telmekom.com è, inoltre, disponibile la guida alla lettura della bolletta.
7.4 L'emissione della fattura sarà in formato elettronico. Al Cliente che non intende aversela al formato elettronico, dopo aver ottenuto esplicita richiesta scritta da parte sua, la fattura sarà emessa in formato cartaceo, addebitando i costi postali per l'invio della documentazione in formato cartaceo.
7.5 Il Cliente dovrà provvedere al pagamento dell'intero importo indicato in fattura nel termine ivi previsto, che comunque non potrà essere inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura medesima.
7.6 In caso di ritardo pagamento delle fatture, il Fornitore applicherà gli interessi di mora che vengono calcolati su base annua pari al Tasso Ufficiale di Riferimento maggiorato di 3,5 punti percentuali, oltre a eventuali ulteriori spese sostenute ivi incluse quelle per i solleciti di pagamento delle fatture. Gli eventuali interessi saranno addebitati sulla prima bolletta successiva al pagamento.
7.7 L'ARERA stabilisce le caratteristiche delle fatture rateizzabili e pertanto: (i) l'importo da rateizzare deve essere maggiore di € 50,00; (ii) la richiesta di rateizzazione deve pervenire al Fornitore entro 10 giorni dalla data di scadenza della fattura; (iii) le rate non sono cumulabili e, salvo diverso accordo, hanno la stessa frequenza corrispondente al normale ciclo di fatturazione; (iv) in ogni caso le rate non possono essere inferiori a due.
7.8 Inoltre, l'ARERA prevede che i clienti consumatori possono richiedere la rateizzazione della fattura (ai sensi della Delibera 463/2016/R/com) nei seguenti casi: (i) se la bolletta contiene importi relativi a consumi non registrati a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per cause non imputabili al Cliente; (ii) laddove non venga rispettata, anche episodicamente, la periodicità di fatturazione prevista dal Contratto; (iii) la rateizzazione sarà concessa in tutti i casi di fatturazione di importi anomali; (iv) qualora la bolletta contenga conguagli sia per dati di misura stimati o reali negli ultimi 12 mesi, sia per ricalcoli di variazioni stagionali di consumi, sia per modifica componenti di prezzo, sia per i blocchi di fatturazione, sia per le prime bollette emesse dall'attivazione.
7.9 I Clienti che usufruiscono del Bonus Sociale (ai sensi della Delibera. 584/2015/R/com), potranno chiedere la rateizzazione di una o più fatture anche se non rientrano nei casi sopra citati, previsti dall'ARERA. Detta rateizzazione potrà essere richiesta una sola volta nell'arco di 12 mesi. In tali casi, verrà chiesto il versamento di un acconto minimo del 30% della somma da pagare, oltre interessi.
7.10 In tutti gli altri casi in cui, in costanza di rapporto contrattuale, il Cliente volesse richiedere una dilazione di pagamento, il relativo piano di rateizzazione dovrà essere preventivamente concordato col Fornitore.

Articolo 8 – Costituzione in mora. Sospensione della fornitura e riduzione della potenza

- 8.1** In caso di mancata regolarizzazione del pagamento della fattura e decorsi 3 (tre) giorni solari della scadenza di pagamento indicata nella fattura, Telmekom provvederà ad attivare la procedura prevista in caso di morosità del Cliente tramite l'emissione di un'apposita comunicazione di costituzione in mora, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con invito al pagamento della fattura entro 40 (quaranta) giorni solari dalla data di ricevimento della predetta comunicazione e con addebito sulla successiva bolletta delle spese per le relative prestazioni amministrative e commerciali di costituzione in mora. A pagamento avvenuto, il Cliente è tenuto a trasmettere sollecitamente a Telmekom la relativa documentazione a mezzo e-mail all'indirizzo info@telmekom.com. Nel caso in cui il pagamento non avviene entro il termine previsto nella lettera raccomandata il Fornitore può richiedere all'impresa distributrice la sospensione della fornitura con le modalità di cui al TIMOE.
8.2 L'intervento di sospensione della fornitura potrà essere anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile, qualora il Cliente

sia alimentato in bassa tensione e le caratteristiche tecniche del misuratore lo consentano. Una volta decorsi inutilmente 15 (quindici) giorni dall'avvenuta riduzione senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento di quanto dovuto, la fornitura verrà sospesa.

8.3 Il Cliente esprime sin d'ora il consenso all'impresa di distribuzione di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il punto di riconsegna. La richiesta di sospensione della fornitura sarà inoltrata all'impresa distributrice, senza ulteriore comunicazione al Cliente, dopo 3 (tre) giorni lavorativi dallo scadere di detto termine, qualora il Cliente non abbia provveduto ad effettuare il pagamento di quanto dovuto comunicandolo al Fornitore mediante raccomandata anticipata.

8.4 Al Cliente verranno addebitate le spese di sospensione e di eventuale riattivazione della fornitura, nel limite dell'ammontare previsto dall'ARERA e/o dal distributore locale, nonché quelle postali relative alle comunicazioni effettuate. In caso di violazione di quanto previsto dal presente articolo e ai sensi del TIMOE e TIMG, il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico di cui all'articolo 14.

8.5 Il Fornitore si riserva, inoltre, di addebitare al Cliente le spese ed i costi bancari, oneri legali giudiziari e stragiudiziali, sostenuti per le azioni di recupero coattivo del credito, compreso l'affidamento della pratica a società di recupero dei crediti.

8.6 Resta inteso che la fornitura non potrà essere sospesa: (i) nel caso di mancato accredito dell'importo corrispondente alla fattura emessa nonostante il suo regolare pagamento da parte del Cliente che ne abbia dato comunicazione al Fornitore nei termini e con le modalità indicate in fattura; (ii) nel caso di mancato pagamento di importi non superiori all'ammontare del deposito cauzionale, qualora versato dal Cliente; (iii) nei giorni di venerdì sabato e domenica, oltre i giorni indicati come festivi e prefestivi dal calendario comune, tranne in caso di prelievo fraudolento. (iv) nel caso di morosità reiterata, laddove non siano decorsi 90 giorni dalla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità, i termini per provvedere al pagamento indicati nella comunicazione di sospensione possono essere ridotti.

Articolo 9 – Interruzioni della fornitura. Condizioni tecniche di fornitura. Responsabilità e manleva del Cliente. Sicurezza degli impianti.

9.1 Il Cliente si impegna ad utilizzare l'energia elettrica secondo le regole di prudenza e sicurezza e, comunque, nel rispetto della normativa vigente. Resta inteso che il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti e, segnatamente, per incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi in conseguenza dell'energia elettrica in modo improprio o senza l'osservanza delle norme di prudenza e sicurezza.

9.2 Il Fornitore non è responsabile per gli eventuali danni causati dall'energia elettrica e né per eventuali inadempimenti, anche parziali, imputabili al distributore locale o al soggetto che svolge l'attività di dispacciamento dell'energia elettrica.

9.3 Il Fornitore non è ritenuto responsabile per ritardi, malfunzionamenti o interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica e per gli eventuali danni causati al Cliente per inadempimenti del Cliente medesimo, fatto di terzi, provvedimenti o atti delle autorità competenti e forza maggiore. Per forza maggiore deve intendersi qualunque evento o circostanza che sia al di fuori del controllo del Fornitore, che sia causa del suo inadempimento e che non avrebbe potuto essere evitato con la dovuta diligenza.

9.4 In particolare, il Fornitore non sarà responsabile per le sospensioni e/o interruzioni della fornitura di energia elettrica causati da guasti e sovraccarichi e non sarà, altresì, responsabile per inadempimenti o manomissioni, volontarie o involontarie, di terzi che pregiudichino la fornitura. Nessun risarcimento potrà essere richiesto al Fornitore per danni diretti e/o indiretti, causati dall'utilizzo o mancato utilizzo dell'energia elettrica, verificatisi a valle dell'impianto di erogazione in presenza di eventi non controllabili da parte del Fornitore e/o per fatti comunque riconducibili alla rete di distribuzione.

9.5 Le interruzioni temporanee, totali o parziali della fornitura di energia elettrica non sono imputabili al Fornitore (a titolo esemplificativo e non esaustivo problematiche di distribuzione e/o dispacciamento sulla rete locale/nazionale) e non comportano alcun obbligo di risarcimento né possono costituire motivo di risoluzione del presente Contratto da parte del Cliente.

9.6 Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli apparecchi del distributore situati nei luoghi di sua pertinenza. Il Cliente dovrà comunicare immediatamente al Fornitore ogni contestazione, pretesa, azione o procedimento avviato da terzi relativamente alla fornitura, dei quali venisse a conoscenza. Il Cliente rimarrà comunque responsabile di ogni danno, diretto o indiretto, che il Fornitore dovesse subire a causa della mancata o non tempestiva comunicazione.

9.7 Il Fornitore e il Distributore hanno diritto di accedere agli impianti e apparecchi di quest'ultimo, anche per effettuare verifiche.

Articolo 10 – Integrazioni, modifiche e cessione del Contratto

10.1 Qualora suscettibili di inserimento automatico, saranno recepite nel Contratto le disposizioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità o altri soggetti competenti che comportino modifiche, integrazioni o abrogazioni alle clausole del Contratto o ai corrispettivi e/o oneri allo stesso applicabili. Il Contratto, in corso di vigenza, si intende modificato di diritto, mediante l'inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche definiti dall'ARERA.

10.2 Il Fornitore si riserva la facoltà di modificare unilateralmente specifiche clausole del presente Contratto. In tal caso, il Fornitore darà comunicazione in forma scritta al Cliente, con un preavviso non inferiore ai 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente stesso. Detta comunicazione deve contenere (i) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta; (ii) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; (iii) la decorrenza della variazione proposta nonché (iv) i termini e le modalità per la comunicazione, da parte del Cliente, dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri. In assenza di recesso da comunicare a Limeon srl entro e non oltre 30 (trenta) giorni dal ricevimento della relativa comunicazione, si intenderanno accettate dal Cliente le nuove clausole.

10.3 In caso di violazione di quanto previsto al precedente punto 10.2, il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico di cui all'articolo 14.

10.4 Il Cliente non potrà cedere il Contratto a terzi senza il consenso del Fornitore.

10.5 Il Fornitore ha la facoltà di delegare un soggetto terzo per l'esecuzione del Contratto.

Articolo 11 – Informazioni, reclami e risoluzione delle controversie

11.1 Il Cliente può presentare reclamo o richiesta di informazione trasmettendo una comunicazione scritta agli indirizzi di Telmekom indicato all'art. 4.2

11.2 Il Fornitore, in conformità con la normativa vigente di cui al TIQV, provvederà a fornire al Cliente una risposta motivata a eventuali reclami scritti entro 30 (trenta) giorni solari, e provvederà a eventuali rettifiche di fatturazione entro 60 (sessanta) giorni solari o di doppia fatturazione entro 20 (venti) giorni solari. In caso di violazione di quanto previsto dal presente articolo, il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico di cui all'articolo 14.

11.3 Il Cliente ha la possibilità di attivare eventuali procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie. In particolare, il Cliente che ha ricevuto ad un suo reclamo una risposta scritta ritenuta insoddisfacente oppure se sono decorsi 50 (cinquanta) giorni dall'invio del reclamo senza ricevere risposta e, comunque, non oltre un anno dalla data di invio del reclamo stesso, può attivare il Servizio Conciliazione gratuito istituito dall'ARERA. Il tentativo di conciliazione di fronte al Servizio Conciliazione è obbligatorio prima di poter ricorrere al giudice ordinario. Le modalità ed ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'ARERA <http://www.arera.it/consumatori/conciliazione>.

Articolo 12 - Obbligo di rispettare il Modello Organizzativo ex Dlgs 231/01 ed il Codice Etico

12.1 Telmekom svolge la sua attività nel rispetto dei principi del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del Codice Etico introdotti in attuazione del D.lgs. 8 giugno 2001, n. 231.

Il Cliente aderisce al Codice Etico e si impegna a rispettarne i contenuti ed i principi, e, in generale, ad astenersi da qualsivoglia comportamento atto a configurare le ipotesi di reato indicate nel D.lgs. 231/2001.

12.2 Il Cliente si impegna altresì a far rispettare ad eventuali suoi collaboratori, interni o esterni, tutti i principi e contenuti del Codice Etico di Telmekom.

La violazione delle regole comportamentali previsti dal Codice Etico rappresenta un grave inadempimento contrattuale.

12.3 Qualora il Cliente, o suoi eventuali collaboratori, violino il Codice Etico, nonché in caso di commissione di reati presupposto del D.lgs. 231/2001 da parte del Cliente o di suoi eventuali

collaboratori, Telmekom potrà risolvere il presente contratto ex art. 1456 c.c.. La risoluzione avrà effetto immediato a decorrere dalla data di ricezione della relativa comunicazione. Telmekom potrà inoltre agire per il risarcimento di eventuali danni patiti o patienti.

Articolo 13 – Foro competente

13.1 Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, all'esecuzione, alla validità o alla risoluzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente il foro di residenza o di domicilio del Cliente consumatore. Negli altri casi, invece, è competente il foro di Bolzano.

Articolo 14 – Livelli di qualità e indennizzi automatici

14.1 Ai clienti sono dovuti degli indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale previsti dalla normativa vigente in materia da parte dell'ARERA. Per gli indicatori di qualità previsti, il loro livello e l'ammontare dell'eventuale indennizzo si rimanda alla Nota Informativa che costituisce parte integrante del presente Contratto.

Articolo 15 – Norme generali

15.1 Per quanto non espressamente previsto nel presente Contratto, le Parti fanno espresso rinvio alle disposizioni contenute nelle leggi, nelle deliberazioni dell'Autorità e alle norme del Codice Civile, ove applicabili. Tutti i riferimenti normativi nazionali citati nel Contratto sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche e integrazioni.

15.2 Il Cliente dichiara che l'immobile oggetto della fornitura è in regola con le vigenti disposizioni urbanistiche e che lo stesso rientra nella sua legittima disponibilità, sollevando Telmekom da ogni responsabilità rispetto a pretese di terzi al riguardo.

15.3 Il Cliente dichiara di essere stato informato che i dati personali forniti formeranno oggetto di trattamento dei dati ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR" oppure "Regolamento", vedasi il sito internet www.garanteprivacy.it) e di aver preso visione della relativa informativa di legge consultabile al seguente link [•].

15.4 Al momento della conclusione del Contratto di fornitura o al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura, se questa è avvenuta mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata del documento, Telmekom consegnerà o trasmetterà al Cliente finale in forma elettronica o, a scelta del Cliente finale, in forma cartacea se il Fornitore non ha a disposizione un suo indirizzo email o se il Cliente fa esplicita richiesta una copia integrale del Contratto.