CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

Offerta Placet

INDICE

1 DEFINIZIONI . . . 2
2 OGGETTO . . . 2
3 PROPOSTA CONTRATTUALE, DIRITTO DI RIPENSAMENTO, ACCETTAZIONE, ATTIVAZIONE, DURATA, RECESSO . . . 3
4 CONDIZIONI ECONOMICHE . . . 4
5 CONSUMI DEL CLIENTE . . . 5
6 FATTURAZIONE . . . 6
7 PAGAMENTI . . . 7
8 GARANZIE . . . 8
9 MOROSITÀ . . . 8
10 MANDATI . . . 9
11 IMPOSTE E DATI CATASTALI . . . 10
12 RESPONSABILITÀ . . . 10
13 MANCATA CONTINUITÀ DELLA FORNITURA . . . 10
14 CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO . . . 11
15 MODIFICHE AL CONTRATTO . . . 11
16 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO . . . 11
17 LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE . . . 11
18 PROCEDURE EXTRAGIUDIZIALI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE . . . 11
19 ASSICURAZIONE INCIDENTI GAS . . . 12
20 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI . . . 12
21 COMUNICAZIONI, RECLAMI E LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ . . . 12
22 ELENCO DOCUMENTI . . . 12

Ed. Giugno 2025

Poste Energia è un servizio erogato da PostePay S.p.A., società con socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di Poste Italiane S.p.A.

1. DEFINIZIONI

I termini indicati in questo Contratto e nei suoi Allegati hanno il seguente significato:

- **ARERA.** L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) è un organismo indipendente, istituito con la Legge 14 novembre 1995, n. 481 che svolge l'attività di regolazione e di controllo in diversi settori, tra cui quello dell'energia elettrica e del gas naturale.
- **Attivazione.** L'operazione contrattuale con cui il Cliente richiede l'avvio di una nuova fornitura elettrica e/o di gas naturale o l'avvio di una fornitura elettrica e/o di gas naturale precedentemente disattivata.
- **Bolletta.** è il documento oggetto della disciplina della Delibera 315/2024/R/com che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il fornitore. La bolletta sintetica non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205.
- **Bolletta Digitale.** È la bolletta inviata e messa a disposizione del Cliente sotto forma di allegato alla e-mail indicata dal Cliente o resa disponibile nell'area riservata del Cliente.
- **Bolletta di chiusura.** È la bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica in essere tra PostePay e il Cliente.
- **Bolletta di periodo.** È la bolletta, diversa da quella di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente.Cessazione della fornitura. Risoluzione per qualunque causa del Contratto tra il fornitore e il Cliente, strumentale o comunque connessa ad un cambio fornitore, una disattivazione del punto di prelievo o di riconsegna, o una voltura.
- **Cliente.** Persona fisica identificata dall'Allegato 1 che richiede la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale per uso proprio.
- **Codice di Condotta Commerciale.** Testo dell'ARERA che disciplina gli obblighi informativi del fornitore a vantaggio del cliente, sia nella fase precontrattuale che contrattuale, nonché il contenuto obbligatorio dei contratti di fornitura (Allegato A, Delibera 426/2020/R/com).
- **Comunicazioni Contrattuali.** Sono le comunicazioni inviate da PostePay al Cliente inerenti la gestione del Contratto quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le comunicazioni di rinnovo delle condizioni economiche in scadenza.
- **Contratto.** L'insieme delle Condizioni Generali di Fornitura (CGF) e dei relativi Allegati descritti all'articolo 21 che disciplinano il rapporto tra fornitore e Cliente.
- **Contratto di Dispacciamento.** Contratto che ogni fornitore di energia elettrica è tenuto a sottoscrivere con Terna ai sensi di quanto stabilito dalla Delibera 345/2023/R/eel (TIDE).
- **Contratto di Trasmissione e Distribuzione.** Contratto che il fornitore di energia elettrica è tenuto a sottoscrivere con il Distributore competente ai sensi di quanto stabilito dall'Allegato A della Delibera 111/06 dell'ARERA.
- **Codice PdR.** Codice composto da numeri che identifica univocamente il punto fisico di prelievo da una rete di distribuzione gas naturale in cui il gas viene consegnato da PostePay e prelevato dal Cliente.
- **Codice POD.** Codice composto da lettere e numeri che identifica univocamente il punto fisico di prelievo da una rete di distribuzione di energia elettrica in cui l'energia viene consegnata da PostePay e prelevata dal Cliente.
- **Corrispettivo Cmor.** Corrispettivo definito nel Testo Integrato Sistema Indennitario (TISIND) che il fornitore applica al Cliente a seguito di una morosità relativa al rapporto contrattuale tra il Cliente stesso e un precedente fornitore.
- **Delibera 40/2014/R/gas.** Delibera recante disposizioni in materia di accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas.
- **Delibera 555/2017/R/com.** Delibera dell'ARERA che disciplina le offerte a Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela (offerte PLACET).
- **Delibera 315/2024/R/com.** Delibera che disciplina la regolazione in materia di trasparenza delle bollette dei clienti finali.
- **Distributore.** Il soggetto che svolge in concessione l'attività di trasporto e trasformazione di energia elettrica su reti di distribuzione a media e bassa tensione a cui è connesso il Punto di prelievo del Cliente (Distributore elettrico) o il soggetto che svolge in concessione l'attività di distribuzione e misura di gas naturale sulla rete di distribuzione a cui è connesso il Punto di prelievo del Cliente (Distributore gas).
- **Elementi di Dettaglio:** gli Elementi di Dettaglio sono il documento della bolletta che riporta i prezzi unitari e le relative quantità cui si applicano i prezzi unitari. Gli importi sono suddivisi in Quota fissa, Quota potenza e Quota energia.
- **GME.** Il Gestore dei Mercati Energetici (GME) organizza e gestisce i mercati dell'energia elettrica, del gas naturale.
- **Perdite di rete.** Quantitativi di energia elettrica determinati ai sensi della Tabella 4 dell'Allegato A alla Delibera ARG/elt 107/09 e applicati ai consumi del cliente.
- **PostePay.** Società soggetta a direzione e coordinamento di Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma, Viale Europa 190, 00144, iscrizione al Registro Imprese di Roma n. 995573, C.F., P. IVA 06874351007, in qualità di fornitore di energia elettrica e gas naturale al Cliente.
- **Proposta contrattuale.** Proposta di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale formulata dal Cliente a PostePay (Allegato 1 al presente Contratto).
- **Punto di Prelievo.** È il singolo Punto di prelievo in cui il Cliente preleva dalla rete pubblica l'energia elettrica (POD) e/o il gas naturale (PdR) per il proprio uso personale.
- **Sito Poste.** www.poste.it
- **Switching o switch.** La procedura di sostituzione del fornitore di energia elettrica e/o gas naturale del Cliente.
- **SII.** Sistema Informativo Integrato gestito da Acquirente Unico (AU).
- **Supporto Durevole.** Qualsiasi strumento disponibile e accessibile al Cliente che permetta al cliente medesimo di memorizzare informazioni che gli sono indirizzate in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.
- **Terna S.p.A..** È la società Terna S.p.a. che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell'art. 1, comma 1, del d.lgs 6 marzo 1999, n. 79, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999.
- **Testo Integrato del Dispacciamento Elettrico (TIDE).** Testo Integrato che disciplina l'attività di dispacciamento dell'energia elettrica (Delibera 345/2023/R/eel).
- **Testo Integrato della Fatturazione (TIF).** Testo Integrato che disciplina la fatturazione delle forniture di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali (Allegato A, Delibera ARERA 463/2016).
- **Testo Integrato del Trasporto (TIT).** Testo Integrato che disciplina l'applicazione delle tariffe di distribuzione, trasmissione e degli oneri di sistema dell'energia elettrica (Allegato. A, Delibera ARERA 654/2015/R/com).
- **Testo Integrato della Morosità Elettrica (TIMOE).** Testo Integrato che disciplina la gestione della morosità nel settore elettrico (Allegato A, Delibera ARERA 258/2015/R/com).
- **Testo Integrato della Morosità Gas (TIMG).** Testo integrato che disciplina la gestione della morosità nel settore gas naturale (Allegato A, Delibera ARERA ARG/gas 99/11).
- **Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV).** Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale (Allegato A, Delibera ARERA 413/2016/ R/com).
- **Testo Integrato Sistema Indennitario (TISIND).** Testo Integrato del Sistema Indennitario a carico del Cliente moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale (Allegato A, Delibera ARERA 593/2017/R/com).
- **UP.** Ufficio Postale che, ai fini del presente Contratto e ai sensi della normativa applicabile, costituisce il locale commerciale dove PostePay svolge in modo permanente la propria attività.
- **Voltura.** Operazione contrattuale con cui il Cliente richiede di avvicendarsi a un precedente intestatario senza soluzione di continuità della fornitura.
- **Voltura con cambio fornitore (anche voltura con switch).** Operazione contrattuale con cui il Cliente richiede di avvicendarsi a un precedente intestatario senza soluzione di continuità della fornitura elettrica oggetto del Contratto con contestuale sostituzione del fornitore secondo quanto previsto dalla Delibera ARERA 135/2021/R/eel.
- **Voltura Mortis Causa.** Voltura in cui il Cliente chiede di avvicendarsi a un precedente intestatario in qualità di successore mortis causa.

2. OGGETTO

2.1 Oggetto del presente Contratto è la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale con le modalità e alle condizioni regolate dalla Delibera 555/2017/R/com dell'ARERA, da parte di PostePay al Cliente, ai Punti di Prelievo del Cliente definiti nella Proposta Contrattuale (Allegato 1) secondo le Condizioni Tecnico Economiche definite nell'Allegato 2. È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi,

Ed. Giugno 2025

anche mediante la sottoscrizione di patti aggiuntivi e integrativi del Contratto. Qualsiasi disposizione del Contratto eventualmente in contrasto con la Delibera 555/2017/R/com è da ritenersi non apposta.
2.2 La somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale oggetto del presente Contratto è effettuata ai sensi delle vigenti disposizioni di legge e della regolazione definita dall'ARERA ove questi riferimenti non siano espressamente indicati. Tutti i riferimenti normativi citati nel Contratto sono da intendersi nella loro forma aggiornata. Tali riferimenti sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana o sul sito dell'ARERA www.arera.it o tramite le modalità individuate dalle altre autorità competenti.
2.3 In caso di switching, l'avvio della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale con PostePay, riguardo al singolo POD o PDR, determinerà per il Cliente il recesso dal contratto con il precedente fornitore.
2.4 Il Cliente può utilizzare l'energia elettrica e il gas naturale esclusivamente per il proprio uso personale ed è fatto divieto di cessione a terzi.

3. PROPOSTA CONTRATTUALE, DIRITTO DI RIPENSAMENTO, ACCETTAZIONE, ATTIVAZIONE, DURATA, RECESSO

3.1 La sottoscrizione del Contratto può avvenire in UP e sul Sito www.poste.it e il Contratto si intende concluso al momento dell'accettazione da parte di PostePay della Proposta Contrattuale del Cliente. Per accettazione si intende la consegna al Cliente della comunicazione di accettazione della Proposta Contrattuale. L'esecuzione del contratto, dunque l'attivazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale con PostePay, è in ogni caso subordinata all'esito positivo delle verifiche descritte nei successivi commi. Al momento della conclusione del Contratto o, se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione della documentazione contrattuale, al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque prima dell'Attivazione della fornitura, PostePay consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della documentazione contrattuale in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro Supporto durevole.
3.2 L'accettazione della Proposta e, comunque, l'attivazione della fornitura sono condizionate all'esito positivo delle verifiche dell'affidabilità anche creditizia del Cliente, che saranno svolte, in osservanza delle norme in materia di trattamento dei dati personali, sulla scorta di informazioni provenienti da: (i) archivi privati gestiti da società autorizzate all'erogazione di servizi per la gestione del rischio creditizio e il controllo delle frodi, al cui accesso il Cliente acconsente con la sottoscrizione della Proposta Contrattuale, (ii) registri pubblici contenenti informazioni relative ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e (iii) informazioni statistiche; (iv) rapporti pregressi con PostePay e/o con società del Gruppo Poste.
3.3 In caso di esito negativo delle verifiche di cui al comma precedente, PostePay informerà con apposita comunicazione il Cliente che non sarà data esecuzione al Contratto.
3.4 Nel caso di sottoscrizione del Contratto a distanza (ad esempio sul Sito www.poste.it), il Cliente domestico entro 14 (quattordici) giorni solari dalla conclusione del Contratto (di seguito "periodo di ripensamento") può recedere dal Contratto senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, esercitando il cd. "diritto di ripensamento" previsto dal Decreto Legislativo 206/05 ("Codice del Consumo") e dal Codice di Condotta Commerciale dell'ARERA. A tal fine, il Cliente dovrà comunicare in modo esplicito nel termine sopra indicato la sua decisione di recedere dal Contratto, utilizzando una delle seguenti modalità ed eventualmente l'apposito modulo disponibile sul Sito www.poste.it e allegato al presente Contratto (Allegato 3):

- chiamando i numeri: 06.4526.1199 da rete fissa e mobile secondo i
- costi del tuo operatore telefonico; 800.001.199 gratuito da rete fissa;
- inviando apposita e-mail all'indirizzo assistenza.energia@postepay.it;
- inviando comunicazione scritta alla Casella Postale 160, CAP 00144 Roma;
- tramite area riservata dell'APP Poste Italiane e del Sito Poste, laddove il servizio risulti disponibile.

Fatto salvo quanto previsto all'art. 3.6, PostePay avvierà le procedure per l'attivazione della fornitura soltanto una volta trascorso il periodo di ripensamento senza che il Cliente abbia esercitato il diritto di ripensamento.
3.5 Qualora il Cliente sia parte di un Contratto di energia elettrica e/o di gas naturale in essere in relazione al medesimo POD/PDR, mediante la sottoscrizione del Contratto con PostePay, dichiara di voler recedere dal Contratto in essere con il proprio fornitore e conferisce a PostePay mandato con rappresentanza, a titolo gratuito, perché proceda in suo nome e per suo conto ad inviare la comunicazione di recesso dal precedente fornitore. In caso di Switch il Contratto ha avrà esecuzione entro la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto.
In caso di Voltura della fornitura di gas naturale il Contratto potrà avere esecuzione secondo le tempistiche stabilite dalla Delibera 102/2016/R/com dell'ARERA, fatto salvo quanto previsto in materia di ripensamento.
Nel caso di Voltura e/o di Voltura con cambio fornitore di energia elettrica, il Contratto potrà avere esecuzione secondo le tempistiche stabilite dalla Delibera 398/2014/R/eel dell'ARERA, fatto salvo quanto previsto in materia di ripensamento.
In ogni caso, sono fatti salvi i tempi previsti per eventuali attività da svolgersi a carico del Distributore.
3.6 In sede di sottoscrizione del Contratto, il Cliente ha la facoltà di presentare, su supporto durevole che sarà messo a disposizione di PostePay, una richiesta espressa di anticipare le procedure per l'attivazione della fornitura prima che sia decorso il periodo di ripensamento (di seguito, "esecuzione anticipata"). La richiesta di esecuzione anticipata del contratto non comporta per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento, ad eccezione della casistica in cui, successivamente alla richiesta di esecuzione anticipata della fornitura, la stessa sia stata avviata o, in caso di nuovo contratto, vengano applicate le condizioni del nuovo contratto. In tal caso, il Cliente dovrà riconoscere che non potrà più esercitare il ripensamento.
In caso di switch, la richiesta di esecuzione anticipata non comporterà l'avvio della fornitura nel periodo di ripensamento, ma potrà comportare un anticipo dell'attivazione della fornitura con PostePay rispetto alle normali tempistiche previste dalla regolazione vigente.
3.7 A seconda del momento in cui il diritto di ripensamento sia esercitato, la fornitura: i) nel caso in cui non fosse avviata da PostePay, il contratto sarà annullato e non si darà seguito alla richiesta di fornitura. In caso di switching, la fornitura del Cliente potrà essere garantita dal precedente fornitore qualora il relativo contratto non risulti essere sciolto, o dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela/tutela graduale nel caso di fornitura elettrica, o il servizio di fornitura di ultima istanza o di default nel caso di fornitura gas naturale, per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto, sulla base della volontà manifestata dal Cliente. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a PostePay eventuali oneri addebitati dal Distributore per le prestazioni effettuate; ii) qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento fosse già avviata o non ne possa più essere impedito l'avvio, sarà eseguita da PostePay per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto, sulla base della volontà manifestata dal Cliente. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a PostePay i corrispettivi previsti dal Contratto, fino al momento della cessazione della fornitura. L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente.
3.8 Qualora l'esercizio del diritto di ripensamento sia diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del Punto di Prelievo, il Cliente dovrà richiedere espressamente la disattivazione al suo attuale fornitore, che provvederà conformemente a quanto previsto dalla regolazione applicabile.
3.9 Nella sottoscrizione da UP, il Cliente può delegare un soggetto terzo, in suo nome e per suo conto, alla conclusione del Contratto con PostePay, previa presentazione dell'apposito Modulo di Delega disponibile presso gli UP correttamente compilato.
3.10 In caso di voltura il Contratto avrà esecuzione nelle tempistiche stabilite rispettivamente dalle Delibere ARERA 135/2021/R /eel per l'energia elettrica e 102/2016/R/com per il gas naturale, salvo quanto previsto in materia di ripensamento per i contratti a distanza.
3.11 In caso di switching, l'esecuzione del Contratto è subordinata

Ed. Giugno 2025

alle verifiche che PostePay eseguirà riguardo a eventuali morosità pregresse del Cliente: PostePay si avvarrà della facoltà di esercizio della revoca dell'attivazione della fornitura ai sensi degli artt. 6 del TIMOE e 8 del TIMG. A tal fine il SII e/o il Distributore, comunicheranno a PostePay le seguenti informazioni, la cui verifica e valutazione possono comportare, a insindacabile giudizio di PostePay, la revoca dell'attivazione della/e fornitura/e:

a. se la fornitura è sospesa per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura;
b. il mercato di provenienza, distinguendo tra Mercato Libero e Servizi di Ultima Istanza;
c. le date di eventuali richieste di sospensione della fornitura per morosità, salvo quelle revocate per motivi diversi dal pagamento, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data di richiesta di switching presentata da PostePay;
d. le date di eventuali richieste di switching oltre a quella in corso, eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data di richiesta di switching presentata da PostePay;
e. se sulla medesima fornitura sia eventualmente in corso una richiesta di indennizzo da parte di un precedente fornitore così come definito dal sistema indennitario (Cmor);
f. l'eventuale indicazione, per il punto proveniente dal servizio di salvaguardia, che il servizio è stato attivato a seguito di risoluzione del contratto di dispacciamento e trasporto dell'utente;
g. per la fornitura di gas naturale, la data di attivazione del Servizio di Default e l'accessibilità o meno del punto di riconsegna.

3.12 In caso di esercizio della facoltà di revoca, PostePay non darà esecuzione al presente Contratto senza responsabilità di nessuna delle parti e verranno meno gli effetti del recesso del Contratto con il precedente fornitore. Il Cliente sarà informato dell'esercizio della revoca dell'attivazione da parte di PostePay, mediante apposita comunicazione, all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente, ove disponibile, oppure tramite posta ordinaria. Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura PostePay riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di prelievo allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte di PostePay degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi PostePay avrà comunque la facoltà di: a) ritirare la richiesta di switching per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore; b) confermare la richiesta di switching, rivalendosi sul Cliente finale.

3.13 In ogni caso, l'esecuzione del Contratto è subordinata al buon esito delle procedure normativamente previste per le diverse tipologie di servizio richiesto (Switch, Voltura, Attivazione). Nei casi diversi dallo switch (ad esempio Voltura o nuove Attivazioni), il Cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti. In caso di richiesta di Attivazione, l'efficacia del Contratto è sospensivamente condizionata all'avvio dell'erogazione di energia elettrica e/o gas naturale da parte del Distributore. Da tale momento il contratto inizierà a produrre i propri effetti con la conseguente attivazione da parte di PostePay della fornitura richiesta secondo i termini e le condizioni stabilite nel presente Contratto. In particolare, relativamente alla fornitura di gas naturale nei casi previsti dalla Delibera 40/2014R/gas dell'ARERA, l'attivazione della fornitura è sospensivamente condizionata all'esito positivo dell'accertamento, da parte del distributore, in merito al rispetto delle norme di sicurezza nella realizzazione dell'impianto su cui attivare o riattivare la fornitura di gas. In caso di richiesta di Voltura o di Attivazione della fornitura, l'esecuzione del Contratto è subordinata alla presentazione, da parte del Cliente, di una autodichiarazione attestante il regolare possesso/detenzione/proprietà dell'immobile per il quale si richiede la fornitura, ai sensi del Decreto Legge 47/2014.
PostePay provvederà in ogni caso a comunicare la conferma dell'attivazione del contratto entro 45 giorni dalla data di conclusione del Contratto.

3.14 In caso di switch, l'attivazione della fornitura con PostePay avverrà in ogni caso rispettando le tempistiche definite dall'ARERA per il recesso del Cliente dal suo precedente fornitore e le tempistiche per la sottoscrizione dei contratti di Distribuzione con il Distributore competente. L'attivazione della fornitura avverrà in ogni caso entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto.

3.15 PostePay comunicherà al Cliente la data di attivazione della fornitura con una apposita comunicazione scritta, anche a mezzo mail e/o SMS. La data di attivazione della fornitura sarà riportata in ogni bolletta. Ove PostePay non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'attivazione medesima.

3.16 Nel caso di richiesta di fornitura congiunta di energia elettrica e gas naturale, PostePay si riserva la facoltà di accettare anche una sola delle foniture richieste.

3.17 Il Contratto ha durata indeterminata decorrente dalla data di attivazione della fornitura. La durata delle Condizioni Economiche è riportata all'interno delle Condizioni Tecnico Economiche (Allegato 2).

3.18 Fatto salvo il diritto di ripensamento di cui al presente articolo il Cliente ha in ogni momento la possibilità di recedere senza oneri dal presente Contratto, riguardo la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale, nel rispetto dei seguenti termini di preavviso: (i) entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitore nel caso in cui il recesso sia esercitato al fine di cambiare fornitore; (ii) nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso è pari a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della richiesta di recesso da parte di PostePay.
Nel caso di cambio fornitore, il recesso, in nome e per conto del Cliente, è esercitato mediante l'invio della richiesta di switching al SII da parte del fornitore con il quale il Cliente ha sottoscritto il Contratto, cui quest'ultimo avrà conferito apposita procura a recedere.
Qualora, invece, il Cliente eserciti il diritto di recesso al fine di cessare la fornitura con PostePay, dovrà contattare l'assistenza clienti ai numeri:06.4526.1199 da rete fissa e mobile secondo i costi del tuo operatore telefonico; 800.001.199 gratuito da rete fissa.

3.19 In caso di esercizio del diritto di recesso ed in ogni caso di cessazione del rapporto contrattuale, per qualsiasi causa intervenuta PostePay emetterà al Cliente la bolletta di chiusura del rapporto contrattuale ai sensi del TIF. Resta fermo il pagamento da parte del Cliente dei consumi di energia elettrica e/o gas naturale e di ogni altro corrispettivo dovuto fino alla data di cessazione del Contratto. PostePay si riserva in ogni caso di tutelare i propri interessi in caso il recesso coincida con una morosità del Cliente in accordo con il successivo Art. 9.

3.20 PostePay, si riserva in ogni caso e senza alcun onere, la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, previa comunicazione scritta da inviarsi al Cliente con un preavviso di 6 (sei) mesi, in accordo con la regolazione definita dall'ARERA (Allegato A Delibera 302/2016). Il recesso avrà efficacia dal primo giorno del mese successivo a quello di ricezione da parte del Cliente della comunicazione inviata in cartaceo o in formato digitale, qualora lo stesso abbia indicato un indirizzo e-mail per le comunicazioni.

3.21 Resta inteso che, nel caso di fornitura di energia elettrica e gas naturale, il recesso esercitato dal Cliente avente ad oggetto una sola fornitura non comporterà recesso anche dall'altra fornitura attivata.

4. CONDIZIONI ECONOMICHE

4.1 Le condizioni economiche applicate da PostePay al Cliente per la fornitura, il relativo periodo di applicabilità, nonché le modalità di aggiornamento delle stesse sono definiti nelle Condizioni Tecnico Economiche (Allegato 2). In particolare, il Cliente sarà tenuto a pagare i corrispettivi di fornitura definiti nelle Condizioni Tecnico Economiche che verranno applicati ai consumi effettuati dal Cliente presso i propri Punti di Prelievo, come determinati in accordo al successivo articolo 5. In ogni caso, le Condizioni Economiche applicate al Cliente rispettano le disposizioni della Delibera 555/2017/R/com dell'ARERA.

4.2 PostePay fatturerà inoltre al cliente ogni ulteriore onere, corrispettivo o componente tariffaria previsto dalla normativa e/o stabilito dal Distributore locale competente eventualmente introdotti dalle competenti autorità con riferimento alla fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, anche (ma non esclusivamente) in sostituzione di altri

Ed. Giugno 2025

precedentemente previsti dalla normativa di settore.
4.3 In ogni caso, qualora i contenuti delle Condizioni Tecnico Economiche risultino in contrasto con le presenti Condizioni Generali di Fornitura, le prime dovranno considerarsi prevalenti.
4.4 Per la fornitura di gas naturale il prezzo di fornitura è fissato considerando un gas fornito con Potere Calorifico Superiore (PCS) pari a 38,52 MJ/Smc.
4.5 Per entrambe le tipologie di fornitura, i suddetti corrispettivi saranno fatturati al Cliente secondo le modalità definite dall'ARERA, dal Distributore e/o da ogni altra normativa applicabile.
4.6 PostePay, ogni volta che il Cliente richiederà l'esecuzione di prestazioni che prevedono l'intervento del Distributore, fatturerà al Cliente i costi richiesti da quest'ultimo per la realizzazione di dette prestazioni in conformità alla normativa applicabile. A titolo esemplificativo e non esaustivo tra le prestazioni summenzionate rientrano per l'energia elettrica - la voltura, l'aumento e riduzione di potenza, la sostituzione e lo spostamento del misuratore e per il gas naturale la variazione di pressione, la voltura e il subentro. Il Cliente potrà inoltrare a PostePay la richiesta di esecuzione di dette prestazioni tramite i canali a tal fine messi a disposizione dalla stessa.
4.7 Per le richieste di attivazione della fornitura di gas naturale senza accertamento impianto (subentro), PostePay fatturerà a Cliente i costi applicati dal distributore locale come previsti dalla normativa ARERA: euro 30,00 per contatori fino a G6; euro 45,00 per contatori superiori a G6. In caso di attivazione soggetta ad accertamento documentale della sicurezza dell'impianto di utenza, saranno fatturati al Cliente, oltre ai costi di attivazione sopra riportati, gli ulteriori costi previsti dalla Delibera 40/2014/r/gas dell'ARERA per l''attività di accertamento svolta dal distributore locale: a) euro 47,00 per ogni impianto di utenza accertato con portata termica complessiva minore o uguale a 35 kW; b) euro 60,00 per ogni impianto di utenza accertato con portata termica complessiva maggiore di 35 kW e minore o uguale a 350 kW;
c) euro 70,00 per ogni impianto di utenza accertato con portata termica complessiva maggiore di 350 kW. Inoltre è previsto un costo di euro 35,00 per ogni intervento di sospensione della fornitura di gas derivante dall'attuazione della Delibera medesima. Il costo dell'accertamento è fatturato anche in caso di esito negativo dello stesso.
4.8 PostePay inoltre fatturerà al Cliente Imposte, IVA e accise ai sensi delle disposizioni di Legge e in accordo con quanto stabilito agli artt. 6 e 11.
4.9 Il requisito di residenza o meno nell'abitazione per cui il Cliente richiede la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale rileva ai fini della corretta applicazione delle tariffe di rete e della corretta applicazione delle imposte e, nel caso dell'energia elettrica, del canone di abbonamento alla televisione (Canone Rai). Il Cliente è tenuto perciò a dichiarare a PostePay il possesso o meno di detto requisito, sottoscrivendo la Proposta contrattuale, nonché a comunicare tempestivamente a PostePay, nel corso del rapporto contrattuale ogni variazione in ordine al possesso o meno di detto requisito. Qualora il Cliente ometta tale comunicazione, PostePay potrà addebitare al Cliente i corrispettivi ulteriori previsti contrattualmente, le imposte e gli eventuali oneri sostenuti da PostePay in conseguenza di tale omissione.

5. CONSUMI DEL CLIENTE

5.1 La rilevazione dei consumi della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale del Cliente è effettuata è effettuata dal Distributore, soggetto responsabile del servizio di misura e del corretto funzionamento del gruppo di misura (contatore) di energia elettrica e/o gas naturale, presso l'utenza del Cliente.
5.2 PostePay, in accordo con le disposizioni ARERA, utilizzerà i consumi rilevati per la fatturazione secondo quest'ordine: i) dati rilevati e comunicati dal Distributore; ii) autoletture comunicate dal Cliente e validate dal Distributore; iii) dati di misura stimati.
5.3 PostePay eseguirà le proprie stime di consumo sulla base dei dati di consumo del Cliente a propria disposizione e delle principali caratteristiche della fornitura del Cliente, in ogni caso attraverso criteri che minimizzino gli scostamenti con il consumo effettivo del Cliente. PostePay non potrà in alcun caso essere chiamato a rispondere della mancata esecuzione, da parte del Distributore, delle rilevazioni e delle misure dei consumi.
5.4 Il Cliente avrà inoltre la possibilità di comunicare a PostePay l'autolettura secondo le modalità definite da PostePay stessa in accordo con le regole previste dall'ARERA. Le modalità di comunicazione dell'autolettura saranno riportate in bolletta e sul sito www.poste.it. In ogni caso l'utilizzo dell'autolettura da parte di PostePay nella rilevazione dei consumi avverrà secondo l'ordine di priorità descritto in precedenza. L'autolettura validata dal Distributore è equiparata a un dato di misura effettivo, anche qualora i tentativi di rilevazione da parte del Distributore non vadano a buon fine. PostePay non prenderà in carico l'autolettura qualora il dato risulti palesemente errato in termini di verosimiglianza statistica rispetto ai consumi storici del Cliente.
5.5 Il Cliente è tenuto in ogni caso a consentire l'accesso al gruppo di misura dell'energia elettrica e/o del gas naturale collocati presso la propria abitazione da parte degli incaricati del Distributore di energia elettrica e/o gas naturale.
5.6 Limitatamente alla fornitura di gas naturale il Distributore ha l'obbligo di eseguire almeno una lettura del gruppo di misura ogni 12 (dodici) mesi nel caso in cui il gruppo di misura non sia di tipo smart meter. Nel caso di gruppi di misura accessibili, qualora questo non avvenisse, il Cliente avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico dal Distributore pari a 35,00 euro. Detto indennizzo sarà corrisposto al Cliente da PostePay con accredito nella prima bolletta utile secondo le modalità definite da ARERA. L'esito negativo del tentativo di lettura sarà comunicato in bolletta e la fatturazione avverrà sulla base dei dati disponibili secondo i criteri sopra indicati.
5.7 PostePay, nel caso della sola fornitura di gas naturale, utilizzerà il coefficiente C ai sensi delle regole ARERA (Art. 6, Delibera 570/2019/r/gas) per correggere i dati di misura rilevati dal gruppo di misura del Cliente, ove detto gruppo di misura non sia dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure gas alle cosiddette condizioni standard.
5.8 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. PostePay 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 nei casi in cui la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata. L'autolettura validata dal Distributore è utilizzata da PostePay come dato effettivo per il calcolo della bolletta di chiusura tenendo conto della data di decorrenza della voltura.
5.9 Il Cliente potrà richiedere al Distributore, di energia elettrica e/o gas naturale, di verificare il corretto funzionamento del gruppo di misura comunicandolo a PostePay attraverso i canali messi a disposizione da PostePay. In caso il controllo evidenzi il corretto funzionamento del gruppo di misura, i costi dell'intervento saranno a carico del Cliente. PostePay potrà altresì richiedere al Distributore di energia elettrica e/o gas naturale, di verificare il gruppo di misura per accertare prelievi illeciti da parte del Cliente.
5.10 Nel caso in cui il Distributore di energia elettrica e/o gas naturale, accerti il mancato o irregolare funzionamento del gruppo di misura del Cliente, PostePay procederà al ricalcolo dei consumi secondo le norme previste dall'ARERA, addebitando/accreditando al Cliente l'eventuale conguaglio nella prima bolletta utile.

6. FATTURAZIONE

6.1 Relativamente alla fornitura di energia elettrica la periodicità di emissione della bolletta di periodo per i clienti titolari di forniture domestiche sarà bimestrale. Per i clienti titolari di forniture altri usi, la periodicità di emissione della bolletta di periodo è la seguente:
- mensile, per i clienti titolari di forniture connesse in bassa tensione e con potenza disponibile superiore a 16,5 kW;
- bimestrale, per i clienti titolari di forniture connessi in bassa tensione e con potenza disponibile fino a 16,5 kW.

6.2 Relativamente alla fornitura di gas naturale, la periodicità di fatturazione sarà: almeno quadrimestrale per i clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; bimestrale per i clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno; mensile per clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/anno. Per i PdR per cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero, la frequenza di emissione delle bollette è mensile indipendentemente dal consumo annuo.

Ed. Giugno 2025

6.3 La bolletta di periodo verrà emessa entro 45 (quarantacinque) giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima bolletta.

6.4 In caso di emissione della bolletta di periodo oltre tale termine, PostePay riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente. Il valore del predetto indennizzo è pari a:

a) 6,00 euro nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine dei 45 giorni solari;
b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2,00 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20,00 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo dei 45 (quarantacinque) giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima bolletta.

In caso di ulteriori ritardi, l'importo è ulteriormente maggiorato secondo questa progressione:

a) 40,00 euro se l'emissione della bolletta di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;
b) 60,00 euro se l'emissione della bolletta di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

In caso di Cliente trattato per fasce, ha diritto a un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite di PostePay pari a 10,00 euro qualora il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati. Tale indennizzo è riconosciuto al Cliente tramite PostePay nella prima bolletta utile.

6.5 In caso di recesso, la bolletta di chiusura verrà emessa entro il termine di 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno della cessazione della fornitura. Per tale motivo, PostePay procede con la relativa emissione non oltre: a) il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo di 6 (sei) settimane, qualora la bolletta sia emessa in formato elettronico; b) l'ottavo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo di 6 (sei) settimane, nei casi differenti da quelli di cui alla precedente lettera a).

6.6 In caso di mancato rispetto da parte di PostePay delle tempistiche di emissione di cui al comma 6.5, PostePay riconosce, nella medesima bolletta di chiusura, un indennizzo automatico pari a:

a) 4,00 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a
b) 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 6.5;
c) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2,00 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22,00 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 6.5.

Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione di PostePay i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio fornitore diverso da switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite di PostePay di ammontare pari a 35,00 euro.

6.7 La bolletta verrà emessa in forma sintetica secondo quanto previsto dalla Delibera 315/2024/R/com. In caso di somministrazione congiunta di energia elettrica e gas naturale PostePay si riserva la facoltà di inviare al Cliente un'unica fattura per entrambe le forniture. Gli elementi di dettaglio della bolletta saranno disponibili facendone richiesta (i) contattando l'assistenza clienti ai numeri:06.4526.1199 da rete fissa e mobile secondo i costi del tuo operatore telefonico; 800.001.199 gratuito da rete fissa, (ii) via e-mail all'indirizzo assistenza.energia@postepay.it, (iii) in via obbligatoria nelle risposte ai reclami inerenti alla fatturazione. Gli elementi di dettaglio sono in ogni caso sempre disponibili nell'area riservata del Cliente. Sul Sito www.poste.it sarà inoltre disponibile la "Guida alla lettura delle voci di spesa" e il glossario dei termini utilizzati in fattura.

6.8 PostePay si riserva inoltre il diritto di non richiedere al Cliente il pagamento di bollette con importi inferiori a 10,00 euro: in questi casi l'importo sarà richiesto nella prima bolletta utile successiva. La bolletta verrà comunque emessa da PostePay.

6.9 PostePay notificherà altresì la bolletta valida a fini fiscali all'Agenzia delle Entrate; il relativo documento potrà essere consultato dal Cliente attraverso l'apposito servizio accessibile sul sito della stessa Agenzia delle Entrate.

6.10 La bolletta e gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al Cliente in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal Cliente in fase di sottoscrizione, salvo che il Cliente chieda di riceverli in formato cartaceo. Al Cliente che scelga di ricevere la bolletta e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non sarà applicato alcun onere aggiuntivo.

6.11 Al cliente che non richiede la bolletta e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura. L'entità dello sconto è riportato nelle Condizioni Tecnico Economiche.

6.12 Il Cliente ha comunque la facoltà di chiedere a PostePay di rettificare eventuali fatturazioni ritenute inesatte. PostePay procederà i) a verificare la richiesta e a ii) eventualmente rettificare la fatturazione in accordo con le disposizioni del TIQV.

6.13 PostePay informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della bolletta relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:

a) per la fornitura di energia elettrica:
   i. qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successivo punto ii. sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
   ii. qualora a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
   iii. nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione;
   iv. nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'Articolo 9, comma 9.1, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere;
b) per la fornitura di gas naturale:
   i. per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui ai successivi punti ii. e iii. sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
   ii. per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
   iii. per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;
   iv. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione;
   v. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.

6.14 Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50,00 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.

6.15 La rateizzazione si applica con le seguenti modalità:

- nei casi di cui alle lettere i., ii, della precedente lettera a) e alle lettere i., ii., iii. della precedente lettera b), le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);
- nei casi di cui al punto iii. della precedente lettera a) e alla lettera iv. di cui alla precedente lettera b), le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di bollette non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due);

Ed. Giugno 2025

- nei casi di cui alla lettera iv. della precedente lettera a), le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di bollette emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);
- nei casi di cui al punto v. della precedente lettera b), le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di bollette emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due).

6.16 Le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per PostePay di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla bolletta e di inviarle separatamente da questi ultimi.

6.17 È facoltà di PostePay di richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, Postepay provvede ad allegare alla bolletta oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo.

6.18 Le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito www.euribor.it, calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.

6.19 Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, PostePay ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Per avvalersi di tale facoltà, PostePay è tenuta ad informarne il Cliente nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

6.20 I Clienti titolari di bonus sociale nel settore elettrico e/o gas hanno diritto alla rateizzazione alle condizioni stabilite dalla normativa vigente (Artt. 3 e 4, Delibera ARERA 584/2015/R/com).
PostePay notificherà al Cliente in bolletta la possibilità di accedere alla rateizzazione, per importi comunque superiori a 50,00 euro. Il Cliente potrà confermare a PostePay la volontà di avvalersi della rateizzazione entro 10 giorni dalla data di scadenza della fattura.
Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di bonus sociale, PostePay offrirà la possibilità di rateizzare il debito secondo le modalità definite al successivo art. 9.

6.21 Il Cliente prende atto e accetta che qualora le caratteristiche della fornitura dallo stesso indicate fossero discordanti da quelle presenti sul Sistema Informativo Integrato costituito presso Acquirente Unico, le informazioni presenti sul SII saranno utilizzate da PostePay ai fini della corretta fatturazione del servizio. A seguito dell'attivazione il Cliente potrà richiedere l'eventuale adeguamento delle caratteristiche tecniche della fornitura.

6.22 Limitatamente alla fornitura di energia elettrica, il Cliente prende atto che, in caso di attivazione di una nuova fornitura ad "uso residente", il medesimo uso non potrà essere mantenuto per eventuali ulteriori forniture con PostePay allo stesso intestate, per le quali verranno applicate le condizioni tariffarie stabilite per gli utenti non residenti.

7. PAGAMENTI

7.1 Il Cliente è tenuto a pagare ciascuna bolletta entro la scadenza riportata nella bolletta stessa. Il termine di pagamento della bolletta non sarà inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura. In nessun caso il pagamento può essere differito o ridotto.

7.2 In nessun caso il pagamento può essere differito o ridotto. In caso di omesso, parziale o ritardato pagamento, dal giorno successivo alla scadenza di pagamento verranno addebitati al Cliente gli interessi di mora computati in misura pari al tasso ufficiale di riferimento vigente nel periodo (Tasso BCE) in cui si verifica l'inadempimento, maggiorato di 3,5 punti percentuali.

7.3 Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le bollette relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.

7.4 La compensazione del debito con eventuali crediti vantati dal Cliente potrà avvenire al ricorrere dei presupposti di legge, su iniziativa di PostePay o a seguito di richiesta scritta del cliente.

7.5 La bolletta e gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al Cliente in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal cliente in sede di sottoscrizione, salvo che il Cliente chieda di riceverli in formato cartaceo. Al Cliente che scelga di ricevere la bolletta e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.

7.6 Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente ogni variazione intervenuta (cambio di numero del conto corrente o in generale delle coordinate di pagamento ecc.) affinché sia garantita la continuità degli addebiti. PostePay è espressamente esonerata da qualsiasi pregiudizio conseguente al mancato aggiornamento da parte del Cliente dei dati rilevanti ai fini della fatturazione e del pagamento del corrispettivo della fornitura. La mancata ricezione di bollette e/o comunicazioni inviate da PostePay, qualora causata da erronee indicazioni del cliente in fase di sottoscrizione (es: recapiti e/o indirizzi inesistenti o sbagliati), o qualora causata dalla mancata comunicazione di variazioni in tal senso, viene considerata inadempimento da parte del Cliente ai sensi e per gli effetti dell'art. 16, con esenzione di PostePay da ogni responsabilità. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento del servizio, degli eventuali interessi di mora e dei costi relativi alla gestione della morosità previsti dal Contratto.

7.7 Il Cliente potrà pagare le bollette ricevute da PostePay con le seguenti modalità: i) addebito diretto su conto corrente bancario/postale (Sepa Direct Debit, SDD); ii) bollettino postale. Il pagamento tramite bollettino postale, effettuato presso gli sportelli degli Uffici Postali, non comporta alcun costo per il cliente.

7.8 Al cliente che non richiede la bolletta e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, e che opti per l'addebito diretto dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura, riportato nelle Condizioni Tecnico Economiche allegate al presente Contratto.

7.9 Nel caso in cui in sede di Accettazione della Proposta contrattuale l'addebito SEPA non vada a buon fine allora PostePay contatterà il Cliente per finalizzare l'addebito. In ogni caso il Cliente può pagare la bolletta attraverso il bollettino postale e richiedere in qualsiasi momento l'addebito SEPA utilizzando le modalità messe a disposizione da PostePay sul sito www.poste.it e tramite numero verde.

8. GARANZIE

8.1 PostePay può richiedere al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale. Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale che usufruisca per il pagamento delle bollette della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

8.2 Per la fornitura di energia elettrica a clienti domestici, l'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIV) e pari a:
- 5,20 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i Clienti titolari di bonus sociale;
- 11,50 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata, per tutti gli altri Clienti.

Per la fornitura di energia elettrica a clienti non domestici, l'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA e riportato di seguito:
- 15,50 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i clienti titolari di forniture con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW;
- pari alla stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di emissione della bolletta per i clienti titolari di forniture con potenza disponibile superiore a 16,5 kW.

8.3 Per la fornitura di gas naturale, l'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIVG) e pari a:
- per i Clienti titolari di bonus sociale: 25,00 euro per consumi fino a 500 Smc/anno; 77,00 euro per consumi fino a 5.000 Smc/anno; il valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte per consumi superiori a 5.000 Smc/anno;
- per tutti gli altri Clienti: 30,00 euro per consumi fino a 500 Smc/anno; 90,00 euro per consumi fino a 1.500 Smc/anno; 150,00 euro per consumi fino a 2.500 Smc/anno; 300,00 euro per consumi fino a 5.000 Smc/anno; il valore di una mensilità di consumo medio annuo

Ed. Giugno 2025

attribuibile al cliente al netto delle imposte per consumi superiori a 5.000 Smc/anno.

8.4 Sia per la fornitura di energia elettrica che per la fornitura di gas naturale, l'ammontare del deposito cauzionale è raddoppiato per i clienti che non sono titolari di bonus sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

a) PostePay abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito cauzionale e PostePay abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una bolletta nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

8.5 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale eventualmente richiesto, PostePay può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.

8.6 Il deposito cauzionale è addebitato nella prima bolletta utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.

8.7 Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato da PostePay, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima bolletta utile.

8.8 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla bolletta di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.

8.9 Il Cliente finale sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle bollette diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

9. MOROSITÀ

9.1 In caso di mancato pagamento totale o parziale di una bolletta di energia elettrica e/o gas naturale, PostePay – fatta salva la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. e di attuare ogni altra azione per il recupero del credito e il risarcimento dell'eventuale danno sopportato – ha il diritto di i) costituire in mora il Cliente e eventualmente ii) richiedere al Distributore di sospendere la fornitura.

9.2 PostePay potrà inviare al Cliente una comunicazione scritta di costituzione in mora a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o, qualora disponibile, Posta Elettronica Certificata (PEC) trascorso un periodo non inferiore a 10 (dieci) giorni solari dal termine ultimo per il pagamento della fattura; la comunicazione di costituzione in mora indicherà: i) il termine ultimo entro cui il Cliente deve pagare le bollette non pagate; ii) il termine decorso il quale, qualora il Cliente continui ad essere in mora, PostePay richiederà al Distributore la sospensione della fornitura (Art. 3, TIMOE).

9.3 Il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura al Distributore non potrà essere in ogni caso inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi decorrenti dal termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di messa in mora.

9.4 Al fine di evitare la sospensione della fornitura il cliente può fornire l'evidenza dell'avvenuto pagamento degli insoluti all'indirizzo pagamenti.energia@postepay.it. La comunicazione di costituzione in mora conterrà ad ogni modo i canali e le modalità attraverso le quali il Cliente può comunicare l'avvenuto pagamento degli insoluti a PostePay. Se il Cliente non avrà inviato a PostePay la documentazione attestante il pagamento totale di quanto dovuto entro i termini indicati nella comunicazione, PostePay procederà con le operazioni per la sospensione della fornitura.

9.5 Riguardo la fornitura di energia elettrica, nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore di cui dispone il Cliente lo consentano, l'intervento di sospensione della fornitura, sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta dal distributore ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura.

Il termine per l'invio al Distributore della richiesta di sospensione della fornitura che comporterà la riduzione di potenza, non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore che consente la riduzione di potenza. Diversamente, laddove il misuratore non consenta la riduzione di potenza, il termine per l'invio della sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora.

Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, PostePay ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione. La risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato da PostePay nella predetta comunicazione.

Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, PostePay potrà ricorrere, previa indicazione della fattibilità tecnica da parte del Distributore e invio di apposita comunicazione a mezzo raccomandata al Cliente, all'interruzione della fornitura elettrica, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto. Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile, PostePay ha diritto di dichiarare risolto il Contratto inviando al SII la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 10 del TIMOE. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei servizi di ultima istanza.

La procedura di sospensione della fornitura di energia elettrica non potrà trovare applicazione nei confronti del Cliente che rientri nella categoria dei "Clienti finali non disalimentabili" prevista dall'art. 23 del TIMOE. In tale caso PostePay, in esito a costituzione in mora del Cliente, decorso inutilmente il termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora, potrà dichiarare risolto il Contratto inviando apposita comunicazione al Cliente. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei servizi di ultima istanza attivati dal SII.

9.6 Riguardo la fornitura di gas naturale, il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora.

Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, PostePay ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione. La risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato da PostePay nella predetta comunicazione.

Ove l'intervento di sospensione della fornitura di gas naturale non sia fattibile, PostePay potrà ricorrere, previa indicazione della fattibilità tecnica ed economica da parte del Distributore e invio di apposita comunicazione a mezzo raccomandata al Cliente, all'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, anche sotto forma di lavoro complesso, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.

Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, PostePay ha diritto di dichiarare risolto il Contratto e richiedere al SII la relativa risoluzione contrattuale, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del servizio di default. Nel caso cui al precedente capoverso, PostePay è tenuto a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere:

a. copia delle bollette non pagate;
b. copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente;
c. copia della comunicazione con cui PostePay ha dichiarato al Cliente la risoluzione del Contratto, unitamente alla documentazione attestante la ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente;
d. copia del Contratto (ove disponibile) o, in subordine dell'ultima bolletta pagata;
e. documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente.

9.7 In ogni caso di sospensione/chiusura ed eventuale riattivazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale per morosità, PostePay avrà il diritto di addebitare al Cliente i costi addebitati dal Distributore per ciascuna operazione di sospensione e/o riattivazione della fornitura, come definiti dalla normativa ARERA o dal Distributore.

9.8Una volta sospesa la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale,

Ed. Giugno 2025

il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare a PostePay la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti all'indirizzo pagamenti.energia@postepay.it. I canali e le modalità per l'invio di tale comunicazione saranno comunque riportati all'interno della comunicazione di messa in mora. PostePay richiederà al distributore la riattivazione della fornitura solo ed esclusivamente in seguito al pagamento integrale degli importi indicati nella comunicazione scritta di costituzione in mora. Gli importi dovuti dal cliente concorrono alla quantificazione del credito di cui al TISIND, approvato con delibera 593/2017/R/com, in base al quale PostePay potrà fare richiesta di indennizzo (Cmor).

9.9PostePay è tenuta a corrispondere al Cliente i) un indennizzo automatico pari a 30,00 euro nel caso in cui la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale sia stata sospesa senza l'invio della comunicazione di costituzione in mora e ii) un indennizzo automatico pari a 20,00 euro nel caso in cui la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale sia stata sospesa per morosità prima del termine entro cui il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento o nel caso in cui la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale sia stata sospesa per morosità senza rispettare il termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e l'invio della richiesta di sospensione al Distributore. In questo caso PostePay non potrà richiedere al Cliente nessun corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura.

9.10 Postepay si riserva di affidare l'attività di recupero crediti a soggetti terzi specializzati e di addebitare al Cliente i relativi costi. Saranno posti ad esclusivo carico del Cliente, che si impegna a pagarli, gli oneri e i costi, nessuno escluso, relativi alle attività di recupero del credito in sede giudiziale e stragiudiziale rese necessarie dallo stato di morosità, totale o parziale, del Cliente stesso.

9.11 Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi di energia elettrica e gas naturale risalenti a più di 2 (due) anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto di eccepire la prescrizione da parte del Cliente.

9.12 Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di bonus sociale, PostePay offrirà la possibilità di rateizzare il debito, una sola volta nell'arco dei 12 mesi del periodo di agevolazione.

L'informativa sulle modalità di rateizzazione del debito è contenuta nella comunicazione di costituzione in mora.

9.13 Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

a. la prima rata non può essere superiore al 30 (trenta) per cento del
b. debito di cui alla costituzione in mora;
c. qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate;
d. la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a 50,00 euro;
e. il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire dal mancato pagamento di una o più rate.

9.14 PostePay non è tenuta a offrire la rateizzazione, di cui al comma 9.12, nei casi in cui la/e fattura/e non pagata/e per cui il Cliente titolare di bonus sociale è stato costituito in mora, contabilizzi anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso.

9.15 Per i punti di fornitura di energia elettrica connessi in Bassa e Media Tensione e per i punti di riconsegna di gas naturale, PostePay si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo nell'ambito del Sistema Indennitario ("Corrispettivo Cmor"), qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento con PostePay.

Allo stesso modo PostePay si riserva la facoltà di addebitare al Cliente la componente Cmor, qualora fatturata a PostePay dal Distributore in ragione di una pregressa morosità del Cliente relativa a contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale stipulati con precedenti fornitori.

10. MANDATI

10.1 Limitatamente alla sola fornitura di energia elettrica, il Cliente, sottoscrivendo la Proposta contrattuale, in accordo con l'art. 4 dell'Allegato A della Delibera ARERA 111/06, conferisce a PostePay mandato senza rappresentanza ai sensi dell'art. 1705 del Codice Civile per la stipula di:

- contratto di Trasporto con il Distributore competente;
- contratto di Dispacciamento con Terna.

10.2 Il Cliente sempre con riferimento alla sola fornitura di energia elettrica conferisce a PostePay mandato con rappresentanza per la sottoscrizione con il Distributore del Contratto di Connessione, Allegato al Contratto di Trasporto.

10.3 PostePay si impegna ad adempiere ai suddetti contratti senza spese aggiuntive per il Cliente rispetto a quelle definite a tale riguardo dall'ARERA. Il Cliente dichiara fin d'ora di accettare tutto quanto disposto dai suddetti contratti, la cui sottoscrizione, tramite mandato conferito a PostePay, è essenziale e propedeutica al fine di dare avvio alla fornitura di energia elettrica.

10.4 Per l'esecuzione di prestazioni relative alla sola fornitura di energia elettrica che prevedono l'intervento del Distributore, il Cliente fornisce a PostePay mandato per operare per suo conto nei confronti di quest'ultimo, impegnandosi ad assolvere a ogni eventuale obbligazione che PostePay contrarrà a suo nome; in particolare per le prestazioni richieste dovrà pagare gli importi che verranno fatturati dal Distributore ed i contributi in quota fissa secondo quanto stabilito dall'ARERA.

10.5 Nel caso intervengano modifiche legislative o regolatorie che abbiano effetto sui suddetti contratti, PostePay si riserva la facoltà di applicare quanto previsto al successivo Art. 15.

11. IMPOSTE E DATI CATASTALI

11.1 Tutti i corrispettivi previsti dal Contratto e relativi alla fornitura al Cliente di energia elettrica e/o gas naturale sono da considerarsi al netto di qualsiasi diritto, tributo, onere, imposte e relative addizionali presenti e future che sono ad esclusivo carico del Cliente, salvo che non siano espressamente posti dalla Legge o dal Contratto a carico di PostePay e senza facoltà di rivalsa. Tributi, IVA e accise saranno esposte in bolletta con voce separata secondo le modalità previste dalla regolazione e dalla legislazione vigente.

11.2 Con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente dichiara che la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale regolata dal Contratto verrà eseguita presso l'abitazione dello stesso. Pertanto, PostePay applicherà le accise e l'aliquota Iva nella misura prevista per legge, esercitando il diritto di rivalsa. In particolare, con riferimento alle accise, PostePay applicherà alla fornitura di energia elettrica l'aliquota prevista per l'uso per le abitazioni ovvero l'esenzione da accisa a norma dell'art. 52 del Decreto Legislativo n. 504 del 26 ottobre 1995, e alle condizioni ivi richieste, laddove l'energia sia fornita presso l'abitazione di residenza anagrafica del Cliente, come dallo stesso dichiarato nell'Allegato 1 "Modulo di Adesione (Proposta Contrattuale)". In caso di fornitura di gas naturale, PostePay applicherà le aliquote previste per la combustione in usi civili.

11.3 PostePay applicherà l'aliquota Iva del 10% a norma del numero 103), Tabella A, Parte III, allegata al D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633 alla fornitura di energia elettrica per uso domestico e, a norma del numero 127-bis), Tabella A, Parte III, allegata al D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633, ai primi 480 metri annui cubi di gas naturale utilizzati per combustione per usi civili.

11.4 Il Cliente è l'unico responsabile dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e tiene indenne PostePay da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione dei tributi e altri oneri fiscali determinati sulla base delle dichiarazioni del Cliente rilasciate nell'ambito del presente Contratto.

11.5 Nel caso di mancata veridicità dei dati risultanti dal presente Contratto e dai relativi allegati, saranno poste a carico del Cliente le eventuali differenze di tributi o altri oneri fiscali, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che PostePay fosse tenuto a pagare all'Amministrazione finanziaria e/o a qualunque altro ente coinvolto, oltre che eventuali spese di giudizio, a prescindere dalla legittimità della pretesa avanzata nei confronti di PostePay dall'Amministrazione finanziaria e/o da qualunque altro ente coinvolto. Il Cliente si impegna sin da ora a corrispondere entro e non oltre 20 giorni le somme richieste.

11.6 L'esito positivo, comprovato e definitivo di qualsiasi iniziativa difensiva, che verrà presa da PostePay su propria insindacabile iniziativa, salvo espressa richiesta del Cliente, posta in essere con

Ed. Giugno 2025

l'Amministrazione finanziaria e/o qualunque altro ente coinvolto a tutela dei propri interessi e ragioni, darà diritto al Cliente di essere rimborsato degli importi corrisposti ai sensi del precedente comma, nei limiti in cui PostePay abbia ottenuto per tale ragione un rimborso dall'Amministrazione finanziaria e/o da qualunque altro ente coinvolto.
11.7 Nel caso di mancato rispetto del divieto di cessione dell'energia elettrica e/o gas naturale a soggetti terzi, saranno poste a carico del Cliente le eventuali differenze di tributo o altri oneri fiscali, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che PostePay fosse tenuto a pagare all'Amministrazione finanziaria e/o a qualunque altro ente coinvolto, oltre che eventuali spese di giudizio, nei termini descritti nel precedente paragrafo.
11.8 Laddove sussistano i presupposti previsti per legge, il Cliente si impegna a restituire a PostePay, anche nel caso in cui non sia proprietario dell'immobile presso cui l'energia elettrica e/o il gas naturale è consumato, i dati catastali relativi all'immobile presso cui è eseguita la fornitura compilando l'apposito modulo di dichiarazione dei dati catastali Allegato n. 4 al Contratto.
11.9 Il Contratto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso e in misura fissa; l'onere è a carico della parte che richieda tale registrazione.

12. RESPONSABILITÀ

12.1 PostePay, in qualità di fornitore di energia elettrica e/o gas naturale, non risponde di eventuali danni causati a valle del Punto di Prelievo, nella proprietà del Cliente, da problemi tecnici nella rete di distribuzione di energia elettrica e/o gas naturale. PostePay altresì non è responsabile dell'adeguatezza degli impianti del Cliente al quadro normativo vigente e a specifiche regole tecniche.
12.2 Il Cliente è responsabile dell'integrità e della conservazione del gruppo di misura e dell'infrastruttura di distribuzione collocata nella sua proprietà. Il Cliente si obbliga a tenere indenne e manlevare PostePay riguardo ad ogni eventuale contestazione, pagamento di oneri, o danni derivanti da fatti o azioni dello stesso Cliente avvenuti durante il corso della fornitura.
12.3 PostePay non è, altresì, responsabile per ritardi, malfunzionamenti, sospensioni o interruzioni nella fornitura dell'energia elettrica e/o del gas naturale e per gli eventuali danni causati al Cliente e/o a terzi per inadempimenti del Cliente medesimo, fatti di terzi, provvedimenti o atti delle autorità competenti, caso fortuito e forza maggiore. Costituiscono cause di forza maggiore, in generale, tutti gli eventi e circostanze al di fuori del controllo di PostePay (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo stato di guerra, scioperi, eventi naturali), non evitabili dalla stessa con la ordinaria diligenza, che determinino un inadempimento di quest'ultima.
12.4 Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni che si rendano necessarie e/o che siano richieste dal Cliente, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura, la chiusura del punto di fornitura.

13. MANCATA CONTINUITÀ DELLA FORNITURA

13.1 I parametri di qualità dell'energia elettrica (tensione, frequenza) e/o del gas naturale (pressione) della fornitura e la continuità delle stesse sono quelli garantiti dai Distributori che eserciscono le loro reti nel rispetto delle regole fissate dall'ARERA. Ogni eventuale disservizio e/o interruzione della fornitura saranno quindi competenza esclusiva dei Distributori e PostePay non può essere ritenuta responsabile per simili eventi.
13.2 Eventuali disservizi e/o interruzioni della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale o danni connessi alle attività di competenza del Distributore o di altri soggetti terzi non costituiscono inadempimento da parte di PostePay al presente Contratto né danno diritto a risarcimento di eventuali danni da parte di PostePay al Cliente o alla riduzione del corrispettivo della fornitura, fermi restando gli eventuali indennizzi previsti dalla normativa applicabile.

14. CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO

14.1 PostePay si riserva la facoltà di cedere in tutto o in parte il Contratto e/o il relativo credito che maturerà riguardo al Contratto a una società del proprio Gruppo o a un soggetto terzo. A tal proposito il Cliente, con la sottoscrizione del Contratto, dichiara di accettare fin d'ora la cessione dello stesso. PostePay in ogni caso notificherà al Cliente la data da cui decorrerà la cessione del Contratto e/o del credito.
14.2 Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.
14.3 È fatto espresso divieto al Cliente di cedere il presente Contratto senza il preventivo consenso scritto da parte di PostePay.

15. MODIFICHE AL CONTRATTO

15.1 Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.
15.2 PostePay provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo. Il Contratto è a tempo indeterminato.
15.3 Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'attivazione della fornitura.
15.4 Trascorsi i 12 mesi di cui al comma 15.3 PostePay procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta, su supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente finale, recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata da PostePay nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione.
15.5 In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate.
15.6 La comunicazione di cui al precedente comma 15.4 avrà contenuto vincolato e non potrà essere trasmessa all'interno dei documenti di fatturazione o all'interno di comunicazioni di altra natura e, in ogni caso, congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui il rinnovo si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in Contratto.
15.7 Qualora PostePay non effettui tempestivamente la comunicazione di cui al comma 15.4, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata da PostePay alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche. Ai fini del calcolo del prezzo di cui al presente comma, PostePay utilizza il consumo annuo, così come definito nella disciplina della Bolletta 2.0.
15.8 Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui al comma 15.4 e qualora il prezzo di cui al comma 15.7 sia diverso da quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30,00 euro.

16. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

16.1 Fatti salvi il diritto al risarcimento del danno e i casi di risoluzione già previsti dalla legge, dalla regolamentazione o in altre disposizioni del presente Contratto, PostePay potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, previa comunicazione al Cliente, nei seguenti casi: i) in caso di reiterato ritardo nel pagamento delle bollette (ferma restando l'applicazione degli interessi di mora di cui al presente contratto); ii) il venir meno dei requisiti previsti nelle Condizioni Tecnico Economiche per l'attivazione dell'offerta, come ad esempio a seguito di variazione della tipologia d'uso della fornitura da domestico a non domestico (o viceversa) o in caso di dichiarazioni mendaci in

Ed. Giugno 2025

sede di sottoscrizione in merito alla tipologia d'uso del punto; iii) il Cliente sia insolvente o sia iscritto al registro dei protesti; iv) il Cliente utilizzi l'energia elettrica e il gas naturale violando le norme di legge; v) il gruppo di misura sia stato alterato o manomesso dal Cliente con lo scopo di alterare a proprio vantaggio i consumi; vi) prelievo fraudolento da parte del Cliente dell'energia elettrica e/o del gas naturale; vii) il Cliente abbia fornito in sede di sottoscrizione, dati identificativi ed informazioni – con particolare ma non esclusivo riferimento ai dati relativi al domicilio (anche fiscale), dati rilevanti ai fini della fatturazione (es. codice fiscale, numero di P.IVA) o anche dati relativi alle coordinate di pagamento – non validi o non corretti oppure non abbia comunicato la variazione di tali dati, rendendo impossibile la corretta esecuzione del Contratto (ad esempio la fatturazione del servizio, la ricezione delle fatture, l'addebito del corrispettivo della fornitura e/o la ricezione delle comunicazioni inviate tramite raccomandata A/R e/o tramite PEC).

16.2 Inoltre, il Contratto limitatamente alla fornitura di energia elettrica si intenderà risolto di diritto in caso di inefficacia del Contratto di dispacciamento e/o del Contratto di trasmissione e distribuzione che determini l'impossibilità per PostePay di eseguire la fornitura. Analogamente, in tutti i casi di Cessazione del Contratto di energia elettrica si intenderanno automaticamente risolti anche il Contratto di dispacciamento e/o Contratto di trasmissione e distribuzione e i relativi mandati si considereranno revocati.

17. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

17.1 La Legge applicabile è quella italiana e il foro competente è quello del comune in cui il Cliente è domiciliato o residente.

18. PROCEDURE EXTRAGIUDIZIALI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

18.1 Il Cliente ha la possibilità di risolvere eventuali controversie legate al Contratto, attivando una procedura extragiudiziale di risoluzione delle controversie prima di ricorrere ad eventuali azioni giudiziarie. Il Cliente potrà attivare detta procedura soltanto dopo aver presentato reclamo a PostePay e nel caso in cui PostePay non abbia fornito una risposta soddisfacente o siano decorsi 40 (quaranta) giorni dall'invio del reclamo senza che PostePay abbia fornito risposta. Il reclamo dovrà essere presentato secondo le modalità descritte agli artt. 21.2 e 21.3.

18.2 Il Cliente potrà attivare le seguenti procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie (Alternative Dispute Resolution):

- la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità gestito dall'Acquirente Unico (www.sportelloperilconsumatore.it/). Il Servizio è gratuito e rivolto a tutti i Clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, ai Clienti finali di gas alimentati in bassa pressione, ai Prosumer o Utenti finali e agli Operatori o Gestori. L'attivazione del Servizio Conciliazione avviene online, mediante la compilazione online di un'apposita richiesta. Per maggiori informazioni è possibile contattare anche lo Sportello per il Consumatore di energia al numero 800.166.654.
- la procedura di conciliazione paritetica gestita dall'Organismo di Conciliazione paritetica "Poste Italiane S.p.A. – Associazione dei Consumatori", iscritto nell'apposito elenco degli organismi di Alternative Dispute Resolution riportato sul sito di ARERA. Le modalità di accesso alla procedura di negoziazione paritetica, i termini e le modalità di funzionamento della stessa sono consultabili alla pagina dedicata del sito di Poste Italiane. Il cliente finale può avere accesso alla procedura di conciliazione senza alcun onere e senza alcun obbligo di assistenza legale. Per attivare la procedura è necessario che il cliente non abbia fatto ricorso, per la medesima controversia, né ad altro organismo di risoluzione stragiudiziale previsto dalla normativa vigente, né all'autorità giudiziaria. La domanda di conciliazione può essere presentata dall'intestatario della fornitura o da un suo delegato, munito di apposita delega scritta.

18.3 Per le controversie riguardanti i soli contratti sottoscritti online può essere utilizzata la piattaforma europea ODR (On-line Dispute Resolution) accessibile all'indirizzo web https://webgate.ec.europa.eu/odr.

18.4 L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

18.5 Le informazioni riguardo le procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie sono disponibili sul Sito Poste.

18.6 Resta inteso che le suddette procedure potranno essere utilizzate soltanto in relazione a controversie inerenti al presente Contratto e non con riferimento a controversie tra le Parti che esulano dal presente Contratto.

19. ASSICURAZIONE INCIDENTI GAS

19.1 In relazione alla somministrazione di gas naturale, il Cliente beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli eventuali incidenti inerenti la somministrazione di gas naturale, ai sensi della delibera ARERA 167/2020/R/gas recante "Disposizioni in materia di assicurazione a favore dei Clienti finali del gas, per il periodo 1 gennaio 2025 - 31 dicembre 2028".

19.2 Il Cliente gode di un'assicurazione per gli infortuni, anche subiti da familiari, conviventi e dipendenti, gli incendi e la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas nel Punto di Prelievo assicurato.

Il Cliente, in caso di sinistro, usufruisce della copertura assicurativa mediante l'invio al CIG (Comitato italiano gas) del modulo di denuncia presente sul sito del CIG, del Distributore e dell'utente del trasporto. Per ulteriori informazioni si può contattare lo Sportello per il Consumatore di Energia al numero verde 800.166.654 o consultare il sito internet www.arera.it.

20. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

20.1 PostePay garantisce la massima riservatezza ed il corretto trattamento dei dati personali del Cliente, conformemente a quanto previsto dal Regolamento 2016/679/UE.

20.2 I dati personali del Cliente saranno trattati per finalità connesse all'esecuzione dei servizi oggetto del Contratto e comunicati ai Distributori che agiscono nell'area territoriale relativa alla fornitura richiesta dal Cliente per le sole finalità strettamente legate all'esecuzione dei servizi. PostePay, all'interno della sezione dedicata del proprio sito web, mette a disposizione l'elenco aggiornato dei Distributori in modo da consentire al Cliente la consultazione, se disponibili, delle loro informative sul trattamento dei dati personali.

PostePay non sarà responsabile dei trattamenti sui dati personali dei Clienti svolti dai Distributori.

20.3 PostePay potrà trattare i dati personali per finalità ulteriori, in base a quanto indicato nell'Informativa ai Clienti ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE e nell'Informativa sui sistemi di informazioni creditizie (SIC), allegate al presente Contratto e disponibili anche sul sito web di PostePay.

21. COMUNICAZIONI, RECLAMI E LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ

21.1 PostePay mette a disposizione del Cliente i seguenti canali di comunicazione:

- assistenza clienti: 06.4526.1199 da rete fissa e mobile secondo i costi del tuo operatore telefonico; 800.001.199 gratuito da rete fissa;
- e-mail per richiesta di informazioni riguardanti il contratto: assistenza.energia@postepay.it;
- assistente digitale disponibile 7 giorni su 7, h.24 via chat su www.poste.it.

21.2 PostePay rende altresì disponibili i seguenti canali di comunicazione per l'invio in forma scritta di eventuali reclami riguardo il presente Contratto:

- E-mail: reclami.energia@postepay.it;
- Form on line accessibile da poste.it e area riservata;
- Casella Postale: Casella Postale 160, CAP 00144 Roma.

21.3 Il Cliente potrà inviare il reclamo in forma scritta ai succitati indirizzi e-mail e di Casella Postale, compilando l'apposito modulo, disponibile sul Sito Poste o in UP. È fatta salva la possibilità per il Cliente di inviare il reclamo scritto senza utilizzare il suddetto modulo, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente e l'invio della risposta motivata scritta: i) nome e cognome; ii) indirizzo di fornitura; iii) indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o indirizzo email; iv) tipologia di fornitura (energia elettrica; gas naturale; entrambi); v) Codice POD/PdR o, ove non disponibili, il Codice Cliente; vi) una breve descrizione dei fatti contestati; e, v) in caso di reclamo relativo alla fatturazione di importi anomali, il dato dell'autolettura e la relativa data. PostePay fornirà una risposta motivata al reclamo scritto nei termini e con le modalità indicate nel TIQV.

Ed. Giugno 2025

21.4 PostePay si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nel documento "Livelli di qualità commerciale" Allegato alla Scheda Sintetica che costituisce parte integrante del presente Contratto.
21.5 PostePay potrà comunque indicare nelle bollette eventuali ulteriori modalità di comunicazione attraverso cui il Cliente potrà richiedere informazioni.
21.6 Il Cliente è tenuto ad aggiornare tempestivamente i propri recapiti (postale, e-mail, telefono) comunicati a PostePay in sede di sottoscrizione della Proposta contrattuale, nel caso si verifichino delle variazioni. PostePay è espressamente esonerata da qualsiasi pregiudizio conseguente al mancato aggiornamento da parte del Cliente dei suddetti dati.
21.7 Per l'esecuzione del presente Contratto, salvo eventuale opposizione da parte del Cliente, PostePay può comunicare ai punti di contatto forniti dal Cliente, informazioni relative, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ai seguenti scopi:
- Verifiche propedeutiche all'attivazione del Contratto (fase precontrattuale);
- Comunicazione di autolettura;
- Avviso emissione fattura;
- Informativa di mancato pagamento della fattura.

21.8 Salvo diversa espressa previsione del presente Contratto, le suddette comunicazioni potranno avvenire attraverso i canali ufficiali di PostePay (es: SMS, APP, area personale del sito web).

22. ELENCO DOCUMENTI

Fanno parte di questo Contratto i seguenti Documenti:
- Allegato 1. Proposta di contratto;
- Allegato 2. Condizioni Tecnico Economiche;
- Allegato 3. Modulo di ripensamento (solo per contratti conclusi via web);
- Allegato 4. Modulo dati catastali;
- Allegato 5. Scheda Sintetica e Scheda di Confrontabilità;
- Allegato 6. Modulo opzione "Pensaci" (solo in caso di adesione all'opzione in sede di sottoscrizione in UP);
- Informativa privacy ai sensi degli artt. 13 e succ. del Regolamento UE 679/2016;
- Informativa SIC;
- Modulo reclami;
- Modulo reclami importi anomali.

La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.

Ed. Giugno 2025