

Anche chi ama la semplicità deve vedersela con un po' di formalità, prima o poi. Per facilitarti le cose abbiamo riassunto qui i punti più importanti del contratto NeN.

Hai ancora qualche domanda? Contattaci quando vuoi. Scopri come nella sezione Supporto sul nostro sito o nell'app.

## 1. 100% DIGITALE

Un solo contratto, da sottoscrivere online e sempre a disposizione nella tua area personale. Niente code, niente attese, nessun consulente porta a porta. Mai.

## 2. SMART

Puoi fare tutto da app e sito: monitorare i consumi, gestire i pagamenti, consultare i documenti importanti e molto altro. Ah, ovviamente puoi cambiare idea: dopo la sottoscrizione hai 14 giorni di tempo per ripensarci e recedere, sempre online.

## 3. PREVEDIBILE

Ecco quattro parole per riassumere la grande novità di NeN: una rata mensile fissa. Niente più bollette inaspettate né sorprese, ma una mensilità prevedibile calcolata e aggiornata sui tuoi consumi dell'anno precedente.

## 4. SENZA CONGUAGLIO IN UN'UNICA SOLUZIONE

Cosa succede se consumi di più o di meno rispetto a quanto previsto dalla tua rata? È semplice: la tua rata per l'anno successivo verrà aggiornata per adattarla ai tuoi consumi effettivi e per compensare l'eventuale differenza con quelli dell'anno precedente. Tutto qui.

## 5. PAGAMENTI SEMPLICI

Puoi pagare le tue forniture con addebito sul conto corrente o tramite carta di credito. Inoltre, puoi scegliere un metodo di pagamento diverso per forniture diverse, gestendo le tue spese come preferisci, e modificare ogni metodo di pagamento in modo semplice e veloce tramite app e sito. E in più non ti chiediamo alcun deposito cauzionale.

## 6. LUCE A PREZZO BLOCCATO

Con NeN la componente energia è a prezzo fisso per 12 mesi. Questo significa che ti garantiamo un prezzo, nello specifico 0,143€ per kWh, uguale per tutta la durata dei 12 mesi, indipendente dalle oscillazioni di mercato e da tutti i fattori esterni. È prevista l'applicazione di una quota fissa di vendita luce pari a 96 € annuo, per tutta la durata dell'offerta. Le altre componenti saranno applicate come da normativa vigente. Condizioni valide dal 11/06/2024 al 24/06/2024.

Cosa succede dopo i primi 12 mesi? Il prezzo della componente energia verrà adeguato al nuovo prezzo che negozieremo al meglio con i nostri fornitori. In caso di variazioni del prezzo della componente energia ti comunicheremo la tua nuova tariffa, e sulla durata della stessa, con 3 mesi d'anticipo, così potrai organizzarti come preferisci.

## 7. UNA RELAZIONE DURATURA

Il tuo contratto ha durata indeterminata e quindi, finché vuoi rimanere con noi, non dovrai fare nuove pratiche.

## 8. DISDETTA SENZA DRAMMI

Se vuoi chiudere la fornitura, puoi farlo direttamente dall'app avvisandoci due settimane prima – giusto il tempo necessario per gestire la pratica. Se invece vuoi passare a un altro fornitore, non devi avvisarci: penserà a tutto il tuo nuovo fornitore. Con l'ultima rata verranno addebitati o accreditati eventuali conguagli rispetto ai tuoi consumi reali.

**Dati anagrafici del Cliente**

Nome Cognome: \_\_\_\_\_ Codice Fiscale: \_\_\_\_\_  
E-mail (recapito bollette): \_\_\_\_\_ Telefono: \_\_\_\_\_  
Cellulare: \_\_\_\_\_

**Indirizzo di fornitura:**

Indirizzo: \_\_\_\_\_ n° civico: \_\_\_\_\_  
Città: \_\_\_\_\_ CAP: \_\_\_\_\_  
Provincia: \_\_\_\_\_ Abitazione di residenza:  SI  NO

**Elettricità - caratteristiche tecniche della fornitura:**

POD: \_\_\_\_\_ Potenza (kW): \_\_\_\_\_  
Opzione: \_\_\_\_\_ Consumo storico dichiarato: \_\_\_\_\_

**Modalità di pagamento**

Modalità di pagamento:  addebito su conto corrente  carta di credito

Intestatario conto corrente: \_\_\_\_\_ Codice fiscale: \_\_\_\_\_

IBAN: \_\_\_\_\_

In caso di selezione della modalità di pagamento addebito su conto corrente, il Cliente autorizza NeN, con apposito mandato, a disporre l'addebito del conto sopra indicato.

Per tutto quanto non espressamente previsto nelle Condizioni Particolari di Fornitura (di seguito CPF) si rinvia alle Condizioni Generali di Fornitura Elettricità (di seguito CGF Elettricità) di cui dichiaro di aver ricevuto copia, di averne esaminato e di accettarle in ogni loro parte. Dichiaro altresì di aver ricevuto le note relative agli indennizzi automatici, le schede di tariffazione e per i clienti finali domestici e l'informativa privacy prevista dalla normativa vigente per la quale rilascio il consenso al trattamento nei limiti e per le finalità in essa indicati.

Dichiaro inoltre che le informazioni riportate nel campo "Abitazione di residenza" sono esatte e veritiere, consapevole delle implicazioni di tale dichiarazione ai fini del trattamento fiscale dei consumi dell'energia elettrica e dell'attribuzione della corretta tariffa di trasporto. Qualora la fornitura non risultasse già attiva con NeN, con la sottoscrizione della presente Richiesta di Fornitura dichiaro di voler recedere dal contratto di fornitura in essere con il mio attuale fornitore.

In relazione a quanto sopra, conferisco a NeN specifico mandato con rappresentanza, affinché formalizzi il suddetto recesso nei termini e con le modalità indicate dalla regolazione vigente. Il suddetto mandato si intende conferito a titolo gratuito.

**Accettato via web dal Cliente in data**

Ai sensi dell'art. 1341 c.c. dichiaro di accettare specificamente le seguenti clausole delle CGF Elettricità: artt. 2 (Condizioni generali di vendita dell'energia elettrica), 3 (Competenze del Fornitore), 4 (Richiesta di attivazione o modificazione della fornitura e diritto di ripensamento), 5 (Connessione, trasporto e distacco dell'energia elettrica), 9 (Pagamenti), 11 (Modifica unilaterali delle condizioni generali), 13 (Sospensione e risoluzione), 14 (Durata rinnovo – recesso), 18 (Cessione del contratto), 19 (Risoluzione di controversie, foro competente).

**Accettato via web dal Cliente in data****Consenso al trattamento dei dati personali**

Preso atto dell'informativa fornita ai sensi della vigente normativa e avuta integrale conoscenza dei dati ivi contenuti, con particolare riferimento ai diritti dell'interessato riconosciuti dalla vigente normativa, acconsente al trattamento dei dati personali forniti con le modalità riportate nell'informativa.

## 1. Oggetto del contratto

Oggetto del presente contratto è la fornitura di energia elettrica da parte di NeN al Cliente, con le modalità indicate e alle condizioni pattuite, presso il punto di fornitura individuato alla voce "Indirizzo di fornitura" di cui alla Richiesta di Fornitura. L'offerta è riservata ai titolari di forniture in bassa tensione a uso domestico. Le presenti Condizioni Particolari di Fornitura (CPF) sono valide per richieste di fornitura formulate sulla base di preventivi emessi entro il 24/06/2024, purché la richiesta sia inoltrata a NeN entro 7 giorni dalla data del preventivo. Le CPF prevalgono sulle Condizioni Generali di Fornitura (CGF) elettricità, ove discordanti.

## 2. Condizioni Economiche per la fornitura di Energia Elettrica

Per la somministrazione di energia elettrica vengono fatturati al Cliente i corrispettivi di seguito indicati ai punti A) e B):

### A. Spesa materia energia composta da:

Prezzo Energia fisso e invariabile per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura:

Un prezzo unico per qualsiasi ora del giorno o della notte pari a:

0,143 €/kWh

Il Prezzo Energia, comprensivo delle perdite di rete (pari al 10% per le forniture in BT) sopra indicato viene applicato all'energia elettrica prelevata, come quantificate dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente.

Oltre al Prezzo Energia al cliente verranno applicati la quota fissa di vendita luce, prezzo dispacciamento e i corrispettivi a copertura dei costi del dispacciamento.

### B. Corrispettivi Aggiuntivi:

previsti dall'art. 6 delle CGF Elettricità per trasporto e misura ed ogni altro onere previsto dalla normativa vigente tra i quali la componente Asos. La componente Asos serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione. È a carico di tutti i clienti elettrici.

Con riferimento al 2° Trimestre 2023, per un cliente tipo italiano (per cliente tipo si intende una famiglia con un consumo annuo di 2.700 kWh nell'abitazione di residenza con 3 kW di potenza impegnata) le spese per l'elettricità, al netto dell'IVA e delle imposte, sono suddivise come segue:

Prezzo Energia	0,143 €/kWh	52%
Prezzo dispacciamento Corrispettivo mercato capacità	Definito agli art. 24 e 25 del TIS Come previsto dall'art. 34.8 bis del TIV	5%
Quota fissa di vendita Luce	96 €/anno	13%
Spesa per il trasporto e la gestione del contatore Spesa per oneri di sistema	Definiti da Arera	30% Di cui Asos 36%

Tutti i corrispettivi indicati sono da intendersi al netto delle imposte, che saranno applicate in fase di fatturazione nella misura prevista dalle competenti autorità.

### C. Condizioni di Rinnovo:

Almeno 3 mesi prima del termine di scadenza delle Condizioni Economiche, NeN provvederà a comunicare per iscritto al Cliente, tramite e-mail, le nuove Condizioni Economiche e il relativo periodo di validità. Qualora, a seguito di tale comunicazione, il Cliente non eserciti il recesso nei termini e con le modalità stabiliti dall'articolo 14 delle CGF, le nuove Condizioni Economiche si intenderanno tacitamente accettate. In assenza di comunicazione delle nuove condizioni, le condizioni economiche in scadenza si intenderanno tacitamente prorogate, fino a diversa comunicazione di NeN, che verrà effettuata con un preavviso di almeno 3 mesi, fermo restando il diritto del Cliente di recedere nei termini e con le modalità stabiliti dall'articolo 12 delle CGF.

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, NeN provvederà a richiedere a quest'ultimo le relative modifiche laddove necessarie, i costi delle quali verranno addebitati, ai sensi della normativa vigente, nella prima fattura utile.

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 NeN a esso intestate, per le quali verranno applicate le condizioni tariffarie stabilite per gli utenti non residenti, con addebito dei relativi oneri di modifica.

## 3. Rata fissa e fatturazione

### a) Calcolo e durata della Rata Fissa

Per la fornitura di energia elettrica, NeN addebiterà un corrispettivo calcolato applicando al consumo del Cliente relativo ai 12 mesi precedenti (**Consumo Storico**), come dichiarato dallo stesso Cliente o rilevato dal Distributore, le Condizioni Economiche indicate all'art. 2). Laddove, in fase di attivazione, venisse rilevato dal Sistema Informativo

Integrato un Consumo Storico diverso da quello fornito dal Cliente nella Richiesta di Fornitura, farà fede quello fornito dal Sistema Informativo Integrato.

Il suddetto importo verrà rateizzato in rate mensili (**Rate Fisse**), riportate in bolletta, che il Cliente corrisponderà a NeN a seguito dell'attivazione della fornitura e per tutta la durata del Contratto.

Il Cliente prende atto che l'importo della Rata Fissa non corrisponde all'applicazione delle Condizioni Economiche di cui all'art. 2) ai consumi rilevati o stimati nel relativo mese. NeN darà in ogni caso evidenza, in bolletta, della differenza tra il consumo su cui è calcolata la Rata Fissa e il consumo, rilevato o stimato, nello stesso mese (**Consumo Mensile**), nonché della differenza tra gli importi risultanti dall'applicazione a tali consumi delle Condizioni Economiche di cui all'art. 2).

#### b) Aggiornamento della Rata Fissa

Almeno un mese prima della scadenza di ogni anno di fornitura, NeN provvederà a comunicare al Cliente il nuovo Consumo Storico e di conseguenza l'importo della Rata Fissa per il successivo periodo.

Il nuovo Consumo Storico ed eventuali differenze tra il precedente Consumo Storico e i Consumi Mensili relativi al medesimo periodo, oltre a eventuali conguagli relativi a periodi antecedenti, costituiranno la base per il calcolo della nuova Rata Fissa.

Il verificarsi dei casi particolari di cui al successivo paragrafo potrà determinare l'impossibilità per NeN di aggiornare tempestivamente il Consumo Storico al termine di ciascun anno di fornitura. In tale evenienza, il numero di Rate Fisse calcolate sulla base un determinato Consumo Storico potrà pertanto essere superiore a 12 e verrà puntualmente indicato al cliente nell'app di NeN.

#### c) Casi Particolari

In assenza di dati sui consumi effettivi relativi all'anno di fornitura trascorso, NeN potrà mandare l'aggiornamento del Consumo Storico fino alla ricezione dei suddetti dati da parte del Sistema Informativo Integrato oppure del Cliente (tramite auto-lettura). In tale evenienza, la Rata Fissa applicata all'anno di fornitura in corso rimarrà valida fino alla ridefinizione del Consumo Storico.

Qualora necessario per l'aggiornamento del Consumo Storico, il Cliente si impegna a comunicare a NeN un'auto-lettura dei propri consumi con cadenza almeno annuale. NeN si riserva in ogni caso di richiedere al Cliente il pagamento separato di specifiche bollette di conguaglio, qualora relative a periodi di consumo superiori al mese.

Qualora, prima del termine di ogni anno di fornitura, la somma dei Consumi Mensili del Cliente raggiungesse il Consumo Storico, NeN si riserva, previa comunicazione al Cliente, di ridefinire in corso d'anno il Consumo Storico attribuito al Cliente, variando conseguentemente l'importo della Rata Fissa.

In caso di recesso anticipato dal Contratto, oppure di mancato rinnovo alla scadenza delle Condizioni Economiche, eventuali differenze tra il Consumo Storico e i Consumi mensili, ed eventuali conguagli relativi a periodi precedenti, saranno debitati o accreditati al Cliente in un'unica soluzione in occasione della fattura di chiusura.

#### d) Fatturazione della Rata Fissa

La Rata Fissa verrà fatturata entro il giorno 5 di ciascun mese, a partire dal mese di attivazione della fornitura, e il relativo importo dovrà essere saldato dal Cliente entro la scadenza indicata in bolletta.

Si precisa che la bolletta trasmessa al Cliente non è valida ai fini IVA, ma trattasi di copia analogica della fattura elettronica inviata al SDI (Sistema Di Interscambio, gestito dall'Agenzia delle Entrate) e resa disponibile nei canali previsti dall'Agenzia delle Entrate, in conformità alla normativa vigente (L.205/2017 - Legge di Bilancio 2018).

Sul sito internet [www.nen.it](http://www.nen.it) all'interno dell'area riservata del cliente, il Cliente può trovare la Guida alla lettura della bolletta, contenente descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati.

## 4. Energia verde

NeN si impegna all'annullamento a favore del Cliente di appositi certificati previsti dalla normativa vigente, i quali garantiscono che l'energia da cui si è approvvigionata, per quantitativi pari ai volumi di energia elettrica che verranno fatturati al Cliente, è stata effettivamente prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili (quali ad esempio idroelettrico, eolico, fotovoltaico, solare, ecc.). Mediante la sottoscrizione del contratto, pertanto, il Cliente sostiene la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, testimoniando il suo impegno a favore dell'ambiente.

## 5. Bonus sociale elettricità

Il bonus sociale elettrico per disagio economico è riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto presentando la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE. Il bonus sociale elettrico per disagio fisico è riconosciuto ai clienti domestici affetti da grave malattia che utilizzano apparecchiature salvavita e che presentano apposita domanda al proprio Comune. Per informazioni visita il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiama il numero verde 800.166.654

La trasparenza è al cuore di tutto quello che facciamo in NeN. Per facilitarti la lettura del contratto ricerca i riquadri **“In chiaro”** dove ciascun paragrafo sarà spiegato in parole semplici.

PS: per gli approfondimenti di dettaglio ricordati di leggere gli articoli delle condizioni generali

## 1. Definizione e oggetto del contratto

**Fornitore:** Yada Energia S.r.l. (di seguito anche NeN);

**App:** App mobile di NeN disponibile per i marketplace Android e iOS;

**ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Tutte le delibere emanate dall'ARERA sono consultabili sul sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it);

**Cliente:** è la persona fisica che acquista l'energia elettrica per uso proprio connessa ad una rete di distribuzione in bassa tensione;

**Cliente domestico:** Cliente i cui punti di prelievo sono riconducibili alla tipologia di cui all'art. 2.3, lettera a) della delibera dell'Autorità n. 301/2012/R/EEL e s.m.i.;

**Distributore:** è l'esercente che svolge le attività previste dall'art.1 di cui all'allegato A della delibera 296/2015/R/com;

**Sistema Informativo Integrato:** è il sistema informatico istituito presso l'Acquirente Unico ai sensi della Legge n. 129/10 con la finalità di gestire i flussi informativi fra i soggetti che partecipano ai mercati dell'energia elettrica e del gas, basato su una banca dati dei punti di prelievo e dei dati identificativi dei clienti finali;

**Switching:** variazione dell'utente del dispacciamento relativo ad uno o più punti di prelievo associati al cliente finale;

**Oggetto del contratto:** è la somministrazione di energia elettrica per usi domestici e la messa a disposizione di potenza da parte del Fornitore al Cliente.

## 2. Condizioni generali di vendita e uso dell'energia elettrica

Il servizio di vendita dell'energia elettrica gestito dal Fornitore è regolato dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura (CGF), dalle Condizioni Particolari di Fornitura (di seguito CPF), dalle condizioni tecniche di erogazione del servizio eventualmente predisposte dal Distributore competente, dalle dichiarazioni del Cliente riportate nella richiesta di fornitura, dalle norme emanate dall'ARERA o da altri enti ed organismi pubblici competenti in materia. Si intendono automaticamente inserite nel contratto, con abrogazione delle clausole che risultassero incompatibili, eventuali regolamentazioni il cui inserimento automatico nella tipologia di contratti di fornitura in cui è inquadrabile il presente contratto sia previsto dalla legge o da delibere ARERA. L'energia e la potenza erogate potranno essere utilizzate esclusivamente per l'uso dichiarato e non potranno in alcun modo essere cedute a terzi o utilizzate per altri scopi e in luoghi diversi da quelli stabiliti contrattualmente. Il Fornitore in caso di irregolarità, accertate e comunicate ad esso dal Distributore, dopo averle contestate al Cliente, ha facoltà di sospendere la fornitura finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione. Le spese di disattivazione e riattivazione sono a carico del Cliente.

### In chiaro

Il contratto NeN è composto dalla Richiesta di Fornitura (compilata con i dati che ci richiedi durante la sottoscrizione sul nostro sito o sulla nostra app), dalle Condizioni Particolari (CPF), dalle presenti Condizioni Generali (CGF) e dai relativi allegati.

L'offerta è riservata ai soli clienti domestici.

## 3. Competenze del fornitore

Il Fornitore gestisce esclusivamente il servizio commerciale di vendita dell'energia elettrica e la sua attività è estranea al servizio di distribuzione e ai danni o spese derivanti da eventuali disservizi relativi o connessi alle attività di competenza del servizio di distribuzione; in particolare in caso di interruzioni, sospensioni o diminuzioni nell'erogazione il Cliente non potrà ottenere abbuoni o riduzioni del corrispettivo per il servizio di vendita, fatto salvo quanto inderogabilmente stabilito da norme o disposizioni imperative. Il Fornitore non risponde delle attività che, secondo le disposizioni normative o regolatorie vigenti, sono di competenza del Distributore ovvero di altri soggetti terzi. Il Fornitore risponde dei danni causati dalla fornitura oggetto del presente contratto a valle del punto di riconsegna del Cliente esclusivamente nel caso in cui siano avvenuti per cause ad esso imputabili. Gli aspetti tecnici concernenti la consegna dell'energia elettrica oggetto del presente contratto quali, a titolo esemplificativo: tensione e frequenza, forma d'onda, continuità del servizio, microinterruzioni, buchi di tensione, gestione del collegamento dei singoli punti alla rete elettrica, restano di esclusiva competenza del Distributore alla quale i siti risultano collegati. Interruzioni o limitazioni della fornitura dovute a cause accidentali, a scioperi, a esigenze di servizio non modificabili né condizionabili dal Fornitore perché derivanti da attività del Distributore/Trasportatore, o disposte dalle competenti Autorità non danno diritto a riduzioni del corrispettivo della presente fornitura, a risarcimento danni, a risoluzione del contratto.

### In chiaro

NeN gestisce tutti gli aspetti commerciali della tua fornitura e pertanto non è responsabile delle attività tecniche e di eventuali disservizi (es. blackout nella tua zona...) che sono di esclusiva responsabilità del Distributore.

Quindi, provvederemo a segnalare al Distributore territorialmente competente eventuali disservizi o problematiche di natura tecnica. In caso di interruzione della fornitura oppure di necessità di Pronto Intervento puoi contattare direttamente il Distributore ai contatti presenti nell'app di NeN e in bolletta.

## 4. Richieste di attivazione o modificazione della fornitura e diritto di ripensamento

Il Cliente sottopone la Richiesta di Fornitura al Fornitore tramite le modalità da quest'ultimo definite. La Richiesta di Fornitura è irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 del Codice Civile, ed è valida per i 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. L'attivazione della nuova fornitura di energia elettrica o la modifica di quella in atto è subordinata alla verifica di idoneità della rete di distribuzione da parte del relativo gestore, all'esecuzione dell'allacciamento alla rete stessa, ove necessario, e alla stipula del relativo contratto. L'attivazione della fornitura e le variazioni dei relativi parametri tecnici saranno altresì soggette al pagamento da parte del Cliente di eventuali oneri dovuti al Distributore ai sensi della regolazione vigente. Il Cliente, ove necessario, contestualmente alla sottoscrizione del contratto deve versare il contributo di allacciamento come determinato dalle norme vigenti o, in mancanza di queste, dal Distributore. Nel caso in cui l'allacciamento non fosse realizzato per cause indipendenti dal Fornitore e/o Distributore, il contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta ed il Fornitore restituirà il contributo versato detraendo dal medesimo le spese sostenute e l'ammontare dell'IVA relativa, se dovuta. In caso di allacciamento, l'attivazione della fornitura è subordinata a) all'ottenimento da parte del Cliente delle autorizzazioni, concessioni o servizi che dovessero rendersi necessarie per consentire l'esecuzione dell'allacciamento; b) al rilascio al Fornitore e/o al Distributore dei permessi e delle autorizzazioni se richieste dalla legge e/o dagli Enti pubblici; c) all'esecuzione degli eventuali lavori da realizzarsi a cura del Cliente. Eventuali prestazioni aggiuntive, saranno addebitate al cliente qualora necessario, così come esplicitato nel dettaglio della scheda sintetica. Le opere murarie, se necessarie, saranno a cura e spese del Cliente.

In caso di mancata selezione del pagamento tramite carta di credito, l'esecuzione del contratto è, altresì, condizionata al fatto che il Cliente non risulti sospeso per morosità ovvero non sia soggetto a richiesta di indennizzo da parte del precedente fornitore al momento in cui perviene la richiesta di switching. L'attivazione del servizio resta in ogni caso subordinata all'accettazione della Richiesta di Fornitura da parte del Fornitore, che potrà rifiutarla qualora, a proprio insindacabile giudizio, dovessero sussistere condizioni ostative. All'atto della stipulazione e della cessazione del contratto il Cliente deve fornire le proprie generalità, gli ulteriori dati richiesti dalla vigente normativa e gli eventuali necessari atti autorizzativi. La richiesta di attivazione o modificazione della fornitura sarà inviata dal Fornitore al gestore del servizio di distribuzione, che procederà alla realizzazione dei lavori di sua competenza, qualora necessari, secondo le modalità e nei termini fissati dall'ARERA. Il Cliente domestico può recedere senza oneri dal contratto stipulato fuori dai locali commerciali del Fornitore entro 14 giorni solari dalla data di conclusione, senza necessità di motivazione (c.d. diritto di ripensamento) mediante l'App del Fornitore oppure avvalendosi del modulo di ripensamento allegato al contratto. Se, in occasione della stipula di tale contratto, è stata concordata l'attivazione della fornitura durante il suddetto periodo di 14 giorni, il Cliente che esercita il diritto di ripensamento è comunque tenuto a versare i corrispettivi dovuti per i servizi effettivamente erogati dal Fornitore.

La data di attivazione della fornitura è quella comunicata all'interno della mail di accettazione della Richiesta di Fornitura e, successivamente, nell'area riservata del Fornitore, disponibile sia sul sito web sull'App del Fornitore. Eventuali modifiche alla data di attivazione insieme alle motivazioni che hanno portato alla modifica della data iniziale, verranno comunicate al cliente sempre all'interno dell'Area Riservata del Fornitore.

#### In chiaro

La sottoscrizione del contratto di fornitura NeN avviene attraverso il nostro sito [www.nen.it](http://www.nen.it) oppure la nostra app.

Una volta inviata la Richiesta di Fornitura, la verificheremo e provvederemo ad attivare la tua fornitura nel minor tempo possibile una volta effettuate le verifiche tra le informazioni fornite da te e quelle presenti sul Sistema Informativo Integrato. Se ci fossero problemi sui tuoi dati ci occuperemo di contattarti per spiegarti la problematica e provvedere a risolverla insieme!

Se non fossi più convinto (e speriamo di no) avrai tempo 14 giorni dalla sottoscrizione per comunicarci il tuo ripensamento (lo puoi fare direttamente attraverso l'app di NeN).

## 5. Connessione, trasposto e dispacciamento dell'energia elettrica

Il trasferimento dell'energia elettrica ai punti di riconsegna del Cliente avverrà tramite servizio di trasporto effettuato dal Distributore, in esecuzione del contratto di trasporto stipulato per conto del Cliente.

I costi del trasporto sono a carico del Cliente. Il Cliente conferisce sin d'ora mandato al Fornitore per la stipula del Contratto di Connessione e di Trasporto con il Distributore e si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione, a fornire tutti i documenti e le informazioni utili o necessari a tale scopo. Il Cliente, con l'accettazione delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica, conferisce altresì mandato al Fornitore a sottoscrivere il Contratto di Dispacciamento con Terna, ai sensi della delibera dell'ARERA n. 111/06 e s.m.i.. Il presente mandato è efficace per l'intera durata del contratto e si intende automaticamente revocato nel caso di scioglimento, anche anticipato, del rapporto di fornitura.

Il Fornitore potrà addebitare al Cliente, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore tramite il Fornitore, un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 dell'Allegato A (TIV) alla Delibera 301/2012/R/EEL e s.m.i. dell'ARERA.

#### In chiaro

Ci occuperemo noi di tutte le pratiche con il Distributore, affinché l'elettricità possa arrivare fino a casa tua! Il costo di trasporto è una delle voci che troverai in bolletta.

## 6. Prezzi

Il corrispettivo relativo per la fornitura è indicato all'art. 2 delle CPF. Al Prezzo Energia dovranno essere aggiunti la quota fissa di vendita luce e il corrispettivo di dispacciamento PD come definito all'art 10 Allegato A - Testo integrato delle disposizioni dell'autorità di regolazione per energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza (VIA) delibera dell'Autorità n. 491/2020/R/EEL e s.m.i., i corrispettivi di trasporto e misura come definiti dalla delibera dell'Autorità n. 568/2019/R/eel e s.m.i. e nell'Allegato A - Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica (TIT) e nell'Allegato B - Testo integrato delle disposizioni per la regolazione dell'attività di misura elettrica (TIME). Tali corrispettivi saranno aggiornati periodicamente secondo quanto previsto dall'Autorità. Eventuali oneri che dovessero intervenire in vigore del presente contratto per effetto di quanto disposto dall'Autorità verranno aggiunti.

#### In chiaro

Il prezzo che pagherai è composto dalle diverse voci esplicitate nelle Condizioni Particolari di Fornitura.

## 7. Lettura dei consumi

La misura dei consumi di energia elettrica compete al Distributore. Il Fornitore fatturerà sulla base dei quantitativi di energia comunicati dal Distributore in applicazione del contratto di trasporto di cui al precedente art. 5. Qualora il Fornitore non disponga dei consumi nei tempi compatibili all'ordinaria periodicità di fatturazione, provvederà alla stima dei consumi anche in base ai dati forniti dal Cliente.

#### In chiaro

Aggiungeremo mese per mese i tuoi consumi grazie ai dati forniti dal Distributore, in assenza di dati aggiornati ci puoi sempre mandare un'autolettura, altrimenti faremo una stima dei tuoi consumi sulla base dei tuoi consumi passati e delle informazioni da te fornite.

## 8. Fatturazione dei consumi

La fatturazione avverrà in modalità elettronica in conformità alla normativa vigente. La fatturazione dei consumi è emessa con la cadenza e le modalità previste nelle CPF, nel rispetto delle prescrizioni emanate dall'ARERA, in base alle letture o a valide autoletture dei gruppi di misura. Le fatture vengono emesse con periodicità di norma mensile. In coerenza con quanto previsto dalla regolazione vigente, al Cliente è garantita la possibilità di prendere visione degli importi fatturati almeno 14 giorni prima dell'addebito diretto in conto corrente (S.D.D.), attraverso le bollette disponibili nell'area clienti sull'app del Fornitore a partire dal terzo giorno successivo alla data di emissione.

**In chiaro**

All'inizio del mese riceverai una sintesi in bolletta di quanto hai consumato e potrai trovare tutte le tue bollette nella nostra app e sito.

**9. Pagamenti**

Le fatture saranno disponibili nell'area riservata sul sito del Fornitore e nell'app del Fornitore. Le fatture dovranno essere pagate integralmente con le modalità e nei termini indicati sulle fatture stesse. Si precisa che il documento trasmesso per via telematica non è valido ai fini IVA, ma trattasi di copia analogica della fattura elettronica inviata al SDI (Sistema Di Interscambio, gestito dall'Agenzia delle Entrate) e resa disponibile nei canali previsti dall'Agenzia delle Entrate, in conformità alla normativa vigente. Le fatture emesse prima dell'attivazione del servizio S.D.D. dovranno essere saldate attraverso le modalità indicate nelle fatture stesse.

L'efficacia del Contratto è subordinata al mantenimento, da parte del Cliente, della validità dello strumento di pagamento indicato per l'addebito dei corrispettivi fatturati. Salvo diversamente indicato dal Fornitore per specifici pagamenti, gli strumenti di pagamento ammessi sono esclusivamente l'addebito diretto su conto corrente (S.D.D.) e la carta di credito. Qualora, per qualsiasi motivo, dovesse venir meno la validità dello strumento di pagamento precedentemente indicato dal Cliente, quest'ultimo dovrà provvedere tempestivamente a ripristinarla, eventualmente indicando uno strumento di pagamento diverso. Il mancato buon fine dell'addebito dei corrispettivi fatturati per due mesi consecutivi, determinerà la facoltà del Fornitore di risolvere il contratto ai sensi del successivo art.13.

Salvo quanto previsto al successivo articolo, i pagamenti non potranno essere ridotti né differiti, né gli importi dovuti potranno essere compensati con eventuali crediti del Cliente verso il Fornitore. Se il pagamento è effettuato oltre i termini indicati, il Fornitore potrà richiedere al Cliente, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua al TUR - Tasso Ufficiale di Riferimento - maggiorato del tre e mezzo per cento.

In caso di mancato pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti verrà inviato al Cliente, a seguito della comunicazione dell'insoluto da parte della banca, un sollecito con preavviso di sospensione della fornitura a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine ultimo ivi indicato. Qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, decorsi 25 giorni solari dalla ricezione della costituzione in mora, in costanza di morosità, il Fornitore potrà richiedere al Distributore la sospensione della fornitura finalizzata alla riduzione della potenza a un livello pari al 15% della potenza disponibile. Decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza, qualora persista la condizione di morosità, il Distributore provvederà ad effettuare la sospensione della fornitura. Nel caso in cui il cliente non disponga di un misuratore idoneo a ridurre la potenza, il termine per la sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora. Fermo restando quanto sopra, l'intervallo di tempo tra il termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora ed il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura non potrà essere inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi. Il Cliente, al fine di evitare la sospensione della fornitura, deve inviare a Yada srl copia del pagamento degli insoluti, come indicato nel sollecito stesso.

Qualora il Distributore non potesse dar corso alla sospensione della fornitura per cause indipendenti dalla sua volontà, il Fornitore potrà chiedere al Distributore di dar corso all'esecuzione della prestazione sotto forma di lavoro complesso il cui costo verrà fatturato al Cliente. Il Fornitore si riserva altresì di perseguire il soddisfacimento dei propri crediti derivanti dall'esecuzione del presente contratto anche nell'ambito dell'esecuzione di eventuali ulteriori contratti di fornitura stipulati dal medesimo cliente così come di perseguire nell'ambito dell'esecuzione del presente contratto il soddisfacimento anche di propri eventuali crediti derivanti da precedenti o distinti contratti di fornitura stipulati con il medesimo cliente. Qualora il Fornitore non rispettasse i termini minimi di cui sopra, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo automatico da erogarsi nell'ammontare e con le modalità previste dall'ARERA. I valori degli indennizzi vengono comunicati annualmente al Cliente attraverso i documenti di fattura, ai sensi della delibera dell'Autorità 258/2015/R/eel e s.m.i. Il Fornitore potrà richiedere al Cliente il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura nonché gli oneri relativi alle procedure di sospensione e riattivazione della fornitura.

In ogni caso il Fornitore si riserva inoltre di promuovere, per il recupero coattivo del proprio credito, le azioni in caso nelle più opportune sedi con addebito al Cliente moroso degli interessi moratori come sopra determinati nonché delle spese legali giudiziali e stragiudiziali ivi compresi gli oneri sostenuti per l'affidamento della pratica a società di recupero dei crediti nei limiti del loro effettivo ammontare.

Fatte salve le ipotesi previste dalla legge, in caso di subentro o di voltura il Cliente non è tenuto al pagamento di eventuali debiti del precedente titolare della fornitura, neppure qualora quest'ultima risultasse sospesa o cessata per morosità.

**In chiaro**

Pagherai con metodi di pagamento preautorizzati ogni mese dopo la ricezione della bolletta con la tua sintesi mensile.

Tieni le tue informazioni di pagamento sempre aggiornate perché in caso di mancato pagamento potremo prendere provvedimenti che andranno fino alla sospensione della tua fornitura.

**10. Rateizzazione dei pagamenti**

Come previsto dalla delibera dell'Autorità n° 63/2016/R/com e s.m.i., il Cliente può richiedere, solo nei casi previsti dall'art. 14 dell'Allegato A (TIV) della delibera 491/2020/R/eel e s.m.i. (TIV), la rateizzazione degli importi fatturati, con applicazione di un interesse di dilazione pari al vigente Tasso Ufficiale di Riferimento (TUR).

**11. Modifica unilaterale delle condizioni generali**

È facoltà del Fornitore variare unilateralmente le condizioni generali unicamente per giustificato motivo, dandone comunicazione in forma scritta a ciascuno dei Clienti interessati con un preavviso non inferiore a tre mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni. Tale preavviso trimestrale decorre dal primo giorno del mese successivo a quello durante il quale il Cliente ha ricevuto la comunicazione. La suddetta comunicazione contiene l'indicazione delle modalità e dei termini mediante i quali il Cliente potrà esplicitare la propria volontà di recedere senza oneri dal contratto e si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato dal Fornitore, salvo prova contraria. Ai fini del presente articolo si intendono per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo e regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati dal Fornitore per la formazione delle Condizioni Economiche e contrattuali. La comunicazione non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In quest'ultimo caso, il Cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

**In chiaro**

Se, per giustificato motivo, dovessimo modificare le condizioni di questo contratto, ti avviseremo con almeno 3 mesi di anticipo. Se non accettassi le nuove condizioni potrai recedere tranquillamente dal contratto.

## 12. Cessazione dell'utenza

Il recesso dal contratto con contestuale richiesta di cessazione della fornitura può essere comunicato dal Cliente in ogni momento tramite l'app del Fornitore o altri canali disponibili, con preavviso di due settimane. Salvo diversa indicazione in occasione della richiesta di cessazione, la bolletta di chiusura verrà depositata nell'area riservata del Cliente, disponibile sul sito o nell'app del Fornitore.

Il Fornitore comunicherà tempestivamente al Distributore l'ordine di cessazione dell'erogazione nei tempi e nei modi previsti dall'ARERA. In ogni caso il Cliente che vende o cede a qualsiasi titolo, abbandona o dà in locazione i locali dal medesimo occupati ove si trovano impianti in attività, deve — salvo diverse specificazioni — darne avviso scritto al Fornitore almeno trenta giorni prima; indicando il recapito al quale dovrà essere inviata la chiusura contabile dell'utenza. In caso di mancata comunicazione della richiesta di cessazione dell'utenza o di mancato accesso al gruppo di misura per cause imputabili al Cliente, quest'ultimo risponde di tutti i consumi da chiunque effettuati e di eventuali danni da chiunque arrecati alle apparecchiature del Distributore.

È responsabilità del Cliente consentire l'accesso del Distributore ai locali di fornitura, qualora necessario per la disattivazione dell'utenza.

Il recesso avrà effetto alla data di effettiva cessazione dell'utenza; fino a tale data, il Cliente rimane responsabile di tutti i consumi, da chiunque effettuati, e di eventuali danni arrecati al gruppo di misura e agli impianti connessi a monte dello stesso.

### In chiaro

Se vuoi chiudere il tuo contatore, se lasci la casa ad esempio, puoi scriverci e provvederemo noi a contattare il Distributore. Avvisaci con almeno di 2 settimane di anticipo.

## 13. Sospensione e risoluzione

Il fornitore ha facoltà di risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 C.C. e di sospendere la fornitura oggetto del contratto in caso di inadempimento delle obbligazioni previste da: art. 2 (condizioni generali di vendita e uso dell'energia elettrica); art. 9 (pagamenti); art. 12 (cessazione dell'utenza) e art. 16 (comunicazioni di variazione e dichiarazioni). In questi casi il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi pattuiti, oltre al risarcimento di eventuali danni.

Il Fornitore può disporre la sospensione della fornitura di energia elettrica senza preavviso in caso di prelievo fraudolento, ivi compresa la riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per mancato pagamento della fattura, nonché in caso di manomissione e rottura dei sigilli o di utilizzo della fornitura o degli impianti in violazione dell'art. 2 o comunque in modo non conforme al contratto e fermo restando l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi per l'energia elettrica illecitamente prelevata.

La risoluzione ipso iure del contratto sarà comunicata con preavviso di almeno 8 giorni a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, fermo restando in ogni caso il diritto al risarcimento dei danni. Qualora, dopo l'attivazione della somministrazione, intervengano provvedimenti di Pubbliche Autorità tali da rendere al Fornitore, in tutto o in parte, impossibile l'adempimento degli obblighi posti a suo carico dal contratto, il Fornitore ne darà immediata comunicazione al Cliente a mezzo raccomandata A/R. Se l'impossibilità sopravvenuta è totale, a decorrere dalla data indicata nella comunicazione del Fornitore di cui al comma precedente, il presente contratto si intenderà risolto.

Se l'impossibilità è parziale, il Fornitore ha la facoltà, contestualmente alla comunicazione, di ridurre proporzionalmente le prestazioni dovute, oppure recedere dal contratto, sempre contestualmente alla comunicazione, con un preavviso di sei mesi. Nel caso in cui il Fornitore non eserciti la facoltà di recesso, il contratto continuerà ad avere esecuzione per la parte rimasta, eseguibile, fatta salva la facoltà del Cliente di recedere, nei tempi e con le modalità di cui all'art. 14.

La fornitura non verrà in ogni caso sospesa quando la fattura sia stata regolarmente pagata ma l'importo non sia stato ancora accreditato al Fornitore, purché il Cliente ne dia tempestiva notizia al Fornitore.

Le spese di sospensione e di riattivazione delle forniture, stabilite dal Distributore secondo le modalità definite dalla normativa vigente, sono a carico del Cliente.

### In chiaro

Se fai un uso improprio della tua fornitura (es. hai manomesso il contatore) potremo sospenderla e risolvere il tuo contratto in qualsiasi momento.

## 14. Durata – rinnovo – recesso

Il contratto ha durata indeterminata, con decorrenza dalla data di effettivo inizio della somministrazione (indicativamente dal primo giorno del secondo mese successivo a quello di ricevimento della Richiesta di Fornitura debitamente compilata, sottoscritta e completa di tutti gli allegati, qualora accettata dal Fornitore, fatto salvo quanto previsto dalla delibera ARERA 487/2015/R/eel e s.m.i.).

L'effettiva decorrenza della fornitura di energia elettrica resta comunque subordinata all'attivazione, per ciascun punto di fornitura, del servizio di trasporto, in esecuzione del relativo contratto stipulato con il Distributore competente dal Fornitore nell'esecuzione del mandato attribuitogli dal Cliente.

Il Cliente che intende recedere dal contratto al fine di cambiare fornitore, si avvale del nuovo fornitore il quale, in nome e per conto del Cliente, trasmette la relativa comunicazione al Sistema Informativo Integrato nei termini e con le modalità indicate dalla regolazione vigente. I Clienti che intendono recedere dal contratto, senza il fine di cambiare fornitore, possono comunicarlo in qualsiasi momento al Fornitore con lettera raccomandata A/R con un preavviso minimo di due settimane. In ogni caso il Cliente sarà tenuto al pagamento degli importi dovuti al Fornitore per il servizio prestato fino all'effettiva cessazione.

Il Fornitore potrà esercitare in qualsiasi momento il recesso in forma scritta mediante raccomandata a/r con preavviso di sei mesi, decorrenti dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso.

### In chiaro

Il tuo contratto ha una durata indeterminata, ma potrai andare via quando vuoi.

## 15. Esclusione responsabilità del fornitore per forza maggiore

Le parti non saranno tenute a risarcimento di danno alcuno nell'ipotesi di eventuali inadempimenti delle rispettive obbligazioni derivanti da cause di forza maggiore. Per forza maggiore si intende ogni evento, atto, fatto o circostanza imprevedibile non direttamente imputabile alla parte che la invoca, che non sia stato possibile impedire usando la ordinaria diligenza e tale da rendere impossibile, in tutto o in parte, in modo obiettivo e assoluto l'adempimento delle obbligazioni previste dal contratto rientrano nelle cause di forza maggiore a titolo esemplificativo ma non esaustivo calamità naturali, eventi bellici e/o terroristici, sabotaggio, sommosse, factum principis, interferenze e/o interventi da parte di autorità civili o militari, prescrizione di Terna. Rientra altresì nelle cause di forza maggiore anche l'eventuale emanazione di atti da parte di pubbliche autorità che rendano di fatto in tutto o in parte impossibile l'adempimento degli obblighi contrattuali.

Nell'ipotesi in cui si verifichi una causa di forza maggiore di cui al comma precedente, la parte che invoca la forza maggiore darà tempestiva comunicazione, ove



possibile, all'altra parte dell'impossibilità sopravvenuta, a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. Se l'impossibilità è definitiva e attiene all'intera prestazione contrattuale, a decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione della parte che invoca la forza maggiore, il contratto si intenderà risolto. Se l'impossibilità è definitiva, ma parziale, la parte che invoca la forza maggiore, contestualmente alla comunicazione, potrà recedere dal contratto con un termine di preavviso di 45 (quarantacinque) giorni. Nel caso in cui la parte che invoca la forza maggiore non abbia esercitato il diritto di recesso, il contratto continuerà ad avere esecuzione per la parte rimasta eseguibile, fatta salva la facoltà dell'altra Parte di recedere con un preavviso di 15 (quindici) giorni ai sensi dell'art. 1464 c.c.. Quest'ultima dichiarazione di recesso dovrà essere comunicata con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della comunicazione della parte che invoca la forza maggiore.

**In chiaro**

Faremo di tutto perché vada tutto liscio! In caso di problemi legati a un evento di forza maggiore che ci impediscono di fornirti energia ti avviseremo.

**16. Comunicazione di variazioni e dichiarazioni**

Le comunicazioni dirette alla Clientela saranno effettuate dal Fornitore via e-mail oppure attraverso l'app del Fornitore. Il Cliente ha l'obbligo di comunicare sollecitamente le variazioni di residenza o di occupazione dell'immobile somministrato oltre che le modifiche d'uso delle forniture, producendo idonea documentazione a prova di quanto dichiarato. Qualora tale evento comporti una modifica di tariffe e/o imposte, l'applicazione delle stesse decorrerà dalla data di presentazione della domanda, senza riconoscimento di periodi pregressi e il Fornitore potrà rivalersi sul Cliente in caso di dichiarazioni mendaci di quest'ultimo. Nel caso in cui ciò non avvenga, il Fornitore potrà sospendere la somministrazione ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 o apportare le necessarie modifiche contrattuali di cui ha avuto comunque conoscenza chiedendo, se del caso, documentazione integrativa. Il Cliente domestico che non è proprietario dell'immobile al quale è destinata la fornitura con la sottoscrizione del contratto dà atto, sotto la propria responsabilità, che il proprietario ha fornito il proprio assenso all'attivazione della fornitura e che l'occupazione dell'immobile è fondata su un titolo legittimo. In mancanza di titolo o in caso di revoca da parte del proprietario, il Fornitore sarà legittimato a cessare la fornitura. Tutte le comunicazioni del Cliente eventualmente previste da condizioni particolari del contratto dovranno essere inviate tramite i canali di contatto presenti nell'app del Fornitore.

**In chiaro**

Tutte le nostre comunicazioni ti arriveranno via la nostra app oppure via e-mail.

Ricordati di sempre avvisarci in caso di cambiamento dei tuoi dati in modo da non perderti mai nulla di importante!

**17. Procedure di reclamo e di conciliazione**

Il Cliente può presentare al Fornitore motivato reclamo scritto e richieste di informazioni tramite i canali di contatto presenti nell'app del Fornitore. Il Fornitore o il Distributore, in relazione alle rispettive competenze, riferiranno al Cliente con la massima celerità, e comunque entro i termini prescritti dall'ARERA (ovvero entro trenta giorni solari, pena riconoscimento al Cliente degli indennizzi previsti dalla regolazione vigente). La risposta al reclamo sarà motivata e, in caso di accoglimento, indicherà le modalità procedurali per soddisfare le richieste del Cliente, sempre tenendo conto del più ampia tutela dei diritti dei consumatori. Qualora il reclamo riguardi l'importo esposto in fattura, il Fornitore sospenderà, previa comunicazione all'interessato, la prestazione in fattura oggetto di contestazione. Se il reclamo risulta fondato, il Fornitore, dandone tempestiva notizia al Cliente, provvederà alle conseguenti rettifiche senza alcuna maggiorazione. Qualora il reclamo vertesse su una causa di sospensione della fornitura prevista dal contratto, il Fornitore avrà facoltà di sospendere la somministrazione alle condizioni previste dal contratto stesso e dalla regolazione vigente, anche prima della definizione del reclamo, nel caso in cui il Cliente, nel reclamo stesso, abbia permesso di indicare specifici motivi di contestazione. In caso di mancata tempestiva risposta al reclamo o di insoddisfazione del Cliente, il Cliente potrà rivolgersi al servizio conciliazione Clienti Energia presso l'Acquirente Unico, gratuito ed accessibile attraverso il sito [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it). A fronte di un'istanza presentata in conformità ai rispettivi regolamenti, il Fornitore si impegna a partecipare alle suddette procedure, durante l'esperimento delle quali verranno sospese le azioni volte al recupero del credito eventualmente oggetto di conciliazione. L'esperimento di un tentativo di conciliazione costituisce condizione di procedibilità per un'eventuale azione giudiziale.

**In chiaro**

In caso di insoddisfazione ci puoi inviare un reclamo via e-mail o tramite la nostra app. Faremo di tutto per risponderti velocemente.

**18. Cessione del contratto**

Con la firma del contratto il Cliente acconsente a che il Fornitore possa cedere il presente contratto (previa comunicazione scritta al Cliente) ad altra impresa abilitata alla fornitura di energia elettrica. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente. Nel caso di cessione dell'azienda e/o del ramo di azienda da parte del Cliente e/o da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione degli art. 2560 c.c. e, per il solo caso di cessione da parte del Fornitore, 2558 c.c. Resta inteso che il Cliente cessionario del Contratto (o il successore del Cliente) sarà in ogni caso obbligato in solido con il cedente nei confronti del Fornitore in relazione a tutti i crediti sorti o comunque maturati fino al momento della cessione del Contratto, ancorché non ancora fatturati dal Fornitore al Cliente.

**19. Risoluzione di controversie, foro competente**

In ogni caso di controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, validità od efficacia del presente contratto, che non possa essere risolta in modo amichevole, il foro competente sarà in via esclusiva quello relativo al luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

**In chiaro**

In caso di conflitto (cosa che non ci auguriamo!) il foro competente sarà quello relativo a dove hai residenza.

**20. Spese di registrazione**

Il presente contratto è soggetto a registrazione solo in caso di uso ed a tassa fissa ai sensi degli art. 5 e 40 del D.P.R. n. 131 del 26 aprile.

Questa informativa privacy descrive come vengono utilizzati i dati che ci rilasci quando sottoscrivi un contratto sul sito **nen.it** o tramite la nostra app “NeN”, disponibile per Android e iOS, ai sensi del Regolamento del Parlamento Europeo n. 679/2016 (di seguito “**il Regolamento**”), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla loro libera circolazione.

### 1. Chi è il titolare del trattamento?

YADA Energia s.r.l., proprietaria del sito nen.it, con sede legale in Corso di Porta Vittoria, 4, 20122 Milano (MI), P.IVA 10879560968, di seguito “**NeN**”.

### 2. Chi è il responsabile della protezione dei dati personali?

Abbiamo nominato un Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD) che puoi contattare all’indirizzo email [privacy@nen.it](mailto:privacy@nen.it), per tutte le questioni relative al trattamento dei tuoi dati personali e per esercitare i tuoi diritti.

### 3. Perché e come trattiamo i tuoi dati?

Perché trattiamo i tuoi dati? (Finalità del trattamento)	Cosa legittima il trattamento? (Base giuridica)
Per inviarti un preventivo, permetterti di sottoscrivere contratti e permetterci di adempiere ai relativi obblighi.	A permetterti di sottoscrivere un contratto, a fornirti i servizi a esso legati e a rispondere alle tue richieste.
Per gestire i reclami, le segnalazioni, i suggerimenti e le richieste d’informazioni, anche tramite chiamate registrate.	
Per svolgere attività di manutenzione dei sistemi informatici.	
Per migliorare i nostri servizi tramite l’analisi qualità, la verifica della tua soddisfazione, anche tramite chiamate registrate.	A permetterci di migliorare il servizio (legittimo interesse del Titolare).
Per garantire la sicurezza dei tuoi dati e dei tuoi trattamenti.	permetterci di migliorare il servizio (legittimo interesse del Titolare) e ad adempiere a un obbligo di legge.
Per analizzare lo stato dei tuoi pagamenti per valutare un eventuale rischio credito (anche per la prevenzione delle frodi).	A permetterti di sottoscrivere un contratto, a fornirti i servizi a esso legati e a permetterci di migliorare il servizio (legittimo interesse del Titolare).
Per svolgere analisi per proporti una nuova offerta alla scadenza della tua	A permetterci di migliorare il servizio (legittimo interesse del Titolare).
Per inviarti pubblicità e-mail su offerte NeN analoghe a quelle che hai già sottoscritto (soft spam). Queste pubblicità non ti verranno inviate qualora ci avessi comunicato la tua opposizione.	
Per includere l’addebito del canone RAI <sup>1</sup> nella tua rata (se applicabile).	Ad adempiere a un obbligo di legge.
Per poterli comunicare alle Autorità (qualora fosse necessario).	

<sup>1</sup> Art. 1 commi 154 e 156 della L. 208/2015 (vedi articolo 4)

Per analizzare le tue abitudini e le tue scelte di consumo (profilazione a scopo di marketing), con l'obiettivo di offrirti prodotti e servizi più in linea con le tue caratteristiche.	A effettuare le attività per le quali hai liberamente espresso il consenso.
Per effettuare studi e ricerche di mercato, inviarti pubblicità e informazioni commerciali (marketing) sui nostri prodotti e servizi o su quelli dei nostri partner.	

I tuoi dati saranno gestiti solo dal personale autorizzato che ne ha necessità per effettuare la propria attività, anche tramite l'utilizzo di strumenti tecnologici. Saranno trattati tutelando in ogni momento la loro riservatezza e i tuoi diritti, nel rispetto della normativa vigente e secondo i principi di liceità e correttezza.

Se ci hai lasciato il consenso alla profilazione per "attività di marketing" la gestiremo tramite un processo automatizzato, con l'obiettivo di studiare e analizzare le tue abitudini.

#### 4. Trattamenti relativi al canone RAI (applicabile solo in caso di fornitura di energia elettrica):

Per poterti addebitare il canone RAI in bolletta, nel rispetto delle normative vigenti, i tuoi dati saranno trattati da tre soggetti: noi, l'Agenzia delle Entrate e Acquirente Unico S.p.A.

Ognuno agirà in qualità di autonomo Titolare del trattamento e tratterà i tuoi dati solo per la parte di propria competenza, nel rispetto dei principi di pertinenza e non eccedenza e per le finalità di cui all'art. 1 commi 154 e 156 della L. 208/2015.

Useremo i dati personali raccolti per la fornitura dell'energia elettrica per poter individuare, in base alla tipologia di tariffa applicata (residente/non residente), chi è l'interessato del canone. In caso di tariffa "residente", il canone sarà inserito automaticamente in bolletta.

Se vuoi maggiori informazioni sul canone RAI puoi visitare il sito [www.canone.rai.it](http://www.canone.rai.it) o contattare il numero verde 800.93.83.62.

#### 5. Quali tuoi dati trattiamo?

I dati personali che tratteremo includono, a titolo esemplificativo:

- i dati anagrafici (es. nome, cognome, codice fiscale e indirizzo);
- i dati di contatto (es. numeri di telefono, indirizzo e-mail);
- i dati di profilazione e marketing (es. interessi e passioni);
- i dati di consumo relativi alla fornitura, i dati finanziari (es. dati di pagamento, IBAN);
- gli altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate;
- i dati contenuti nelle chiamate che registriamo per controllare la qualità del servizio.

Tutti i tuoi dati personali raccolti, anche tramite l'eventuale coinvolgimento di società terze, per permetterti la sottoscrizione del contratto, sono necessari per permetterci di erogare il servizio e adempiere ai nostri obblighi (es. fatturare i tuoi consumi, recuperare eventuali tuoi crediti, svolgere i nostri adempimenti fiscali, contabili ed amministrativi).

È necessario, ai sensi della normativa, raccogliere i dati che permettono di identificare te o il luogo in cui ci hai chiesto di attivare la fornitura. Se non ci fornisci questi dati non potrai sottoscrivere il contratto.

Vale la stessa regola per eventuali dati che potrebbero servire ad applicare al tuo contratto condizioni migliori. Se non ci fornisci i dati in questione potrai sottoscrivere comunque il contratto, ma non saremo in grado di applicarti tali condizioni.

#### 6. A chi comunichiamo i tuoi dati?

I tuoi dati possono essere messi a disposizione di:

- società che prestano servizi informatici, società di marketing o di social media management, istituti bancari, società di servizi bancari, società di servizi di incasso e altre Società del Gruppo A2A che agiranno, a seconda dei casi, come Titolari o Responsabili del trattamento;
- Enti di ricerca e Università, che agiranno quali Titolari dei trattamenti;

- Amministrazioni pubbliche e Autorità di pubblica sicurezza, in adempimento di obblighi di legge, che agiranno quali Titolari dei trattamenti (ad esempio, i tuoi dati potranno essere comunicati all'Agenzia delle Entrate e all'Acquirente Unico S.p.A. nello svolgimento delle attività indicate all'art. 4 e i tuoi dati catastali potranno essere comunicati all'Anagrafe Tributaria);

Non diffonderemo mai i tuoi dati, cioè non li metteremo in nessun caso a disposizione di soggetti ignoti.

## 7. Possiamo trasferire i dati in paesi terzi?

Possiamo farlo soltanto sulla base delle decisioni della Commissione Europea, cioè seguendo le garanzie previste dalla normativa vigente.

## 8. Per quanto tempo conserviamo i tuoi dati?

Li conserveremo soltanto per il tempo necessario a svolgere le finalità per cui sono trattati. In particolare:

Tipo di dati	Periodo di conservazione (massimo)
Dati per emettere i preventivi (se non hai sottoscritto il contratto).	2 mesi dall'invio del preventivo.
Dati necessari alla gestione del tuo contratto.	10 anni dalla data di cessazione del contratto, dall'ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione.
Dati per attività di profilazione legate al marketing.	4 anni dalla raccolta del dato o dall'ultimo aggiornamento del dato.

## 9. Quali sono i tuoi diritti in merito al trattamento dei tuoi dati?

Ci potrai contattare in qualsiasi momento per richiedere:

- di confermare se sia o meno in corso un trattamento dei tuoi dati personali e, in caso, di ottenerne l'accesso (diritto di accesso);
- di rettificare o integrare i dati inesatti o incompleti (diritto di rettifica);
- di cancellare i dati se sussiste uno dei motivi previsti dal Regolamento Privacy (diritto all'oblio);
- di limitare il trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dal Regolamento Privacy (diritto di limitazione);
- di ricevere in un formato leggibile e di uso comune i dati personali che ci hai fornito, e di trasmetterli a un altro titolare del trattamento (diritto alla portabilità);
- di opporci in qualsiasi momento al trattamento eseguito per il perseguimento di un nostro legittimo interesse e per finalità di marketing e profilazione (diritto di opposizione);
- di revocare l'eventuale consenso al trattamento dei tuoi dati, in qualsiasi momento, fermo restando che la revoca non ha retroattività.

Se dai il consenso o ti opponi al trattamento dei dati per finalità di marketing con modalità di contatto automatizzate (ad esempio via SMS, fax, email o notifiche), la tua scelta sarà estesa anche a quelle tradizionali (come posta cartacea o telefonate). In ogni caso, puoi dare il consenso od opporci anche a una sola di queste modalità.

Per esercitare i diritti in merito ai dati trattati, scrivici all'indirizzo [privacy@nen.it](mailto:privacy@nen.it). Puoi modificare i consensi in ogni momento dalla tua area personale o dall'app, oppure cliccando sul link presente sul fondo di tutte le mail che ti inviamo.

Puoi fare reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali qualora ritieni che il trattamento che ti riguarda violi il Regolamento.

## 10. Origine dei dati personali e conseguenze del mancato conferimento

I dati personali necessari per sottoscrivere un contratto sono conferiti da te. Se rifiuti di fornirli non potrai usufruire del servizio.

I dati personali necessari per le sole finalità di marketing sono conferiti da te. Se rifiuti di fornirli non riceverai comunicazioni promozionali o commerciali, ma potrai comunque usufruire dei servizi.

## 11. Processi decisionali automatizzati

Non prenderemo mai decisioni che abbiano un impatto significativo su di te sul tuo contratto basandoci soltanto sul trattamento automatizzato (profilazione compresa). Questo significa che ~~tue~~ decisioni saranno sempre prese in seguito a un intervento umano.

FACSIMILE

Da compilare e inviare esclusivamente nel caso in cui il Cliente voglia esercitare il diritto di ripensamento relativamente al Contratto stipulato.

Da trasmettere all'indirizzo mail: [supporto@nen.it](mailto:supporto@nen.it)

Il modulo deve essere inviato entro i 14 giorni successivi alla data di perfezionamento del contratto, ovvero dalla data in cui il Cliente ha ricevuto da NeN la comunicazione di accettazione della richiesta di fornitura. Si ricorda che, in alternativa, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento direttamente tramite la propria area personale nel sito e nell'app di NeN.

Il / la sottoscritto/a : .....

Nome / Cognome\*: .....

Codice Fiscale\*: .....

Indirizzo\*: .....

Telefono: .....

E-mail: .....

Con la presente notifica il recesso dal contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale identificato dai seguenti dati:

Numero fornitura\*: .....

POD / PDR\*: .....

Indirizzo di fornitura\*: .....

(\*) dati obbligatori

Luogo e data:

Firma: