

## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

### CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

#### ART. 1 - DEFINIZIONI

1.1 Ai fini del presente Contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **"ARERA"**: "Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente", autorità amministrativa indipendente che regola e disciplina il settore elettrico e del gas naturale, istituita con la legge 14 novembre 1995 n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*, pubblicata in GU n. 270 del 18 novembre 1995 – Supplemento Ordinario n. 136;
- **"Accettazione della Richiesta di fornitura di gas naturale e/o di energia elettrica"**: è il documento con il quale Etra Energia S.r.l. accetta la Richiesta di fornitura del servizio gas e/o energia elettrica del Cliente;
- **"Addebito Diretto SEPA"**: è un servizio di incasso basato sulla sottoscrizione da parte del Cliente di un'autorizzazione ad addebitare direttamente il conto corrente (mandato) ed attivato da Etra Energia S.r.l. che - a seguito del mandato firmato dal proprio Cliente - avvia la riscossione delle somme dovute attraverso la propria Banca (introdotto dal Regolamento Europeo n. 260/2012 - *che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro e che modifica il regolamento (CE) n. 924/2009* - pubblicato nella GU del 30 marzo 2012);
- **"Bolletta sintetica"**: è il documento che viene reso disponibile periodicamente al Cliente finale e che riporta le informazioni relative ai consumi del Cliente, agli importi fatturati, alle modalità di pagamento, nonché altre informazioni utili per la gestione del contratto di fornitura;
- **"Bolletta sintetica di chiusura"**: è la bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o gas in essere tra Etra Energia S.r.l. e il Cliente e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal Cliente finale;
- **"Bolletta sintetica di periodo"**: è ogni bolletta successiva alla prima emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra venditore e Cliente finale;
- **"Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità"**: azione finalizzata alla sospensione temporanea del servizio di distribuzione consistente nella chiusura da remoto o in loco del Punto di Riconsegna;
- **"Cliente"**: è la persona fisica, che acquista il gas naturale e/o l'energia elettrica oggetto del presente Contratto per usi esclusivamente domestici;
- **"Cliente buon pagatore"**: è il Cliente finale che ha pagato entro i termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio;
- **"Conferma del contratto"**: è, nel caso dei contratti conclusi attraverso forme di comunicazione a distanza o in luogo diverso dai locali commerciali del venditore, la comunicazione e/o documentazione fornita, anche mediante supporto durevole, dal venditore al Cliente finale al fine di acquisire un consenso informato in relazione alla conclusione del contratto da parte del Cliente finale;
- **"Consumatore"**: è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;
- **"Consumi effettivi"**: sono i consumi di energia elettrica e/o gas attribuiti sulla base delle letture rilevate dal gruppo di misura ubicato presso il punto di fornitura nella titolarità del Cliente;
- **"Contratto"**: il presente Contratto di somministrazione di gas e/o energia elettrica al Cliente, concluso nei e/o fuori dei locali commerciali di Etra Energia S.r.l. o attraverso forme di comunicazione a distanza;
- **"Contratto a distanza"**: qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso (a titolo esemplificativo, attraverso via telefono o internet);
- **"Contratto concluso nei locali commerciali di Etra Energia"**: qualsiasi contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso presso lo Sportello Clienti di Etra Energia S.r.l.;
- **"Contratto concluso fuori dei locali commerciali di Etra Energia"**: qualsiasi contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso fuori dalla sede o dagli uffici commerciali di Etra Energia S.r.l. (a titolo esemplificativo, presso la propria abitazione o in un centro commerciale);
- **"Contratto di dispacciamento"**: contratto stipulato con Terna S.p.A., per l'erogazione del servizio di dispacciamento e per la regolazione delle relative partite economiche;
- **"Contratto di Distribuzione"**: contratto stipulato con il Distributore per l'erogazione del servizio di distribuzione sulla rete locale e la regolazione delle relative partite economiche;
- **"Distributore elettrico"**: è il soggetto esercente in regime di concessione l'attività di distribuzione locale di energia elettrica, alla cui rete è connesso il punto di prelievo del Cliente;
- **"Distributore Gas"**: è il soggetto esercente l'attività di trasporto locale del gas attraverso reti di gasdotti locali per la consegna al Cliente;
- **"Elementi di Dettaglio"**: sono le informazioni di dettaglio, contenute nella bolletta, relative agli importi fatturati, con l'indicazione dei prezzi unitari applicati per ogni voce di spesa e delle relative quantità, rese disponibili da Etra Energia S.r.l. su richiesta del Cliente;
- **"Fasce orarie"**: sono le seguenti fasce orarie, così come definite nella tabella 6 del TIV: F1 nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:00; F2 nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 8:00 e dalle ore 19:00 alle ore 23:00 e nei giorni di sabato dalle ore 7:00 alle ore 23:00; F3 nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 00:00 alle ore 7:00 e dalle ore 23:00 alle ore 24:00 e nei giorni di domenica e festivi tutte le ore della giornata;
- **"Fatturazione anomala di consumi"**: si definisce anomala la bolletta o la somma delle bollette, successiva/e ad un blocco di fatturazione o relativa/e al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emessa/e con cadenza inferiore alla periodicità di emissione delle bollette sintetiche prevista per il Cliente dalla regolazione

e di importo superiore al 150% dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi nei seguenti casi: a) basata su dati di misura rilevati o stimati che faccia seguito ad altre bollette basate su dati rilevati o stimati; b) contenente ricalcoli qualora sia intervenuta una modifica dei dati di misura per lettura precedentemente errata o per ricostruzione dei consumi; c) contenente ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate; d) emessa successivamente ad un blocco di fatturazione; e) emessa per prima successivamente all'attivazione della fornitura, con valori anomali rispetto all'autolettura comunicata dal Cliente prima della emissione della bolletta sintetica o contestualmente alla presentazione di un reclamo;

- **"Fornitura dei servizi energetici"**: è la fornitura di gas e/o di energia elettrica;
- **"Gas"**: gas naturale distribuito a mezzo di reti urbane;
- **"Glossario"**: è uno strumento rivolto al Cliente per rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle bollette di energia elettrica e gas, fornendo per ogni voce una semplice spiegazione;
- **"Gruppo di misura"**: è la parte dell'impianto di alimentazione del Cliente finale che serve per l'intercettazione, per la misura dell'energia elettrica e/o del gas e per il collegamento all'impianto interno del Cliente. Il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati;
- **"Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna gas"** e **"Interruzione della fornitura di energia elettrica"**: azione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del Cliente;
- **"Offerta Commerciale per i servizi energetici a mercato libero di Etra Energia S.r.l."** (di seguito denominata **"Offerta Commerciale"**): allegata al presente Contratto, contiene le condizioni economiche per la fornitura dei servizi energetici;
- **"Punto di riconsegna"** (d'ora in poi **"PDR"**): punto fisico in cui il gas viene consegnato dalla società di vendita e prelevato dal Cliente;
- **"Punto di prelievo"** (d'ora in poi **"POD"**): punto fisico in cui l'energia elettrica viene consegnata dalla società di vendita e prelevata dal Cliente;
- **"Parti"**: Etra Energia S.r.l. ed il Cliente definiti congiuntamente;
- **"Richiesta di fornitura di gas naturale e/o di energia elettrica"** (d'ora in poi **"Richiesta di fornitura"**): è il documento con il quale il Cliente richiede a Etra Energia S.r.l. la fornitura di gas e/o di energia elettrica;
- **"Ricalcolo"**: ricalcolo di consumi o corrispettivi già fatturati in precedenti bollette, quando: si rendono disponibili le letture ed i relativi consumi effettivi a seguito di precedenti bollette basate su letture e consumi stimati; si verifica una modifica dei consumi dovuta, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore; si verifica una modifica dei prezzi applicati;
- **"Servizio di Conciliazione"**: è l'organismo istituito dall'ARERA con deliberazione 260/2012/E/com del 21.06.2012, gestito in avvalimento dall'Acquirente Unico S.p.A., ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99 e del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, iscritto nell'Elenco degli Organismi ADR istituito dalla medesima Autorità ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del Consumo;
- **"Servizio di Default"**: è, in relazione al gas, il servizio funzionale a garantire il bilanciamento e la corretta contabilizzazione del gas prelevato senza titolo, fintanto che il Punto di fornitura non sia fisicamente disalimentato o trovi un fornitore;
- **"Servizio di maggior tutela"**: è, in relazione all'energia elettrica, 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;
- **"Servizio di tutela"**: è, in relazione al gas, il servizio di vendita di gas di cui all'art. 1, comma 3, della legge 3 agosto 2007, n. 125/07, G.U. n.188 del 14 agosto 2007, riservato ai Clienti finali con riferimento alle seguenti tipologie di appartenenza: a) PDR nella titolarità di un Cliente domestico; b) PDR relativo ad un Condominio con uso domestico, con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno;
- **"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 bollette che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 4 (quattro) mesi di erogazione della fornitura di gas naturale e/o di energia elettrica prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, disciplinato dal TISIND;
- **Società o "Etra Energia"**: Etra Energia S.r.l., società autorizzata alla vendita di energia elettrica e gas dal Ministero dello Sviluppo Economico;
- **"Sportello/i Clienti"**: sono i punti di contatto sul territorio resi disponibili ai Clienti da Etra Energia;
- **"Switching"**: in relazione all'energia elettrica, è la variazione dell'utente del dispacciamento relativo ad uno o più punti di prelievo associati al Cliente finale e in relazione al gas è la variazione dell'utente della distribuzione relativo ad uno o più punti di riconsegna;
- **"Trattamento per fasce"**: è l'utilizzo delle rilevazioni e delle registrazioni effettuate da un misuratore elettronico messo in servizio per la valorizzazione nelle diverse fasce orarie dell'energia elettrica immessa e/o prelevata;
- **"Trattamento monorario"**: è l'utilizzo delle rilevazioni e delle registrazioni effettuate da un misuratore senza la valorizzazione nelle diverse fasce orarie dell'energia elettrica immessa e/o prelevata;
- **"TERNA S.p.A."**: è la società responsabile dei servizi di trasmissione sulla rete di alta e altissima tensione e del dispacciamento su tutto il territorio nazionale;
- **"Codice del Consumo"**: è l'insieme delle norme di cui al Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (e successive modifiche e integrazioni), pubblicato nella GU n. 235 del 8 ottobre 2005 - Supplemento Ordinario n. 162;
- **Delibera ARERA 200/99** (e successive modifiche e integrazioni) del 28 dicembre 1999, *Direttiva concernente l'erogazione dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica a Clienti del mercato vincolato ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481*, pubblicata in GU n. 306 Supplemento Ordinario n. 235 del 31 dicembre 1999;

## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

- **Delibera ARERA 229/01** (e successive modifiche e integrazioni) del 11 dicembre 2001, *Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481*, pubblicata in GU n. 287 del 11 dicembre 2001;

- **Delibera ARERA 501/2014/R/com** (e successive modifiche e integrazioni) del 16 ottobre 2014, *Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane*, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 20.10.2014;

- **Delibera ARERA 487/2015/R/eel** (e successive modifiche e integrazioni) del 14 ottobre 2015 - *Riforma del processo di switching nel mercato retail elettrico* - pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 19 ottobre 2015;

- **Delibera ARERA 102/2016/R/com** (e successive modifiche e integrazioni) del 10 marzo 2016 - *Regolazione della voltura nel settore gas e modifiche all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 398/2014/R/eel* - pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 11 marzo 2016;

- **Delibera ARERA 398/2014/R/eel** (e successive modifiche e integrazione) del 31 luglio 2014 - *Disposizioni funzionali all'acquisizione della titolarità di un punto di prelievo attivo da parte di un cliente finale. Regolazione della voltura nel settore elettrico* - pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 1 agosto 2014;

- **Delibera ARERA 302/2016/R/com** (e successive modifiche e integrazioni) del 09 giugno 2016, *Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura*, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 10 giugno 2016;

- **Delibera ARERA 77/2018/R/com** (e successive modifiche e integrazioni) del 08 febbraio 2018, *Riforma del processo di switching nel mercato retail del gas naturale*, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 09 febbraio 2018;

- **Delibera ARERA 569/2019/R/gas** (e successive modifiche e integrazioni) del 27 dicembre 2019, *Approvazione della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 - Parte I del Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (RQDG)*, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 27 dicembre 2019;

- **Delibera ARERA 167/2020/R/gas** (e successive modifiche e integrazioni) del 19 maggio 2020 - *Disposizioni in materia di assicurazione a favore dei clienti finali del gas per il quadriennio 1 gennaio 2021 - 31 dicembre 2024* - pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 22 maggio 2020;

- **Delibera ARERA 426/2020/R/com** (e successive modifiche e integrazioni) del 27 ottobre 2020 che ha approvato il *Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali*, pubblicato sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 29 ottobre 2020;

- **"TIBEG"**: è 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*, approvato con Delibera ARERA 402/2013/R/com (e successive modifiche e integrazioni) del 26 settembre 2013, pubblicato sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 30 settembre 2013;

- **"TIC"**: è il *Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione (2020-2023)* approvato con Delibera ARERA 568/2019/R/eel (e successive modifiche e integrazioni) del 27 dicembre 2019, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 27 dicembre 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'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico - Testo Integrato Conciliazione (Tico)*, approvato con Delibera ARERA 209/2016/E/com (e successive modifiche e integrazioni) del 5 maggio 2016, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 06 maggio 2016;

- **"TIF"**: è il *Testo Integrato Fatturazione*, approvato con Delibera ARERA 463/2016/R/com (e successive modifiche e integrazioni) del 4 agosto 2016, pubblicato sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 5 agosto 2016;

- **"TILP"**: è il *Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in ordine alla determinazione convenzionale per fasce orarie dei profili di prelievo dell'energia elettrica corrispondenti ai Clienti finali con prelievi non trattati su base oraria (load profiling per fasce)*, approvato con Delibera ARERA 278/07 (e successive modifiche e integrazioni) del 31 ottobre 2007, pubblicata in GU n.284 Supplemento Ordinario n. 255 del 6 dicembre 2007;

- **"TIME"**: è il *Testo Integrato Misura Elettrica (2020-2023)*, approvato con Delibera ARERA 568/2019/R/eel (e successive modifiche e integrazioni) del 27 dicembre 2019, pubblicato sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 27 dicembre 2019;

- **"TIMG"**: è il *Testo Integrato morosità gas*, approvato con Delibera ARERA Arg/Gas n. 99/11, (e successive modifiche e integrazioni) del 21 luglio 2011, *Disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio del gas naturale: servizio di default, acquisto e perdita della responsabilità dei prelievi e approvazione del Testo Integrato Morosità Gas. Modifiche e integrazioni alla disciplina vigente in materia di contenimento del rischio credito per il mercato energia elettrica*, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 29 luglio 2011;

- **"TIMOE"**: è il *Testo Integrato morosità elettrica*, approvato con Delibera ARERA 258/2015/R/com (e successive modifiche e integrazioni) del 29 maggio 2015, pubblicato sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 4 giugno 2015;

- **"TIQE"**: è il *Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016 - 2023* approvato con Delibera ARERA 646/2015/R/eel del 22 dicembre 2015 (e successive modifiche e integrazioni), pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 22 dicembre 2015;

- **"TIQV"**: è il *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale* approvato con Delibera ARERA ARG/com 413/2016 (e successive modifiche e integrazioni) del 21 luglio 2016, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 22 luglio 2016;

- **"TIRV"**: è il *Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria* approvato con Delibera ARERA 228/2017/R/com (e successive modifiche e integrazioni) del 6 aprile 2017, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 7 aprile 2017;

- **"TIS"**: è il *Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement) comprensivo di modalità per la determinazione delle partite economiche insorgenti dalle rettifiche ai dati di misura con (modifiche alla deliberazione n. 111/06)*, approvato con Delibera ARERA ARG/elet 107/09 (e successive modifiche e integrazioni) del 30 luglio 2009, pubblicata in GU n. 211 dell'11 settembre 2009, Supplemento Ordinario n. 171;

- **"TISIND"**: è il *Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale*, approvato con Delibera di ARERA 593/2017/R/COM (e successive modifiche e integrazioni) del 3 agosto 2017 e pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it);

- **"TIT"**: è il *Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica (2020 - 2023)*, approvato con Delibera ARERA 568/2019/R/eel (e successive modifiche e integrazioni) del 27 dicembre 2019, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 27 dicembre 2019;

- **"TIV"**: è il *Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73/07* approvato con Delibera ARERA n. 301/2012/R/eel (e successive modificazioni e integrazioni) del 19 luglio 2012, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 20 luglio 2012;

- **"TIVG"**: *Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane* approvato con Delibera ARERA ARG/gas n. 64/09 (e successive modificazioni e integrazioni) del 28 maggio 2009, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 4 giugno 2009.

## ART. 2 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

**2.1** Il Cliente richiede alla Società l'attivazione della fornitura di gas e/o energia elettrica mediante la sottoscrizione della Richiesta di fornitura. Il Contratto si intende concluso con l'accettazione della Richiesta di fornitura da parte della Società, la quale si riserva il diritto di accettare o rifiutare tale Richiesta entro 45 (quarantacinque) giorni dal suo ricevimento. La Richiesta di fornitura si intende automaticamente revocata qualora la Società non comunichi espressamente al Cliente, entro il suddetto termine, la propria Accettazione.

**2.2** Per quanto riguarda i Contratti a Distanza, il Contratto si intende concluso dopo l'accettazione espressa del Cliente ex articolo 51 del Codice del Consumo.

**2.3** Con riferimento alla fornitura di gas, se il Contratto è concluso da un Cliente per il quale il Distributore competente ha in precedenza eseguito uno o più interventi di interruzione dell'alimentazione, anche in relazione ad un PDR diverso da quello per il quale richiede l'attivazione, l'attivazione della fornitura è subordinata, ai sensi dell'articolo 12, comma 2 del TIMG, al pagamento, da parte del Cliente, degli importi dovuti.

**2.4** La Società, ai sensi dell'articolo 8, comma 2 del TIMG, ha facoltà di revocare l'attivazione della fornitura di gas; a tal fine, il Distributore competente comunicherà alla Società le seguenti informazioni: a) se il PDR risulta chiuso per morosità; b) il mercato di provenienza del Cliente; c) l'accessibilità o meno del PDR; d) le date di eventuali richieste di sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la richiesta di attivazione presentata dalla Società; e) le date di eventuali richieste di attivazione oltre a quella in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la richiesta di attivazione presentata dalla Società.

**2.5** La Società, ai sensi dell'articolo 6, comma 3 del TIMOE, ha facoltà di revocare l'attivazione della fornitura di energia elettrica; a tal fine, il Distributore competente comunicherà alla Società le seguenti informazioni: a) se il POD risulta sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità; b) se per il medesimo POD sia eventualmente in corso una richiesta di indennizzo; c) il mercato di provenienza del punto; d) le date di eventuali richieste di sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la richiesta di attivazione presentata dalla Società; e) le date di eventuali richieste di attivazione oltre a quella in corso, eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la richiesta di attivazione presentata dalla Società.

**2.6** Qualora, in seguito al ricevimento delle informazioni di cui ai commi 2.4 e 2.5, la Società eserciti le facoltà ivi previste, l'Accettazione della Richiesta di fornitura del Cliente si intende revocata e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno.

**2.7** Se il Cliente richiede una voltura e/o un subentro su un POD e/o PDR sui quali sussistono morosità pregresse, la Società inviterà il Cliente a presentare una Dichiarazione di estraneità al debito del precedente intestatario con indicazione della data dalla quale il richiedente ha la disponibilità dell'immobile e del relativo titolo. A tale dichiarazione dovrà essere sempre allegata la documentazione attestante il titolo. Solo nel caso in cui, esperite le verifiche di competenza, si accerti che le morosità pregresse non siano riconducibili al precedente intestatario, ma al Cliente richiedente la voltura e/o il subentro, ivi i casi in cui questi è erede del precedente intestatario, la stessa verrà eseguita previo saldo dei pagamenti insoluti.

## ART. 3 - OGGETTO - EFFICACIA E DURATA DEL CONTRATTO - CARATTERISTICHE DEL PUNTO DI FORNITURA

**3.1** Il Contratto ha per oggetto la fornitura di energia elettrica e/o gas per usi domestici.

**3.2** L'efficacia del Contratto è subordinata:

- all'assenza di situazioni di morosità pregressa attribuibile al Cliente e all'esito positivo delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). Tale attività è effettuata anche attraverso l'interrogazione di banche dati pubbliche. Nel caso in cui tali verifiche diano esito negativo, la Società ne darà comunicazione in forma scritta;
- al collegamento dei punti di fornitura oggetto del Contratto alle reti di distribuzione locale;
- all'attivazione dei servizi di trasporto e dispacciamento, nel caso di fornitura di energia elettrica;
- all'attivazione del servizio di distribuzione, nel caso di fornitura di gas;
- alla sussistenza in capo al Cliente della proprietà o del regolare possesso o della regolare detenzione dell'immobile oggetto di fornitura; a tale fine il Cliente rilascia alla

## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

Società una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'immobile ove insiste l'utenza da fornire.

A tal fine:

- la Società provvede per la fornitura di gas presso i PDR oggetto del Contratto a stipulare il contratto di vettoriamento con il Distributore locale.

- In relazione alla fornitura di energia elettrica, il Cliente conferisce alla Società mandato senza rappresentanza ex art. 1705 c.c., a stipulare, per i POD oggetto del Contratto, il contratto di trasporto con il Distributore locale, nonché il contratto di dispacciamento con TERNA S.p.a., e l'autorizza, ai sensi dell'art. 1717 c.c., ad avvalersi di altre società controllanti il mandatario o da quest'ultimo controllata, come pure qualsiasi società partecipata o del Gruppo.

- Il Cliente conferisce altresì alla Società mandato con rappresentanza ex art. 1704 c.c. per la conclusione con il Distributore del contratto di connessione. La Società provvede, direttamente o tramite società controllanti il mandatario o da quest'ultimo controllata, come pure qualsiasi società partecipata o del Gruppo, per la fornitura di energia elettrica presso i POD oggetto del Contratto a richiedere, al Distributore competente, su richiesta e per conto del Cliente, le prestazioni oggetto del TIQE; rientrano tra tali prestazioni, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le prestazioni relative all'aumento di potenza, allo spostamento dei gruppi di misura, alla verifica dei gruppi di misura, alle disattivazioni. Si precisa che, nei casi particolarmente dettagliati all'art. 81.3 del TIQE, il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore competente.

- Con riferimento alla fornitura di gas, la Società provvede, per i PDR oggetto del presente Contratto, a richiedere al Distributore competente, su richiesta e per conto del Cliente, le prestazioni oggetto della Sezione III della RQDG; rientrano tra tali prestazioni, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le prestazioni relative allo spostamento dei gruppi di misura, alla verifica del gruppo di misura, alle disattivazioni e riattivazioni.

In seguito a sospensione per potenziale pericolo, il Cliente richiede la riattivazione della fornitura direttamente al Distributore competente.

**3.3** La Società è altresì autorizzata dal Cliente ad essere destinataria del rilascio delle curve di prelievo rilevate dal Distributore locale.

**3.4** I mandati conferiti cessano alla data di risoluzione del presente Contratto e devono ritenersi irrevocabili da parte del Cliente fino a detta data. Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione ed a fornire tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.

**3.5** Gli effetti del presente Contratto, valevole per i punti di fornitura comunicati dal Cliente, decorrono dal giorno dell'avvenuta attivazione della fornitura dei servizi energetici, e il Contratto si intende a tempo indeterminato, salvo la possibilità di recesso di entrambe le Parti disciplinata dall'art. 5. Qualora la data di attivazione della fornitura non sia compatibile con la data di attivazione del servizio di trasporto di energia elettrica e/o di distribuzione di gas, la decorrenza della fornitura si intende differita alla prima data utile successiva che la Società comunicherà al Cliente tramite posta ordinaria o e-mail presso l'indirizzo indicato dal Cliente stesso. Qualora la modifica della data di attivazione non sia imputabile alla Società (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, tale causa può consistere nella subordinazione dell'efficacia del Contratto al pagamento da parte del Cliente delle morosità pregresse) la stessa non è responsabile di eventuali danni subiti dal Cliente, derivanti dal rinvio dell'attivazione della fornitura.

**3.6** In relazione all'energia elettrica, se i dati relativi alla potenza impegnata dal Cliente sono difformi da quelli in possesso del Distributore competente, la Società ne dà comunicazione scritta al Cliente e applicherà comunque il dato come risultante al Distributore. Se la tipologia d'uso dichiarata dal Cliente nella Richiesta di fornitura è diversa da quella comunicata dal Distributore competente alla Società (ad es. Uso non domestico), la Società applicherà la tipologia d'uso e le vigenti condizioni economiche valide per la tipologia d'uso comunicata dal Distributore Locale. La Società ne darà comunque comunicazione scritta al Cliente.

**3.7** Nel caso di Switching, la fornitura sarà attivata compatibilmente con le tempistiche previste dalla Delibera 487/2015/R/eeel per il servizio energia elettrica e dalla Delibera 77/2018/R/com in relazione al servizio gas.

**3.8** Nel caso di attivazione di un nuovo POD o PDR di uno precedentemente disattivato e in caso di voltura, la fornitura sarà avviata secondo le tempistiche definite nel TIQE per il servizio energia elettrica e definite nel RQDG per il servizio gas.

### ART. 4 - GARANZIE

**4.1** La Società ha la facoltà di richiedere al Cliente, anche successivamente all'attivazione del Contratto, una somma a titolo di deposito cauzionale.

**4.2** Con riferimento all'energia elettrica, per i Clienti domestici economicamente svantaggiati aventi diritto, a norma del TIBEG, alla compensazione della spesa, l'ammontare del deposito cauzionale è determinato nella misura di 5,2 € per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata. Per i Clienti diversi da quelli di cui sopra, l'ammontare massimo del deposito cauzionale è determinato nella misura di 11,5 € per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata.

**4.3** Con riferimento al gas, per i Clienti domestici economicamente svantaggiati aventi diritto, a norma del TIBEG, alla compensazione della spesa, l'ammontare del deposito cauzionale è determinato nella misura: di 25,00 € per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; di 77,00 € per i Clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno; pari al valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente, al netto delle imposte, per i Clienti con consumi superiori a 5000 Smc/anno.

Per i Clienti diversi da quelli di cui sopra, l'ammontare massimo del deposito cauzionale è determinato nella misura: di 30,00 € per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; di 90,00 € per i Clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1500 Smc/anno; di 150,00 € per i Clienti con consumi superiori a 1500 Smc/anno e fino a 2500 Smc/anno; di 300,00 € per i Clienti con consumi superiori a 2500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno; pari al valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente, al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5000 Smc/anno. Se, nel corso del rapporto contrattuale, i consumi storici del Cliente subiscono variazioni, l'ammontare del deposito cauzionale così come sopra definito, viene adeguato ai nuovi scaglioni di consumo.

**4.4** Il pagamento del deposito cauzionale avviene con addebito in bolletta e viene restituito al momento della cessazione degli effetti del Contratto di vendita, maggiorato degli interessi maturati al tasso legale.

**4.5** Se il Cliente sceglie, come modalità di pagamento della bolletta, la domiciliazione bancaria o postale delle bollette la Società non può richiedere alcuna somma a titolo di deposito cauzionale; se il Cliente sceglie tale modalità successivamente all'attivazione del Contratto, il deposito cauzionale eventualmente versato viene restituito successivamente all'attivazione della domiciliazione.

**4.6** La mancata prestazione delle garanzie richieste in riferimento all'energia elettrica e al gas conferisce alla Società la facoltà di sospendere le forniture in corso, di negare quelle richieste e, nei casi di maggior rischio, di risolvere il Contratto. In caso di insolvenza, la Società può utilizzare il deposito cauzionale a copertura dei propri crediti e il Cliente non può riottenere la fornitura se non lo reintegra. Il deposito cauzionale viene rimborsato al momento della cessazione del Contratto, dopo il saldo di tutti i consumi relativi all'utenza cessata e detraendo gli eventuali importi ancora dovuti dal Cliente.

### ART. 5 - RECESSO UNILATERALE E DIRITTO DI RIPENSAMENTO

**5.1** Se il Cliente recede dal Contratto al fine di cambiare fornitore, può esercitare il diritto di recesso senza oneri in qualsiasi momento della fornitura, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio venditore, rilasciando al nuovo fornitore procura ad esercitare il recesso in suo nome e per suo conto verso la Società.

**5.2** Se il Cliente recede dal Contratto senza il fine di cambiare fornitore, ma al fine di cessare la fornitura di energia elettrica e/o di gas, il Cliente deve inviare apposita comunicazione di recesso alla Società, rivolgendosi direttamente allo Sportello Clienti più vicino o contattando il numero verde 800 766 858 o inoltrando richiesta scritta a Etra Energia - tramite posta, all'indirizzo Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV), o tramite posta elettronica, all'indirizzo servizio.clienti@etraenergia.it - che consenta di accertare la data del ricevimento e deve riportare gli elementi per identificare univocamente il contratto di fornitura da cui si desidera recedere oltre al recapito presso il quale deve essere inviata la bolletta sintetica di chiusura. In seguito al ricevimento della comunicazione di recesso, la Società inoltra al Distributore competente richiesta di chiusura del contatore di energia elettrica e/o gas. In tal caso, è dovuto un termine di preavviso di 1 (un) mese decorrente dal ricevimento della comunicazione di recesso da parte della Società.

Fino alla cessazione della fornitura eseguita dal Distributore il Contratto rimane attivo e il Cliente resta direttamente responsabile verso la Società del pagamento del gas e/o dell'energia elettrica, e relative imposte, nonché nei confronti del Distributore per qualsiasi danno che possa derivare al Contatore ed agli impianti.

**5.3** La Società può recedere senza oneri dal presente Contratto con un preavviso di almeno 6 (sei) mesi, anche con riferimento ad una sola delle forniture, mediante raccomandata a.r..

È altresì facoltà della Società recedere dal Contratto, in deroga al suddetto termine minimo di preavviso, nei casi e con le modalità previste dalla Deliberazione 102/2016/R/com (per il settore del gas) e della Deliberazione 398/2014/R/eeel (per il settore dell'energia elettrica).

**5.4** Il termine di preavviso del recesso di cui agli articoli 5.2 e 5.3 decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte rispettivamente della Società e del Cliente.

**5.5** Qualora il Contratto sia stipulato fuori dai locali commerciali di Etra Energia ovvero attraverso forme di comunicazione a distanza, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento senza oneri e senza fornire alcuna motivazione dandone comunicazione alla Società inviando una raccomandata a.r. in Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV), oppure un fax al numero +39 0438 964246, oppure una e-mail a servizio.clienti@etraenergia.it, entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto. La comunicazione di cui sopra (eventualmente anche utilizzando il modulo pubblicato sul sito [www.etraenergia.it](http://www.etraenergia.it)) deve contenere almeno nome e cognome del Cliente, il numero del POD e/o del PDR e l'indirizzo di fornitura.

**5.6** Se il Cliente ha richiesto espressamente alla Società che la fornitura di gas e/o energia elettrica abbia inizio durante il periodo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui al precedente comma 5.5, ma successivamente a tale richiesta lo esercita, il Cliente, ai sensi del Codice di Condotta Commerciale, se la fornitura è già stata attivata, è tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura. Se invece la fornitura non è stata ancora attivata, al Cliente è addebitato un importo pari ad € 23,00 per ciascuna fornitura.

**5.7** Ai sensi della Delibera 302/2016, il Cliente con la sottoscrizione del presente Contratto, rilascia alla Società apposita procura a recedere, per suo conto ed in suo nome, dal contratto con il venditore uscente.

### ART. 6 - CONDIZIONI ECONOMICHE

**6.1** Ai consumi rilevati con le modalità di cui al successivo art. 7, vengono applicate le condizioni economiche indicate nell'Offerta Commerciale scelta dal Cliente, che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto.

Relativamente alla fornitura di energia elettrica, con riferimento al TILP pubblicato ed aggiornato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, ai siti trattati orari o per fasce orarie, viene applicato il prezzo articolato secondo il profilo scelto dal Cliente, mentre ai siti trattati monorari ai fini della disciplina del dispacciamento viene applicato un prezzo monorario, anche a fronte di preferenza, da parte del Cliente, del profilo "Sole-Luna". Nel caso in cui, in corso di Contratto, il trattamento del sito al fine della disciplina del dispacciamento venga modificato da monorario ad orario o per fasce orarie, a decorrere dal primo giorno del mese in cui la suddetta modifica avrà efficacia, si applica il prezzo biorario.

**6.2** Sono a carico del Cliente tutti gli oneri e le maggiorazioni previste dalle Autorità competenti, nonché qualsivoglia diritto, tributo, imposta e relative addizionali presenti e future, salvo che non siano espressamente posti, dalle normative vigenti e successive modifiche e/o integrazioni a carico della Società e senza facoltà di rivalsa.

**6.3** Relativamente alla fornitura di energia elettrica, il Cliente si impegna, in conformità alle disposizioni e alle tempistiche che sono stabilite dalle Autorità competenti, a rilasciare alla Società, o terzo da essa designato, i necessari mandati e/o deleghe e/o dichiarazioni di interesse per la partecipazione alle procedure di allocazione, sia su

## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

base annua sia per periodi temporali inferiori per la partecipazione alle procedure di allocazione di diritti connessi alla capacità produttiva in ambito nazionale (a titolo esemplificativo e non esaustivo l'energia CIP 6 di cui all'art.3, comma 12, del Decreto Legislativo 16 marzo 1999, n.79) e dei diritti relativi alla capacità di interconnessione con l'estero e della capacità di trasporto in ambito nazionale (siano essi diritti di utilizzazione fisici e/o diritti connessi alla valorizzazione sui mercati elettrici di dette capacità). Il rilascio dei mandati, deleghe o dichiarazioni di interesse di cui sopra presuppongono il completo trasferimento dei relativi diritti alla Società, o terzo da essa designato, il cui valore è da intendersi compreso nei corrispettivi di vendita di cui all'art. 6.1; i eventuali assegnazioni dei diritti di cui al comma precedente, pertanto, non determinano alcuna variazione delle condizioni economiche pattuite. La Società, qualora il Cliente non rispetti gli impegni di cui sopra, ha facoltà di avvalersi della clausola risolutiva espressa di cui al successivo art. 15.

**6.4** Relativamente alla fornitura di gas, oltre a quanto previsto all'art. 6.1, sono posti a carico del Cliente, salvo diverse ed esplicite indicazioni riportate nell'Offerta Commerciale:

a) la quota di vendita al dettaglio, di cui all'art. 7 del "TIVG", gli oneri aggiuntivi di trasporto compresi nelle componenti "QOA" di cui all'art. 11 dell'allegato A al "TIVG"; la Società si riserva inoltre di applicare al Cliente, previa comunicazione scritta, ogni altra componente tariffaria positiva introdotta nell'ambito delle condizioni economiche di tutela;

b) la componente "QT" di cui all'art. 8 del "TIVG", a copertura dei costi di trasporto; i costi di distribuzione e misura del gas, così come definiti all'art. 10 del "TIVG".

**6.5** Relativamente alla fornitura di energia elettrica, oltre a quanto previsto all'art. 6.1, sono posti a carico del Cliente, salvo diverse ed esplicite indicazioni riportate nell'Offerta Commerciale, i corrispettivi:

a) relativi alle perdite di energia in rete;

b) a copertura degli oneri di trasmissione, distribuzione e misura di cui alla Delibera n. 654/15;

c) relativi al servizio di dispacciamento. Ai consumi effettivi si applicheranno i corrispettivi PD e DISPbt di cui al "TIVG";

d) relativi agli oneri di approvvigionamento della capacità sostenuti dalla Società ("corrispettivo Integrazione Mercato Capacità"), applicati in misura fissa ed invariabile per l'intera durata contrattuale definiti dalle condizioni economiche di vendita indicate nell'Offerta Economica scelta dal Cliente;

e) a copertura degli oneri di bilanciamento sostenuti dalla Società, applicati in misura fissa ed invariabile per l'intera durata contrattuale definiti dalle condizioni economiche di vendita indicate nell'Offerta Commerciale scelta dal Cliente;

f) relativi agli oneri e maggiorazioni di sistema previsti per il mercato libero (componenti "Asos", "A<sub>rim</sub>", "UC<sub>3</sub>", "UC<sub>6</sub>"), ai sensi della Delibera n. 654/15;

h) eventuali oneri a carico della Società, introdotti dalle Autorità competenti e finalizzati al rispetto degli adempimenti di cui all'articolo 11 del Decreto Legislativo 16 marzo 1999, n. 79 ("Attuazione della direttiva 96/92/CE recante norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica" in G.U. n. 75 del 31 marzo 1999) e successive modificazioni e integrazioni.

Il Cliente si impegna a corrispondere alla Società tali corrispettivi con le modalità e nella misura stabilite dalle suddette disposizioni.

**6.6** Gli elementi essenziali di spesa saranno riassunti nella Bolletta sintetica; qualora il Cliente lo ritenesse necessario, può richiedere gli Elementi di Dettaglio rivolgendosi allo Sportello Clienti più vicino o contattando il numero verde 800 766 858 o inoltrando richiesta scritta a Etra Energia, tramite posta, all'indirizzo Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV) o, tramite posta elettronica, all'indirizzo servizio.clienti@etraenergia.it. Le singole voci che compongono gli importi fatturati in bolletta saranno descritte nella Guida alla Lettura e nel Glossario pubblicati sul sito [www.etraenergia.it](http://www.etraenergia.it).

**6.7** L'Offerta Commerciale scelta dal Cliente è valida per l'intera durata contrattuale. Il Cliente ha facoltà di scegliere in qualsiasi momento una diversa Offerta Economica, secondo le modalità e alle condizioni stabilite e comunicate di volta in volta dalla Società.

**6.8** Nel caso in cui tra i requisiti previsti dall'Offerta Commerciale vi sia la fornitura congiunta di energia elettrica e gas e qualora durante il periodo di vigenza del Contratto il Cliente rinunci ad uno dei due servizi per qualsiasi motivo diverso dal cambio di fornitore, al restante servizio continuano ad essere applicate le condizioni economiche previste dalla medesima offerta; la Società si riserva comunque la facoltà di recedere dall'altro servizio oppure di proporre nuove condizioni economiche.

**6.9** Il Cliente corrisponde i corrispettivi economici per l'erogazione del servizio di connessione dell'energia elettrica così come previsti dal TIC. In particolare, la Società applica il contributo in quota fissa previsto dal Distributore, a copertura degli oneri amministrativi, attualmente pari ad € 25,20 e soggetti a variazione per provvedimenti dell'ARERA per le richieste: di nuova attivazione, voltura e subentro; aumento e riduzione di potenza; passaggi di tensione; connessioni plurime e per ogni altra modifica contrattuale che non richieda un aumento della potenza a disposizione. In relazione alle richieste di aumento e diminuzione di potenza inoltrate fino al 31 dicembre 2023 tale contributo non sarà applicato. Per quanto attiene il contributo in quota potenza, attualmente pari ad € 71,32 per ogni kW aggiuntivo richiesto, questo valore è ridotto ad € 56,38 se il nuovo livello di potenza disponibile non è superiore a 6 kW, e non è dovuto se l'aumento viene richiesto dopo una diminuzione della potenza, per ripristinare il livello di potenza precedente. In relazione alla diminuzione di potenza, se questa viene richiesta in seguito ad un precedente aumento richiesto dallo stesso cliente, il Distributore competente procederà a restituire, tramite il venditore, la corrispondente quota potenza versata in occasione dell'aumento. Inoltre, la Società applica al Cliente un contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari ad € 23,00, per ogni prestazione che comporti l'invio di una richiesta al Distributore competente; tra queste vi rientrano l'attivazione della fornitura di un nuovo POD o di uno precedentemente disattivato, la disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, la voltura, la disattivazione e riattivazione di un POD a seguito di morosità, la variazione di potenza e/o di tensione di un punto già attivo su richiesta del Cliente.

Nessun contributo (né oneri amministrativi né oneri commerciali) è previsto in caso di attivazione del servizio per cambio di fornitore (switching).

La Società applica il contributo, previsto dal Distributore, attualmente pari ad € 24,51 (e soggetto a variazione per provvedimenti dell'ARERA) per disattivazioni e attivazioni a seguito di morosità e in caso di riallacciamento e distacco delle utenze stagionali a carattere ricorrente, così come previsto dal TIC. Tale contributo è ridotto del 50% nel caso di utenze già predisposte per la telegestione.

**6.10** Con riferimento ai contratti di fornitura gas, la Società, in caso di nuove attivazioni, volture, subentri, sospensione e riattivazione di un PDR a seguito di morosità e disattivazione del PDR su richiesta del Cliente finale, applica a carico del Cliente un contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari ad € 25,00. Al Cliente sono, altresì, addebitati tutti i contributi di competenza del Distributore (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: interventi di attivazione e disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente, sospensione e riattivazione della fornitura per morosità del Cliente).

Nessun contributo (né oneri amministrativi né oneri commerciali) è previsto in caso di attivazione del servizio per cambio di fornitore (switching).

## ART. 7 - MODALITÀ DI CALCOLO DEI CONSUMI

**7.1** La fatturazione avviene sulla base dei consumi del Cliente relativi al gruppo di misura installato presso il punto di fornitura oggetto del presente Contratto. I consumi del Cliente sono comunicati alla Società dal Distributore locale che ha la responsabilità dell'attività di misura sia per l'energia elettrica che per il gas.

**7.2** Relativamente all'energia elettrica, in ottemperanza al TIME, con riferimento ai punti di misura trattati per fasce e trattati orari, il Distributore è tenuto ad effettuare la rilevazione mensile delle misure.

Il Distributore è tenuto ad effettuare almeno un tentativo di rilevazione dei dati di misura nei casi in cui i punti siano trattati monorari; in particolare: a) almeno una volta ogni quattro mesi, per i punti di connessione con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; b) almeno una volta al mese, per i punti di connessione con potenza disponibile superiore a 16,5 kW. I Clienti titolari di POD trattati monorari, nonché i clienti titolari di POD trattati per fasce oppure trattati orari nei cui confronti siano state emesse una o più bollette contabilizzanti dati di misura stimati per almeno 2 (due) mesi consecutivi, possono comunicare anche l'autolettura del contatore, comunicandola alla Società secondo le modalità riportate in bolletta; l'autolettura, se validata dal Distributore competente, è valida ai fini della fatturazione.

Al momento dell'acquisizione dell'autolettura o entro i 4 (quattro) giorni lavorativi successivi se la modalità di raccolta non permette una risposta immediata al Cliente, la Società comunicherà al Cliente la presa in carico o meno del dato di autolettura.

**7.3** Relativamente al gas, in ottemperanza al TIVG, il Distributore è tenuto ad effettuare almeno un tentativo di lettura del gruppo di misura ed in particolare: a) per i PDR con consumo annuo fino a 500 Smc/anno: 1 tentativo di raccolta l'anno; b) per i PDR con consumo annuo superiore a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno: 2 tentativi di raccolta l'anno; c) per i PDR con consumo annuo superiore a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno: 3 tentativi di raccolta l'anno; d) per i PDR con consumo annuo superiore a 5.000 Smc/anno: un tentativo mensile.

**7.4** Relativamente al gas, il Cliente può provvedere, anche all'autolettura del contatore, comunicandola alla Società secondo le modalità riportate in bolletta; l'autolettura, se validata dal Distributore competente, è valida ai fini della fatturazione, salvo il caso di non verosimiglianza statistica con i dati storici del Cliente. Al momento dell'acquisizione dell'autolettura o entro i 4 (quattro) giorni lavorativi successivi se la modalità di raccolta non permette una risposta immediata al Cliente, la Società comunicherà al Cliente la presa in carico o meno del dato di autolettura.

**7.5** Per i Clienti titolari di un PDR dotato di un gruppo di misura non accessibile o parzialmente accessibile, nel caso in cui il tentativo di raccolta della misura non vada a buon fine, il Distributore è tenuto ad informare il Cliente dell'eventuale possibilità di comunicare l'autolettura alla Società, rilasciando una nota informativa cartacea.

Per i Clienti titolari di un PDR dotato di un gruppo di misura accessibile, in caso di mancata raccolta della misura secondo le previsioni di cui al comma 7.3, è dovuto, da parte del Distributore competente, un indennizzo pari ad € 35,00, che la Società corrisponde al Cliente nella prima bolletta utile.

**7.6** Nel caso in cui la Società non disponga dei consumi di gas in tempo utile ai fini della fatturazione, la stessa procede a fatturazione d'acconto dei consumi presunti, stimati sulla base dei consumi storici del Cliente, dell'andamento climatico e della modalità di utilizzo del gas, dandone evidenza in bolletta e fermo restando il successivo conguaglio.

**7.7** Relativamente all'energia elettrica e al gas per i nuovi Clienti, le stime vengono effettuate in relazione alla tipologia e alle caratteristiche dell'utenza oppure in base alla stima di consumo annuale dichiarata dal Cliente.

**7.8** Qualora su segnalazione del Cliente o di propria iniziativa, il Distributore competente accerti un errore nella lettura del gruppo di misura con conseguente errata misurazione dei consumi, il Distributore competente procede alla ricostruzione dei consumi e la Società al ricalcolo degli importi precedentemente fatturati.

## ART. 8 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI

**8.1** La fattura dei consumi (bolletta) verrà emessa in formato elettronico ai sensi della Legge 27 dicembre 2017 n. 205 in materia di fatturazione elettronica e dei relativi provvedimenti dell'Agenzia delle Entrate. La copia analogica della fattura (bolletta), conforme alla delibera 501/2014/R/com (Bolletta 2.0) è resa disponibile al Cliente in formato elettronico all'indirizzo e-mail dallo stesso comunicato, salvo che il Cliente chieda di riceverla in formato cartaceo ovvero non fornisca l'indirizzo e-mail. Al Cliente che scelga di ricevere la bolletta in formato cartaceo, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo. La prima bolletta viene emessa entro un termine massimo di 120 (centoventi) giorni dalla data di attivazione del Contratto ed è relativa ai consumi effettuati dall'attivazione del servizio.

**8.2** In relazione all'energia elettrica, le bollette sono emesse con periodicità almeno bimestrale.

**8.3** In relazione al gas, le bollette sono emesse secondo la seguente periodicità: a) almeno quadrimestrale per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; b) bimestrale per i Clienti con consumi tra 500 e 3000 Smc/anno; c) mensile per i Clienti con consumi superiori a 3000 Smc/anno.

## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

Qualora la bolletta inviata al Cliente includa uno o più servizi, la periodicità di emissione della bolletta sintetica sarà quella che risulterà più frequente fra i servizi. La Società si riserva la facoltà di modificare la periodicità di emissione della bolletta sintetica dandone specifica comunicazione al Cliente, secondo le modalità di cui all'articolo 21, comma 2.

**8.4** In relazione all'energia elettrica e al gas, ciascuna bolletta verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima bolletta. Nel caso di emissione della bolletta sintetica di periodo oltre il termine di cui sopra, il venditore riconosce al Cliente un indennizzo automatico in occasione della prima bolletta utile, così determinato, ai sensi del TIF: a) 6 € per un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine, con maggiorazione di 2 € ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine; b) 40 € se la bolletta viene emessa in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine; c) 60 € se la bolletta viene emessa in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine.

**8.5** La bolletta viene inviata in formato cartaceo. In alternativa il Cliente ha la possibilità di richiedere di riceverla in formato elettronico. Il Cliente può modificare in qualsiasi momento l'indirizzo di recapito e la scelta fatta in merito alla modalità di invio della bolletta, inoltrando una comunicazione scritta a Etra Energia, tramite posta, all'indirizzo Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV) o, tramite posta elettronica, all'indirizzo servizio.clienti@etraenergia.it. Qualsiasi sia la modalità di invio scelta dal Cliente, lo stesso può, accedendo allo Sportello OnLine EtraEnergiaClick, previa registrazione, visualizzare e scaricare lo storico delle bollette emesse.

**8.6** I pagamenti devono essere effettuati dal Cliente entro la data di scadenza e con le modalità indicate in bolletta; il periodo intercorrente tra la data di emissione della bolletta e la data di scadenza non è inferiore a 20 (venti) giorni.

**8.7** Il Cliente può effettuare il pagamento delle bollette attraverso gli sportelli bancari o postali, oppure utilizzando l'Addebito Diretto SEPA. ovvero con le altre modalità di pagamento messe a disposizione dalla Società indicate nel sito [www.etraenergia.it](http://www.etraenergia.it) o in bolletta.

**8.8** Il pagamento nei termini e con le modalità sopra indicate libera immediatamente il Cliente dai suoi obblighi.

**8.9** Il Cliente può richiedere la rateizzazione dei corrispettivi dovuti - purché superiori ad € 50,00 - nei seguenti casi:

- nel settore del gas:

a) per i Clienti per i quali la periodicità di emissione della bolletta sintetica non è mensile, qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alle successive lettere b) e c) sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi,

b) per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura,

c) per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio,

d) per tutti i Clienti nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di emissione della bolletta sintetica prevista all'articolo 4 del TIF,

e) per i Clienti nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere del presente comma;

- nel settore energia elettrica:

a) qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successiva lettera b) sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli,

b) 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,

c) mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di emissione della bolletta sintetica prevista all'art. 4 del TIF,

d) fatturazione di importi anomali di cui all'art. 9, comma 9.1, del TIQV per casi non già previsti dalle precedenti lettere.

A tale fine, nei casi di cui sopra, il Cliente viene informato tramite la bolletta stessa, sia della possibilità di ottenere una rateizzazione dei corrispettivi dovuti, sia sulle modalità della richiesta.

Il Cliente che intende chiedere la rateizzazione ne dovrà dare comunicazione alla Società entro 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza. Le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso Ufficiale di Riferimento (T.U.R.) fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

Nel caso di cambio fornitore, la Società ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. La Società, nel caso intenda avvalersi di tale facoltà, informa il Cliente nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

**8.10** In caso di cessazione della fornitura il venditore recapiterà al Cliente la bolletta sintetica di chiusura entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno della cessazione e, in caso di ritardo, la Società riconoscerà al Cliente nella medesima bolletta sintetica di chiusura un indennizzo automatico, nella misura di 4 € nel caso in cui la bolletta sintetica di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine entro cui la Società è tenuta ad emettere la bolletta. Successivamente l'importo è maggiorato di 2 € ogni 10 (dieci) giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari.

## ART. 9 - MOROSITÀ E SOSPENSIONE DELLA FORNITURA PER RITARDATO PAGAMENTO

**9.1** Il Cliente che non paga, anche parzialmente, entro il termine indicato nella bolletta è considerato moroso.

**9.2** La Società, trascorsi inutilmente non meno di 5 (cinque) giorni dalla data di scadenza riportata in bolletta, invia al Cliente, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante Posta Elettronica Certificata (PEC), un preavviso di sospensione della fornitura avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito, la Società indica il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento, le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento, i tempi entro i quali in costanza di mora la fornitura può essere sospesa, nonché i costi delle operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura.

**9.3** Con riferimento al gas, trascorso inutilmente il termine indicato nella costituzione in mora, comunque non inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della medesima comunicazione di costituzione in mora, la Società procede, trascorso un termine non inferiore a 3 (tre) giorni e senza ulteriori avvisi, all'invio al Distributore competente della richiesta di "Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità" ai sensi del TIMG.

Decorsi non meno di 5 (cinque) giorni dall'avvenuta "Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità", e persistendo la morosità, la Società ha facoltà, in ogni momento, di risolvere il Contratto e di trasmettere al SII la richiesta di risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 9 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dalla Società come data di richiesta di risoluzione contrattuale.

Nel caso in cui l'intervento di "Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità" non vada a buon fine, la Società può richiedere al Distributore competente, previa comunicazione raccomandata al Cliente, l'"Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna" decorsi almeno 10 (dieci) giorni lavorativi dalla predetta comunicazione e con oneri a carico del Cliente stesso. Ove non sia possibile eseguire l'intervento di "Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna", la Società ha la facoltà di dichiarare risolto il Contratto e di richiedere al SII la relativa risoluzione contrattuale, in conformità all'art. 13 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di *default*.

L'Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna comporta sempre l'immediata risoluzione del Contratto. In entrambi i casi la Società procede al recupero coattivo del credito e il Cliente, per ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo contratto di fornitura.

I costi dell'intervento di Interruzione e ripristino della fornitura sono determinati dal Distributore Competente ed addebitati al Cliente finale.

In caso di inadempimento al Contratto, il Cliente si assume comunque l'obbligo di consentire al Distributore competente l'accesso ai locali dove è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il PDR.

**9.4** In relazione al gas, in caso di Cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, la Società sarà tenuta a trasmettere al Distributore competente, se questa ne farà richiesta: a) copia delle bollette non pagate; b) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente finale unitamente alla documentazione attestante la ricezione; c) copia della risoluzione del Contratto con il Cliente finale e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte dello stesso; d) copia del Contratto di fornitura o copia dell'ultima bolletta pagata; e) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.

**9.5** Con riferimento all'energia elettrica, nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore di cui dispone il Cliente lo consentano, l'intervento di sospensione della fornitura sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta 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. Per il Cliente che dispone di un misuratore di questo tipo, il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura, che comporterà la riduzione di potenza, non sarà inferiore a 25 (venticinque) 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 primo punto dell'art. 9.5, invece, il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora.

La Società procede, trascorso inutilmente un termine non inferiore a 3 (tre) giorni dal termine ultimo per il pagamento e senza ulteriori avvisi, ad inoltrare al Distributore competente la richiesta di sospensione della fornitura. Decorsi non meno di 5 (cinque) giorni dall'avvenuta sospensione, e persistendo la morosità, la Società ha facoltà, in ogni momento, di risolvere di diritto il Contratto, trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione e di procedere al recupero coattivo del credito. La Risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dalla Società nella comunicazione al SII.

Nel caso in cui l'intervento di sospensione della fornitura per morosità non vada a buon fine, la Società può richiedere al Distributore competente, previa comunicazione raccomandata al Cliente, l'"Interruzione della fornitura di energia elettrica", decorsi almeno 10 (dieci) giorni lavorativi dalla predetta comunicazione e con oneri a carico del Cliente. Se l'intervento di Interruzione della fornitura ha esito positivo, il Distributore competente rimuove dal contratto di trasporto e dispacciamento della Società il relativo punto di prelievo.

Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile, la Società 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.

In seguito alla sospensione e/o Interruzione della fornitura, la Società ha facoltà di procedere al recupero coattivo del credito e il Cliente, per ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo contratto di fornitura. I costi dell'intervento di Interruzione e ripristino della fornitura sono determinati dal Distributore competente ed addebitati al Cliente finale.

**9.6** Con riferimento all'energia elettrica e al gas, la Società non può richiedere al Distributore la sospensione della fornitura al Cliente nei seguenti casi: a) non sia stata effettuata la comunicazione di cui al comma 9.2 o non siano stati rispettati i termini di cui agli artt. 9.3 e 9.5; b) il Cliente abbia comunicato alla Società l'avvenuto pagamento

## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

secondo una delle modalità indicate dalla stessa; c) l'importo del mancato pagamento sia inferiore o eguale all'ammontare del deposito cauzionale e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione; d) la Società non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal Distributore competente; e) la Società non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto relativo a conguaglio o fatturazione anomala di consumi (alla condizione che l'importo anomalo sia superiore ad € 50 e il reclamo non sia stato inviato dal Cliente oltre i 10 (dieci) giorni successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta di importo anomalo) o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni; f) la morosità non riguardi pagamenti espressamente contemplati nei rispettivi contratti di vendita e dettagliati nella scheda riepilogativa dei corrispettivi definita dall'Autorità.

**9.7** Con riferimento all'energia elettrica e al gas, la Società corrisponde al Cliente un indennizzo pari a: a) € 30,00 se la fornitura di energia elettrica e/o gas è stata sospesa per morosità o, se trattasi di energia elettrica, sia stata comunque effettuata una riduzione di potenza di cui all'art. 9.5, nonostante il mancato invio della costituzione in mora; b) € 20,00 nel caso in cui la fornitura di energia elettrica e/o gas sia stata sospesa per morosità o, se trattasi di energia elettrica, sia stata comunque effettuata una riduzione di potenza di cui all'art. 9.5, nonostante, alternativamente, il mancato rispetto di uno dei seguenti termini: 1) termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2) 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, se trattasi di energia elettrica, la riduzione di potenza.

**9.8** Il Cliente moroso non può pretendere il risarcimento di danni derivanti dalla sospensione della fornitura e dalla risoluzione di diritto del Contratto.

**9.9** Con riferimento all'energia elettrica in caso di disattivazione e riattivazione di un POD a seguito di morosità, esclusi i casi di cui all'art. 9.7, la Società ha diritto di richiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità. La Società applica, quindi, il contributo, previsto dal Distributore, attualmente pari ad € 25,10 (e soggetti a variazione per provvedimenti dell'ARERA) in caso di disattivazione e attivazione a seguito di morosità, riduzione di potenza a seguito di morosità, così come previsto dal TIC. Tale contributo è ridotto del 50% nel caso di utenze già predisposte per la telegestione.

Inoltre, la Società applica il contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari ad € 23,00, analogamente a quanto previsto dal TIV. Il contributo in quota fissa pari ad € 23,00 è dovuto anche nel caso in cui si proceda esclusivamente alla riduzione o al ripristino della potenza. In caso di disattivazione della fornitura con preventiva riduzione di potenza il contributo in quota fissa viene richiesto una sola volta.

**9.10** Con riferimento al gas, esclusi i casi di cui all'art. 9.7, la Società può applicare, in caso di disattivazione e riattivazione a seguito di morosità, il contributo in quota fissa previsto dal listino del Distributore competente e un contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari ad € 25,00.

**9.11** Con riferimento all'energia elettrica e al gas, la Società si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in bolletta come Corrispettivo C<sup>MOR</sup> - nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

**9.12** 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 da parte del Cliente.

### ART. 10 - INTERESSI DI MORA E ULTERIORI SPESE

**10.1** Qualora il Cliente non effettui il pagamento della bolletta nel termine ivi indicato, la Società, fatto salvo ogni altro diritto previsto dal presente Contratto, oltre al pagamento del corrispettivo dovuto, addebita al Cliente interessi di mora, calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali.

**10.2** Il Cliente buon pagatore è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.

**10.3** Qualora il ritardo nel pagamento sia imputabile al Cliente, la Società può richiedere al Cliente il risarcimento dei costi sostenuti per il recupero delle somme non tempestivamente corrispostegli.

**10.4** La Società addebita inoltre al Cliente il pagamento di eventuali spese postali sostenute per ogni comunicazione relativa a solleciti di pagamento.

**10.5** In caso di ripristino dell'erogazione, il Cliente è tenuto a pagare gli ulteriori costi per la rimessa in servizio dell'impianto e per le azioni svolte dalla Società per la tutela dei propri diritti.

### ART. 11 - UTILIZZO DEI SERVIZI ENERGETICI E DIVIETO DI RIVENDITA

**11.1** È fatto divieto di rivendita o cessione dei servizi energetici venduti al Cliente.

**11.2** I servizi energetici forniti non possono essere utilizzati per usi diversi da quelli previsti nel Contratto.

### ART. 12 - CONSUMI ABUSIVI E SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

**12.1** In caso di appropriazione fraudolenta dell'energia elettrica e/o del gas, di manomissione, di alterazione dei sigilli o del gruppo di misura, da parte del Cliente, ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto, in deroga a quanto riportato al 9.3 e al 9.5, la Società può richiedere al Distributore competente la sospensione della fornitura anche senza la costituzione in mora di cui al 9.2.

**12.2** Il Distributore competente determina il consumo di energia elettrica e/o di gas su accertamenti tecnici insindacabili.

**12.3** Il Cliente è tenuto al pagamento del consumo effettuato abusivamente e risponde di tutti gli eventuali danni arrecati alla Società o a terzi.

### ART. 13 - IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL GRUPPO DI MISURA

**13.1** Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura dell'energia elettrica e/o del gas; le richieste del Cliente sono inoltrate dalla Società al Distributore competente. Se le verifiche confermano le irregolarità segnalate dal

Cliente, le spese di prova e delle riparazioni sono a carico del Distributore competente, in caso contrario sono a carico del Cliente a cui possono essere addebitate in bolletta. In ogni caso la Società fornisce comunicazione scritta contenente l'esito della verifica.

**13.2** Nel caso in cui il gruppo di misura dell'energia elettrica e/o del gas risulti non perfettamente funzionante o bloccato, il Distributore competente procede alla ricostruzione dei consumi secondo la normativa vigente e la Società al ricalcolo degli importi precedentemente fatturati.

**13.3** Nel caso in cui il gruppo di misura sia manomesso o quando manchi ogni riferimento ai consumi precedenti, il consumo è determinato dal Distributore competente su accertamenti tecnici.

### ART. 14 - INTERRUZIONI E IRREGOLARITÀ DEL SERVIZIO

**14.1** La fornitura dei servizi energetici è di regola erogata con continuità, salvo cause indipendenti dalla volontà della Società, o patti speciali con il Cliente.

**14.2** La Società non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni, diminuzioni di fornitura dovute a causa di forza maggiore, eventi fortuiti, incidenti, scioperi e ragioni di servizio quali ad esempio manutenzioni. Laddove possibile, la Società provvede ad informare il Cliente, con ogni mezzo idoneo.

**14.3** In relazione all'energia elettrica, Terna SpA è responsabile della trasmissione e del dispacciamento dell'energia elettrica sulla rete di trasmissione nazionale e il Distributore è responsabile della distribuzione fino al POD del Cliente. Pertanto, la Società non è responsabile dei problemi tecnici relativi alla consegna dell'energia elettrica al POD, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, variazioni di tensione, di frequenza o di forma d'onda, interruzioni della continuità del servizio, microinterruzioni, buchi di tensione, anomalie connesse alla gestione del collegamento del POD del Cliente alla rete elettrica). La Società non risponde quindi dei danni subiti dal Cliente a causa di tali problemi tecnici.

**14.4** In nessuno dei casi indicati al punto 14.2 e 14.3, il Cliente ha diritto di risarcimento di danni né ad abbuoni o indennizzi di qualsiasi genere o natura.

### ART. 15 - SOSPENSIONE DELLA FORNITURA E RISOLUZIONE DI DIRITTO DEL CONTRATTO

**15.1** La Società può sospendere la fornitura e risolvere di diritto il presente Contratto con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni, a mezzo raccomandata, al verificarsi di almeno uno dei casi descritti agli artt. 4, 6, 9, 11 e 12, e in caso di omesso o parziale pagamento delle bollette. Il mancato pagamento delle bollette consentirà, inoltre, alla Società il diritto di richiedere anche il pagamento di quanto ancora dovuto comprensivo degli interessi maturati ai sensi dell'art. 10.

**15.2** In tali casi il Cliente non può pretendere il risarcimento dei danni derivanti dalla sospensione della fornitura e dalla risoluzione di diritto del Contratto.

### ART. 16 - RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

**16.1** Il Cliente può inoltrare a Etra Energia un reclamo o una richiesta di informazioni, in forma scritta, ai canali di contatto indicati in bolletta e sul sito [www.etraenergia.it](http://www.etraenergia.it) oppure, tramite posta, all'indirizzo Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV) o, tramite posta elettronica, all'indirizzo [rapporti.clienti@etraenergia.it](mailto:rapporti.clienti@etraenergia.it), purché sia possibile accertare la data del ricevimento del reclamo e/o della richiesta di informazioni.

Sul sito è possibile scaricare il modulo reclamo. Il Cliente può inoltrare reclamo scritto o richiesta di informazioni senza utilizzare tale modulo alla condizione che la comunicazione contenga i seguenti elementi: nome e cognome del reclamante, indirizzo di fornitura, servizio a cui si riferisce il reclamo o la richiesta di informazioni, il codice alfanumerico identificativo del POD e/o PDR ove disponibile o, qualora non disponibile, il Codice Cliente ed una breve descrizione dei fatti contestati e tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi; è necessario indicare anche il recapito postale se diverso da quello di fornitura.

**16.2** Per i reclami in forma scritta la Società, in ottemperanza al TIQV, invia in forma scritta al Cliente una risposta motivata al reclamo entro i termini previsti dall'art. 20.2.

**16.3** In caso di reclami, in forma scritta, relativi all'importo addebitato nella bolletta, la Società, riscontrata la fondatezza del reclamo, provvede ad inviare risposta scritta ed a rettificare la bolletta nei tempi e secondo le modalità previste dall'art. 20.2. Nel caso in cui il reclamo non dia diritto ad alcuna rettifica il Cliente è tenuto a pagare l'importo già richiesto oltre gli interessi di mora dalla scadenza della bolletta ed eventuali ulteriori spese, entrambi calcolati dalla Società come previsto dall'art. 10 e comunicati al Cliente nella bolletta successiva o con apposito avviso.

**16.4** In caso di reclamo inerente alla fatturazione, di una richiesta di rettifica di fatturazione o di una richiesta di informazione che interessi la fatturazione, la Società provvede ad inviare gli Elementi di Dettaglio nei termini di cui all'articolo 20 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

**16.5** Il Cliente potrà ricorrere gratuitamente alle procedure di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti il Contratto, che dovessero insorgere nel corso della fornitura, attivando il Servizio Conciliazione istituito dall'ARERA. In alternativa, il Cliente ha la facoltà di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso le Camere di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura, individuate dalla convenzione sottoscritta dall'ARERA con Unioncamere e di rivolgersi ad uno degli Organismi ADR (Alternative Dispute Resolution) iscritti nell'elenco pubblicato sul sito dell'Autorità. Sul medesimo sito è pubblicato l'elenco aggiornato degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Tali procedure potranno essere attivate dal Cliente solo a seguito della mancata risposta da parte della Società ad un reclamo scritto, entro 40 (quaranta) giorni dall'invio o nel caso in cui non venga ritenuta soddisfacente la risposta ricevuta.

**16.6** Ai sensi dell'art. 2, comma 24, lett. b), Legge n. 481/1995 e del TICO, il tentativo di conciliazione avanti agli organismi di cui al precedente art. 16.5 è obbligatorio nelle materie regolate dall'ARERA e condizione di procedibilità dell'azione giudiziale da parte del Cliente finale. La condizione di procedibilità si considera avverata se il primo incontro esperito dinanzi al Conciliatore si conclude senza accordo; se la Parte che ha attivato la procedura non compare all'incontro, il Conciliatore redige un verbale di mancata comparizione e la procedura è archiviata. Sono escluse dall'obbligo dell'esperimento preventivo del tentativo obbligatorio di conciliazione le controversie: i. attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; ii. per le quali sia intervenuta la

## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

prescrizione ai sensi di legge; iii. promosse ai sensi degli artt. 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

### ART. 17 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

**17.1** Il Contratto è disciplinato ed interpretato in conformità alle leggi italiane. Per ogni eventuale controversia tra la Società e il Cliente è competente in via esclusiva il foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

### ART. 18 - COMUNICAZIONI

**18.1** Ogni comunicazione relativa al Contratto deve essere rivolta ai canali di contatto indicati in bolletta oppure in forma scritta a Etra Energia, tramite posta, all'indirizzo Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV) o, tramite posta elettronica, all'indirizzo servizio.clienti@etraenergia.it, fatti salvi i casi in cui vengano richieste al Cliente specifiche modalità di comunicazione espressamente indicate nel presente Contratto.

### ART. 19 - CONTRASTO TRA CONTRATTO E NORMATIVA

**19.1** Qualora si verificasse un contrasto tra le norme stabilite dalle Autorità competenti ed il presente Contratto, le norme stesse saranno considerate prevalenti. Per Autorità competenti si intendono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli organi statali o autorità amministrative indipendenti (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Autorità Garante per la protezione dei dati personali, Autorità Garante per la concorrenza ed il mercato, etc.).

### ART. 20 - LIVELLI DI QUALITÀ E INDENNIZZI AUTOMATICI

**20.1** In applicazione delle previsioni del titolo IV del TIQV, la Società è tenuta al rispetto dei seguenti livelli specifici di qualità: 1) Tempo di rettifica di fatturazione per bollette già pagate dal Cliente o per le quali è prevista la possibilità di rateizzazione; 2) Tempo di rettifica di doppia fatturazione; 3) Risposta motivata ai reclami scritti.

**20.2** Dalla data della richiesta del Cliente: 1) la rettifica di fatturazione deve essere eseguita entro il tempo massimo di 90 (novanta) giorni nel caso di bollette con periodicità quadrimestrale, 60 (sessanta) giorni solari in tutti gli altri casi; 2) la rettifica di doppia fatturazione deve essere eseguita entro 20 (venti) giorni solari; 3) la risposta motivata ai reclami scritti deve essere fornita entro 30 (trenta) giorni solari.

**20.3** Se lo standard specifico di qualità non è rispettato per cause non dovute a: forza maggiore, ritardi del Distributore a mettere a disposizione dati tecnici richiesti dalla Società, responsabilità di terzi o a cause non dovute al Cliente stesso, la Società è tenuta a titolo di indennizzo al versamento al Cliente di un importo pari ad € 25,00.

L'indennizzo non è dovuto: 1) relativamente ai reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese della fornitura di energia elettrica di cui all'art. 53, comma 53.6 del TIQE; 2) al Cliente finale a cui sia stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto dello stesso livello specifico di qualità; 3) in caso di reclami per i quali non sia possibile identificare il Cliente finale perché non contenenti le informazioni minime di cui all'art. 16.1 del presente Contratto.

L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito: a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base; b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base; c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

**20.4** In applicazione del TIQV, la Società è altresì tenuta al rispetto del seguente livello generale di qualità: 1) Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni.

La percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 (trenta) giorni solari deve essere pari al 95% delle pratiche ricevute.

### ART. 21 - ADEGUAMENTO E AGGIORNAMENTO DELLE CLAUSOLE CONTRATTUALI

**21.1** Il presente Contratto si intende modificato di diritto, mediante l'inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche che le Autorità competenti vorranno definire. Si intendono automaticamente inserite nel Contratto eventuali condizioni obbligatoriamente imposte dalla legge o da provvedimenti di pubbliche Autorità o di altri soggetti competenti. Parimenti si intendono abrogate le clausole del Contratto che risultino incompatibili con le condizioni obbligatoriamente imposte ai sensi del precedente paragrafo.

**21.2** Ai sensi dell'art. 13 della delibera 426/2020/R/com, la Società avrà il diritto di modificare unilateralmente le presenti Condizioni Generali di Contratto e quelle riportate nell'Offerta Commerciale per giustificato motivo, ogni qualvolta vi sia una sostanziale modifica normativa o un mutamento sostanziale delle condizioni di mercato relative all'approvvigionamento del gas naturale e dell'energia elettrica ovvero della vendita ai Clienti finali e che, in entrambi i casi, sia incompatibile con il Contratto o con i presupposti tecnici o economici in base ai quali il Contratto è stato concluso. In tal caso, la Società sarà tenuta a darne comunicazione in forma scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla data di decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente tale termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente. Salva prova contraria, suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte della Società. In caso di dissenso, il Cliente potrà recedere dal Contratto, senza oneri, dandone comunicazione alla Società tramite lettera raccomandata a.r. o fax, con un preavviso non superiore ad 1 (uno) mese. La comunicazione non è dovuta in caso di variazioni dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il Cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

**21.3** Sempre ai sensi dell'art. 13 della delibera 426/2020/R/com, qualora l'Offerta Commerciale sottoscritta dal Cliente preveda, nell'arco di 12 mesi, evoluzioni automatiche delle condizioni economiche che comportino un aumento dei corrispettivi unitari ivi indicati, lo scadere o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso, la Società ne darà comunicazione in forma scritta al Cliente in modo che tale comunicazione gli pervenga con un preavviso non inferiore a 2 mesi rispetto al termine

dei suddetti 12 mesi. Fatta salva prova contraria, la comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte della Società.

**21.4** In caso di mancata comunicazione di variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali e di evoluzioni automatiche delle condizioni economiche, con le modalità e nei termini descritti, rispettivamente, all'art. 21.2 e all'art. 21.3, al Cliente è dovuto un indennizzo automatico pari ad € 30,00.

### ART. 22 - DISPOSIZIONI GENERALI

**22.1** Il presente Contratto è conforme alle disposizioni di cui al Codice del Consumo.

**22.2** La fornitura dei servizi energetici è disciplinata dalle norme e disposizioni del presente Contratto ed effettuata dalla Società in ottemperanza alle disposizioni previste dalle Autorità competenti.

**22.3** L'Offerta Commerciale prevale sempre sulle presenti Condizioni Generali di Contratto, laddove discordanti.

**22.4** Con riferimento al gas, il Cliente dichiara di conoscere le condizioni contrattuali di riferimento per la fornitura di gas in regime di tutela prevista dal TIVG ed è a conoscenza di poterle scegliere all'atto della sottoscrizione del Contratto ed in qualsiasi momento del rapporto contrattuale senza alcun onere aggiuntivo.

Con riferimento ad entrambi i servizi, il Cliente dichiara altresì di essere stato informato, all'atto della sottoscrizione del Contratto, che, in alternativa all'Offerta Commerciale prescelta, ha la facoltà di sottoscrivere un contratto nel mercato libero che prevede l'applicazione di un'offerta P.L.A.C.E.T. (Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela), a prezzo fisso o a prezzo variabile, e a condizioni contrattuali definite dall'ARERA.

**22.5** Nessuna delle Parti può cedere il Contratto a terzi, senza il preventivo consenso del contraente ceduto. Limitatamente a Etra Energia, non è considerato terzo qualsiasi società controllante il contraente cedente o da quest'ultimo controllata, come pure qualsiasi società partecipata o partecipata dalla controllante.

### ART. 23 - COMPOSIZIONE DEL MIX ENERGETICO UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA VENDUTA DALLA SOCIETÀ NEGLI ANNI 2019/2020

Fonti primarie utilizzate (percentuale)	Anno 2019	Anno 2020
Fonti rinnovabili	3,36%	73,77%
Carbone	13,07%	2,99%
Gas naturale	71,89%	20,32%
Prodotti petroliferi	0,83%	0,22%
Nucleare	5,68%	1,43%
Altre fonti	5,16%	1,26%

### ART. 24 - COMPOSIZIONE DEL MIX MEDIO NAZIONALE UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA IMMESSA NEL SISTEMA ELETTRICO NEGLI ANNI 2019/2020 - FONTE: GESTORE DEI SERVIZI ENERGETICI (GSE)

Fonti primarie utilizzate (percentuale)	Anno 2019	Anno 2020
Fonti rinnovabili	41,74%	45,04%
Carbone	7,91%	6,34%
Gas naturale	43,20%	42,28%
Prodotti petroliferi	0,50%	0,48%
Nucleare	3,55%	3,22%
Altre fonti	3,10%	2,64%

Per informazioni sul bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e gas naturale del Ministero dello Sviluppo Economico per i clienti in disagio economico e/o fisico visita [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it) o [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiama il Numero verde 800 166 654.

Ai sensi della delibera 167/2020/R/gas chiunque utilizza, anche occasionalmente, il gas metano fornito tramite reti, beneficia automaticamente di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas. Per approfondimenti sulla copertura assicurativa si può contattare lo Sportello per il consumatore al Numero verde 800 166 654 oppure con le modalità indicate nel sito [www.arera.it](http://www.arera.it). In caso di sinistro, il modulo per la denuncia è reperibile sul sito [www.etraenergia.it](http://www.etraenergia.it), sul sito [www.cig.it](http://www.cig.it) oppure rivolgendosi direttamente al più vicino Sportello Clienti.