

DOCUMENTO	Condizioni generali
VERSIONE	3
IN VIGORE DAL	26/10/2026
MERCATO	Libero

Condizioni generali di fornitura

Energia elettrica e gas naturale nel mercato libero, per clienti domestici e non domestici

Queste Condizioni generali valgono per tutti i contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale conclusi con OK ENERGIA SRL dal 26 ottobre 2026. Le condizioni economiche dell'offerta scelta sono nelle Condizioni tecnico-economiche. I commi con l'etichetta **CLIENTI DOMESTICI** valgono solo per chi usa l'energia nella propria abitazione. Quelli con l'etichetta **CLIENTI NON DOMESTICI** valgono solo per imprese, professionisti, condomini ed enti. Tutti gli altri commi valgono per tutti.

Sommario

- | | |
|--|---|
| 1. Definizioni | 16. Recesso del Cliente |
| 2. Oggetto e documenti del contratto | 17. Recesso del Venditore |
| 3. Conclusione del contratto e copia | 18. Clausola risolutiva espressa |
| 4. Diritto di ripensamento | 19. Responsabilità |
| 5. Attivazione della fornitura | 20. Cessione del contratto e dei crediti |
| 6. Durata e rinnovo | 21. Informazioni, reclami e conciliazione |
| 7. Prezzi e aggiornamenti | 22. Contratti non richiesti |
| 8. Modifiche unilaterali delle condizioni | 23. Qualità commerciale e indennizzi automatici |
| 9. Misura e dati di lettura | 24. Clienti vulnerabili e bonus sociale |
| 10. Fatturazione | 25. Comunicazioni |
| 11. Pagamenti | 26. Dati personali |
| 12. Ritardo nei pagamenti, sospensione e riattivazione | 27. Imposte |
| 13. Garanzie | 28. Legge applicabile e foro competente |
| 14. Prestazioni accessorie | 29. Clausole approvate specificamente |
| 15. Mandati al Venditore | |

ART. 1 Definizioni

1.1 In queste Condizioni generali le parole seguenti hanno questo significato:

- **ARERA**: l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, che regola i servizi dell'energia elettrica e del gas.
- **Venditore**: OK ENERGIA SRL, con sede in VIA PROPERZIO, 5, 00193 ROMA (RM), partita IVA 16762421002.
- **Cliente**: chi conclude il Contratto con il Venditore. Il **cliente domestico** usa l'energia nella propria abitazione; il **cliente non domestico** la usa per altre attività, come un'impresa, una professione, un condominio o un ente, secondo le definizioni dell'ARERA.
- **Consumatore**: la persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale (Codice del consumo, articolo 3).
- **Contratto**: l'insieme dei documenti indicati nell'articolo 2.
- **Punto di fornitura**: il punto in cui il Cliente preleva l'energia elettrica, identificato dal codice POD, o riceve il gas naturale, identificato dal codice PDR.
- **Distributore**: l'impresa che gestisce la rete a cui è collegato il Punto di fornitura. Installa e gestisce il contatore e rileva i consumi.
- **SII**: il Sistema Informativo Integrato, gestito dalla società Acquirente Unico, attraverso cui passano i cambi di fornitore e i dati dei Punti di fornitura.

- **Data di attivazione:** il giorno da cui la fornitura del Punto di fornitura è in carico al Venditore.
- **Giorni:** giorni di calendario, salvo dove è scritto «giorni lavorativi».

1.2 I testi dell'ARERA e le leggi citati in queste Condizioni generali sono elencati per esteso in fondo al documento, nella parte «Fonti normative citate».

ART. 2 Oggetto e documenti del contratto

- 2.1** Il Contratto riguarda la fornitura di energia elettrica, di gas naturale o di entrambi ai Punti di fornitura indicati nella Proposta di contratto, alle condizioni economiche dell'offerta scelta dal Cliente.
- 2.2** Il Contratto è formato da questi documenti:
- a. la Proposta di contratto di fornitura, con i dati del Cliente e dei Punti di fornitura, l'offerta scelta e le scelte del Cliente. Dopo la conclusione il Cliente la riceve come Conferma del contratto di fornitura;
 - b. le Condizioni tecnico-economiche dell'offerta scelta;
 - c. queste Condizioni generali di fornitura.
- 2.3** Insieme al Contratto il Cliente riceve il documento «Livelli di qualità commerciale» con gli indennizzi automatici e, se è un cliente domestico, il Modulo per il ripensamento. Il cliente domestico del gas naturale riceve anche il modulo per dichiararsi cliente vulnerabile e, se risulta vulnerabile, la Scheda sintetica del servizio di tutela della vulnerabilità (articolo 24).
- 2.4** Se i documenti non dicono la stessa cosa, per i dati e le scelte del Cliente prevale la Proposta di contratto; per il resto prevalgono le Condizioni tecnico-economiche su queste Condizioni generali.
- 2.5** Il Contratto è integrato dalle regole dell'ARERA e dalle leggi in vigore. Se una regola obbligatoria cambia, si applica la regola nuova anche senza modificare il Contratto (Codice civile, articolo 1339).

ART. 3 Conclusione del contratto e copia

- 3.1** Il Contratto si conclude quando il Cliente accetta la Proposta di contratto del Venditore con le modalità indicate nella Proposta, per esempio confermandola con il codice ricevuto sul cellulare (firma elettronica semplice).
- 3.2** **CLIENTI DOMESTICI** Se il Contratto è concluso per telefono, il Cliente è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o un'accettazione separata che la riproduce, anche con firma elettronica, oppure dopo averla accettata su un altro supporto durevole al cui uso ha dato prima il consenso. In ogni caso il consenso del Cliente vale solo se conferma di aver ricevuto prima il documento con tutte le condizioni contrattuali.
- 3.3** Il Venditore invia al Cliente la conferma del contratto concluso, con tutti i documenti dell'articolo 2, in formato PDF per email o, se il Cliente lo preferisce, su carta. La invia al momento della conclusione o al più tardi entro 10 giorni lavorativi, e comunque prima dell'attivazione della fornitura.
- 3.4** In qualsiasi momento il Cliente può chiedere una copia integrale del Contratto: il Venditore la invia per email senza costi.

ART. 4 Diritto di ripensamento

- 4.1** **CLIENTI DOMESTICI** Se il Contratto è concluso fuori dai locali commerciali del Venditore o a distanza, per esempio sul sito o per telefono, il Cliente domestico può recedere senza oneri e senza dare spiegazioni entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto. Il termine è di 30 giorni se il Contratto è concluso durante una visita non richiesta di un incaricato del Venditore presso l'abitazione del Cliente o durante un'escursione organizzata dal Venditore per promuovere o vendere i propri contratti.
- 4.2** **CLIENTI DOMESTICI** Per esercitare il ripensamento il Cliente invia, prima della scadenza del termine, il Modulo per il ripensamento o un'altra dichiarazione esplicita con uno di questi mezzi: email info@okenergia.it, PEC ok-energia@pec.net, posta a OK ENERGIA SRL, VIA PROPERZIO, 5, 00193 ROMA (RM).

- 4.3** **CLIENTI DOMESTICI** Se il Cliente non chiede l'avvio anticipato, il Venditore avvia le attività per dare corso al Contratto, come la richiesta di cambio di fornitore, solo dopo la fine del periodo di ripensamento.
- 4.4** **CLIENTI DOMESTICI** Il Cliente può chiedere l'avvio anticipato con una richiesta esplicita, su supporto durevole se il Contratto è concluso fuori dai locali commerciali. Con la richiesta riconosce che non potrà più esercitare il ripensamento una volta avviata la fornitura e conferma di aver ricevuto le informazioni sulle conseguenze di questa scelta. La fornitura non parte comunque durante il periodo di ripensamento, ma può partire prima rispetto ai tempi normali.
- 4.5** **CLIENTI DOMESTICI** Se il Cliente esercita il ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato e la fornitura non è ancora partita, il Venditore non chiede alcun corrispettivo. Se la fornitura è partita, il Cliente paga i corrispettivi del Contratto fino alla cessazione della fornitura.
- 4.6** **CLIENTI DOMESTICI** Dopo il ripensamento la fornitura può essere garantita dal venditore precedente, se il contratto con lui non è stato sciolto, oppure dal servizio di ultima istanza, oppure dal Venditore stesso, per il tempo necessario a un nuovo cambio di fornitore o alla chiusura del Punto di fornitura, secondo la scelta del Cliente. Per chiudere il Punto il Cliente chiede la disattivazione al venditore che lo fornisce in quel momento.

ART. 5 Attivazione della fornitura

- 5.1** Il Venditore chiede l'attivazione della fornitura tramite il SII e il Distributore, con la procedura adatta al caso: cambio di fornitore, voltura, subentro o prima attivazione. Prima di chiederla verifica sul SII i dati del Punto di fornitura; se i dati non corrispondono o il Punto non può essere attivato, ne informa il Cliente.
- 5.2** La fornitura parte dalla prima data utile secondo i tempi fissati dall'ARERA per queste procedure, salvo quanto previsto dall'articolo 4 per il ripensamento. Il Venditore comunica al Cliente per email la data di attivazione e, se l'attivazione è rinviata o non avviene, la nuova data o il motivo.
- 5.3** Con la richiesta di cambio di fornitore il Venditore riceve dal SII alcune informazioni sul Punto di fornitura: se è sospeso o chiuso per morosità, se è in corso una richiesta di indennizzo per bollette non pagate a un venditore precedente (articolo 12.13), il mercato di provenienza, le date delle richieste di sospensione e di cambio di fornitore degli ultimi 12 mesi e, per il gas naturale, se il Punto è accessibile. Per il gas naturale queste informazioni le mette a disposizione l'impresa di distribuzione. Sulla base di queste informazioni il Venditore può revocare la richiesta di cambio di fornitore: in questo caso il Contratto non ha esecuzione, gli effetti del recesso dal contratto con il venditore precedente vengono meno e il Venditore lo comunica al Cliente.
- 5.4** **CLIENTI NON DOMESTICI** Se il Contratto è concluso a distanza o fuori dai locali commerciali, prima di chiedere il cambio di fornitore il Venditore invia al Cliente una lettera di conferma, anche per email. La lettera indica il contratto concluso e il servizio fornito, l'indirizzo della fornitura, la data di avvio della fornitura con il Venditore al posto del contratto in essere, il fatto che l'offerta è di mercato libero, la data e il modo in cui il Contratto è stato concluso, il recapito per i reclami e la data di invio.
- 5.5** Il Cliente garantisce di avere titolo per usare il Punto di fornitura e che i dati comunicati al Venditore sono veri.

ART. 6 Durata e rinnovo

- 6.1** Il Contratto è a tempo indeterminato.
- 6.2** Le condizioni economiche dell'offerta valgono per il numero di mesi indicato nella Proposta di contratto e nelle Condizioni tecnico-economiche, a partire dalla Data di attivazione. Se la Proposta di contratto e le Condizioni tecnico-economiche indicano che le condizioni economiche non hanno scadenza, valgono per tutta la durata del Contratto e non si rinnovano: i commi 6.3 e 6.4 non si applicano e il Venditore può modificarle solo secondo l'articolo 8.

- 6.3** Alla scadenza, se le Condizioni tecnico-economiche prevedono il rinnovo automatico, le condizioni economiche si rinnovano alle stesse condizioni per un altro periodo della stessa durata. Per l'energia elettrica il Venditore consegna al Cliente la Scheda sintetica anche prima di ogni proroga, in modo da poterne dimostrare la ricezione.
- 6.4** Se alla scadenza il Venditore vuole applicare condizioni economiche diverse, invia al Cliente per iscritto, su supporto durevole, in modo che gli arrivi almeno 3 mesi prima della scadenza, una «Proposta di rinnovo con modifica delle condizioni economiche» con la Scheda sintetica e con i modi e i termini per rifiutarla e recedere senza oneri. Quando ha i recapiti adatti, il Venditore avvisa il Cliente anche dell'invio della proposta. Se il Cliente non recede, alla scadenza si applicano le nuove condizioni.
- 6.5** Se il Venditore non rispetta queste regole continuano ad applicarsi le condizioni precedenti, salvo che le nuove siano più convenienti per il Cliente. Se non rispetta il preavviso, il Cliente ha diritto all'indennizzo automatico dell'articolo 8.6.

ART. 7 Prezzi e aggiornamenti

- 7.1** Per la fornitura il Cliente paga:
- a. i corrispettivi del Venditore indicati nelle Condizioni tecnico-economiche, come il prezzo dell'energia o del gas e la quota fissa;
 - b. per l'energia elettrica, i corrispettivi per il dispacciamento e per il mercato della capacità: per i clienti domestici il corrispettivo unico fissato dall'ARERA (deliberazione 386/2025/R/com), per i clienti non domestici i corrispettivi indicati nelle Condizioni tecnico-economiche;
 - c. i corrispettivi per i servizi di rete (trasporto, distribuzione e misura) e gli oneri generali di sistema fissati dall'ARERA, applicati senza maggiorazioni;
 - d. le imposte (articolo 27).
- 7.2** I prezzi legati a un indice di mercato, come il PUN per l'energia elettrica e il PSV per il gas naturale, si aggiornano in automatico con la frequenza indicata nelle Condizioni tecnico-economiche. I corrispettivi fissati dall'ARERA cambiano quando l'ARERA li aggiorna. Questi aggiornamenti sono previsti dal Contratto e non sono modifiche unilaterali (articolo 8).
- 7.3** Le Condizioni tecnico-economiche spiegano come si applicano i prezzi, per esempio le perdite di rete per l'energia elettrica e il coefficiente di conversione dei volumi per il gas naturale. I valori in vigore dei corrispettivi fissati dall'ARERA sono pubblicati sul sito www.arera.it.

ART. 8 Modifiche unilaterali delle condizioni

- 8.1** Durante il Contratto il Venditore può modificare unilateralmente le condizioni economiche e le altre clausole del Contratto solo per giustificato motivo. Lo comunica al Cliente per iscritto, su un supporto durevole che il Cliente ha accettato, come l'email, in modo che la comunicazione gli arrivi almeno 3 mesi prima della data da cui la modifica vale; basta 1 mese se la modifica riduce soltanto corrispettivi decisi dal Venditore. Quando ha i recapiti adatti, il Venditore avvisa il Cliente anche dell'invio della comunicazione.
- 8.2** La comunicazione si intitola «Proposta di modifica unilaterale del contratto» e riporta il testo delle condizioni modificate, la data da cui valgono, come recedere senza oneri e le altre informazioni previste dall'ARERA, come la stima della spesa annua. Non è mai contenuta nella bolletta.
- 8.3** Il Cliente che non accetta la modifica può recedere senza oneri con le modalità dell'articolo 16.
- 8.4** Per l'energia elettrica a prezzo fisso, finché valgono le condizioni a prezzo fisso il Venditore non può fare modifiche sfavorevoli al Cliente.
- 8.5** Non sono modifiche unilaterali gli aggiornamenti automatici dei prezzi legati a un indice e dei corrispettivi non decisi dal Venditore (articolo 7.2). Il Cliente li trova indicati nella prima bolletta in cui sono applicati.

- 8.6** Se il Venditore non rispetta queste regole la modifica non si applica, salvo che riduca i prezzi. Se non rispetta il preavviso, il Cliente ha diritto a un indennizzo automatico di 30 euro, accreditato nella prima bolletta utile e comunque entro 8 mesi.

ART. 9 Misura e dati di lettura

- 9.1** Il Distributore è responsabile del contatore e della rilevazione dei consumi. Il Venditore fattura i consumi con i dati di misura messi a disposizione dal Distributore, anche tramite il SII.
- 9.2** Il Venditore usa, in quest'ordine: i dati di misura effettivi rilevati dal Distributore; le autoletture del Cliente validate dal Distributore; i dati stimati.
- 9.3** Quando mancano i dati effettivi il Venditore usa le stime del Distributore oppure, se non sono disponibili, una stima propria fatta così:
- energia elettrica: il consumo annuo del Punto di fornitura risultante al Distributore, diviso per dodici mesi e ripartito tra le fasce orarie per il 40% in F1, il 30% in F2 e il 30% in F3;
 - gas naturale: il consumo annuo del Punto di fornitura previsto dal Distributore, ripartito sui giorni del periodo secondo il profilo di prelievo standard del Punto stabilito dall'ARERA.
- 9.4** Quando arrivano i dati effettivi o un'autolettura validata, il Venditore ricalcola i consumi stimati e fa il conguaglio nella prima bolletta utile. Il Venditore non fattura consumi successivi alla data di emissione della bolletta.
- 9.5** Il Cliente può comunicare l'autolettura nei periodi indicati in bolletta; per il gas naturale anche dall'app del Venditore, dal giorno 1 al giorno 5 di ogni mese. Il Venditore conferma subito, o al più tardi entro 4 giorni lavorativi, se l'autolettura è presa in carico e la invia al Distributore per la validazione. Può scartarla solo se è diversa dall'ultimo dato effettivo di almeno un ordine di grandezza.
- 9.6** In caso di cambio di venditore o di voltura il Cliente può comunicare l'autolettura dal quinto giorno lavorativo prima al terzo giorno lavorativo dopo la data della variazione.
- 9.7** Per il gas naturale, se il tentativo di lettura del Distributore non riesce, per esempio perché il contatore non è accessibile, il Venditore lo segnala al Cliente nella prima bolletta utile e lo invita a comunicare l'autolettura. Fino al primo dato effettivo i consumi sono stimati come nel comma 9.3 e poi ricalcolati come nel comma 9.4.

ART. 10 Fatturazione

- 10.1** Il Venditore emette la bolletta ogni mese, entro il giorno 10 (entro il giorno 8 a febbraio), e comunque entro 45 giorni dall'ultimo giorno di consumo fatturato.
- 10.2** Se il Cliente ha scelto la bolletta elettronica, la riceve in formato PDF all'indirizzo email indicato nel Contratto; altrimenti la riceve per posta. Ricevere la bolletta, elettronica o cartacea, non costa nulla, e il Cliente può cambiare formato in qualsiasi momento senza costi.
- 10.3** Quando la fornitura di un Punto cessa, per esempio per cambio di venditore, recesso o disattivazione, il Venditore invia la bolletta di chiusura in modo che il Cliente la riceva entro 6 settimane dalla cessazione.
- 10.4** Se una bolletta è emessa in ritardo, il Cliente riceve gli indennizzi automatici previsti dall'ARERA (articolo 23).
- 10.5** I clienti domestici, le microimprese e i professionisti possono eccepire la prescrizione degli importi per consumi risalenti a più di due anni (legge 27 dicembre 2017, n. 205, come modificata dalla legge 27 dicembre 2019, n. 160). Quando una bolletta contiene importi di questo tipo, il Venditore lo segnala e indica come eccepire la prescrizione.

ART. 11 Pagamenti

- 11.1** Il Cliente paga ogni bolletta entro la scadenza indicata nella bolletta stessa, cioè entro l'ultimo giorno del mese in cui è emessa. Poiché la bolletta è emessa nei giorni indicati nell'articolo 10.1, il Cliente ha sempre almeno 20 giorni per pagarla.

- 11.2** Il pagamento avviene con addebito diretto sul conto corrente indicato dal Cliente (SEPA Direct Debit), in base al mandato dato con la Proposta di contratto. L'addebito non costa nulla al Cliente, che può chiedere alla propria banca il rimborso di un addebito entro 8 settimane dalla data in cui è stato fatto.
- 11.3** Se l'addebito non va a buon fine, il Cliente paga con bonifico sul conto del Venditore indicato in bolletta.
- 11.4** Il Cliente può chiedere di pagare a rate una bolletta con importi anomali, cioè, per l'energia elettrica, superiore al 150% (clienti domestici) o al 250% (clienti non domestici) dell'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi e, per il gas naturale, superiore al doppio dell'addebito più alto degli ultimi 12 mesi (TIF, articolo 3bis). Numero e scadenze delle rate si concordano con il Venditore, senza interessi.
- 11.5** Le somme a credito del Cliente, per esempio dopo la rettifica di una bolletta già pagata, sono accreditate nella prima bolletta utile o, se superano l'importo della bolletta, pagate con bonifico, nei tempi dell'articolo 23.

ART. 12 Ritardo nei pagamenti, sospensione e riattivazione

- 12.1** Se il Cliente non paga entro la scadenza, deve gli interessi di mora al tasso legale (Codice civile, articolo 1284) dal giorno dopo la scadenza fino al pagamento. Il Venditore non chiede altre penali né costi per i solleciti.
- 12.2** Dal giorno successivo alla scadenza della bolletta non pagata, il Venditore può avviare la procedura per morosità prevista dal TIMOE per l'energia elettrica e dal TIMG per il gas naturale, inviando al Cliente la costituzione in mora con raccomandata con avviso di ricevimento o con posta elettronica certificata (PEC).
- 12.3** La costituzione in mora indica il termine per pagare e la data da cui si calcola, il termine trascorso il quale il Venditore chiederà la sospensione della fornitura, come comunicare l'avvenuto pagamento e gli indennizzi automatici del comma 12.11.
- 12.4** Se il Cliente non paga, il Venditore può chiedere al Distributore, se tecnicamente possibile, la sospensione della fornitura di uno o più Punti di fornitura intestati al Cliente. La richiesta può partire solo quando sono trascorsi almeno 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine per pagare indicato nella costituzione in mora e, da quando il Cliente l'ha ricevuta, almeno 25 giorni per i Punti di fornitura di energia elettrica in bassa tensione e almeno 40 giorni per gli altri Punti di energia elettrica e per il gas naturale.
- 12.5** Per i Punti di fornitura di energia elettrica in bassa tensione, se il contatore lo consente, prima della sospensione il Distributore riduce la potenza al 15% della potenza disponibile. Se dopo 15 giorni dalla riduzione il Cliente non ha ancora pagato, la fornitura viene sospesa.
- 12.6** Per il gas naturale la sospensione si fa chiudendo il Punto di fornitura, cioè chiudendo e sigillando la valvola a monte del contatore. Il Cliente si impegna a consentire al Distributore l'accesso ai locali in cui si trova il contatore, per poter sospendere la fornitura se il Cliente non paga.
- 12.7** Se la sospensione non riesce, il Venditore può chiedere al Distributore di interrompere l'alimentazione con un intervento sull'allacciamento, dopo averlo comunicato al Cliente con raccomandata. L'interruzione comporta la risoluzione del Contratto (articolo 18) e i costi dell'intervento sono a carico del Cliente: per il gas sono addebitati quando il Punto viene riattivato.
- 12.8** Se per un Punto di fornitura del gas l'interruzione dell'alimentazione non è possibile, il Contratto si risolve per morosità e il Venditore trasmette al Distributore:
- a. copia delle bollette non pagate;
 - b. copia della documentazione della costituzione in mora;
 - c. copia della risoluzione del Contratto e della prova che il Cliente l'ha ricevuta;
 - d. copia del Contratto o, se non disponibile, dell'ultima bolletta pagata;
 - e. un documento di sintesi con l'importo del credito non pagato e la documentazione utile a mostrare la morosità.
- 12.9** Il Cliente comunica l'avvenuto pagamento inviando la ricevuta all'indirizzo info@okenergia.it o alla PEC ok-energia@pec.net. Quando il Cliente ha pagato tutte le bollette per cui è stata chiesta la sospensione, il Venditore chiede subito la riattivazione al Distributore. Per l'energia elettrica, se la prova del pagamento

arriva dopo le ore 18 di un giorno feriale, la richiesta parte il giorno dopo. Il Distributore riattiva la fornitura nei tempi fissati dall'ARERA: per l'energia elettrica entro 1 giorno feriale, o entro 1 giorno lavorativo se c'era stata una riduzione della potenza; per il gas naturale entro 2 giorni feriali.

- 12.10** Il Venditore può chiedere al Cliente il corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite fissato dall'ARERA. Il Venditore addebita solo quanto applicato dal Distributore, senza maggiorazioni.
- 12.11** Il Cliente ha diritto a un indennizzo automatico di 30 euro se la fornitura è sospesa, o la potenza ridotta, senza che sia stata inviata la costituzione in mora, e di 20 euro se non sono stati rispettati il termine per pagare o i 3 giorni lavorativi del comma 12.4. In questi casi il Venditore non chiede il corrispettivo di sospensione e riattivazione. L'indennizzo è pagato nella prima bolletta utile o direttamente al Cliente, e comunque entro 8 mesi dalla sospensione.
- 12.12** Per i Punti di fornitura che le regole dell'ARERA non consentono di sospendere, in caso di morosità il Venditore può risolvere il Contratto e la fornitura prosegue con il servizio previsto dall'ARERA per questi casi.
- 12.13** Se il Cliente passa a un altro venditore lasciando bollette non pagate, il Venditore può chiedere l'indennizzo previsto dal sistema indennitario dell'ARERA (TISIND). In questo caso il nuovo venditore addebita al Cliente un corrispettivo a copertura del credito non pagato (corrispettivo CMOR), nei limiti e con le regole del TISIND.

ART. 13 Garanzie

- 13.1** Il Venditore non chiede al Cliente depositi cauzionali né altre garanzie e non applica, per la conclusione o l'esecuzione del Contratto, oneri diversi da quelli indicati nel Contratto.

ART. 14 Prestazioni accessorie

- 14.1** Tramite il Venditore il Cliente può chiedere al Distributore le prestazioni sul Punto di fornitura, come la voltura, il subentro, l'attivazione di un nuovo punto, la disattivazione, la modifica della potenza, lo spostamento del contatore e la verifica del contatore, della tensione o della pressione.
- 14.2** Il Venditore inoltra la richiesta al Distributore nei tempi fissati dall'ARERA e addebita al Cliente solo i corrispettivi applicati dal Distributore secondo le regole dell'ARERA, senza commissioni o maggiorazioni.
- 14.3** Se la verifica conferma che il contatore funziona correttamente, il Cliente paga il costo della verifica applicato dal Distributore. Se il contatore risulta guasto, la verifica non costa nulla al Cliente e il Distributore ricostruisce i consumi.

ART. 15 Mandati al Venditore

- 15.1** Per i Punti di fornitura che passano al Venditore da un altro venditore, il Cliente gli dà procura a recedere, in nome e per conto del Cliente, dal contratto con il venditore precedente. Il recesso si esercita con la richiesta di cambio di fornitore al SII.
- 15.2** Per l'energia elettrica il Cliente dà al Venditore mandato senza rappresentanza per concludere i contratti di trasmissione e distribuzione, con il Distributore, e di dispacciamento, con Terna, relativi ai Punti di fornitura, di cui alla Sezione 2-3.1 «Contratto di dispacciamento e contratto di trasmissione e distribuzione» del TIDE.
- 15.3** Con il mandato il Venditore:
- a. conclude e gestisce a proprio nome questi contratti;
 - b. è responsabile del bilanciamento dei Punti di fornitura verso Terna (BRP) e ne sostiene gli sbilanciamenti;
 - c. risponde verso Terna e verso il Distributore degli obblighi di questi contratti, compresi i pagamenti;
 - d. addebita al Cliente solo i corrispettivi previsti dall'articolo 7.
- 15.4** Con il mandato il Cliente:
- a. paga i corrispettivi di trasmissione, distribuzione, misura e dispacciamento fatturati dal Venditore (articolo 7);

- b. comunica dati corretti sul Punto di fornitura e ogni variazione, come la potenza o l'uso dell'energia;
- c. rispetta le condizioni tecniche di connessione del Distributore e consente al Distributore l'accesso al contatore.

15.5 Per il gas naturale il Venditore, come utente della distribuzione, conclude con il Distributore e con l'impresa di trasporto i contratti necessari per fornire il gas al Punto di fornitura. Il Cliente paga i relativi corrispettivi come previsto dall'articolo 7.

15.6 I mandati terminano quando termina la fornitura del Punto di fornitura.

ART. 16 Recesso del Cliente

16.1 Il Cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza penali né spese di chiusura.

16.2 Per cambiare venditore il Cliente non deve scrivere al Venditore: il recesso lo esercita il nuovo venditore, con la procura del Cliente, insieme alla richiesta di cambio di fornitore al SII.

16.3 Per recedere per altri motivi, per esempio per chiudere la fornitura di un Punto, il Cliente invia la comunicazione di recesso al Venditore per iscritto, con uno dei mezzi dell'articolo 25. Il recesso ha effetto al più tardi un mese dopo il ricevimento della comunicazione. Se il Cliente chiede la chiusura del Punto, il Venditore chiede la disattivazione al Distributore (articolo 14).

16.4 Il Cliente paga la fornitura fino alla data di cessazione e riceve la bolletta di chiusura (articolo 10.3).

ART. 17 Recesso del Venditore

17.1 Il Venditore può recedere dal Contratto con un preavviso di almeno 6 mesi dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. La comunicazione è inviata per iscritto, con un mezzo che permette di verificarne la ricezione, come la raccomandata con avviso di ricevimento o la PEC.

17.2 Per l'energia elettrica a prezzo fisso il Venditore non può recedere finché valgono le condizioni a prezzo fisso.

17.3 Entro la fine del preavviso il Cliente può scegliere un altro venditore. Se non lo fa, la fornitura prosegue con i servizi previsti dall'ARERA per i clienti senza venditore.

ART. 18 Clausola risolutiva espressa

18.1 Il Venditore può risolvere il Contratto, con una comunicazione scritta al Cliente (Codice civile, articolo 1456), nei casi seguenti:

- a. morosità, quando la fornitura è stata sospesa o interrotta e il Cliente non ha pagato, oppure quando il Punto di fornitura non può essere sospeso (articolo 12);
- b. manomissione del contatore o prelievi irregolari accertati dal Distributore;
- c. dichiarazioni non vere del Cliente sui dati necessari alla fornitura, come l'uso dell'energia o il titolo per usare il Punto di fornitura.

18.2 La risoluzione ha effetto dalla data indicata nella comunicazione, nel rispetto dei tempi fissati dall'ARERA. Da quella data il Punto di fornitura passa al venditore scelto dal Cliente o ai servizi previsti dall'ARERA. Il Cliente paga la fornitura fino alla data di risoluzione.

ART. 19 Responsabilità

19.1 La continuità, la sicurezza e la qualità tecnica della fornitura, come la tensione, la pressione del gas e le interruzioni, dipendono dalle reti del Distributore e dei gestori delle reti di trasmissione e di trasporto, che ne rispondono secondo le regole dell'ARERA. Il Venditore non risponde dei danni causati da interruzioni o disservizi delle reti che non dipendono da lui.

19.2 Quando l'ARERA prevede un indennizzo automatico a carico del Distributore, il Venditore lo accredita al Cliente nella prima bolletta utile dopo averlo ricevuto.

- 19.3** Il Venditore non risponde dei ritardi e degli inadempimenti dovuti a cause di forza maggiore o comunque a lui non imputabili, come provvedimenti delle autorità, guasti delle reti o eventi naturali eccezionali.
- 19.4** Il Cliente usa l'energia solo nel Punto di fornitura e per l'uso dichiarato, e risponde dei danni causati da un uso degli impianti non conforme alle norme o al Contratto.
- 19.5** Restano salvi i diritti che la legge riconosce al Cliente consumatore: queste clausole non li limitano.

ART. 20 Cessione del contratto e dei crediti

- 20.1** Il Venditore può cedere il Contratto a un'altra società autorizzata alla vendita di energia elettrica o di gas naturale, che subentra alle stesse condizioni. Il Venditore informa il Cliente per iscritto prima della cessione. Il Cliente che non è d'accordo può recedere senza oneri con le modalità dell'articolo 16.
- 20.2** Il Venditore può cedere a terzi, anche a banche e a società di factoring, i crediti verso il Cliente nati dal Contratto. Il Cliente ne è informato e da quel momento paga al nuovo creditore.
- 20.3** Il Cliente non può cedere il Contratto senza il consenso del Venditore. Se un'altra persona subentra nell'uso del Punto di fornitura si fa una voltura (articolo 14).

ART. 21 Informazioni, reclami e conciliazione

- 21.1** Il Cliente può chiedere informazioni e presentare reclami scritti con uno di questi mezzi: email info@okenergia.it, PEC ok-energia@pec.net, posta a OK ENERGIA SRL, VIA PROPERZIO, 5, 00193 ROMA (RM); oppure con il modulo per i reclami pubblicato nella pagina dei contatti del sito del Venditore. Per informazioni il Cliente può anche telefonare al numero 0686357136.
- 21.2** Il reclamo scritto contiene almeno i dati che servono a identificare il Cliente e la fornitura, come il codice POD o PDR o il codice cliente, e il recapito a cui inviare la risposta. Il modulo per i reclami del Venditore elenca tutti i dati utili.
- 21.3** Il Venditore risponde per iscritto e in modo motivato ai reclami entro 30 giorni dal ricevimento, e alle richieste scritte di informazioni di norma entro 30 giorni. Se il reclamo porta a rettificare una bolletta già pagata, il Venditore accredita la somma dovuta entro 60 giorni; per una doppia fatturazione, entro 15 giorni. Se questi tempi non sono rispettati il Cliente riceve gli indennizzi dell'articolo 23.
- 21.4** Se la risposta al reclamo non lo soddisfa, o se sono passati 40 giorni dall'invio del reclamo senza risposta, il Cliente può attivare gratuitamente il Servizio Conciliazione dell'ARERA (<https://www.arera.it/consumatori/conciliazione>). Il Venditore partecipa alle procedure del Servizio Conciliazione. Per le controversie con il Venditore il tentativo di conciliazione è condizione per poter andare in giudizio.
- 21.5** **CLIENTI DOMESTICI** Il Cliente domestico può rivolgersi anche agli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie iscritti nell'elenco tenuto dall'ARERA.
- 21.6** Per il reclamo e per la conciliazione il Cliente può farsi assistere da una delle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco previsto dall'articolo 137 del Codice del consumo. Informazioni sui propri diritti sono disponibili anche presso lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, numero verde 800 166 654.

ART. 22 Contratti non richiesti

- 22.1** Il Venditore aderisce alla procedura ripristinatoria per i contratti e le attivazioni non richiesti prevista dal TIRV.
- 22.2** **CLIENTI DOMESTICI** Il Cliente domestico che ritiene di non aver chiesto il Contratto può presentare reclamo entro 40 giorni dalla data di emissione della prima bolletta del Venditore.
- 22.3** **CLIENTI NON DOMESTICI** Il Cliente non domestico che ritiene di non aver chiesto il Contratto può presentare reclamo entro 30 giorni da quando ne ha avuto conoscenza: il decimo giorno dopo la consegna al vettore della lettera di conferma dell'articolo 5.4, oppure, se la lettera non c'è, la scadenza della prima bolletta.

- 22.4** Nella risposta al reclamo, sia se lo accoglie sia se lo respinge, il Venditore indica: che il Cliente può tornare al venditore precedente o, se non è possibile, a un fornitore previsto dall'ARERA; come si paga il periodo di fornitura con il Venditore; che il Cliente ha 20 giorni per aderire per iscritto alla procedura ripristinatoria e cosa succede se non aderisce; le altre possibilità di tutela, come la conciliazione.
- 22.5** Se il Cliente aderisce alla procedura, il Venditore annulla le bollette già emesse e per il periodo di fornitura chiede al massimo i corrispettivi fissati dal TIRV. Durante la procedura il Venditore non chiede la sospensione della fornitura per morosità. Se il Venditore ha respinto il reclamo, sulla procedura decide lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.
- 22.6** Il ritorno al venditore precedente avviene il primo giorno del mese successivo o del secondo mese successivo, secondo i tempi del TIRV. Il venditore precedente applica il contratto che aveva con il Cliente, senza oneri aggiuntivi.

ART. 23 Qualità commerciale e indennizzi automatici

- 23.1** Il Venditore rispetta i livelli di qualità commerciale fissati dall'ARERA. Se non rispetta un livello specifico per cause che dipendono da lui, accredita al Cliente un indennizzo automatico, senza che il Cliente debba chiederlo:

PRESTAZIONE DEL VENDITORE	TEMPO MASSIMO	INDENNIZZO
Risposta motivata a un reclamo scritto	30 giorni	30 euro; 60 euro se il ritardo supera il doppio del tempo massimo; 90 euro se supera il triplo
Rettifica di una bolletta già pagata	60 giorni	
Rettifica di una doppia fatturazione	15 giorni	

- 23.2** Il Venditore deve inoltre rispondere ad almeno il 95% delle richieste scritte di informazioni entro 30 giorni (livello generale).
- 23.3** Per la fatturazione l'ARERA prevede questi indennizzi automatici:
- bolletta emessa oltre i 45 giorni dell'articolo 10.1: 6 euro per un ritardo fino a 10 giorni, più 2 euro ogni 5 giorni di ritardo in più, fino a 20 euro per ritardi fino a 45 giorni; 40 euro per ritardi da 46 a 90 giorni; 60 euro oltre i 90 giorni;
 - bolletta di chiusura in ritardo: 4 euro per un ritardo fino a 10 giorni, più 2 euro ogni 10 giorni di ritardo in più, fino a 22 euro.
- 23.4** Gli indennizzi sono accreditati nella prima bolletta utile e comunque entro i tempi fissati dall'ARERA. Non sono dovuti nei casi previsti dall'ARERA, per esempio per cause di forza maggiore o dovute al Cliente o a terzi. Il Venditore accredita al Cliente anche gli indennizzi dovuti dal Distributore, nella prima bolletta utile dopo averli ricevuti.
- 23.5** Tutti i livelli di qualità e gli indennizzi sono descritti nel documento «Livelli di qualità commerciale», consegnato con il Contratto e pubblicato sul sito del Venditore.

ART. 24 Clienti vulnerabili e bonus sociale

- 24.1** **CLIENTI DOMESTICI** Il Cliente vulnerabile, come definito dalle norme in vigore, può scegliere, in alternativa all'offerta del Venditore, le condizioni economiche e contrattuali di fornitura definite dall'ARERA. Informazioni generali sui diritti dei clienti, anche sugli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e sul Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento ai venditori, sono sul sito dell'ARERA www.arera.it/consumatori e al numero verde 800.166.654.

- 24.2** **CLIENTI DOMESTICI** Gas naturale. È vulnerabile il Cliente domestico che si trova in almeno una di queste condizioni: ha il bonus sociale per disagio economico; è una persona con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92; ha l'utenza in una struttura abitativa di emergenza dopo eventi calamitosi; ha più di 75 anni. Il Cliente vulnerabile può scegliere in qualsiasi momento il servizio di tutela della vulnerabilità, alle condizioni economiche e contrattuali definite dall'ARERA (TIVG), chiedendolo al Venditore con uno di questi mezzi: email info@okenergia.it, PEC ok-energia@pec.net, posta a OK ENERGIA SRL, VIA PROPERZIO, 5, 00193 ROMA (RM). Prima della conclusione del Contratto il Cliente vulnerabile riceve la Scheda sintetica di questo servizio.
- 24.3** **CLIENTI DOMESTICI** Per identificarsi come vulnerabile il Cliente compila il modulo di autocertificazione che riceve con la Proposta di contratto (Modulo 2 della deliberazione ARERA 102/2023/R/gas) e lo invia al Venditore con la copia di un documento d'identità valido. L'età la verifica il Venditore dai dati del Contratto; il bonus sociale risulta dal Sistema Informativo Integrato.
- 24.4** **CLIENTI DOMESTICI** Il bonus sociale per disagio economico è riconosciuto in automatico ai clienti domestici con un ISEE entro le soglie di legge, sulla base della dichiarazione sostitutiva unica presentata all'INPS, e il Venditore lo applica in bolletta. Il bonus per disagio fisico, per chi usa apparecchiature elettromedicali per il mantenimento in vita, si chiede al proprio Comune o a un CAF.
- 24.5** Per l'energia elettrica, i clienti a cui è riconosciuto il bonus per disagio fisico rientrano tra i clienti che non possono essere sospesi per morosità (TIMOE, articolo 23; vedi il comma 12.12). Il Cliente che usa apparecchiature elettromedicali per il mantenimento in vita lo comunica anche al Venditore.

ART. 25 Comunicazioni

- 25.1** Il Venditore invia le comunicazioni all'indirizzo email indicato dal Cliente nel Contratto e, quando le regole lo chiedono, per posta raccomandata o PEC. Le comunicazioni messe a disposizione nell'app o nell'area clienti sono segnalate al Cliente con una notifica.
- 25.2** Il Cliente invia le comunicazioni scritte al Venditore con uno di questi mezzi: email info@okenergia.it, PEC ok-energia@pec.net, posta a OK ENERGIA SRL, VIA PROPERZIO, 5, 00193 ROMA (RM).
- 25.3** Il Cliente comunica subito al Venditore ogni cambio dei propri recapiti, dei dati di fatturazione e dell'uso dell'energia.

ART. 26 Dati personali

- 26.1** Il Venditore tratta i dati personali del Cliente come titolare del trattamento, secondo il Regolamento (UE) 2016/679, per concludere ed eseguire il Contratto e per gli obblighi di legge, come descritto nell'informativa sul trattamento dei dati personali pubblicata sul sito del Venditore (www.okenergia.it). I dati necessari alla fornitura sono comunicati al Distributore, al SII e agli altri soggetti previsti dalle regole del settore.
- 26.2** I consensi facoltativi, per esempio per le comunicazioni commerciali, sono raccolti a parte e il Cliente può revocarli in qualsiasi momento.

ART. 27 Imposte

- 27.1** Sono a carico del Cliente le imposte e gli altri oneri fiscali previsti dalla legge, come le accise, l'addizionale regionale sul gas e l'IVA, nella misura in vigore.
- 27.2** Le aliquote dipendono anche dall'uso dell'energia dichiarato dal Cliente. Il Cliente che ha diritto ad aliquote agevolate o a esenzioni presenta al Venditore le dichiarazioni previste dalla legge e comunica ogni cambiamento. Il Cliente risponde delle conseguenze di dichiarazioni non vere o non aggiornate.

ART. 28 Legge applicabile e foro competente

- 28.1** Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

28.2 Per le controversie con un Cliente consumatore è competente il giudice del luogo di residenza o di domicilio del Cliente (Codice del consumo, articolo 66-bis).

28.3 Per le controversie con tutti gli altri Clienti è competente in via esclusiva il foro di Perugia.

ART. 29 Clausole approvate specificamente

29.1 Con la Proposta di contratto il Cliente approva specificamente, ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice civile, queste clausole: articolo 6 (durata e rinnovo del contratto); articolo 8 (modifiche unilaterali delle condizioni); articolo 18 (clausola risolutiva espressa); articolo 17 (recesso del Venditore); articolo 19 (limitazioni di responsabilità); articolo 28 (foro competente); articolo 12 (interessi di mora, costituzione in mora e sospensione per morosità); articolo 20 (cessione del contratto e del credito); articolo 21 (gestione dei reclami).

Fonti normative citate

Citazione per esteso dei testi richiamati con sigle o abbreviazioni. I provvedimenti dell'ARERA sono pubblicati su www.arera.it; le regole che cambiano si applicano nella versione in vigore.

- Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali: Allegato A alla deliberazione ARERA 366/2018/R/com.
- TIF, Testo integrato delle disposizioni in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale: Allegato A alla deliberazione ARERA 4 agosto 2016, 463/2016/R/com.
- TIQV, Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale: Allegato A alla deliberazione ARERA 21 luglio 2016, 413/2016/R/com.
- TICO, Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie (Servizio Conciliazione): Allegato A alla deliberazione ARERA 5 maggio 2016, 209/2016/E/com.
- TIMOE, Testo integrato morosità elettrica: Allegato A alla deliberazione ARERA 29 maggio 2015, 258/2015/R/com. TIMG, Testo integrato morosità gas: Allegato A alla deliberazione ARERA 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11.
- TISIND, Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale: Allegato A alla deliberazione ARERA 593/2017/R/com.
- TIRV, Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria: Allegato A alla deliberazione ARERA 6 aprile 2017, 228/2017/R/com.
- TIDE, Testo integrato del dispacciamento elettrico: Allegato A alla deliberazione ARERA 25 luglio 2023, 345/2023/R/eel.
- Recesso dai contratti di fornitura: Allegato A alla deliberazione ARERA 9 giugno 2016, 302/2016/R/com. Corrispettivi delle offerte per i clienti domestici: deliberazione ARERA 5 agosto 2025, 386/2025/R/com.
- Codice del consumo: decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Gazzetta Ufficiale n. 235 dell'8 ottobre 2005, supplemento ordinario n. 162). Legge 27 dicembre 2017, n. 205 (Gazzetta Ufficiale n. 302 del 29 dicembre 2017, supplemento ordinario n. 62), articolo 1, commi da 4 a 10, sulla prescrizione di due anni, come modificata dalla legge 27 dicembre 2019, n. 160 (Gazzetta Ufficiale n. 304 del 30 dicembre 2019, supplemento ordinario n. 45).
- Regolamento (UE) 2016/679 (Gazzetta ufficiale dell'Unione europea L 119 del 4 maggio 2016). Codice civile, articoli 1284, 1339, 1341, 1342 e 1456.