

Etra Energia

Fascicolo Cliente Domestico

Offerta PLACET

Mercato Libero



Documentazione allegata:

- 1 Informazioni preliminari alla conclusione del contratto
- 2 Condizioni generali di fornitura
- 3 Informativa sul trattamento dei dati personali
- 4 Livelli di qualità commerciale del servizio di vendita dell'energia elettrica
- 5 Modulo per reclami, richieste di informazioni e suggerimenti
- 6 Modulo reclami per fatturazione di importi anomali
- 7 Codice di Condotta Commerciale – Nota Informativa per il Cliente

Per qualsiasi tipo di informazione o chiarimento contatta il nostro Servizio Clienti chiamando il numero verde gratuito:

800 766 858

Rev. 07 del 12/2020

Si forniscono di seguito, in forma schematica, le **informazioni preliminari alla conclusione del contratto** previste dal Codice di condotta commerciale, di cui alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) 366/2018/R/com del 28.06.2018 (e ss. mm. e ii.). Ulteriori informazioni sono contenute nella Documentazione contrattuale.

RIFERIMENTI DELLA SOCIETÀ E CANALI DI CONTATTO

| | |
|--|---|
| Società | Etra Energia S.r.l. Sede legale: Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV) |
| Telefono | Numero verde 800 766 858 |
| Fax | +39 0438 964246 |
| E-mail per richieste informazioni | servizio.clienti@etraenergia.it |
| Servizio Clienti | Numero Verde 800 766 858 Lun – Ven 8.00 – 20.00 Sab 8.00 – 18.00 |
| Indirizzo per inoltrare reclami | Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV) E-mail: rapporti.clienti@etraenergia.it Fax: +39 0438 964246 |

INFORMAZIONI RIGUARDANTI IL CONTRATTO E LE CONDIZIONI ECONOMICHE

| | |
|---|--|
| Principali caratteristiche del servizio e condizioni limitative dell'Offerta | Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione alternativamente di energia elettrica o di gas naturale presso il punto di fornitura del Cliente. É esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi. L'offerta non è cumulabile con ulteriori promozioni proposte dalla Società nel Mercato Libero. |
| Condizioni economiche di fornitura | Il Contratto prevede l'applicazione delle condizioni economiche indicate nell'Offerta Commerciale prescelta, Offerta PLACET luce o gas, fissa o variabile, che costituisce parte integrante e sostanziale dello stesso. |
| Modalità di determinazione eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi | Le modalità di determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi sono indicati nell'Offerta Commerciale, che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto. |
| Forme di garanzia richieste | Ai Clienti che concludono il Contratto, viene richiesta una garanzia nella forma di deposito cauzionale. L'importo del deposito è pari a: GAS a) per i punti di riconsegna nella titolarità di Clienti ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa annua ai sensi del TIBEG: <ul style="list-style-type: none"> • Euro 25,00 (venticinque/00), per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno; • Euro 77,00 (settantasette/00), per i Clienti con consumo da 500 Smc/anno fino a 5.000 Smc/anno; • valore di una mensilità di consumo medio annuo al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno. b) per tutti gli altri punti di riconsegna: <ul style="list-style-type: none"> • Euro 30,00 (trenta/00) , per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno; • Euro 90,00 (novanta/00), per i Clienti con consumo da 500 fino a 1.500 Smc/anno; • Euro 150,00 (centocinquanta/00), per i Clienti con consumo da 1.500 fino a 2.500 |

| | |
|--|---|
| | <p>Smc/anno;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Euro 300,00 (trecento/00), per i Clienti con consumo da 2.500 fino a 5.000 Smc/anno; • valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno. <p><u>LUCE</u></p> <p>a) per i punti di prelievo nella titolarità di Clienti ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa annua ai sensi del TIBEG, l'ammontare massimo del deposito cauzionale è determinato in misura pari a Euro 5,2 (cinque/20) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata;</p> <p>b) per tutti gli altri punti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Euro 11,50 (undici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i Punti di Prelievo nella titolarità dei Clienti Domestici; • Euro 15,50 (quindici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i Punti di Prelievo nella titolarità dei Clienti Non Domestici con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; • non superiore alla migliore stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione, per tutti i Punti di Prelievo nella titolarità dei Clienti Non domestici con potenza disponibile superiore a 16,5 kW. |
| <p>Come vengono utilizzati i dati di lettura e criterio adottato per la stima dei consumi</p> | <p>La quantificazione dei consumi di energia elettrica o di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore.</p> <p>I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura secondo il seguente ordine:</p> <p>a) dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;</p> <p>b) autoletture comunicate dal Cliente, con le modalità e le tempistiche indicate in fattura, e validate dal Distributore;</p> <p>c) dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dalla Società sulla base dei consumi storici effettivi.</p> <p>In caso di stima propria, la Società determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del Cliente, riducendo al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e stimati.</p> <p>In ogni caso, in assenza di una lettura rilevata o di un'autolettura valida, il Venditore informa il Cliente delle cause che hanno impedito la lettura tramite apposita comunicazione inserita in fattura o allegata alla stessa.</p> <p>Con riferimento alla fornitura di gas naturale, nel caso in cui sia installato un gruppo di misura non dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione ai fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.</p> |
| <p>Periodicità di emissione delle fatture</p> | <p>Le fatture vengono emesse con la seguente frequenza:</p> <p><u>Fornitura di GAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • almeno quadrimestrale, per i Clienti gas con consumi fino a 500 Smc/anno; • bimestrale, per Clienti gas con consumi da 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno; • mensile, per Clienti gas con consumi uguali o superiori a 5.000 Smc/anno, o per punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero; <p><u>Fornitura di LUCE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • bimestrale, per Clienti domestici e non domestici connessi in bassa tensione e con potenza inferiore o uguale a 16,5 kW; • mensile, per Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza superiore a 16,5 kW. <p>La fattura è emessa entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>Modalità e termini di pagamento delle fatture</p> | <p>Il pagamento delle fatture può essere effettuato a mezzo di versamento su c/c postale, addebito automatico su c/c bancario o postale, gratuitamente presso gli Istituti bancari indicati in bolletta oppure con altra forma utilizzata dalla Società indicata in bolletta.</p> <p>Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento entro 20 giorni dalla data di emissione della fattura.</p> |
| <p>Conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture</p> | <p>Se il Cliente non rispetta il termine di pagamento indicato nella fattura, la Società richiede al medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento, aumentato di 3,5 punti percentuali. Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto, è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.</p> <p>La Società può richiedere il pagamento delle spese postali relative all'invio del sollecito di pagamento.</p> <p>In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti, la Società invierà al Cliente una comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata oppure posta elettronica certificata (PEC), con preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento. Tale termine non sarà inferiore a 15 (quindici) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata o a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC o comunque non inferiore a 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.</p> <p>In quest'ultimo caso la data di consegna al vettore postale della comunicazione di costituzione in mora non potrà essere superiore a 3 (tre) giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della stessa, ferma restando la facoltà della Società di consegnare la comunicazione al vettore postale entro un termine non superiore a 5 (cinque) giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di pagamento di 20 (venti) giorni solari sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato ed il termine minimo di 3 (tre) giorni lavorativi.</p> <p>Trascorsi inutilmente 3 (tre) giorni dalla scadenza del termine ultimo di pagamento, la Società, senza ulteriori avvisi, potrà chiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In questo caso la Società si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e riattivazione, nel limite dell'ammontare previsto dall'ARERA o definito nel prezzario del Distributore.</p> <p>Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) euro 30,00 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità o, nel caso dell'energia elettrica, sia stata effettuata una riduzione di potenza; b) euro 20,00 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o, nel caso dell'energia elettrica, sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante alternativamente: <ol style="list-style-type: none"> i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; ii. il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione di costituzione messa in mora; iii. il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura. |

| | |
|---|---|
| <p>Modalità e tempi per l'avvio dell'esecuzione del contratto di fornitura</p> | <p>Il Cliente, sulla base del modulo Richiesta di fornitura predisposto dalla Società, formula una proposta di Contratto irrevocabile per i 45 (quarantacinque) giorni successivi alla sua sottoscrizione. Entro tale termine la Società comunica per iscritto l'accettazione o il rifiuto della proposta. Decorso inutilmente tale termine la proposta si intende revocata.</p> <p>Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione della Società.</p> <p>L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. L'attivazione ha luogo nel termine indicato nel modulo c), "nota informativa per il Cliente finale", contenuto nella Documentazione contrattuale, parte integrante del Contratto.</p> |
| <p>Durata di validità dell'offerta e modalità di adesione al contratto</p> | <p>Le condizioni economiche previste dall'offerta PLACET saranno applicate per 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione della fornitura.</p> <p>Con un anticipo di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, la Società comunicherà in forma scritta al Cliente le nuove condizioni economiche che, in mancanza di una diversa scelta del Cliente, saranno applicate nei successivi 12 (dodici) mesi.</p> <p>Il Cliente può aderire al contratto recandosi presso uno dei punti vendita più vicini o, nel caso di forniture per uso domestico, compilando l'apposita richiesta di fornitura web collegandosi al sito della Società.</p> |
| <p>Modalità per ottenere ulteriori informazioni sulle Condizioni Economiche applicate</p> | <p>Ulteriori informazioni sui corrispettivi applicati si possono ottenere contattando il nostro Servizio Clienti.</p> |
| <p>Durata del contratto, condizioni di rinnovo e facoltà di recesso</p> | <p>Il Contratto è a tempo indeterminato.</p> <p>Il Cliente può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto per cambiare fornitore, rilasciando al nuovo fornitore, in occasione della stipula del Contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere.</p> <p>Nel caso in cui il Cliente intenda recedere non per cambiare fornitore ma per cessare la fornitura, o per altre motivazioni, è dovuto un preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore.</p> <p>La Società può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta.</p> |
| <p>Modalità e termini per l'esercizio del diritto di ripensamento</p> | <p>Il Cliente domestico, nel caso in cui il contratto sia stato concluso a distanza o al di fuori degli uffici commerciali del Venditore, può recedere dal contratto senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto, secondo quanto previsto dal Codice del Consumo, utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione dalla Società o presentando una qualsiasi altra dichiarazione scritta (a mezzo raccomandata A/R, o lettera semplice, o fax o posta elettronica).</p> |
| <p>Informazioni inerenti l'esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento</p> | <p>Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, il Contratto non avrà esecuzione salvo che il Cliente domestico richieda espressamente che le procedure per dar corso all'attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.</p> <p>Tale richiesta non comporta in alcun caso per il Cliente domestico la perdita del diritto di ripensamento.</p> <p>Qualora il Cliente finale domestico eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'attivazione della medesima, la Società può chiedere un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23,00 (ventitrè) Euro IVA esclusa.</p> <p>Qualora al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'attivazione della</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>fornitura sia già avvenuta o non possa essere impedita, il Cliente domestico è altresì tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.</p> |
| <p>Informazioni sulla gestione dei reclami e sui diritti dei consumatori</p> | <p>Eventuali reclami scritti o richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente alla Società utilizzando gli appositi moduli allegati al Contratto o scaricabili all'indirizzo www.etraenergia.it.</p> <p>La Società provvederà a fornire risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente, riportati nell'allegato Informativa sui livelli di qualità commerciale.</p> <p>In tale allegato sono riportati oltre ai livelli di qualità commerciale in vigore, anche gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali livelli di qualità da parte della Società relativo all'anno precedente.</p> <p>Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale la Società non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità o, in alternativa, presso le Camere di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura e – se Cliente domestico – presso uno degli Organismi ADR (il cui elenco è disponibile sul sito web dell'ARERA).</p> <p>L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.</p> |
| <p>Contratto o attivazione contestati (Deliberazione ARERA 228/2017/R/com)</p> | <p>Etra Energia S.r.l. ha aderito volontariamente alla procedura ripristinatoria impegnandosi, una volta accertata la fondatezza del "reclamo per contratto o attivazione contestati", a fornire al Distributore ed al venditore precedente tutte le informazioni utili per consentire, senza alcun onere a carico del Cliente, il ritorno dello stesso alle vecchie condizioni di fornitura.</p> |
| <p>Effetti del passaggio al mercato libero</p> | <p>Con il passaggio nel Mercato Libero, a seguito della sottoscrizione di un'Offerta PLACET da parte di un Cliente servito in tutela (gas) o maggior tutela (energia elettrica), trovano applicazione le Condizioni Contrattuali, stabilite dall'ARERA, e le Condizioni economiche previste dall'Offerta prescelta, liberamente definite dalla Società di Vendita sulla base di una struttura di prezzo standard definita dall'ARERA, anziché le condizioni contrattuali ed economiche definite dall'ARERA per i Clienti del mercato tutelato.</p> <p>Il Cliente, fino alla completa liberalizzazione del mercato, potrà in ogni momento recedere dal contratto e sottoscrivere un contratto di fornitura nel mercato tutelato.</p> |
| <p>Scheda di confrontabilità della spesa</p> | <p>Come previsto dal Codice di condotta commerciale, ai Clienti domestici che sottoscrivono il contratto di energia elettrica o di gas naturale viene messa a disposizione una Scheda di confrontabilità della spesa, che permette di mettere a confronto la spesa annua complessiva derivante dall'applicazione delle condizioni economiche previste dall'ARERA per i Clienti del mercato tutelato con quella derivante dall'applicazione delle Condizioni Economiche previste dall'Offerta commerciale prescelta.</p> |
| <p>Modalità attraverso le quali è possibile ottenere in forma scritta le suddette informazioni preliminari</p> | <p>Qualora il Cliente desideri ricevere le informazioni preliminari in forma scritta, può contattare telefonicamente il Servizio Clienti o inoltrare una richiesta scritta alla Società utilizzando i canali di contatto a disposizione.</p> |

OFFERTA PLACET

MODULO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA AI CLIENTI DOMESTICI

Sommario

| | | |
|--------------|---|----|
| Articolo 1. | Definizioni e normativa di riferimento | 3 |
| Articolo 2. | Oggetto | 6 |
| Articolo 3. | Conclusione del Contratto..... | 7 |
| Articolo 4. | Procura a recedere..... | 7 |
| Articolo 5. | Diritto di ripensamento | 8 |
| Articolo 6. | Revoca della richiesta di switching | 9 |
| Articolo 7. | Conclusione dei contratti con il Distributore e con Terna | 10 |
| Articolo 8. | Attivazione della fornitura..... | 10 |
| Articolo 9. | Condizioni Economiche..... | 11 |
| Articolo 10. | Durata del contratto, rinnovo e recesso | 11 |
| Articolo 11. | Fatturazione | 12 |
| Articolo 12. | Rateizzazione | 15 |
| Articolo 13. | Garanzie a carico del cliente finale | 17 |
| Articolo 14. | Interessi di mora..... | 18 |
| Articolo 15. | Inadempimento del Cliente..... | 18 |
| Articolo 16. | Prestazioni di competenza del Distributore | 20 |
| Articolo 17. | Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche..... | 21 |
| Articolo 18. | Forza maggiore | 21 |
| Articolo 19. | Responsabilità | 21 |
| Articolo 20. | Clausola risolutiva espressa..... | 22 |
| Articolo 21. | Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni | 22 |
| Articolo 22. | Integrazione del contratto | 23 |
| Articolo 23. | Cessione del contratto | 23 |
| Articolo 24. | Comunicazioni..... | 23 |
| Articolo 25. | Legge applicabile e foro competente | 24 |
| Articolo 26. | Risoluzione extra-giudiziale delle controversie..... | 24 |
| Articolo 27. | Dati personali..... | 24 |

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

Articolo 1. Definizioni e normativa di riferimento

ARERA: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, G.U. n. 270 del 18 novembre 1995;

Attivazione della fornitura: è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione del servizio di dispacciamento e trasporto dell'energia elettrica il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore;

Bolletta 2.0: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM come successivamente modificato e integrato;

Cessazione della fornitura: è lo scioglimento, per qualunque causa, del contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente finale, strumentale o comunque connesso con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una voltura;

Cliente o Cliente finale: è la persona fisica che acquista energia elettrica per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali;

Clients non disalimentabili: sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti domestici di energia elettrica titolari di bonus sociale per disagio fisico;

Clients titolari di bonus sociale: sono i Clienti domestici che risultino in condizioni di disagio economico e/o in condizioni di disagio fisico così come definiti all'articolo 2, commi 2.2 e 2.3 del TIBEG;

Codice di condotta commerciale: è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, approvato con deliberazione 366/2018/R/com del 28.06.2018 (e ss. mm. e ii.), come successivamente modificato e integrato;

Codice del consumo: è il d.lgs. 206/05, G.U. n. 235 del 8 ottobre 2005 come successivamente modificato e integrato;

Codice in materia di protezione dei dati personali: è il d.lgs. 196/03, G.U. n. 174 del 29 luglio 2003, come successivamente modificato e integrato;

Contratto: è il contratto di fornitura di energia elettrica concluso sulla base dell'Offerta PLACET e regolato dalle presenti Condizioni generali di fornitura e dalle Condizioni economiche;

Distributore: è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art. 9 del d.lgs.79/99, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;

Documentazione contrattuale: è l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto e consta delle presenti Condizioni generali di fornitura e almeno di:

- a) modulistica per la conclusione dell'offerta PLACET;
- b) informazioni preliminari alla conclusione del contratto, ai sensi dell'Articolo 9, comma 9.1, lettere da a. a g. del Codice di condotta commerciale;

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

- c) nota informativa per il Cliente finale;
- d) modulistica recante le condizioni economiche;
- e) scheda di confrontabilità;
- f) informazioni sul mix energetico;
- g) informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale;
- h) modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento per i soli Clienti finali domestici;
- i) modulo per la presentazione dei reclami;
- j) modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali;
- k) informativa sul trattamento per i dati personali;
- l) ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto¹.

Fattura: è il documento denominato *bolletta sintetica*, oggetto della disciplina della Bolletta 2.0 che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. La bolletta sintetica non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante “Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”;

Fattura di chiusura: è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica in essere tra Fornitore e Cliente finale;

Fattura di periodo: è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale;

Fornitore: è la controparte venditrice del Cliente finale nell'ambito di un Contratto;

Forza maggiore: è ogni evento imprevedibile e inevitabile non imputabile alle parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione;

Gruppo di misura o misuratore: è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura dell'energia elettrica prelevato presso il Punto di fornitura;

Mercato libero: è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare l'energia elettrica;

Offerte PLACET: sono offerte di mercato libero, formulate distintamente con riferimento al settore dell'energia elettrica e al settore del gas naturale e a Prezzo

¹ QUANTO INDICATO ALLA LETTERA I) INCLUDE QUALSIASI MODULO O DOCUMENTO MESSO A DISPOSIZIONE DAL FORNITORE AL CLIENTE FINALE. A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO: MODULO PER DICHIARAZIONE E ISTANZA PER LE AGEVOLAZIONI FISCALI PREVISTE DALLA NORMATIVA VIGENTE, DOCUMENTAZIONE PER ALLACCIO/VOLTURA/SUBENTRO, DOCUMENTAZIONE ATTESTANTE IL TITOLO SULL'IMMOBILE ECC.

Il presente Modulo è redatto da AREGA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

Libero A Condizioni Equiparate di Tutela, disciplinate dall'Allegato A alla deliberazione dell'AREGA 27 luglio 2017 555/2017/R/COM e s.m.i;

Parti: sono il Cliente e il Fornitore;

Potenza contrattualmente impegnata: è il livello di potenza, indicato nei contratti, reso disponibile dal Distributore ove siano presenti dispositivi atti a limitare la potenza prelevata; per motivi di sicurezza o di continuità di servizi di pubblica utilità il Distributore può derogare dall'installazione del limitatore di potenza;

Potenza disponibile: è la massima potenza prelevabile in un punto di prelievo senza che il cliente finale sia disalimentato; la potenza disponibile è la potenza per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, ovvero la potenza richiesta dal titolare del punto di prelievo, ridotta rispetto a quella per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, a condizione che la riduzione di potenza sia stata richiesta dal titolare del punto di prelievo e fissata contrattualmente;

Punto di fornitura: è il punto di prelievo in cui il Fornitore mette a disposizione l'energia elettrica;

Servizio di maggior tutela: è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'art. 1, comma 2, della legge 3 agosto 2007, n. 125/07, G.U. n.188 del 14 agosto 2007, riservato ai clienti finali domestici e ai clienti finali non domestici interamente connessi in bassa tensione aventi meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro;

SII: è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129, G.U. n.192 del 18 agosto 2010;

Sistema indennitario: è il sistema che garantisce un indennizzo al Fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a fatture che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 5 (cinque) mesi di erogazione della fornitura di energia elettrica prima della data di effetto dello *switching* per il servizio prestato, disciplinato con deliberazione dell'AREGA 3 agosto 2017, 593/2017/R/com e successive modifiche e integrazioni;

Supporto durevole: è ogni strumento che permetta al Fornitore e al Cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica;

Switching: è la successione di un utente del dispacciamento ad un altro sullo stesso punto di prelievo attivo o l'attribuzione ad un utente del dispacciamento di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato;

Terna: è la società Terna S.p.A. che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell'art. 1, comma 1, del d.lgs 6 marzo 1999, n. 79, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

TIBEG: il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale;

TIC: è il Testo integrato connessioni per il periodo di regolazione 2016-2019;

TICO: è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico;

TIF: è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale;

TIMOE: è il Testo integrato morosità elettrica;

TIQE: è il Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023;

TIQV: è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;

TIV: è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali.

Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito www.arera.it.

Articolo 2. Oggetto

- 2.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di energia elettrica al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura individuato, secondo le presenti Condizioni generali di fornitura e le Condizioni economiche offerte nell'ambito della presente Offerta PLACET.
- 2.2 È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi, anche mediante la sottoscrizione di patti aggiuntivi e integrativi del Contratto.
- 2.3 Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di dispacciamento e trasporto ovvero di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'Articolo 7.
- 2.4 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare l'energia elettrica messa a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare l'energia elettrica per usi differenti da quelli dichiarati, oltre i limiti della potenzialità massima installata e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.
- 2.5 È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere l'energia elettrica a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

Articolo 3. Conclusione del Contratto

- 3.1 Il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una proposta di contratto irrevocabile per 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro quest'ultimo termine il Fornitore comunica per iscritto su Supporto durevole al Cliente l'accettazione o il rifiuto della proposta. Decorso inutilmente il predetto termine, la proposta di Contratto si intende revocata. Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione del Fornitore. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettivo da parte del Fornitore.
- 3.2 Al momento della conclusione del Contratto o, se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione della Documentazione contrattuale, al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque prima dell'Attivazione della fornitura, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della Documentazione contrattuale in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro Supporto durevole.
- 3.3 Qualora il Contratto sia concluso con un Cliente fuori dei locali commerciali, il Fornitore è tenuto a fornire al Cliente una copia del Contratto firmato o la conferma del Contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente è d'accordo, su un altro Supporto durevole. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo per i contratti telefonici, nel caso di qualsiasi contratto a distanza, il Fornitore fornisce al Cliente la conferma del Contratto concluso su Supporto durevole, prima dell'Attivazione della fornitura.
- 3.4 Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli di cui alle lettere da f) a j) della Documentazione contrattuale con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla *home page*, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici.
- 3.5 La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.
- 3.6 Nei casi diversi dal cambio di fornitore (ad esempio voltura o nuovi allacci), il cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti.

Articolo 4. Procura a recedere

- 4.1 In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza a Etra Energia S.r.l. perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal contratto con il precedente Fornitore con le modalità di cui al successivo comma 4.2. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

- 4.2 Una volta trascorso l'eventuale termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, ovvero nei casi in cui quest'ultimo richieda l'attivazione anticipata della fornitura ai sensi del successivo comma 5.3, il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

Articolo 5. Diritto di ripensamento

- 5.1 Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità, a propria scelta:
- a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati nell'apposito modulo h) contenuto nella Documentazione contrattuale, parte integrante del Contratto.
 - b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.
- 5.2 L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente.
- 5.3 Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.
- 5.4 La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento.
- 5.5 Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23 euro IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.
- 5.6 Le Parti prendono atto che:
- a) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento e non ha fatto precedentemente richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, la fornitura continua a essere garantita dal precedente Fornitore;
 - b) se il Cliente esercita il diritto di ripensamento avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura ed essa sia già stata

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

attivata o non sia più possibile impedirne l'attivazione, lo stesso Cliente può individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario sarà attivato il Servizio di maggior tutela.

- 5.7 Nei casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.

Articolo 6. Revoca della richiesta di switching

- 6.1 Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto sia concluso per cambio Fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di *switching* in base alle seguenti informazioni:
- a) se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;
 - b) se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa;
 - c) il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e Servizio di maggior tutela;
 - d) le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*;
 - e) le date delle eventuali richieste di *switching*, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*;
- 6.2 In aggiunta a quanto disposto al precedente comma, il Fornitore può esercitare la predetta revoca qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento successivamente alla presentazione, da parte del Fornitore, della richiesta di *switching* entro l'ultima data utile.
- 6.3 Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di *switching*, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.
- 6.4 Superato il termine di cui al comma 6.3, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.
- 6.5 Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di:

- a) ritirare la richiesta di *switching* per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore;
- b) confermare la richiesta di *switching*, rivalendosi sul Cliente finale.

Articolo 7. Conclusione dei contratti con il Distributore e con Terna

- 7.1 Per le offerte di energia elettrica, ai fini dell'Articolo 2 il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza a titolo gratuito al Fornitore per la conclusione del contratto di trasporto con il Distributore e del contratto di dispacciamento con Terna.
- 7.2 Per la conclusione dei suddetti contratti, il Fornitore si serve di uno o più soggetti terzi. Nei casi di inadempimento del Fornitore verso uno o più di tali soggetti, il Contratto continuerà ad essere eseguito fino alla data di risoluzione del contratto di trasporto o dispacciamento e la fornitura verrà comunque garantita, qualora il Cliente non trovi un altro Fornitore, nell'ambito del Servizio di maggior tutela.
- 7.3 Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.
- 7.4 Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di connessione e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

Articolo 8. Attivazione della fornitura

- 8.1 L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. L'attivazione ha luogo nel termine indicato nel modulo c), "nota informativa per il Cliente finale", contenuto nella Documentazione contrattuale, parte integrante del Contratto.
- 8.2 La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore.
- 8.3 Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

Articolo 9. Condizioni Economiche

- 9.1 Le Condizioni economiche sono le condizioni di prezzo proposte al Cliente nell'ambito della presente Offerta PLACET, sono allegate al presente Contratto e ne costituiscono parte integrante. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto

Articolo 10. Durata del contratto, rinnovo e recesso

- 10.1 Il Contratto è a tempo indeterminato.
- 10.2 Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura.
- 10.3 Trascorsi i 12 mesi di cui al comma 10.2 il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento di tale comunicazione da parte del cliente stesso. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione². In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate.
- 10.4 La comunicazione di cui al precedente comma 10.3 non sarà trasmessa all'interno della fattura o congiuntamente a essa. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.
- 10.5 Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione di cui al comma 10.3, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche. Ai fini del calcolo del prezzo di cui al presente comma, il venditore utilizza il consumo annuo, così come definito nella disciplina della Bolletta 2.0.
- 10.6 Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui ai commi 10.3 e 10.4 e qualora il prezzo di cui al comma 10.5 sia diverso da quello previsto dalle

² I TERMINI PER L'ESERCIZIO DEL RECESSO DA PARTE DEL CLIENTE NON POSSONO ESSERE SUPERIORI A QUELLI STABILITI DAL COMMA 10.8 E 10.10.

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

- Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 euro.
- 10.7 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.
- 10.8 Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.
- 10.9 Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.
- 10.10 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto utilizzando l'apposita modulistica a disposizione presso gli uffici commerciali ovvero telefonando o inviando una comunicazione scritta al Servizio Clienti (a mezzo lettera, e-mail o fax).
- 10.11 Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

Articolo 11. Fatturazione

Disposizioni generali

- 11.1 La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 11.13.
- 11.2 Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore.
- 11.3 Il Fornitore è tenuto a rendere disponibile al Cliente la fattura redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0 e gli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita al Servizio Clienti, telefonando al numero verde o inviando una comunicazione scritta (a mezzo lettera, e-mail o fax).
- 11.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet www.etraenergia.it la "Guida alla lettura delle voci

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

di spesa” per l’Offerta PLACET di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati; il Cliente può altresì richiedere la “Guida alla lettura delle voci di spesa” contattando telefonicamente il numero verde del Servizio Clienti.

- 11.5 La fattura e gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al Cliente in formato elettronico tramite invio a mezzo posta elettronica all’indirizzo comunicato dal Cliente in fase di sottoscrizione del Contratto, salvo che il Cliente chieda di riceverli in formato cartaceo. Al Cliente che scelga di ricevere la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.
- 11.6 Al Cliente che non richiede la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura.
- 11.7 Il livello dello sconto di cui al comma 11.6 è pari a -6,00 euro/Punto di fornitura/anno.
- 11.8 Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 11.6 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.
- 11.9 Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 10 euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.
- 11.10 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a 30 euro, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all’interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.
- 11.11 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura.
- 11.12 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti:
- a mezzo di versamento su conto corrente postale;
 - a mezzo addebito su conto corrente bancario o postale;
 - pagamento gratuito presso gli sportelli degli Istituti bancari indicati in fattura;
 - altre forme di pagamento utilizzate dal Fornitore.
- Tali modalità sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.
- 11.13 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:
- a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
 - b) le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore;

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

- c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del Cliente finale, riducendo al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e stimati.
- 11.14 In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.

Fatturazione di periodo

- 11.15 La fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza Bimestrale.
- 11.16 La fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a:
- a) 6 euro nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;
 - b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:

- a) 40 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;
 - b) 60 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.
- 11.17 In caso di Cliente finale trattato per fasce, egli ha diritto a un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 10 euro qualora, il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati.

Fatturazione di chiusura

- 11.18 La fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

- 11.19 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 11.18, il Fornitore riconosce, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:
- a) 4 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.18;
 - b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.18.
- 11.20 Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da *switching*, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35 euro.

Articolo 12. Rateizzazione

- 12.1 Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:
- i. qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui al successivo punto ii. sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli;
 - ii. qualora a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
 - iii. nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'Articolo 11;
 - iv. nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'Articolo 9, comma 9.1, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.
- 12.2 Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.
- 12.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:
- nei casi di cui ai punti i. e ii. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

- nei casi di cui al punto iii le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due);
 - nei casi di cui al punto iv. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di fatture emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);
 - le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente da questi ultimi;
 - è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;
 - le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito www.euribor.it, calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.
- 12.4 Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informarne il Cliente nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.
- 12.5 Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di *bonus* sociale il Fornitore è tenuto a offrirgli la possibilità di rateizzare il debito, una sola volta nell'arco dei 12 mesi del periodo di agevolazione. L'informativa sulle modalità di rateizzazione del debito è contenuta nella comunicazione di costituzione in mora.
- 12.6 Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:
- a) la prima rata non può essere superiore al trenta per cento del debito di cui alla costituzione in mora;
 - b) qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate;
 - c) la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a 50 euro;

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

- d) il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire dal mancato pagamento di una o più rate.
- 12.7 Il Fornitore non è tenuto a offrire la rateizzazione, di cui al comma 12.5, nei casi in cui la/e fattura/e non pagata/e per cui il Cliente titolare di *bonus* sociale è stato costituito in mora, contabilizzi anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso.

Articolo 13. Garanzie a carico del cliente finale

- 13.1 Salvo quanto disposto al successivo comma 13.8 il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.
- 13.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIV) e riportato nelle seguenti tabelle:

| Clienti titolari di <i>bonus</i> sociale | |
|---|--|
| Ammontare deposito (€) | 5,2 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata |
| Clienti domestici | |
| Ammontare deposito (€) | 11,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata |

- 13.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 13.2, è raddoppiato per i clienti che non sono titolari di *bonus* sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:
- a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
- b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 13.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.
- 13.4 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 13.2 eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.
- 13.5 Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.
- 13.6 Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile.
- 13.7 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.

- 13.8 Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.
- 13.9 Il Cliente finale sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle fatture diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

Articolo 14. Interessi di mora

- 14.1 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali.
- 14.2 Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.
- 14.3 Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

Articolo 15. Inadempimento del Cliente

- 15.1 In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Articolo 14, a partire dal giorno successivo a quello di scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).
- 15.2 Nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore di cui dispone il Cliente lo consentano, l'intervento di sospensione della fornitura, sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura.
- 15.3 Il termine di sospensione della fornitura che comporterà la riduzione di potenza, non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

- comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore di cui al punto 15.2.
- 15.4 Il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore diverso da quello di cui al punto 15.2.
- 15.5 La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.
- 15.6 Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.
- 15.7 Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 (tre) giorni lavorativi dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA.
- 15.8 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'Articolo 24 relativo alle comunicazioni.
- 15.9 Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione. La risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore nella predetta comunicazione.
- 15.10 Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.
- 15.11 Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto inviando al SII la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 10 del TIMOE. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di maggior tutela.
- 15.12 In caso di ritardato o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalimentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso esclusivamente mediante raccomandata. Decorso inutilmente il termine ultimo per il pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, inviando la relativa comunicazione di risoluzione al SII. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di maggior tutela attivato dal SII.

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

- 15.13 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:
- a) euro 30 (trenta) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;
 - b) euro 20 (venti) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:
 - i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 - ii. il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza.
- 15.14 Nei casi di cui al comma 15.13, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.
- 15.15 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo – identificato in fattura come Corrispettivo C^{MOR} – nell’ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

Articolo 16. Prestazioni di competenza del Distributore

- 16.1 Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQE comprendenti: l’aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica del gruppo di misura, la verifica della tensione nel punto di consegna, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e volture, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQE.
- 16.2 Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l’importo che allo stesso sarà addebitato da quest’ultimo. Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a 23 euro IVA esclusa.
- 16.3 Il Cliente ha l’obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l’impianto di misura qualora l’accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di cui al presente articolo, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura.

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

Articolo 17. Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche

- 17.1 Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura dell'energia elettrica.
- 17.2 Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.
- 17.3 Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

Articolo 18. Forza maggiore

- 18.1 Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.
- 18.2 Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.
- 18.3 Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.

Articolo 19. Responsabilità

- 19.1 Le caratteristiche della fornitura potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.
- 19.2 In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità dell'energia elettrica alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

- 19.3 Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore.
- 19.4 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

Articolo 20. Clausola risolutiva espressa

- 20.1 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi:
- a) il Cliente non risulti titolare della capacità di stipulare il contratto ovvero non risulti titolare o avente diritto all'utilizzo degli impianti e/o dell'immobile oggetto della fornitura;
 - b) impossibilità di procedere alla somministrazione di energia a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili a Fornitore;
 - c) condizioni di sicurezza mancanti;
 - d) il Contatore sia stato dolosamente alterato o manomesso;
 - e) il Cliente non metta in condizione il Distributore di accedere al Contatore per effettuare la lettura o svolgere altre operazioni di propria competenza;
 - f) revoca delle concessioni e/o autorizzazioni e/o permessi o comunque, per fatto non imputabile al Fornitore, impossibilità a procedere con la fornitura di energia elettrica;
 - g) mendaci dichiarazioni rese dal Cliente ovvero, nell'ambito dei controlli che il Fornitore è tenuto ad eseguire a campione per verificare la veridicità delle stesse, mancata presentazione/esibizione da parte del Cliente della documentazione richiestagli, a tal fine, dal Fornitore.

Articolo 21. Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni

- 21.1 Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale che costituisce parte integrante del presente Contratto.

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

- 21.2 Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo www.etraenergia.it.
- 21.3 Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV).
- 21.4 Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice POD) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

Articolo 22. Integrazione del contratto

- 22.1 Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.
- 22.2 Il Fornitore provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

Articolo 23. Cessione del contratto

- 23.1 Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di energia elettrica ad esclusione dell'esercente la maggior tutela. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c..
- 23.2 La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata tempestivamente dal Fornitore. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.

Articolo 24. Comunicazioni

- 24.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate per iscritto (a mezzo lettera, e-mail, fax, raccomandata A/R) agli indirizzi indicati nel presente Contratto.
- 24.2 Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.
- 24.3 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

Il presente Modulo è redatto da ARERA e non può essere modificato dai venditori. Eventuali ulteriori clausole inserite nelle condizioni generali di fornitura che siano diverse da quelle oggetto del presente Modulo si considerano non apposte.

Articolo 25. Legge applicabile e foro competente

- 25.1 La legge applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal Contratto o a esso connessa è competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano.

Articolo 26. Risoluzione extra-giudiziale delle controversie

- 26.1 Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>) o, in alternativa, presso i seguenti organismi di risoluzione delle controversie ai quali il Fornitore si impegna a partecipare:
- le Camere di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura individuate dalla convenzione sottoscritta dall'ARERA con Unioncamere;
 - gli Organismi ADR (Alternative Dispute Resolution), iscritti nell'elenco pubblicato sul sito web dell'Autorità.
- 26.2 L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

Articolo 27. Dati personali

- 27.1 I dati personali forniti dal Cliente al Fornitore ai fini dell'esecuzione del Contratto, o di cui comunque il Fornitore entri in possesso, sono trattati in conformità alla disciplina prevista dal Codice in materia di protezione dei dati personali come indicato nel modulo relativo all'informativa sul trattamento dei dati personali.

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 (“GDPR”)

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del GDPR e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato che i dati personali dell’interessato vengono raccolti e trattati da Etra Energia S.r.l., in qualità di titolare del trattamento (di seguito: “Titolare” o “Etra Energia”), che per tale ragione rende le informazioni relative al trattamento dei Suoi dati.

| | |
|---|--|
| <p>1. Finalità</p> | <p>I dati personali dell’interessato saranno raccolti e trattati da Etra Energia per le seguenti finalità:</p> <p>a) svolgere in modo adeguato la propria attività economica con riferimento all’esecuzione del Servizio di Vendita di Energia ed alla gestione di tutte le attività, anche di carattere operativo, ad esso connesse, ossia a titolo esemplificativo: stipula di contratti per la fornitura di gas e/o energia elettrica, esecuzione dei servizi contrattualmente convenuti, fatturazione, gestione amministrativa e organizzazione del rapporto, gestione di eventuali richieste di informazioni, reclami, contenziosi, tutela di Etra Energia ed eventuale recupero del credito;</p> <p>b) in caso di consenso dell’interessato, i dati personali potranno essere raccolti e trattati da Etra Energia per compiere direttamente o tramite società specializzate indagini di mercato o sulla soddisfazione del cliente, mediante interviste personali, telefoniche, questionari e altri mezzi di rilevazione;</p> <p>c) in caso di consenso dell’interessato, i dati personali potranno essere raccolti e trattati da Etra Energia per l’invio di proposte o la vendita diretta relativi a nuovi servizi e prodotti della società o per migliorare la qualità dei servizi offerti, il tutto con modalità di contatto automatizzate (posta elettronica, telefoni automatizzati, sms, mms) e tradizionali (posta cartacea, telefono con operatore);</p> <p>d) in caso di consenso dell’interessato, i dati personali potranno essere comunicati a società terze, operanti, a titolo di esempio, nei servizi energetici, idrici, ambientali, della distribuzione organizzata, dei servizi assicurativi, bancari e finanziari, dei servizi e prodotti tecnologici legati all’efficienza energetica, della telefonia, dei servizi informatici e della mobilità, per l’invio di proposte o la vendita diretta relativi a servizi e prodotti o per migliorare la qualità dei servizi offerti, il compimento di ricerche di mercato con modalità di contatto automatizzate (posta elettronica, telefonate automatizzate, sms, mms) e tradizionali (posta cartacea, telefono con operatore);</p> <p>e) in caso di consenso dell’interessato, i dati personali potranno essere raccolti e trattati anche in forma automatizzata da Etra Energia, per la creazione di profili basati su gusti, preferenze, abitudini, nonché su dati da Lei direttamente forniti, per proporre prodotti e servizi personalizzati in base alle Sue esigenze specifiche e per migliorare la qualità dei servizi a Lei offerti dalla società.</p> |
| <p>2. Categoria dei dati raccolti, natura del conferimento dei dati e conseguenze dell’eventuale rifiuto</p> | <p>I dati raccolti e trattati da Etra Energia per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1, lett. a) [Finalità contrattuali e legali] sono: dati anagrafici e recapiti del cliente; dati anagrafici e recapiti del delegato; indirizzo e caratteristiche della fornitura; recapiti per comunicazioni; dati di pagamento.</p> <p>I dati raccolti e trattati da Etra Energia per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1, lett. b), c), d) ed e) [Finalità di indagine, marketing, marketing di terzi e profilazione] sono: dati anagrafici e recapiti del cliente; altre informazioni relative al cliente o al suo nucleo familiare; informazioni relative al consumo energetico; informazioni relative alle abitazioni del cliente.</p> <p>Il conferimento dei dati personali è obbligatorio ai fini dell’esecuzione del contratto di fornitura di gas e/o energia elettrica e gestione di tutte le attività connesse come specificato al precedente paragrafo 1), lett. a); un eventuale rifiuto dell’interessato nel comunicare i propri dati personali comporta, di fatto, l’impossibilità da parte di Etra Energia di dare seguito alla richiesta di somministrazione nonché alla conseguente esecuzione dei servizi ed operazioni sottese al contratto.</p> <p>La informiamo che le basi giuridiche dei trattamenti di cui al paragrafo 1), lett. a), identificate dal Titolare, sono l’esecuzione di un contratto di cui l’interessato è parte o l’esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso e l’adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento, ai sensi dell’articolo 6, lettera b. e c., del GDPR.</p> <p>Il conferimento dei dati per le finalità di cui al paragrafo 1) lett. b), c), d) ed e) [Finalità di indagine, marketing, marketing di terzi e profilazione] è facoltativo e pertanto Etra Energia provvederà al perseguimento delle finalità solo se espressamente e specificamente autorizzata dall’interessato al trattamento dei dati conferiti per ogni singola finalità. Un eventuale rifiuto o il conferimento d’informazioni inesatte e/o incomplete potrebbe impedire di svolgere le suddette attività.</p> <p>La informiamo che il Suo consenso costituisce la base giuridica dei trattamenti di cui al paragrafo 1) lett. b), c), d) ed e) ai sensi dell’art. 6, comma 1) lett. a) del GDPR.</p> <p>In ogni caso, l’interessato potrà revocare il consenso prestato in qualsiasi momento senza che questo pregiudichi la liceità del trattamento basata sul consenso espresso prima della revoca.</p> |
| <p>3. Modalità del trattamento e termini di conservazione dei dati</p> | <p>I dati raccolti saranno trattati e conservati sia su supporto cartaceo sia con l’ausilio di strumenti automatizzati secondo logiche strettamente correlate alle finalità sopraindicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati per il periodo strettamente necessario a conseguire le finalità per cui sono stati raccolti; in ogni caso il criterio utilizzato per determinare tale periodo è improntato al rispetto dei termini consentiti dalle leggi applicabili e dai principi di minimizzazione del trattamento. Per le finalità sopra specificate potremmo conservare alcuni dati anche dopo la cessazione delle nostre attività nei Suoi confronti per il tempo necessario ad adempimenti contrattuali e di legge.</p> <p>I dati raccolti e trattati da Etra Energia per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1, lett. b), c), d) ed e) [Finalità di indagine, marketing, marketing di terzi e profilazione] saranno conservati con le modalità sopra descritte o fin quando l’interessato non richieda la revoca del proprio consenso al perseguimento delle suddette finalità, ad eccezione dei dati relativi al dettaglio degli acquisti che verranno conservati per 12 mesi dalla registrazione per finalità di profilazione e per 24 mesi dalla registrazione per finalità di marketing conformemente al provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali su “Fidelity card e garanzie per i consumatori” del 24 febbraio 2005.</p> <p>Decorso tale periodo i dati saranno cancellati e/o resi anonimi in modo da non permettere, anche indirettamente, di identificare gli interessati.</p> |
| <p>4. Ambito di comunicazione e diffusione dei dati personali</p> | <p>I dati saranno trattati dal personale interno di Etra Energia in qualità di Incaricati del trattamento. Alcuni trattamenti dei dati potranno altresì essere effettuati, in qualità di Responsabili ed Incaricati del trattamento, sia da personale di società del Gruppo controllate, controllanti o collegate, sia da soggetti che dovessero svolgere in outsourcing servizi in favore di Etra Energia per le finalità di cui al paragrafo 1), lett. a).</p> <p>Previo consenso libero e specifico dell’interessato, i dati personali forniti potranno, inoltre, essere comunicati a partners commerciali della Società che, agendo come autonomi titolari del trattamento, potranno a loro volta utilizzare i dati personali forniti dall’interessato per le finalità di cui al precedente paragrafo 1, lett. d), relativamente ad iniziative commerciali, promozionali e di marketing di propri beni e/o servizi.</p> <p>L’elenco dettagliato ed aggiornato dei Responsabili del trattamento nominati da Etra Energia è disponibile, su richiesta, inviando una comunicazione scritta indirizzata all’Ufficio Rapporti Clienti per posta, all’indirizzo Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV), o per e-mail a rapporti.clienti@etraenergia.it.</p> <p>I dati personali non saranno in alcun modo oggetto di diffusione al pubblico.</p> |
| <p>5. Diritti dell’interessato</p> | <p>Lei potrà esercitare i seguenti diritti previsti dal GDPR inviando una raccomandata a.r. - “Diritti dell’interessato” - indirizzata ad Etra Energia S.r.l., Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV), una e-mail a rapporti.clienti@etraenergia.it oppure una PEC a rapportoclienti.etraenergia@pec.ascocert.it.</p> <p>Art. 15 (Diritto di accesso): Lei potrà ottenere conferma del trattamento dei suoi dati personali, l’accesso agli stessi e a tutte le informazioni contenute nella presente informativa; in particolare, il titolare del trattamento Le fornirà copia dei dati personali oggetto di trattamento dietro sua richiesta.</p> <p>Art. 16 (Diritto di rettifica): Lei potrà ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che la riguardano senza ingiustificato ritardo e potrà integrare i suoi dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.</p> <p>Art. 17 (Diritto alla cancellazione): Lei potrà ottenere la cancellazione dei suoi dati personali senza ingiustificato ritardo se i dati non sono più necessari rispetto alle finalità; sono stati trattati illecitamente; per un obbligo legale; se lei ha revocato il consenso o si oppone al trattamento.</p> <p>Art. 18 (Diritto di limitazione di trattamento): Lei ha diritto di ottenere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:</p> <p>a) se contesta l’esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l’esattezza di tali dati personali;</p> <p>b) se il trattamento è illecito e Lei si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l’utilizzo;</p> <p>c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari a Lei interessato per l’accertamento, l’esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;</p> <p>d) Lei si è opposto al trattamento, in attesa della verifica in merito all’eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto ai suoi.</p> <p>Art. 20 (Diritto alla Portabilità dei dati): Lei ha diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che la riguardano e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti, qualora il trattamento si basi sul consenso o su un contratto e il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati.</p> <p>Art. 21 (Diritto di opposizione): Lei ha diritto di opporsi, in tutto o in parte al trattamento, quindi il titolare del trattamento si asterrà dal trattare ulteriormente i suoi dati, salvo che dimostri l’esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle sue libertà, oppure per l’accertamento, l’esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria. Qualora i dati personali siano trattati per finalità di marketing, Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che la riguardano effettuato per tali finalità, compresa la profilazione, nella misura in cui sia connessa a tale marketing. Qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, Lei, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento, salvo se il trattamento è necessario per l’esecuzione di un compito di interesse pubblico.</p> |
| <p>6. Titolare del trattamento e Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)</p> | <p>Titolare del trattamento è Etra Energia S.r.l., in persona del legale rappresentante, domiciliato presso la sede della società in Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV), telefono 800 766 858.</p> <p>Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD, o Data Protection Officer – DPO) personali è domiciliato presso la sede di Pieve di Soligo (TV), Via Verizzo n. 1030. Il Responsabile della Protezione dei Dati potrà essere contattato inviando una comunicazione scritta all’indirizzo sopra indicato (all’attenzione del RPD), oppure a mezzo e-mail a privacy@ascopiave.it.</p> |

Livelli di qualità commerciale del servizio di vendita dell'energia elettrica Etra Energia S.r.l.

Ai sensi dell'art. 37 dell'Allegato A alla delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm. e ii. (TIQV - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale) emanata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), si comunicano di seguito i livelli di qualità commerciale del servizio vendita dell'energia elettrica in vigore, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali livelli di qualità da parte di **Etra Energia S.r.l.** relativo all'**anno 2019**.

Livelli specifici di qualità commerciale

| Tipo prestazione | Tempo massimo esecuzione prestazione | Numero richieste prestazione | Prestazioni eseguite entro standard | Prestazioni eseguite fuori standard | Grado di rispetto 2019 | Tempo medio 2019 (gg solari) |
|--------------------------------------|---|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------|------------------------------|
| Risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | 9 | 9 | 0 | 100% | 11,8 |
| Rettifica di fatturazione | 60 giorni solari | - | - | - | - | - |
| | 90 giorni solari (per fatture con periodicità quadrimestrale) | - | - | - | - | - |
| Rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | - | - | - | - | - |

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità di cui sopra è prevista la corresponsione al Cliente, in occasione della prima fatturazione utile (comunque massimo entro 6 mesi ovvero 8 mesi per i clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale), di un indennizzo automatico base pari a **25,00 (venticinque/00) Euro** (che può raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione).

Livelli generali di qualità commerciale

| Tipo prestazione | Percentuale minima | Numero richieste prestazione | Prestazioni eseguite entro standard | Prestazioni eseguite fuori standard | Grado di rispetto 2019 |
|--|--------------------|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | 6 | 6 | 0 | 100% |

Modulo reclami/ricieste informazioni/suggerimenti

Data:

Servizio *: GAS ENERGIA ELETTRICA (EE) GAS ED ENERGIA ELETTRICA

Codice Contratto GAS¹: Codice Contratto EE¹:

Codice PdR (GAS)¹: Codice POD (EE)¹:

¹ Indicare il Codice evidenziato nella fattura relativa al servizio.

Cognome e Nome / Referente *:

Ragione Sociale *:

Indirizzo di fornitura *: Comune: C.A.P.:
 Via/Piazza: Civico:

Indirizzo E-mail ²: Telefono:

² Tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata.

Indirizzo postale **: Comune: C.A.P.:
 Via/Piazza: Civico:
 Telefono:

* campo obbligatorio - ** campo obbligatorio, se diverso da indirizzo di fornitura.

Tipologia Richiesta: RECLAMO RICHIESTA DI INFORMAZIONI SUGGERIMENTO

Autolettura GAS ³: Data autolettura ³:

Autolettura EE ³: F1 F2 F3

Data autolettura ³:

³ Campo eventuale da compilare nel caso di reclamo avente ad oggetto una richiesta di rettifica di fatturazione. Nel caso di fornitura di energia elettrica, se disponibile, indicare la lettura a fasce.

| CLASSIFICAZIONE DI I° LIVELLO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI (Tabella 5, allegato A alla delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm. e ii. - TIQV) | |
|--|--|
| Indicare una delle seguenti casistiche di interesse | |
| Contratti | Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite. |
| Morosità e sospensione | Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor). |
| Mercato | Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate. |
| Fatturazione | Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi. |
| Misura | Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento. |
| Connessioni, lavori e qualità tecnica | Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza. |
| Bonus sociale | Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni. |
| Qualità commerciale | Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione. |
| Altro | Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza. |

DESCRIZIONE:

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento Europeo 2016/679 (anche "GDPR") La informiamo che i Suoi dati saranno trattati e conservati da Etra Energia S.r.l. esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa, per finalità inerenti e per il tempo strettamente necessario al perseguimento della presente finalità. I dati personali da Lei forniti verranno comunicati esclusivamente a soggetti della cui opera Etra Energia S.r.l. si avvale per il perseguimento della presente finalità. Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo e in caso di rifiuto a conferirli potrebbe esserle impedito procedere. La base giuridica del trattamento è l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera a), del GDPR. Informativa completa pubblicata sul sito www.etraenergia.it.

In caso di reclamo sarà cura della Società rispondere secondo i tempi e le modalità stabilite dall'ARERA con delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm. e ii. (*Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale*).

Ai sensi dell'art. 8.3 della richiamata delibera è fatta salva la possibilità per il Cliente di inviare il reclamo/richiesta di informazioni alla Società senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente (nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto, il codice PDR o POD, ove disponibili, o, qualora non disponibili, il codice cliente, nonché una breve descrizione dei fatti contestati).

Firma:

MODALITÀ DI INOLTRO DEL MODULO

Il presente modulo può essere inoltrato/consegnato a Etra Energia S.r.l. con le seguenti modalità:

- per posta, al seguente indirizzo: Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV)
- per posta elettronica, al seguente indirizzo: ✉ rapporti.clienti@etraenergia.it;
- per fax, al seguente numero: +39 0438 964246;
- tramite i punti vendita Etra Energia S.r.l. dislocati sul territorio.

RISERVATO ALL'UFFICIO COMMERCIALE

- Ricevuto da:
- Ufficio Commerciale di:
- Data:

Modulo reclami relativi alla fatturazione di importi anomali

| | | | | | | |
|---|------------------------------|---|---|----------------------|--------------------|----------------------|
| Data: | <input type="text"/> | | | | | |
| Servizio *: | <input type="checkbox"/> GAS | <input type="checkbox"/> ENERGIA ELETTRICA (EE) | <input type="checkbox"/> GAS ED ENERGIA ELETTRICA | | | |
| Codice Contratto GAS ¹ : | <input type="text"/> | Codice Contratto EE ¹ : | <input type="text"/> | | | |
| Codice PdR (GAS) ¹ : | <input type="text"/> | Codice POD (EE) ¹ : | <input type="text"/> | | | |
| ¹ Indicare il Codice evidenziato nella fattura relativa al servizio. | | | | | | |
| Cognome e Nome / Referente *: | <input type="text"/> | | | | | |
| Ragione Sociale *: | <input type="text"/> | | | | | |
| Indirizzo di fornitura *: | Comune: | <input type="text"/> | C.A.P.: | <input type="text"/> | | |
| | Via/Piazza: | <input type="text"/> | Civico: | <input type="text"/> | | |
| Indirizzo E-mail ² : | <input type="text"/> | Telefono: | <input type="text"/> | | | |
| ² Tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata. | | | | | | |
| Indirizzo postale **: | Comune: | <input type="text"/> | C.A.P.: | <input type="text"/> | | |
| | Via/Piazza: | <input type="text"/> | Civico: | <input type="text"/> | | |
| | Telefono: | <input type="text"/> | | | | |
| Autolettura GAS * | <input type="text"/> | Data autolettura * | <input type="text"/> | | | |
| Autolettura EE * | F1 | <input type="text"/> | F2 | <input type="text"/> | F3 | <input type="text"/> |
| | | | | | Data autolettura * | <input type="text"/> |

* campo obbligatorio - ** campo obbligatorio, se diverso da indirizzo di fornitura.

DESCRIZIONE:

| |
|----------------------|
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |
| <input type="text"/> |

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento Europeo 2016/679 (anche "GDPR") La informiamo che i Suoi dati saranno trattati e conservati da Etra Energia S.r.l. esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa, per finalità inerenti e per il tempo strettamente necessario al perseguimento della presente finalità. I dati personali da Lei forniti verranno comunicati esclusivamente a soggetti della cui opera Etra Energia S.r.l. si avvale per il perseguimento della presente finalità. Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo e in caso di rifiuto a conferirli potrebbe esserle impedito procedere. La base giuridica del trattamento è l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera a), del GDPR. Informativa completa pubblicata sul sito www.etraenergia.it.

In caso di reclamo sarà cura della Società rispondere secondo i tempi e le modalità stabilite dall'ARERA con delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm. e ii. (*Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale*).

Ai sensi dell'art. 8.3 della richiamata delibera è fatta salva la possibilità per il Cliente di inviare il reclamo/richesta di informazioni alla Società senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente (nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto, il codice PDR o POD, ove disponibili, o, qualora non disponibili, il codice cliente, nonché una breve descrizione dei fatti contestati).

Firma:

MODALITÀ DI INOLTRO DEL MODULO

Il presente modulo può essere inoltrato/consegnato a Etra Energia S.r.l. con le seguenti modalità:

- per posta, al seguente indirizzo: Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV)
- per posta elettronica, al seguente indirizzo: ✉ rapporti.clienti@etraenergia.it;
- per fax, al seguente numero: +39 0438 964246;
- tramite i punti vendita Etra Energia S.r.l. dislocati sul territorio.

RISERVATO ALL'UFFICIO COMMERCIALE

- Ricevuto da:
- Ufficio Commerciale di:
- Data:

Ai sensi dell'art. 9 dell'Allegato A alla delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm. e ii. – TIQV, cui si rimanda per completezza, per fatturazione di importi anomali si intendono le bollette, o somma di bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista:

- **Per il servizio gas naturale:**
 - quando la somma richiesta è superiore al doppio dell'importo più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi e la bolletta è stata emessa su dati di misura rilevati o stimati oppure contiene ricalcoli effettuati a seguito di modifica di letture o dei prezzi precedentemente fatturati;
 - emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al doppio dell'importo più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
 - quando le letture contenute nelle prime bollette emesse a seguito di attivazione sono superiori al 150 % (per i clienti domestici) e al 250% (per i clienti non domestici), rispetto all'autolettura comunicata dal cliente, prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.
- **Per il servizio di energia elettrica:**
 - quando la somma è superiore al 150% (per i clienti domestici) e al 250% (per i clienti non domestici), dell'importo medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi e la bolletta è stata emessa su dati di misura rilevati o stimati oppure contiene ricalcoli effettuati a seguito di modifica di letture o dei prezzi precedentemente fatturati;
 - emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al 150% (per i clienti domestici) e al 250% (per i clienti non domestici), dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi;
 - le letture contenute nelle prime bollette emesse a seguito di attivazione sono superiori al 150% (per i clienti domestici) e al 250% (per i clienti non domestici), rispetto all'autolettura comunicata dal cliente, prima della fatturazione o tramite segnalazione scritta.

Il codice di condotta commerciale

Nota Informativa per il Cliente finale

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale.

Aderendo al contratto che Lei è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero.

Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, in alternativa all'offerta attuale.

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI¹, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della Sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800 166 654.

Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale:

Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa: **Etra Energia S.r.l.**

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: **Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV)**

Codice Identificativo o nome del personale commerciale che L'ha contattata: [REDACTED]

Data e ora del contatto: [REDACTED]

Firma del personale commerciale che L'ha contattata:

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione: entro max 10 giorni lavorativi (per attivazioni senza cambio di Fornitore) - entro max 60 giorni (per attivazioni con cambio di Fornitore).

Periodo di validità della proposta: 45 giorni

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI² se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.

Eventuali oneri a carico del cliente: spese attivazione fornitura eventualmente previste dal Distributore.

Contenuto del contratto

Il contratto che Lei è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- prezzo del servizio
- durata del contratto
- modalità di utilizzo dei dati di lettura
- modalità e tempistiche di pagamento
- conseguenze del mancato pagamento
- eventuali garanzie richieste
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita.

Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

- Copia contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti finali domestici e con esclusione delle offerte non generalizzate di cui al comma 5.2 dell'Allegato A, deliberazione 51/2018/R/com).

Diritto di ripensamento

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 14 giorni dalla **conclusione del contratto** se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale);
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

¹ PMI: imprese fino a 50 addetti e con un fatturato non superiore a 10 milioni di euro.

² Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica.