CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

INDICE

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

Ed. Luglio 2026

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 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.** Bolletta inviata e messa a disposizione del Cliente, sotto forma di allegato, alla e-mail indicata dal Cliente e/o resa disponibile nell'area riservata del Cliente.
- **Bolletta di chiusura.** È la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale in essere tra PostePay e Cliente.
- **Bolletta di periodo.** È la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra PostePay e Cliente.
- **Cessazione della fornitura.** Risoluzione per qualunque causa del Contratto tra il fornitore e il Cliente, ad esempio: strumentale o comunque connessa ad un cambio fornitore, a una disattivazione del punto di prelievo o di riconsegna, o a una voltura.
- **Cliente.** Persona fisica identificata dall'Allegato 1 che richiede la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale per uso proprio e non professionale.
- **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).
- **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.
- **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, le comunicazioni di variazione unilaterale di contratto, le comunicazioni di evoluzione automatica del contratto, di cui all'articolo 13 del Codice di Condotta Commerciale dell'ARERA.
- **Consumo Annuo.** È il consumo, riportato in bolletta ai sensi della Bolletta 2.0 e utilizzato da PostePay ai fini del calcolo della Rata Fissa. Viene determinato in base alla differenza tra letture rilevate/autoletture che coprono un periodo di 12 mesi consecutivi. Il dato sul Consumo Annuo (anche Consumo Storico) viene aggiornato in conseguenza della disponibilità di letture rilevate/autoletture più recenti. In assenza di letture rilevate/autoletture funzionali alla sua determinazione, il Consumo Annuo è determinato rispetto alla miglior stima effettuata dal fornitore in base ai dati in suo possesso.
- **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
- **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.
- **Cuscino Rata.** In caso di scelta dell'opzione di pagamento Rata Fissa, viene valorizzata in bolletta la differenza tra l'importo della Rata Fissa e quello risultante dall'applicazione delle Condizioni Economiche dell'offerta sottoscritta dal Cliente ai consumi contabilizzati in ciascuna bolletta.
- **Delibera 40/2014/R/gas.** Delibera recante disposizioni in materia di accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas.
- **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, misura e trasformazione di energia elettrica sulle reti di distribuzione a media e bassa tensione a cui è connesso il Punto di prelievo del Cliente (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.
- **Importo Variabile.** Opzione di pagamento, alternativa alla Rata Fissa, che prevede il saldo da parte del Cliente di un importo, risultante in bolletta, derivante dall'applicazione delle Condizioni Economiche dell'offerta sottoscritta ai consumi effettuati dal Cliente.
- **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, indirizzo di posta elettronica assistenza.energia@postepay.it, in qualità di fornitore di energia elettrica e gas naturale al Cliente.
- **PosteEnergia.** È il marchio commerciale che contraddistingue i servizi energetici di PostePay, tra i quali rientrano le offerte di energia elettrica e gas naturale destinate ai clienti finali.
- **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.
- **Rata Fissa.** Opzione, alternativa all'Importo Variabile, che prevede il pagamento da parte del Cliente di un importo fisso mensile, definito sulla base delle Condizioni Economiche dell'offerta sottoscritta e del Consumo Annuo del Cliente. Le modalità di calcolo e aggiornamento della Rata Fissa, qualora disponibile quale forma di pagamento, sono disciplinate nelle Condizioni Tecnico Economiche (Allegato 2).
- **Sito Poste.** www.poste.it.
- **Switching o switch.** La procedura di sostituzione del fornitore di energia elettrica e/o gas naturale del Cliente.
- **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.
- **SII.** Sistema Informativo Integrato gestito da Acquirente Unico (AU).
- **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

Ed. Luglio 2026

elettrica (Delibera 345/2023/R/eel).

- **Testo Integrato della Fatturazione (TIF).** Testo Integrato che disciplina la fatturazione del servizio di fornitura di energia elettrica e gas naturale (Allegato A, Delibera 463/2016/R/com).
- **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 654/2015/R/com).
- **Testo Integrato della Morosità Elettrica (TIMOE).** Testo Integrato che disciplina la gestione della morosità nel settore elettrico (Allegato A, Delibera 258/2015/R/com).
- T**esto Integrato della Morosità Gas (TIMG).** Testo integrato che disciplina la gestione della morosità nel settore gas naturale (Allegato A, Delibera ARG/gas 99/11).
- **Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV).** Testo Integrato che regola gli standard di qualità del servizio di vendita di energia elettrica e gas naturale (Allegato A, Delibera 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 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.

Ed. Luglio 2026

2. OGGETTO

2.1 Oggetto del presente Contratto è la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale a condizioni di libero mercato, da parte di PostePay, in relazione ai Punti di Prelievo del Cliente specificati nella Proposta Contrattuale, secondo le Condizioni Tecnico Economiche definite nell'Allegato 2.

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.

3.2 L'accettazione della proposta contrattuale 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 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 titolare di un Contratto di energia elettrica e/o di gas naturale 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 al precedente fornitore. In caso di Switch il contratto 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 facoltà di presentare, su un supporto durevole che sarà messo a disposizione da 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.

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 In caso di conclusione del Contratto in UP, PostePay si riserva la facoltà di concedere al Cliente, debitamente informato in sede di stipula, un periodo di 14 (quattordici) giorni solari dalla conclusione del Contratto per poter richiedere a PostePay di non dare seguito all'esecuzione dello stesso (c.d. "Opzione Pensaci"). In questo caso PostePay darà esecuzione al Contratto solo una volta trascorso il suddetto periodo di 14 (quattordici) giorni. Per esercitare tale opzione, il Cliente dovrà compilare l'apposito modulo (Allegato 7) e inviarlo a PostePay entro il termine suindicato all'indirizzo e-mail assitenza. energia@postepay.it o alla Casella Postele 160, CAP 00144, Roma.
In alternativa è possibile esercitare l'opzione contattando i numeri di assistenza telefonica di PostePay riportati all'articolo 3.4.

3.10 In caso di sottoscrizione del Contratto in 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 e sul sito internet www.poste.it, correttamente compilato.

3.11 In caso di switch, l'esecuzione del Contratto è subordinata 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 la revoca dell'attivazione della/e fornitura/e:

a. se la fornitura è sospesa per morosità;
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.

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). 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.

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 per la sottoscrizione dei contratti di Distribuzione con il Distributore locale competente. PostePay provvederà a comunicare la conferma dell'attivazione del Contratto entro 45 giorni dalla data di conclusione dello stesso.

3.15 In ogni caso, 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.

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 forniture 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 in cui il cliente intende cambiare fornitore, nel caso in cui il recesso sia esercitato al fine di cambiare fornitore; (ii) nel caso in cui il Cliente intenda recedere 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 switch al SII da parte del nuovo fornitore.
Qualora, invece, il Cliente eserciti il diritto di recesso al fine di cessare la fornitura con PostePay, dovrà contattare il numero 06.4526.1199 da rete fissa e mobile secondo i costi del tuo operatore telefonico o 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 fattura 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. Laddove il Cliente abbia optato per l'opzione di pagamento a Rata Fissa, a fronte dell'esercizio del diritto di recesso esercitato dal Cliente stesso o al verificarsi della cessazione del Contratto per qualsiasi altra causa intervenuta, eventuali differenze tra quanto pagato per effetto della Rata Fissa e gli importi risultanti dall'applicazione delle Condizioni Economiche di cui all'art. 2 delle Condizioni Tecnico Economiche ai consumi del Cliente alla data di cessazione del contratto, verranno addebitati o accreditati al Cliente in un'unica soluzione in occasione della fattura di chiusura.
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

Ed. Luglio 2026

successivo Art. 8.
3.20 Per i contratti di fornitura di energia elettrica a prezzo variabile e per i contratti di fornitura di gas naturale, PostePay , si riserva, in ogni caso e senza alcun onere a carico del Cliente, 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 783/2017/R/com). Il preavviso decorrerà dal primo giorno del mese successivo a quello di ricezione da parte del Cliente della comunicazione inviata su supporto cartaceo o in formato digitale, qualora lo stesso abbia indicato un indirizzo e-mail per le comunicazioni. In relazione ai contratti di fornitura di energia elettrica a tempo indeterminato che prevedono condizioni economiche a prezzo fisso di durata determinata, il recesso non potrà essere esercitato durante la vigenza delle condizioni economiche medesime.
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 il 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 a PostePay 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 Art. 5.
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 precedentemente previsti dalla normativa di settore.
4.3 In ogni caso, le disposizioni contenute nelle Condizioni Tecnico Economiche prevalgono, in caso di conflitto, sulle presenti Condizioni Generali di Fornitura.
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 corrispettivi dovuti 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 mero 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 di contatto 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. 5 e 6.
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 all'atto della sottoscrizione della 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 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, in ogni caso attraverso criteri che minimizzino gli scostamenti con il consumo effettivo del Cliente, ossia i consumi attribuiti al Cliente stesso sulla base di due letture rilevate e/o autoletture e/o letture ricondotte. PostePay non potrà in alcun caso essere chiamata a rispondere della mancata esecuzione, da parte del Distributore, delle rilevazioni e delle misure dei consumi.
5.4 In deroga all'art. 6.6, lettera a) e b) del TIF, la fattura potrà contabilizzare i consumi dell'intero periodo cui si riferisce anche in presenza di una lettura effettiva/autolettura che non si estenda all'intero periodo oggetto di fatturazione. In tale ipotesi la fattura contabilizzerà consumi effettivi sino alla data in cui saranno disponibili dati di misura effettivi e, successivamente, contabilizzerà dati di misura stimati.
5.5 Il Cliente avrà la possibilità di comunicare a PostePay l'autolettura dei propri consumi secondo le modalità definite da PostePay stessa in accordo con le regole previste dall'ARERA, che 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.
5.6 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.
5.7 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 direttamente da PostePay con accredito nella prima bolletta utile secondo le modalità definite da ARERA. L'esito negativo del tentativo di lettura sarà comunicato in fattura e la fatturazione avverrà sulla base dei dati disponibili secondo i criteri sopra indicati.
5.8 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.
5.9 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

Ed. Luglio 2026

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 fattura di chiusura tenendo conto della data di decorrenza della voltura.

5.10 Il Cliente potrà richiedere al Distributore di energia elettrica e/o gas naturale di verificare il corretto funzionamento del gruppo di misura, facendone richiesta direttamente a PostePay attraverso i canali messi a disposizione. 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.

5.11 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 fattura utile.

6. FATTURAZIONE

6.1 Salvo quanto diversamente previsto nelle Condizioni Tecnico Economiche, in parziale deroga a quanto previsto dal TIF, PostePay emetterà le bollette di periodo con frequenza mensile, rilevati in accordo al precedente Art. 5.

L'emissione della bolletta di periodo da parte di PostePay avviene entro 45 (quarantacinque) giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura.

6.2 In caso di scelta della Rata Fissa quale metodo di pagamento, qualora previsto in base alle Condizioni Tecnico Economiche (Allegato 2) ed alle condizioni e nei termini ivi previsti, PostePay emetterà le bollette di periodo con frequenza mensile nel corso del mese stesso di competenza della Rata Fissa, a partire dal mese di attivazione della fornitura. L'emissione della prima bolletta contenente l'importo della Rata Fissa basato sui Consumi Storici del Cliente avrà luogo nel corso del primo mese di attivazione della fornitura con PostePay. Il Cliente corrisponderà a PostePay, entro la scadenza indicata in bolletta, come definita dal Cliente stesso in sede di sottoscrizione del Contratto, un importo pari alla Rata Fissa – salvi i casi di "Ricalcolo della Rata Fissa" previsti nelle Condizioni Tecnico Economiche (Allegato 2) e fermo restando quanto ivi previsto – a prescindere dall'importo derivante dall'applicazione delle Condizioni Economiche (Allegato 2) ai consumi effettuati dal Cliente e riportati in bolletta.

6.3 In caso di emissione della bolletta di periodo oltre il termine di cui al comma precedente, PostePay riconosce al Cliente, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico del valore pari a:

a) 6,00 euro nel caso in cui la bolletta 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 di ulteriore ritardo, fino ad un massimo di 20,00 euro per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari rispetto al termine massimo.

In caso di ulteriori ritardi, l'importo sarà pari a:

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 fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

Per le forniture di energia elettrica, il cliente trattato per fasce ha diritto a un indennizzo automatico, a carico del Distributore, pari a 10,00 euro qualora il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati. Gli indennizzi dovuti dal Distributore sono riconosciuti al Cliente per il tramite di PostePay, nella prima fattura utile.

6.4 In caso di recesso, la bolletta di chiusura verrà recapitata al Cliente 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 fattura 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).

6.5 In caso di mancato rispetto da parte di PostePay delle tempistiche di emissione di cui al comma 6.4, PostePay riconosce, nella medesima bolletta di chiusura, un indennizzo automatico pari a:

a) 4,00 euro, nel caso in cui la bolletta sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 6.4;
b) 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.

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, di ammontare pari a 35,00 euro.

6.6 La bolletta verrà emessa in forma sintetica secondo quanto previsto dalla Delibera ARERA 315/2024/R/com ("Bolletta 2.0"). PostePay invierà al Cliente la bolletta sintetica senza alcun onere e secondo la modalità richiesta dal Cliente stesso in fase di sottoscrizione del Contratto.

Il Cliente può scegliere se ricevere la bolletta sintetica tramite posta elettronica o posta ordinaria all'indirizzo indicato dal Cliente stesso, rispettivamente alla casella di posta elettronica o al recapito postale.

Per i Clienti che abbiano scelto l'opzione di pagamento Rata Fissa, in caso di selezione di modalità di ricezione bolletta digitale e pagamento tramite domiciliazione bancaria, la bolletta sarà resa disponibile nell'area riservata del Cliente. Al momento dell'emissione della bolletta il Cliente verrà informato tramite apposita comunicazione inviata via e-mail, contenente il link per accedere all'area riservata.

Il Cliente avrà comunque la facoltà di modificare senza oneri in corso di fornitura la modalità di invio precedentemente indicata, comunicandolo a PostePay. PostePay adotterà la modalità richiesta dal Cliente nella prima fatturazione utile.

In caso di somministrazione congiunta di energia elettrica e gas naturale PostePay si riserva la facoltà di inviare al Cliente un'unica bolletta 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 il glossario dei termini utilizzati in fattura.

6.7 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 fattura utile successiva. La bolletta verrà comunque emessa da PostePay.

6.8 Il Cliente, in sede di sottoscrizione del Contratto, potrà definire il giorno di scadenza del pagamento della bolletta tra il 25 del mese e il giorno 2 del mese successivo. In caso di scelta di addebito diretto su conto corrente SEPA, la scadenza di pagamento corrisponderà alla data di pagamento della stessa.

6.9 PostePay emetterà le proprie fatture valide ai fini fiscali in formato elettronico mediante il Sistema di Interscambio (SDI) dell'Agenzia delle Entrate, fornendone al Cliente gli estremi all'interno delle bollette sintetiche di periodo o di chiusura.

6.10 Il Cliente ha la facoltà di chiedere a PostePay di rettificare eventuali fatturazioni ritenute inesatte. In tal caso, PostePay procederà a verificare la richiesta e, in caso di incongruenze, a rettificare la fatturazione in accordo con le disposizioni del TIQV.

6.11 PostePay riconosce al Cliente la possibilità di rateizzare le fatture nei seguenti casi:

a) fatture che rientrino nella tipologia dei cosiddetti importi anomali (Art. 9, TIQV);
b) fatture per cui non è stata rispettata la periodicità di fatturazione.

Ed. Luglio 2026

PostePay indicherà direttamente in fattura al Cliente la possibilità di ricorrere alla rateizzazione; il Cliente potrà richiedere detta rateizzazione dandone comunicazione a PostePay, entro i 10 (dieci) giorni successivi alla scadenza della fattura attraverso i canali resi disponibili da PostePay.

6.12 Nel caso di cui alla lettera a) del precedente comma, le somme oggetto di rateizzazione saranno suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di bollette emesse negli ultimi 12 mesi e comunque non inferiore a due. Nel caso di cui alla lettera b) del precedente comma, le somme oggetto di rateizzazione saranno 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 due.

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

È inoltre facoltà per PostePay richiedere il pagamento della prima rata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta di rateizzazione del Cliente oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, PostePay allegherà alla bolletta oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale all'accettazione del piano di rateizzazione.

6.14 Le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

In ogni caso PostePay non applicherà la rateizzazione per bollette di importi uguali o inferiori a 50,00 euro. Limitatamente alla sola fornitura di energia elettrica le eventuali somme dovute per il canone di abbonamento alla televisione (Canone RAI) saranno escluse da ogni eventuale rateizzazione.

6.15 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). Le condizioni di rateizzazione previste rispettivamente dagli artt. 14 del TIV per i Clienti elettrici serviti a condizioni di maggior tutela per clienti vulnerabili e 11 dell'Allegato A della Delibera 555/2017/R/com si applicano anche ai Clienti titolari di bonus sociale nel mercato libero.

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.

6.16 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. 8.

6.17 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.

6.18 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 fattura entro la scadenza riportata nella fattura stessa. Il termine di pagamento della fattura non sarà inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura. 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.

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

7.3 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.

7.4 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.

7.5 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 la procedura di domiciliazione. In ogni caso il Cliente può pagare la fattura 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.

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. 15, 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 Fatte salve le ipotesi di cui agli artt. 6.11 e 6.15, il Cliente può richiedere a PostePay, un piano di rateizzazione degli importi dovuti ai sensi del presente articolo, mediante i canali di comunicazione messi a disposizione da PostePay. Ciò, restando inteso che è rimessa a PostePay ogni più ampia discrezionalità nella concessione del piano di rateizzazione stesso.

In caso di concessione da parte di PostePay del piano di rateizzazione, allo stesso si applicherà un interesse convenzionale stabilito in misura pari al tasso ufficiale di riferimento vigente nel periodo (Tasso BCE), maggiorato di 3,5 punti percentuali.

8. MOROSITÀ

8.1 In caso di mancato pagamento totale o parziale di una fattura 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 costituire in mora il Cliente ed, eventualmente, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In caso di pagamento del servizio tramite Rata Fissa, PostePay avrà la facoltà di chiedere al distributore la sospensione della fornitura, previa costituzione in mora del Cliente, anche in caso di inadempimento parziale al pagamento di una sola rata.

8.2 PostePay invierà 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: il termine ultimo entro cui il Cliente deve pagare le bollette non pagate e il termine decorso il quale, in costanza di mora, PostePay richiederà al Distributore la sospensione della fornitura ai sensi del TIMOE e del TIMG.

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

8.4 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

Ed. Luglio 2026

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.

8.5 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, è pari 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, PostePay richiederà la sospensione della fornitura trascorsi 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.

8.6 Riguardo la fornitura di gas naturale, PostePay potrà sospendere la fornitura del Cliente una volta trascorsi 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora.

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 fatture 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 fattura pagata;
e. documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente.

8.7 In ogni caso di sospensione/chiusura del punto 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.

8.8 Una volta sospesa la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, 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).

8.9 PostePay 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.

8.10 Postepay si riserva di attivare nei confronti del Cliente moroso le procedure stragiudiziali e giudiziali necessarie per il recupero del credito e potrà addebitare al Cliente moroso i costi debitamente giustificabili sostenuti al fine di recuperare il credito.

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

8.12 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.

8.13 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 debito di cui alla costituzione in mora;
b. qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate;
c. la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a 50,00 euro;
d. 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.

8.14 PostePay non è tenuta a offrire la rateizzazione, di cui al comma 8.12, 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.

8.15 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

Ed. Luglio 2026

fornitori.

9. MANDATI

9.1 Limitatamente alla 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.

9.2 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.

9.3 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.

9.4 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.

9.5 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. 14.

10. IMPOSTE E DATI CATASTALI

10.1 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, imposta 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 fattura con voce separata secondo le modalità previste dalla regolazione e dalla legislazione vigente.

10.2 Con la sottoscrizione di un'offerta per usi domestici, 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 domestici.

10.3 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 ai primi 480 metri annui cubi di gas naturale utilizzati per combustione per usi di cui all'articolo 26, comma 4, del decreto legislativo 26 ottobre 1995, n. 504.

10.4 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.

10.5 Nel caso di mancata veridicità dei dati risultanti dal presente Contratto, 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.

10.6 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 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.

10.7 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.

10.8 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.

10.9 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.

11. RESPONSABILITÀ

11.1 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.

11.2 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.

11.3 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.

11.4 Il Cliente si impegna a consentire l'accesso al gruppo di misura al Distributore per effettuare l'intervento di sospensione della fornitura di gas naturale e/o di energia elettrica, per qualsiasi motivo ciò si renda necessario.

12. MANCATA CONTINUITÀ DELLA FORNITURA

12.1 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.

12.2 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.

Ed. Luglio 2026

13. CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO

13.1 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.

13.2 Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente e non risulterà diminuita la tutela dei suoi diritti.

13.3 È fatto espresso divieto al Cliente di cedere il presente Contratto senza il preventivo consenso scritto da parte di PostePay.

14. MODIFICHE AL CONTRATTO

14.1 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.

14.2 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.

14.3 PostePay si riserva il diritto di modificare unilateralmente il Contratto per giustificato motivo, ove per giustificato motivo si intende il cambiamento del contesto legislativo e regolatorio di riferimento della fornitura di energia elettrica e gas naturale, così come il cambiamento del contesto economico di formulazione delle condizioni tecnico ed economiche di fornitura adottate da PostePay, ovvero il sopraggiungere di particolari esigenze tecniche. In questo caso PostePay darà comunicazione delle modifiche al Cliente in forma scritta su supporto durevole preventivamente accettato dal medesimo Cliente e con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi (Art. 13.1, Codice di Condotta Commerciale) rispetto alla decorrenza delle variazioni, indicando al Cliente le modalità e i termini per esercitare il diritto di recesso, senza alcun onere. In caso di variazione unilaterale delle condizioni economiche che comporti esclusivamente una diminuzione di corrispettivi previsti in contratto e determinati da PostePay il termine di preavviso deve essere non inferiore ad un mese rispetto alla decorrenza delle suddette variazioni.

La comunicazione di cui sopra non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione delle previsioni contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico di corrispettivi non determinati da PostePay. In questo caso la variazione è comunicata al Cliente nella prima fattura in cui la stessa è applicata.

14.4 Qualora le Condizioni Economiche prevedano nell'arco dei primi 12 (dodici) mesi di fornitura evoluzioni automatiche che comportino un aumento dei corrispettivi unitari determinati da PostePay, lo scadere o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile o viceversa, PostePay ne darà comunicazione al Cliente in forma scritta su supporto durevole preventivamente accettato dal cliente finale con un preavviso non inferiore a 2 mesi rispetto al termine dei suddetti 12 mesi (Art. 13.5, Codice di Condotta Commerciale). PostePay effettuerà tale comunicazione anche in relazione ad evoluzioni automatiche delle Condizioni Economiche che decorrano successivamente al dodicesimo mese di fornitura.

14.5 Nei casi di cui al comma 14.3 il Cliente potrà recedere dal Contratto senza oneri secondo le modalità indicate all'interno della comunicazione. In tutti i casi di mancato esercizio del recesso, secondo i predetti termini e modalità, le proposte di variazione si intenderanno tacitamente accettate dal Cliente e il Contratto stesso modificato di conseguenza.

14.6 Nei casi di mancato rispetto dei termini di preavviso di cui ai commi 14.3 e 14.4 PostePay corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico pari a 30,00 (trenta) euro.

14.7 Le modalità di gestione dell'aggiornamento delle condizioni economiche in scadenza (Art. 13.7, Codice di Condotta Commerciale), sono illustrate nel paragrafo 3 delle Condizioni Tecnico Economiche allegate al presente Contratto.

14.8 Il Cliente accetta che le Comunicazioni Contrattuali di cui ai commi 3 (variazione unilaterale del Contratto), 4 (evoluzione automatica del Contratto) e 7 (aggiornamento delle condizioni economiche in scadenza) del presente articolo, verranno inviate da PostePay al Cliente tramite e-mail all'indirizzo utilizzato in sede di sottoscrizione del Contratto o, alternativamente, tramite posta ordinaria all'indirizzo scelto dal Cliente per il recapito della bolletta. La modalità di invio delle comunicazioni sarà indicata nella Proposta contrattuale di cui al presente Contratto e nell'area riservata dell'APP Poste Italiane e del Sito Poste e può essere modificata in corso di fornitura.

14.9 Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente a PostePay eventuali aggiornamenti dei propri recapiti (postale, e-mail, telefono), precedentemente indicati a PostePay stessa in sede di sottoscrizione della Proposta contrattuale. PostePay è espressamente esonerata da qualsiasi pregiudizio conseguente al mancato aggiornamento da parte del Cliente dei suddetti dati.

14.10 In caso di scelta della Rata Fissa, il ricalcolo della stessa o l'aggiornamento dell'importo della Rata Fissa allo scadere del periodo di competenza delle condizioni economiche applicabili, sulla base dell'evoluzione dei consumi, nonché l'eventuale passaggio alla modalità di pagamento ad Importo Variabile, secondo quanto previsto nelle Condizioni Tecnico Economiche (Allegato 2), non rappresentano variazioni contrattuali e, pertanto, non trovano applicazione le previsioni del presente articolo 14.

15. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

15.1 Fatti salvi il diritto al risarcimento del danno e i casi di risoluzione già previsti dalla legge o in altre disposizioni del presente Contratto, PostePay potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile nei seguenti casi: i) il mancato pagamento, entro i termini di scadenza, di due fatture anche non consecutive nell'arco di 12 mesi di fornitura continuativa; ii) il venir meno dei requisiti previsti nelle Condizioni Tecnico Economiche per l'attivazione dell'offerta, come, ad esempio, la rilevazione da parte di PostePay, in sede di verifiche presso il SII di una differente tipologia d'uso della fornitura (es. non domestico), o a seguito di variazione della tipologia d'uso della fornitura da domestico a non domestico (o viceversa), in caso di dichiarazioni mendaci in sede di sottoscrizione in merito alla tipologia d'uso del punto, o in caso di disallineamento delle informazioni sul SII; 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).

15.2 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.

16. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

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

17. PROCEDURE EXTRAGIUDIZIALI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

17.1 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

Ed. Luglio 2026

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.

17.2 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 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.
- Per la gestione delle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie, il cliente può avvalersi di una delle Associazioni dei Consumatori iscritte nell'"Elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale" di cui all'articolo 137 del Codice del Consumo (D.lgs 206/2005).

17.3 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.

17.4 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.

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

17.6 Le informazioni riguardo le procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie sono disponibili sul Sito Poste e sul sito dell'ARERA (https://arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm).

17.7 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.

18. ASSICURAZIONE INCIDENTI GAS

18.1 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 85/2024/R/gas recante "Disposizioni in materia di assicurazione a favore dei Clienti finali del gas per il periodo 1 gennaio 2025 – 31 dicembre 2028".

18.2 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.

19. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

19.2 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.

19.3 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.

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

20.1 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.

20.2 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;
- Per la gestione dei reclami, il cliente può avvalersi di una delle Associazioni dei Consumatori iscritte nell'"Elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale" di cui all'articolo 137 del Codice del Consumo (D.lgs 206/2005).

20.3 Il Cliente potrà inviare il reclamo in forma scritta ai succitati indirizzi e-mail e di Casella Postale, anche 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.

20.4 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.

20.5 PostePay potrà comunque indicare nelle fatture eventuali ulteriori modalità di comunicazione attraverso cui il Cliente potrà richiedere informazioni.

20.6 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.

Ed. Luglio 2026

20.7 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.

20.8 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).

21. ELENCO DOCUMENTI

Fanno parte di questo Contratto i seguenti Documenti:

- **Allegato 1.** Proposta di contratto.
- **Allegato 2.** Condizioni Tecnico Economiche (CTE).
- **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 7.** 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**.

Ed. Luglio 2026