CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA
SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS

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 . . . 7
9 MOROSITÀ . . . 8
10 MANDATI . . . 9
11 IMPOSTE E DATI CATASTALI . . . 9
12 RESPONSABILITÀ . . . 9
13 MANCATA CONTINUITÀ DELLA FORNITURA . . . 9
14 CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO . . . 10
15 MODIFICHE AL CONTRATTO . . . 10
16 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO . . . 10
17 LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE . . . 10
18 PROCEDURE EXTRAGIUDIZIALI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE . . . 10
19 ASSICURAZIONE INCIDENTI GAS . . . 10
20 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI . . . 11
21 COMUNICAZIONI, RECLAMI E LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ . . . 11
22 ELENCO DOCUMENTI . . . 11

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.
- **Bolletta 2.0.** Testo dell'ARERA che regola e le informazioni e le modalità di esposizione delle stesse all'interno della bolletta dell'energia elettrica e del gas naturale (Allegato A, Delibera 501/2014/R/com).
- **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.
- **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 gas naturale per uso proprio.
- **Cliente domestico.** Persona fisica che acquista gas naturale per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali.
- **Cliente titolare di bonus sociale.** Sono i Clienti domestici di gas naturale che risultino in condizioni di disagio economico così come definiti all'articolo 2, comma 2.3 del TIBEG.
- **Codice di Condotta Commerciale.** Testo dell'ARERA che disciplina la presentazione delle offerte di fornitura di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali e il contenuto obbligatorio dei contratti di fornitura (Allegato A, Delibera 366/2018/R/com).
- **Contratto.** L'insieme delle Condizioni Generali di Fornitura (CGF) e dei relativi Allegati descritti all'articolo 22 che disciplinano il rapporto tra PostePay e Cliente.
- **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.
- C**orrispettivo Cmor.** Corrispettivo definito nel Testo Integrato Sistema Indennitario (TISIND) che il fornitore applica ad un Cliente a seguito di una morosità.
- **Delibera n. 229/01.** Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481.
- **Distributore.** 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).
- **Fattura o bolletta.** È il documento denominato bolletta sintetica, oggetto dalla disciplina della Bolletta 2.0 che riporta gli elementi identificativi del Cliente e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con PostePay. La bolletta sintetica non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020".
- **Fattura di chiusura.** È la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di gas naturale in essere tra PostePay e Cliente.
- **Fattura di periodo.** È la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra PostePay e Cliente.
- **PostePay.** PostePay S.p.A., società con sede legale in Viale Europa 190, 00144, Roma, in qualità di fornitore di gas naturale al Cliente.
- **Proposta contrattuale.** Proposta di fornitura di 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 il gas naturale (PdR) per il proprio uso personale.
- **Servizio di Default.** È il servizio funzionale a garantire il bilanciamento e la corretta contabilizzazione del gas prelevato senza titolo, fintanto che il Punto di fornitura non sia fisicamente disalimentato o trovi un fornitore.
- **Servizio di Tutela della vulnerabilità.** è il servizio di fornitura di gas naturale a condizioni regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente che l'esercente la vendita è tenuto ad offrire ai clienti che ne hanno diritto ai sensi dell'articolo 4 comma 1 del Testo Integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG, Allegato A alla Delibera ARERA 100/2023/R/com e s.m.i.).
- **Servizi di ultima istanza.** Il/i fornitore/i (Fui e Servizio di Default) individuato/i per garantire la fornitura di gas naturale ai clienti finali che non hanno più un contratto di fornitura in essere con il proprio venditore di gas naturale. Le condizioni contrattuali ed economiche dei servizi di ultima istanza sono disciplinate da ARERA.
- **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).
- **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 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).
- **Testo Integrato Vendita Gas (TIVG).** Testo Integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (Allegato A alla Delibera ARERA 100/2023/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.

2. OGGETTO

2.1 Oggetto del presente Contratto è la somministrazione di gas naturale con le modalità ed alle condizioni definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per il Servizio di Tutela della vulnerabilità ai sensi dell'Allegato A alla Delibera 100/2023/R/com, 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.

2.2 Hanno diritto al Servizio di Tutela della vulnerabilità i Clienti domestici che soddisfano almeno una delle condizioni previste dall'art. 4.1 dell'Allegato A alla Delibera 100/2023/R/com, ossia: a) si trovano in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17; b) rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92; c) le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; d) sono di età superiore a 75 anni. I requisiti di cui ai punti a), b) e c) dovranno essere certificati dal Cliente mediante Dichiarazione sostitutiva di atto notorio da trasmettere a PostePay. Il Modulo di autocertificazione attestante il possesso dei requisiti di vulnerabilità è disponibile sul sito www.poste.it e presso gli Uffici Postali.

2.3 L'attivazione e l'applicazione del Servizio di Tutela della vulnerabilità sono in ogni caso subordinate al soddisfacimento delle condizioni riportate al precedente art. 2.2. A tal fine il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente a PostePay qualsiasi variazione, relativa alle informazioni di cui al precedente art. 2.2, che possa comportare il venir meno di una delle predette condizioni.

2.4 La somministrazione di 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

Ed. Giugno 2025

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.

2.5 Il Cliente può utilizzare 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 Qualora il Cliente sia parte di un Contratto di gas naturale in essere in relazione al medesimo 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.

3.2 Il Contratto si intende concluso con l'accettazione della Proposta Contrattuale parte di PostePay.

L'esecuzione del contratto, dunque l'attivazione della fornitura con PostePay, è in ogni caso subordinata all'esito positivo delle verifiche descritte nei successivi commi.

3.3 Nel caso di sottoscrizione al di fuori degli uffici commerciali di PostePay, il Cliente ha un periodo di 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto per esercitare il diritto di recesso, come previsto dal Decreto Legislativo 206/05 ("Codice del Consumo") e dal Codice di Condotta Commerciale dell'ARERA per i contratti conclusi a distanza (di seguito anche "Diritto di ripensamento"). Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento utilizzando le seguenti modalitài:

- chiamando il numero verde: 800001199.
- 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 PostePay e del Sito Poste, laddove il servizio risulti disponibile.

In caso di esercizio di ripensamento in forma scritta, il Cliente potrà compilare eventualmente l'apposito modulo disponibile sul sito internet e Allegato al presente Contratto (Allegato 3). L'esercizio di questo diritto non comporta costi e non richiede motivazione. Alla ricezione della richiesta, entro i termini previsti, PostePay non darà seguito alla Proposta di Contratto sottoscritta dal Cliente, che continuerà pertanto ad essere fornito dal suo attuale fornitore.

PostePay avvierà pertanto la procedura di cambio di fornitore soltanto decorsi i 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto.

In caso di switch le somministrazioni iniziano entro la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto.

3.4 Il Cliente ha comunque la facoltà di richiedere a PostePay, indicandolo in sede di sottoscrizione della Proposta contrattuale, di anticipare l'esecuzione del Contratto, prima che sia decorso il periodo di 14 (quattordici) giorni sopra indicato, senza che venga meno il diritto di ripensamento nel suddetto termine.

3.5 In caso di cambio fornitore, la richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento non comporterà l'avvio della fornitura nel periodo previsto per il ripensamento, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura con PostePay rispetto alle normali tempistiche previste dalla normativa.

3.6 Nel caso di voltura il Contratto potrà avere esecuzione secondo le tempistiche stabilite dalla Delibera ARERA 102/2016/R/com, salvo quanto previsto per il diritto di ripensamento.

3.7 Qualora il Cliente richieda di anticipare l'esecuzione del Contratto e successivamente, entro i 14 (quattordici) giorni successivi alla conclusione dello stesso, eserciti comunque il Diritto di ripensamento, qualora l'attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, PostePay darà comunque esecuzione al Contratto. In questo caso PostePay avrà la facoltà di addebitare al Cliente tutti i corrispettivi dovuti ai sensi del Contratto e la fornitura con PostePay avrà luogo per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o, se richiesto dal Cliente, la chiusura del punto.

In caso contrario, il Cliente prende atto che la fornitura potrebbe essere garantita dai Servizi di ultima istanza.

3.8 Nel caso invece sia possibile annullare la richiesta di esecuzione anticipata del Contratto, PostePay non darà esecuzione al Contratto e il Cliente rimarrà in fornitura con il suo precedente fornitore o, qualora quest'ultimo abbia sciolto il relativo Contratto, saranno attivati i Servizi di ultima istanza come individuati al precedente comma. In quest'evenienza PostePay non applicherà al Cliente alcun corrispettivo, fatti salvi eventuali oneri addebitati dal Distributore a PostePay per la prestazione effettuata secondo quanto previsto dalla normativa applicabile.

3.9 Qualora l'esercizio del diritto di ripensamento sia diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del Punto di Prelievo, il Cliente dovrà richiedere la disattivazione al suo attuale fornitore, che provvederà conformemente a quanto previsto dalla normativa applicabile.

3.10 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.

3.11 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 dell'art. 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;
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. 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 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 PostePay ha diritto e si riserva di subordinare l'accettazione della Proposta e, comunque, l'attivazione della fornitura alla valutazione dell'affidabilità anche creditizia del Cliente (valutazione sottoposta all'insindacabile giudizio di PostePay) da compiersi, 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.

3.14 In esito ai controlli di cui al comma precedente, nel caso PostePay lo ritenga opportuno, non darà esecuzione al Contratto, informando con apposita comunicazione il Cliente, che continuerà ad essere fornito dal suo precedente fornitore.

3.15 in ogni caso, l'esecuzione del Contratto è subordinata al buon esito della procedura di switch con il Sistema Informativo Integrato (che dipende per esempio dalla corrispondenza dei dati forniti dal

Ed. Giugno 2025

Cliente con quelli nella disponibilità del Sistema Informativo Integrato e/o del Distributore).
3.16 PostePay provvederà in ogni caso a comunicare la conferma dell'attivazione del contratto entro 45 giorni dalla data di conclusione del Contratto.
3.17 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.
3.18 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.
3.19 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.
3.20 Il Contratto ha durata indeterminata decorrente dalla data di attivazione della fornitura. La durata delle Condizioni Economiche è riportata all'interno delle CTE (Allegato 2).
3.21 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, 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 non può essere superiore 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 il numero verde 800001199.
3.22 In tutti i casi di attivazione del Servizio di Tutela della vulnerabilità, PostePay può recedere in qualunque momento, mediante raccomandata A/R inviata all'indirizzo di fatturazione del Cliente, oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, con un preavviso di 6 mesi, decorrenti dalla data di ricevimento, da parte del Cliente, della comunicazione di recesso. In assenza della sottoscrizione di nuovo Contratto con diverso fornitore, il Cliente continuerà ad essere servito nell'ambito dei Servizi di ultima istanza.
3.23 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 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. 8.
3.24 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 sono definite dall'ARERA ai sensi dell'Allegato A alla Delibera 100/2023/R/com (TIVG) e sono descritte all'interno delle Condizioni Tecnico Economiche (CTE) che formano parte integrante del presente Contratto. I corrispettivi indicati nelle Condizioni Tecnico Economiche dell'offerta replicheranno integralmente le variazioni stabilite dall'ARERA, così come verrà automaticamente recepito l'inserimento di eventuali ulteriori oneri che dovessero essere introdotti e gravare sulla fornitura del Cliente.
4.2 PostePay fatturerà inoltre al cliente ogni ulteriore onere o corrispettivo previsto dalla normativa e/o stabilito dal Distributore.
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 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 la voltura, la sostituzione e lo spostamento del misuratore 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 PostePay inoltre fatturerà al Cliente Imposte, IVA e accise ai sensi delle disposizioni di Legge e in accordo con quanto stabilito ai successivi articoli 6 e 11.
4.8 Ai sensi di quanto previsto dall'art. 3.5 del TIVG, al venire meno delle condizioni previste per il Servizio di Tutela della vulnerabilità di cui all'art. 2.2 delle presenti Condizioni Generali di Fornitura, fatta salva la possibilità di recesso di PostePay ai sensi dell'art. 3, PostePay trasmette al Cliente finale le condizioni contrattuali ed economiche dell'offerta più vantaggiosa tra quelle disponibili in portafoglio rivolte alla generalità dei clienti. Tali condizioni troveranno applicazione trascorsi tre mesi dalla data di ricezione delle medesime da parte del Cliente, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente stesso. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da PostePay.
4.9 Resta inteso che, laddove in corso di fornitura PostePay accertasse che il contenuto della dichiarazione resa dal Cliente con riferimento ai requisiti necessari ai fini dell'attivazione del Servizio di Tutela della vulnerabilità non sia veritiero e che pertanto non sussistano i requisiti, ai sensi della pertinente normativa, per beneficiare delle condizioni di fornitura del servizio gas definite e regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, PostePay avrà il diritto di applicare retroattivamente alla fornitura, a far data dalla attivazione del Servizio di Tutela della vulnerabilità, le condizioni economiche offerte dalla stessa sul mercato libero a tale data per la tipologia di fornitura interessata.

5. CONSUMI DEL CLIENTE

5.1 La rilevazione dei consumi della fornitura di gas naturale del Cliente è effettuata dal gruppo di misura (contatore) di gas naturale collocato 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 storici di consumo 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 del gas naturale collocato presso la propria abitazione da parte degli incaricati del Distributore.

Ed. Giugno 2025

5.6 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 fattura e la fatturazione avverrà sulla base dei dati disponibili secondo i criteri sopra indicati.
5.7 PostePay 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 fattura di chiusura tenendo conto della data di decorrenza della voltura.
5.9 Il Cliente potrà richiedere al Distributore di 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 verificare il gruppo di misura per accertare prelievi illeciti da parte del Cliente.
5.11 Nel caso in cui il Distributore 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.

Ed. Giugno 2025

6. FATTURAZIONE

6.1 La fatturazione avviene mensilmente, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero; negli altri casi la fatturazione è almeno quadrimestrale per consumi fino a 500 Smc/anno, bimestrale per consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno, mensile per i consumi superiori ai 5.000 Smc/anno.
6.2 PostePay emetterà la fattura di periodo entro 45 (quarantacinque) giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura.
In caso di emissione della fattura 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 fattura.

In caso di ulteriori ritardi, l'importo è ulteriormente maggiorato secondo questa progressione:
a) 40,00 euro se l'emissione della fattura 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.

In caso di Cliente trattato per fasce, ques'ultimo ha diritto ad 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 fattura utile.
6.3 In caso di recesso, la fattura 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 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).
6.4 In caso di mancato rispetto da parte di PostePay delle tempistiche di emissione della fattura di chiusura riportate al comma 6.3, PostePay riconosce, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:
a) 4,00 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 6.3;
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 successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 6.3.

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.
6.5 La fattura verrà emessa in forma sintetica secondo quanto previsto dalla Delibera ARERA 501/2014/R/com ("Bolletta 2.0").
Gli elementi di dettaglio della fattura saranno disponibili facendone richiesta (i) telefonando al numero verde 800001199, (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 e il glossario dei termini utilizzati in fattura.
6.6 PostePay si riserva inoltre il diritto di non richiedere al Cliente il pagamento di fatture con importi inferiori a 10,00 euro: in questi casi l'importo sarà richiesto nella prima fattura utile successiva.
6.7 PostePay notificherà altresì la fattura 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. Il numero della fattura elettronica valida ai fini fiscali è riportato all'interno della bolletta.
6.8 Ai sensi di quanto previsto dalla Delibera 501/2014/r/com, PostePay invierà al Cliente la fattura, senza alcun onere, prioritariamente in modalità elettronica tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente in fase di sottoscrizione del Contratto. Il Cliente può in ogni caso e senza alcun onere, sia in fase di sottoscrizione che successivamente in corso di fornitura, richiedere a PostePay che la fattura venga inviata in modalità cartacea. PostePay adotterà la modalità richiesta dal Cliente nella prima fatturazione utile.
6.9 Ai sensi della Delibera ARERA 501/2014/R/com, al cliente che abbia scelto di ricevere la bolletta in modalità elettronica mediante mail ed abbia altresì optato per l'addebito diretto su conto corrente bancario/postale (Sepa Direct Debit, SDD) è applicato uno sconto definito da ARERA e riportato nelle CTE. Eventuali variazioni del valore dello sconto che saranno apportate da ARERA saranno automaticamente recepite all'interno del contratto.
6.10 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.
6.11 PostePay riconosce al Cliente la possibilità di rateizzare le fatture nei seguenti casi:
a) per i clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alle successive lettere b) e c) 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;

b) 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;

c) 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;

d) 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 prevista al comma 1 del presente articolo;

e) per i clienti 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 del presente comma.

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. In ogni caso PostePay non applicherà la rateizzazione per bollette di importi uguali o inferiori a 50,00 euro.

6.12 Nei casi di cui alle lettera a), b) e c) del precedente comma, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a due; nel caso di cui alla lettera d) del precedente comma, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a due; nel caso di cui alla lettera e) del precedente comma le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di fatture emesse negli ultimi 12 mesi 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 fattura 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 ad accettazione della rateizzazione.

Nel caso di cambio venditore, PostePay ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. In questo caso, il Cliente ne sarà informato nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

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

6.15 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.

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 verranno addebitati al Cliente, oltre alle maggiori spese di esazione, gli interessi di mora computati in misura pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea vigente nel periodo (Tasso BCE) in cui si verifica l'inadempimento, maggiorato di 3,5 punti percentuali.

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.

7.2 La compensazione del debito con eventuali crediti vantati dal Cliente è subordinata al benestare di PostePay.

7.3 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 non prevede alcun costo per il cliente.

7.4 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 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.

7.5 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.

7.6 Il Cliente è tenuto altresì a effettuare il pagamento degli importi dovuti in relazione ad eventuali fatture emesse e non pagate all'esercente il Servizio di Default, oggetto di cessione del credito maturato da quest'ultimo a PostePay in qualità di fornitore entrante.

8. GARANZIE

8.1 Ai sensi della Delibera 100/2023/R/com (TIVG), qualora il pagamento non avvenga attraverso addebito diretto (SDD), PostePay ha il diritto di addebitare al Cliente nella prima fattura utile un importo a titolo di deposito cauzionale, calcolato in funzione del suo consumo annuo pari a: 30,00 € per consumi inferiori a 500 Smc; 90,00 € da 500 a 1.500 Smc; 150,00 € da 1.501 a 2.500 Smc; 300,00 € da 2.501 a 5.000 Smc; valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte per consumi superiori a 5.000 Smc/anno.

8.2 Per i soggetti titolari di bonus sociale gas, il deposito cauzionale è applicato in maniera ridotta secondo la seguente gradualità: 25,00 € per consumi annui inferiori a 500 Smc; 77,00 € per consumi annui tra 500 e 5.000 Smc; valore di una mensilità di consumo medio attribuibile al cliente al netto delle imposte per consumi annui superiori a 5.000 Smc.

8.3 Per i clienti che non sono titolari di bonus sociale gas, gli ammontari del deposito cauzionale di cui al comma 8.1 sono raddoppiati 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 di cui al comma 8.1 e PostePay abbia costituito in mora il cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

8.4 Nel caso in cui il cliente finale non versi il deposito cauzionale eventualmente richiesto, PostePay può chiedere all'impresa di distribuzione di procedere con la sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni di cui al Titolo II del TIMG. In tali casi non si applicano le previsioni di cui al comma 5.2, lettera c) del medesimo provvedimento.

8.5 Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 30 (trenta) giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di vendita, maggiorato degli interessi legali. Al cliente non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato, ovvero a quello di un'equivalente forma di garanzia. In tal caso, PostePay può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva.

8.6 In caso di non attivazione e/o di revoca dell'SDD, PostePay ha il diritto di fatturare il deposito cauzionale, a garanzia del puntuale pagamento delle fatture, nella misura e con le modalità indicate nel presente articolo.

Ed. Giugno 2025

9. MOROSITÀ

9.1 In caso di mancato pagamento totale o parziale di una fattura di 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.

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 La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente può comunicare l'avvenuto pagamento degli insoluti a PostePay al fine di evitare la sospensione della fornitura. 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 Il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 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.

9.6 In ogni caso di sospensione/chiusura ed eventuale riattivazione della fornitura per morosità, PostePay avrà il diritto di addebitare al Cliente: (i) i costi addebitati dal Distributore per ciascuna operazione di sospensione e/o riattivazione della fornitura, come definiti dalla normativa ARERA o dal Distributore ii) i costi sostenuti per l'invio della raccomandata di messa in mora.

9.7 Una volta sospesa la fornitura di gas naturale, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare a PostePay la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti utilizzando i canali riportati all'interno della comunicazione di messa in mora.

9.8 PostePay è tenuta a corrispondere al Cliente i) un indennizzo automatico pari a 30,00 Euro nel caso in cui la fornitura 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 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 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.

9.9 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, anche in assenza di notificazioni di atti o provvedimenti giudiziari.

9.10 Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi di 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.

9.11 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.

9.12 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.

9.13 PostePay non è tenuta a offrire la rateizzazione di cui al comma 6.15, 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.

9.14 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 gas naturale stipulati con precedenti fornitori.

10. MANDATI

10.1 Ai fini dell'attivazione della fornitura, PostePay chiede al Distributore, con riferimento al PDR nella titolarità del Cliente indicato nella Proposta Contrattuale, l'accesso al servizio di distribuzione secondo quanto previsto dalla regolazione vigente.

10.2 Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e, laddove necessario, a sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui al comma 10.1.

10.3 Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di allacciamento e a tenere indenne PostePay in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

10.4 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 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

Ed. Giugno 2025

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.
11.2 Con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente dichiara che la fornitura di 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. Per la 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 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 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 del 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 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 o tramite altra modalità resa disponibile da PostePay.
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 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 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 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 si impegna a consentire l'accesso al gruppo di misura al Distributore per effettuare l'intervento di sospensione della fornitura di gas naturale, per qualsiasi motivo ciò si renda necessario.

13. MANCATA CONTINUITÀ DELLA FORNITURA

13.1 I parametri di qualità 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 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 Il Contratto recepirà automaticamente ogni eventuale modifica imposta ai sensi di legge o da disposizioni di pubbliche autorità che comportino modifiche o integrazioni al contenuto del presente Contratto o ai corrispettivi e/o oneri allo stesso applicabili.
15.2 Nei limiti della derogabilità consentita per il Servizio di Tutela della vulnerabilità ai sensi e per effetti di quanto disposto dalla Delibera ARERA 100/2023/R/com, e qualora necessario per giustificato motivo, PostePay si riserva il diritto di modificare unilateralmente il Contratto. In questo caso PostePay darà comunicazione delle modifiche al Cliente in forma scritta e con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni (considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente stesso), indicando al Cliente le modalità e i termini per esercitare il diritto di recesso senza alcun onere. Fatta salva prova contraria, la comunicazione di PostePay si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dalla data dell'invio.
Detta comunicazione deve contenere (i) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta; (ii) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; (iii) la decorrenza della variazione proposta nonché (iv) i termini e le modalità per la comunicazione, da parte del Cliente, dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri.
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.
15.3 Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui al presente articolo, il Cliente ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30,00 euro come previsto della Delibera ARERA 366/2018/R/com (Codice di Condotta Commerciale).

Ed. Giugno 2025

16. ISOLUZIONE DEL CONTRATTO

16.1 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 Cliente adotti un sistematico e ripetuto comportamento di pagamento delle fatture oltre i termini consentiti, ad esempio in caso di mancato pagamento di due fatture anche non consecutive; ii) vengano meno i requisiti previsti nelle Condizioni Tecnico Economiche come ad esempio la variazione della tipologia d'uso della fornitura; iii) il Cliente sia insolvente o sia iscritto al registro dei protesti; iv) il Cliente utilizzi 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; vii) prelievo fraudolento da parte del Cliente del gas naturale. conoscenza sopravvenuta di dichiarazioni false, mendaci od osservanza, anche parziale, dell'obbligo di comunicazione delle variazioni relative aiagrafici;

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 al successi**vo** articolo 21.

18.2 Il Cliente può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'ARERA (www.sportelloperilconsumatore.it/). Il Servizio è rivolto a tutti i Clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, Clienti finali di gas alimentati in bassa pressione, Prosumer o Utenti finali e Operatori o Gestori.

18.3 L'attivazione del Servizio Conciliazione avviene mediante compilazione online di apposita richiesta accessibile dal suddetto sito. Per maggiori informazioni è possibile contattare anche lo Sportello per il Consumatore di energia al numero 800.166.654.

18.4 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.

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

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

18.7 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.

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 quadriennio 1° gennaio 2021-31 dicembre 2024".

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:

- numero verde: 800001199;
- 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, anche compilando l'apposito modulo, disponibile sul Sito Poste, in UP e nella documentazione del presente contratto. 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.

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 fatture 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.

Ed. Giugno 2025

- 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

Oltre alle presenti Condizioni Generali di Fornitura, 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 relativi allegati.
- Modulistica per la presentazione di un reclamo/richiesta scritta di informazioni/reclamo per fatturazione di importi anomali.
- **Informativa privacy** ai sensi degli artt. 13 e succ. del Regolamento UE 679/2016.
- **Informativa SIC**.

Ed. Giugno 2025