Etra Energia

Allegato Scheda Sintetica – Plico contrattuale Cliente Domestico Offerta PLACET

Mercato Libero

Documentazione allegata:

1 Condizioni generali di fornitura
2 Informativa sul trattamento dei dati personali
3 Livelli di qualità commerciale dei servizi di vendita
4 Modulo per reclami, richieste di informazioni e suggerimenti
5 Modulo reclami per fatturazione di importi anomali
6 Istruzioni tipo sul diritto di recesso (ripensamento) e relativo modulo

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

800 766 858

Rev. 11 del 06/2023

ETRA energia
Società del Gruppo Hera

OFFERTA PLACET

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

Etra Energia S.r.l. - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di EstEnergy S.p.A. - Sede legale: Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD) Italia
Sede Amministrativa: Via Verizzo, 1030 – 31053 Pieve di Soligo (TV) Italia - P. IVA Gruppo Hera 03819031208 - C.F. / Reg. Imp. PD 04199060288 - Cap. Soc. i.v. € 100.000,00
Numero Verde +39 800 766858 - www.etraenergia.it - servizio.clienti@etraenergia.it - fax +39 0438 964246

Società del Gruppo Hera

Sommario

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

Etra Energia S.r.l. - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di EstEnergy S.p.A. - Sede legale: Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD) Italia
Sede Amministrativa: Via Verizzo, 1030 – 31053 Pieve di Soligo (TV) Italia - P. IVA Gruppo Hera 03819031208 - C.F. / Reg. Imp. PD 04199060288 - Cap. Soc. i.v. € 100.000,00
Numero Verde +39 800 766858 - www.etraenergia.it - servizio.clienti@etraenergia.it - fax +39 0438 964246

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

Articolo 1. Definizioni e normativa di riferimento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) modulistica per la conclusione dell'offerta PLACET;

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

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

c) nota informativa per il Cliente finale;

d) modulistica recante le condizioni economiche;

e) scheda di confrontabilità;

f) informazioni sul mix energetico;

g) informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale;

h) modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento per i soli Clienti finali domestici;

i) modulo per la presentazione dei reclami;

j) modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali;

k) informativa sul trattamento per i dati personali;

l) ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto[1].

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parti: sono il Cliente e il Fornitore;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TIMOE: è il Testo integrato morosità elettrica;

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

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

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

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

Articolo 2. Oggetto

2.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di energia elettrica al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura individuato, secondo le presenti Condizioni generali di fornitura e le Condizioni economiche offerte nell'ambito della presente Offerta PLACET.

2.2 È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi, anche mediante la sottoscrizione di patti aggiuntivi e integrativi del Contratto.

2.3 Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di dispacciamento e trasporto ovvero di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'Articolo 7.

2.4 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare l'energia elettrica messa a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare l'energia elettrica per usi differenti da quelli dichiarati, oltre i limiti della potenzialità massima installata e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.

2.5 È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere l'energia elettrica a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

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

Articolo 3. Conclusione del Contratto

3.1 Il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una proposta di contratto irrevocabile per 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro quest'ultimo termine il Fornitore comunica per iscritto su Supporto durevole al Cliente l'accettazione o il rifiuto della proposta. Decorso inutilmente il predetto termine, la proposta di Contratto si intende revocata. Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione del Fornitore. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettivo da parte del Fornitore.

3.2 Al momento della conclusione del Contratto o, se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione della Documentazione contrattuale, al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque prima dell'Attivazione della fornitura, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della Documentazione contrattuale in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro Supporto durevole.

3.3 Qualora il Contratto sia concluso con un Cliente fuori dei locali commerciali, il Fornitore è tenuto a fornire al Cliente una copia del Contratto firmato o la conferma del Contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente è d'accordo, su un altro Supporto durevole. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo per i contratti telefonici, nel caso di qualsiasi contratto a distanza, il Fornitore fornisce al Cliente la conferma del Contratto concluso su Supporto durevole, prima dell'Attivazione della fornitura.

3.4 Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli di cui alle lettere da f) a j) della Documentazione contrattuale con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla *home page*, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici.

3.5 La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.

3.6 Nei casi diversi dal cambio di fornitore (ad esempio voltura o nuovi allacci), il cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti.

Articolo 4. Procura a recedere

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

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

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

Articolo 5. Diritto di ripensamento

5.1 Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità, a propria scelta:

a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati nell'apposito modulo h) contenuto nella Documentazione contrattuale, parte integrante del Contratto.

b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.

5.2 L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente.

5.3 Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.

5.4 La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento.

5.5 Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23 euro IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

5.6 Le Parti prendono atto che:

a) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento e non ha fatto precedentemente richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, la fornitura continua a essere garantita dal precedente Fornitore;

b) se il Cliente esercita il diritto di ripensamento avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura ed essa sia già stata

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

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

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

Articolo 6. Revoca della richiesta di switching

6.1 Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto sia concluso per cambio Fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di *switching* in base alle seguenti informazioni:

a) se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;

b) se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa;

c) il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e Servizio di maggior tutela;

d) le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*;

e) le date delle eventuali richieste di *switching*, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*;

6.2 In aggiunta a quanto disposto al precedente comma, il Fornitore può esercitare la predetta revoca qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento successivamente alla presentazione, da parte del Fornitore, della richiesta di *switching* entro l'ultima data utile.

6.3 Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di *switching*, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.

6.4 Superato il termine di cui al comma 6.3, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.

6.5 Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore

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

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

a) ritirare la richiesta di *switching* per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore;

b) confermare la richiesta di *switching*, rivalendosi sul Cliente finale.

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

7.1 Per le offerte di energia elettrica, ai fini dell'Articolo 2 il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza a titolo gratuito al Fornitore per la conclusione del contratto di trasporto con il Distributore e del contratto di dispacciamento con Terna.

7.2 Per la conclusione dei suddetti contratti, il Fornitore si serve di uno o più soggetti terzi. Nei casi di inadempimento del Fornitore verso uno o più di tali soggetti, il Contratto continuerà ad essere eseguito fino alla data di risoluzione del contratto di trasporto o dispacciamento e la fornitura verrà comunque garantita, qualora il Cliente non trovi un altro Fornitore, nell'ambito del Servizio di maggior tutela.

7.3 Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.

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

Articolo 8. Attivazione della fornitura

8.1 L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. L'attivazione ha luogo nel temine indicato nel modulo c), "nota informativa per il Cliente finale", contenuto nella Documentazione contrattuale, parte integrante del Contratto.

8.2 La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore.

8.3 Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.

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

Articolo 9. Condizioni Economiche

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

Articolo 10. Durata del contratto, rinnovo e recesso

10.1 Il Contratto è a tempo indeterminato.

10.2 Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura.

10.3 Trascorsi i 12 mesi di cui al comma 10.2 il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento di tale comunicazione da parte del cliente stesso. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione[2]. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate.

10.4 La comunicazione di cui al precedente comma 10.3 non sarà trasmessa all'interno della fattura o congiuntamente a essa. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.

10.5 Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione di cui al comma 10.3, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche. Ai fini del calcolo del prezzo di cui al presente comma, il venditore utilizza il consumo annuo, così come definito nella disciplina della Bolletta 2.0.

10.6 Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui ai commi 10.3 e 10.4 e qualora il prezzo di cui al comma 10.5 sia diverso da quello previsto dalle

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

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

Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 euro.

10.7 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.

10.8 Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.

10.9 Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.

10.10 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto utilizzando l'apposita modulistica a disposizione presso gli uffici commerciali ovvero telefonando o inviando una comunicazione scritta al Servizio Clienti (a mezzo lettera, e-mail o fax).

10.11 Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

Articolo 11. Fatturazione

Disposizioni generali

11.1 La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 11.13.

11.2 Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore.

11.3 Il Fornitore è tenuto a rendere disponibile al Cliente la fattura redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0 e gli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita al Servizio Clienti, telefonando al numero verde o inviando una comunicazione scritta (a mezzo lettera, e-mail o fax).

11.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet www.etraenergia.it la *"Guida alla lettura delle voci*

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

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

11.5 La fattura e gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al Cliente in formato elettronico tramite invio a mezzo posta elettronica all'indirizzo comunicato dal Cliente in fase di sottoscrizione del Contratto, salvo che il Cliente chieda di riceverli in formato cartaceo. Al Cliente che scelga di ricevere la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.

11.6 Al Cliente che non richiede la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura.

11.7 Il livello dello sconto di cui al comma 11.6 è pari a -6,00 euro/Punto di fornitura/anno.

11.8 Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 11.6 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.

11.9 Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 10 euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.

11.10 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a 30 euro, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.

11.11 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura.

11.12 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti:

- a mezzo di versamento su conto corrente postale;
- a mezzo addebito su conto corrente bancario o postale;
- pagamento gratuito presso gli sportelli degli Istituti bancari indicati in fattura;
- altre forme di pagamento utilizzate dal Fornitore.

Tali modalità sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.

11.13 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:

a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;

b) le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore;

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

c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del Cliente finale, riducendo al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e stimati.

11.14 In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.

Fatturazione di periodo

11.15 La fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza Bimestrale.

11.16 La fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a:

a) 6 euro nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;

b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

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

a) 40 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;

b) 60 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

11.17 In caso di Cliente finale trattato per fasce, egli ha diritto a un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 10 euro qualora, il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati.

Fatturazione di chiusura

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

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

11.19 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 11.18, il Fornitore riconosce, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:

a) 4 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.18;

b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.18.

11.20 Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da *switching*, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35 euro.

Articolo 12. Rateizzazione

12.1 Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:

i. qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui al successivo punto ii. sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli;

ii. qualora a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;

iii. nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'Articolo 11;

iv. nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'Articolo 9, comma 9.1, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.

12.2 Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.

12.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

– nei casi di cui ai punti i. e ii. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);

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

- nei casi di cui al punto iii le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due);
- nei casi di cui al punto iv. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di fatture emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);
- le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente da questi ultimi;
- è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;
- le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito www.euribor.it, calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.

12.4 Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informarne il Cliente nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

12.5 Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di *bonus* sociale il Fornitore è tenuto a offrirgli la possibilità di rateizzare il debito, una sola volta nell'arco dei 12 mesi del periodo di agevolazione. L'informativa sulle modalità di rateizzazione del debito è contenuta nella comunicazione di costituzione in mora.

12.6 Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

a) la prima rata non può essere superiore al trenta percento del debito di cui alla costituzione in mora;

b) qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate;

c) la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a 50 euro;

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

d) il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire dal mancato pagamento di una o più rate.

12.7 Il Fornitore non è tenuto a offrire la rateizzazione, di cui al comma 12.5, nei casi in cui la/e fattura/e non pagata/e per cui il Cliente titolare di *bonus* sociale è stato costituito in mora, contabilizzi anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso.

Articolo 13. Garanzie a carico del cliente finale

13.1 Salvo quanto disposto al successivo comma 13.8 il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.

13.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIV) e riportato nelle seguenti tabelle:

Clienti titolari di *bonus* sociale	
Ammontare deposito (€)	5,2 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata
Clienti domestici	
Ammontare deposito (€)	11,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata

13.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 13.2, è raddoppiato per i clienti che non sono titolari di *bonus* sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 13.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

13.4 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 13.2 eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.

13.5 Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.

13.6 Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile.

13.7 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse

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

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

13.8 Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

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

Articolo 14. Interessi di mora

14.1 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali.

14.2 Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.

14.3 Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

Articolo 15. Inadempimento del Cliente

15.1 In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Articolo 14, a partire dal giorno successivo a quello di scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).

15.2 Nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore di cui dispone il Cliente lo consentano, l'intervento di sospensione della fornitura, sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura.

15.3 Il termine di sospensione della fornitura che comporterà la riduzione di potenza, non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della

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

comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore di cui al punto 15.2.

15.4 Il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore diverso da quello di cui al punto 15.2.

15.5 La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.

15.6 Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.

15.7 Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 (tre) giorni lavorativi dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA.

15.8 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'Articolo 24 relativo alle comunicazioni.

15.9 Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione. La risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore nella predetta comunicazione.

15.10 Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.

15.11 Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto inviando al SII la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 10 del TIMOE. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di maggior tutela.

15.12 In caso di ritardato o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalimentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso esclusivamente mediante raccomandata. Decorso inutilmente il termine ultimo per il pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, inviando la relativa comunicazione di risoluzione al SII. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di maggior tutela attivato dal SII.

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

15.13 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:

a) euro 30 (trenta) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;

b) euro 20 (venti) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:

i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;

ii. il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza.

15.14 Nei casi di cui al comma 15.13, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

15.15 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo – identificato in fattura come Corrispettivo C^{MOR} – nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

Articolo 16. Prestazioni di competenza del Distributore

16.1 Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQE comprendenti: l'aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica del gruppo di misura, la verifica della tensione nel punto di consegna, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e volture, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQE.

16.2 Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a 23 euro IVA esclusa.

16.3 Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di cui al presente articolo, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura.

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

Articolo 17. Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche

17.1 Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura dell'energia elettrica.

17.2 Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.

17.3 Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

Articolo 18. Forza maggiore

18.1 Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.

18.2 Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.

18.3 Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.

Articolo 19. Responsabilità

19.1 Le caratteristiche della fornitura potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.

19.2 In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità dell'energia elettrica alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il

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

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

19.3 Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore.

19.4 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

Articolo 20. Clausola risolutiva espressa

20.1 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi:

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

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

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

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

21.2 Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo www.etraenergia.it.

21.3 Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV).

21.4 Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice POD) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

Articolo 22. Integrazione del contratto

22.1 Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.

22.2 Il Fornitore provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

Articolo 23. Cessione del contratto

23.1 Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di energia elettrica ad esclusione dell'esercente la maggior tutela. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c..

23.2 La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata tempestivamente dal Fornitore. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.

Articolo 24. Comunicazioni

24.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate per iscritto (a mezzo lettera, e-mail, fax, raccomandata A/R) agli indirizzi indicati nel presente Contratto.

24.2 Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.

24.3 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

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

Articolo 25. Legge applicabile e foro competente

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

Articolo 26. Risoluzione extra-giudiziale delle controversie

26.1 Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm) o, in alternativa, presso i seguenti organismi di risoluzione delle controversie ai quali il Fornitore si impegna a partecipare:

- le Camere di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura individuate dalla convenzione sottoscritta dall'ARERA con Unioncamere;
- gli Organismi ADR (Alternative Dispute Resolution), iscritti nell'elenco pubblicato sul sito web dell'Autorità.

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

Articolo 27. Dati personali

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

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 ("GDPR")

Interessati	Tutti i Clienti che fruiscono di servizi energy (energia elettrica, gas).	
Titolare del trattamento	Il Titolare è Etra Energia S.r.l., con sede in Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV), numero di telefono 800 766 858.	
Data Protection Officer	Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Information Security Compliance e Normativa QSA di Hera S.p.A. Lei lo potrà contattare presso Hera S.p.A. viale Berti Pichat 2/4 - 40127 Bologna o con mail a dataprotectionofficer@gruppohera.it	
Dati personali trattati	Dati personali comuni: - cognome, nome e luogo di nascita - codice fiscale e/o partita IVA - numero di telefono/indirizzo e-mail - indirizzo e numero civico del punto di fornitura - indirizzo di recapito fatture - dati relativi al contratto di fornitura (es. codice Cliente, POD o PDR, potenza impegnata espressa in kW o calibro del misuratore di gas naturale, consumo totale annuo espresso in kWh o in metri cubi di gas naturale, uso del gas naturale) modalità di pagamento e/o coordinate bancarie Ed ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti.	
Base giuridica	***Finalità***	***Natura del conferimento***
Contrattuale/precontrattuale	a) Consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di Etra Energia S.r.l. delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili; b) Acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi richiesti;	Il conferimento dei Suoi dati è volontario ma necessario per consentire al Titolare di erogare i servizi richiesti.
Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare	c) Gestire il contenzioso (inadempimenti; diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.); d) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità.	Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio.
Consenso	e) Invio di materiale pubblicitario o vendita diretta di prodotti o servizi diversi da quelli di cui alla lettera i), compimento di ricerche di mercato o comunicazione commerciale o, comunque, finalità promozionali; f) Svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi conformi ai suoi interessi.	Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo.
Interesse legittimo	g) Svolgere le indagini per la rilevazione della soddisfazione del richiedente e migliorare i servizi offerti e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali; h) Svolgere attività di marketing di cui alla lettera e. relativa a prodotti e servizi di Etra Energia S.r.l., basato su categorie ampie di appartenenza del cliente (ad esempio, famiglia, giovani, business, fascia di età, tipologia di servizio e/o prodotto usufruito) sempre che Lei non si opponga, in qualsiasi momento, a tale trattamento.	In relazione a tali Finalità, Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione (salvo che il Titolare dimostri l'esistenza di motivi cogenti legittimi prevalenti e salvi l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria). L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto.
Articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy")	i) Trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti.	Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo. Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione. L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto.
Articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy	l) Effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, previa verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni.	Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo. Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione. L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto.
Modalità del trattamento	I dati personali raccolti verranno trattati con strumenti elettronici e/o in modalità cartacea, con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.	
Destinatari	I dati saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti da Società terze, appartenenti o meno al Gruppo Hera, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. I dati personali, comprese le registrazioni, potranno essere comunicati a società del Gruppo Hera e/o a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo. I Suoi dati potranno essere comunicati a Enti Pubblici/Pubbliche Amministrazioni/Autorità competenti e Organi di vigilanza e controllo.	
Diffusione	I Suoi dati non saranno diffusi.	
Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo	I Suoi dati personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. I Suoi dati personali potranno essere trasferiti in Paesi extra-UE, in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali degli standard previste dalla Commissione Europea e nel rispetto degli articoli 45, 46, 47 e 49 del GDPR.	
Periodo di conservazione dei dati	I Suoi dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale, e anche dopo la cessazione del rapporto per la durata necessaria all'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e dei conseguenti adempimenti di legge. Nel caso in cui il cliente abbia rilasciato esplicito consenso alle attività di cui alle lettere e. ed f. delle Finalità, il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso. Per le Finalità di cui alle lettere g., h., i. ed l. il trattamento potrà avere durata fino all'esercizio del Suo rifiuto o esercizio del diritto di opposizione. I dati presentati in sede di reclamo o richiesta di informazioni verranno trattati per tutta la durata necessaria alla corretta gestione del reclamo stesso o della stessa richiesta di informazioni, o anche successivamente nei limiti dei termini prescrizionali per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.	
Diritti dell'interessato	Lei ha il diritto di ottenere, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che la riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del REG UE 2016/679) a mezzo e-mail all'indirizzo rapporti.clienti@etraenergia.it oppure tramite PEC a rapporticlienti.etraenergia@pec.ascocert.it.	
Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

(Delibera dell'ARERA n. 413/2016 e ss. mm. e ii., Allegato A - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, TIQV)

Gentile Cliente, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) ha previsto i seguenti livelli specifici e generali di qualità commerciale di competenza di ogni venditore:
Livelli specifici di qualità: 1) Tempo di rettifica di fatturazione per fatture 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.
Dalla data della richiesta del Cliente: 1) la rettifica di fatturazione deve essere eseguita entro il tempo massimo di 90 giorni nel caso di fatture con periodicità quadrimestrale, 60 giorni solari in tutti gli altri casi; 2) la rettifica di doppia fatturazione deve essere eseguita entro 20 giorni solari; 3) la risposta motivata ai reclami scritti deve essere inviata entro 30 giorni solari.
Se lo standard specifico di qualità non è rispettato, Etra Energia è tenuta a titolo di **indennizzo** al versamento al Cliente di un importo pari a 25,00 Euro. 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.

Livelli generali 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 giorni solari deve essere pari al 95% delle richieste ricevute.

Quindi, ai sensi dell'art. 37 del TIQV, si comunicano di seguito i livelli di qualità commerciale dei servizi di vendita in vigore, suddivisi per settore, nonché il grado di rispetto di tali livelli di qualità da parte di **Etra Energia S.r.l.** relativo all'**anno 2022**.

Servizio Energia elettrica - clienti bassa o media tensione

Livelli specifici di qualità - Tipo prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione	Numero richieste prestazione	Grado di rispetto 2022	Tempo medio 2022 (gg solari)
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	43	81%	23,55
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	-	-	-
	90 giorni solari (per fatture con periodicità quadrimestrale)	-	-	-
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	-	-	-

Livelli generali di qualità - Tipo prestazione	Percentuale minima	Numero richieste prestazione	Grado di rispetto 2022
Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	28	82.14%

Servizio Gas naturale - clienti bassa pressione

Livelli specifici di qualità - Tipo prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione	Numero richieste prestazione	Grado di rispetto 2022	Tempo medio 2022 (gg solari)
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	65	84.61%	21,07
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	-	-	-
	90 giorni solari (per fatture con periodicità quadrimestrale)	3	100%	16
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	-	-	-

Livelli generali di qualità - Tipo prestazione	Percentuale minima	Numero richieste prestazione	Grado di rispetto 2022
Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	29	82,75%

ETRA energia
Società del Gruppo Hera

Modulo reclami/richieste informazioni/suggerimenti

Data:	

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

Codice Contratto GAS[1]:		Codice Contratto EE[1]:	
Codice PdR (GAS)[1] :		Codice POD (EE)[1]:	

[1] **Indicare il Codice evidenziato nella fattura relativa al servizio.**

Cognome e Nome / Referente *:	
Ragione Sociale *:	

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

Indirizzo E-mail [2] :		Telefono:	

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

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

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

Tipologia Richiesta:	☐ RECLAMO ☐ RICHIESTA DI INFORMAZIONI ☐ SUGGERIMENTO

Autolettura GAS [3]		Data autolettura [3]			
Autolettura EE [3]	F1		F2		F3
		Data autolettura [3]			

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

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

Etra Energia S.r.l. - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di EstEnergy S.p.A. - Sede legale: Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD) Italia
Sede Amministrativa: Via Verizzo, 1030 – 31053 Pieve di Soligo (TV) Italia - P. IVA Gruppo Hera 03819031208 - C.F. / Reg. Imp. PD 04199060288 - Cap. Soc. i.v. € 100.000,00
Numero Verde +39 800 766858 - www.etraenergia.it - servizio.clienti@etraenergia.it - fax +39 0438 964246

ETRA energia
Società del Gruppo Hera

DESCRIZIONE:

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

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

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

Firma:

MODALITÀ DI INOLTRO DEL MODULO

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

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

RISERVATO ALL'UFFICIO COMMERCIALE

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

Etra Energia S.r.l. - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di EstEnergy S.p.A. - Sede legale: Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD) Italia
Sede Amministrativa: Via Verizzo, 1030 – 31053 Pieve di Soligo (TV) Italia - P. IVA Gruppo Hera 03819031208 - C.F. / Reg. Imp. PD 04199060288 - Cap. Soc. i.v. € 100.000,00
Numero Verde +39 800 766858 - www.etraenergia.it - servizio.clienti@etraenergia.it - fax +39 0438 964246

Modulo reclami relativi alla fatturazione di importi anomali

Data:			
Servizio *:	☐ GAS ☐ ENERGIA ELETTRICA (EE) ☐ GAS ED ENERGIA ELETTRICA		
Codice Contratto GAS[1]:		Codice Contratto EE[1]:	
Codice PdR (GAS)[1] :		Codice POD (EE)[1]:	

[1] **Indicare il Codice evidenziato nella fattura relativa al servizio.**

Cognome e Nome / Referente *:			
Ragione Sociale *:			
Indirizzo di fornitura *:	Comune:	C.A.P.:	
	Via/Piazza:	Civico:	
Indirizzo E-mail [2] :		Telefono:	

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

Indirizzo postale **:	Comune:	C.A.P.:	
	Via/Piazza:	Civico:	
	Telefono:		
Autolettura GAS *		Data autolettura *	
Autolettura EE *	F1	F2	F3
		Data autolettura *	

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

DESCRIZIONE:

Etra Energia S.r.l. - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di EstEnergy S.p.A. - Sede legale: Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD) Italia
Sede Amministrativa: Via Verizzo, 1030 – 31053 Pieve di Soligo (TV) Italia - P. IVA Gruppo Hera 03819031208 - C.F. / Reg. Imp. PD 04199060288 - Cap. Soc. i.v. € 100.000,00
Numero Verde +39 800 766858 - www.etraenergia.it - servizio.clienti@etraenergia.it - fax +39 0438 964246

Società del Gruppo Hera

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento Europeo 2016/679 (anche "GDPR") La informiamo che i Suoi dati saranno trattati e conservati da Etra Energia S.r.l. esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa, per finalità inerenti e per il tempo strettamente necessario al perseguimento della presente finalità. I dati personali da Lei forniti verranno comunicati esclusivamente a soggetti della cui opera Etra Energia S.r.l. si avvale per il perseguimento della presente finalità. Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo e in caso di rifiuto a conferirli potrebbe esserle impedito procedere. La base giuridica del trattamento è l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera a), del GDPR. Informativa completa pubblicata sul sito www.etraenergia.it.
In caso di reclamo sarà cura della Società rispondere secondo i tempi e le modalità stabilite dall'ARERA con delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm. e ii. (*Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale*).

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

Firma:	

MODALITÀ DI INOLTRO DEL MODULO

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

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

RISERVATO ALL'UFFICIO COMMERCIALE

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

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

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

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

Etra Energia S.r.l. - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di EstEnergy S.p.A. - Sede legale: Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD) Italia
Sede Amministrativa: Via Verizzo, 1030 – 31053 Pieve di Soligo (TV) Italia - P. IVA Gruppo Hera 03819031208 - C.F. / Reg. Imp. PD 04199060288 - Cap. Soc. i.v. € 100.000,00
Numero Verde +39 800 766858 - www.etraenergia.it - servizio.clienti@etraenergia.it - fax +39 0438 964246

Istruzioni tipo sul recesso

(ai sensi dell'art.49, comma 4, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche ed integrazioni, recante Codice del consumo)

Diritto di recesso

Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni dal giorno della conclusione del contratto ovvero entro 30 giorni solari dalla conclusione del contratto nel caso in cui lo stesso sia stato concluso nel contesto di una visita non richiesta presso l'abitazione del Cliente.

Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informarci (Etra Energia S.r.l.– Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV) - telefono: 800 766 858 - fax: +39 0438 964246 - indirizzo di posta elettronica: servizio.clienti@etraenergia.it) della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta, fax o posta elettronica), come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto.
A tal fine può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato, ma non è obbligatorio.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

Effetti del recesso

Il recesso comporta lo scioglimento del contratto.
Se Lei ha richiesto espressamente che la fornitura abbia inizio durante il periodo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento, ma successivamente a tale richiesta lo esercita, è tenuto, ai sensi del Codice di Condotta Commerciale (Delibera ARERA 426/2020/R/COM s.s.m.i.), al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura, se questa è già stata attivata. Se invece la fornitura non è stata ancora attivata, al Cliente sarà addebitato un importo pari ad € 23,00 per ciascuna fornitura.

Etra Energia S.r.l. - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di EstEnergy S.p.A. - Sede legale: Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD) Italia
Sede Amministrativa: Via Verizzo, 1030 – 31053 Pieve di Soligo (TV) Italia - P. IVA Gruppo Hera 03819031208 - C.F. / Reg. Imp. PD 04199060288 - Cap. Soc. i.v. € 100.000,00
Numero Verde +39 800 766858 - www.etraenergia.it - servizio.clienti@etraenergia.it - fax +39 0438 964246

Spett. le	
Società	**Etra Energia S.r.l.**
Indirizzo	**Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV)**

Luogo e data	

RECESSO DAL CONTRATTO PER ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Il/La sottoscritto/a			
Cognome e nome			
Residente/domiciliato a		Provincia	
Indirizzo		C.A.P.	

ai sensi dell'art. 12 del "Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali", Allegato A alla Delibera ARERA 426/2020/R/com del 27.10.2020 (e ss. mm. e ii.), con la presente notifica il **recesso dal contratto di fornitura** (richiesta di fornitura):

☐ **GAS NATURALE** ☐ **ENERGIA ELETTRICA** ☐ **GAS NATURALE + ENERGIA ELETTRICA**

sottoscritto in data

per il punto di riconsegna identificato dal:

Codice PDR **(*)**: (gas naturale)

Codice POD **(*)** : (energia elettrica)

ubicato in:

Comune		Provincia	
Indirizzo		C.A.P.	

Firma ✓	

(*) Riportare il Codice indicato nella Proposta di fornitura o nell'ultima bolletta gas naturale (PDR) e/o energia elettrica (POD) dell'attuale Fornitore.

Etra Energia S.r.l. - Società soggetta alla direzione e al coordinamento di EstEnergy S.p.A. - Sede legale: Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD) Italia
Sede Amministrativa: Via Verizzo, 1030 – 31053 Pieve di Soligo (TV) Italia - P. IVA Gruppo Hera 03819031208 - C.F. / Reg. Imp. PD 04199060288 - Cap. Soc. i.v. € 100.000,00
Numero Verde +39 800 766858 - www.etraenergia.it - servizio.clienti@etraenergia.it - fax +39 0438 964246