

# Etra Energia

## Fascicolo Cliente Servizio Tutela



### Documentazione allegata:

- 1 Informazioni preliminari alla conclusione del contratto
- 2 Condizioni generali di fornitura del Gas Naturale
- 3 Informativa sul trattamento dei dati personali
- 4 Livelli di qualità commerciale del servizio di vendita del gas naturale
- 5 Informativa Assicurazione Clienti finali
- 6 Modulo per reclami, richieste di informazioni e suggerimenti
- 7 Modulo reclami per fatturazione di importi anomali

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

**800 766 858**

Rev. 27 bis del 06/2023

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

### RIFERIMENTI DELLA SOCIETÀ E CANALI DI CONTATTO

|                                          |                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Società</b>                           | <b>Etra Energia S.r.l.</b><br>Sede legale: Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD)                                                                                           |
| <b>Telefono</b>                          | Numero verde 800 766 858                                                                                                                                                         |
| <b>E-mail per richieste informazioni</b> | servizio.clienti@etraenergia.it                                                                                                                                                  |
| <b>Servizio Clienti</b>                  | Numero Verde 800 766 858<br>Lun. – Ven. 8.00 – 20.00<br>Sab. 8.00 – 18.00                                                                                                        |
| <b>Indirizzo per inoltrare reclami</b>   | Ai seguenti recapiti:<br>Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD)<br>E-mail: servizio.clienti@etraenergia.it<br>o direttamente presso i punti vendita presenti sul territorio |
|                                          |                                                                                                                                                                                  |

### INFORMAZIONI RIGUARDANTI IL CONTRATTO E LE CONDIZIONI ECONOMICHE

|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Principali caratteristiche del servizio</b>                                            | <p>La fornitura di gas naturale da parte della Società viene fatta nei limiti della capacità degli impianti e delle reti del Distributore.</p> <p>La fornitura è effettuata unicamente in favore dell'intestatario del Contratto per il funzionamento degli apparecchi di utilizzo, per gli usi domestici e presso il/i punto/i di riconsegna indicati nel Contratto.</p> <p>La legge sulla concorrenza 124/17, come da ultimo modificata, stabilisce la prossima fine della tutela di prezzo fornita dall'ARERA; da quel momento, i contratti di fornitura nel Mercato Tutelato, come quello qui proposto, non saranno più disponibili ed i clienti dovranno quindi scegliere tra contratti di fornitura solo sul Mercato Libero.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Condizioni economiche di fornitura del servizio</b>                                    | <p>Il Contratto prevede l'applicazione delle condizioni economiche stabilite dall'ARERA per i Clienti del Mercato Tutelato (Servizio di Tutela), ai sensi del TIVG:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clienti domestici;</li> <li>• Condominio con uso domestico e consumi non superiori a 200.000 Smc/anno.</li> </ul> <p>Le condizioni economiche di fornitura applicate ed i relativi aggiornamenti in base a provvedimenti dell'ARERA, vengono pubblicati in apposita sezione del sito della Società, denominata "Offerta servizio tutela gas".</p> <p>Le variazioni delle condizioni economiche, dovute ad indicizzazioni o adeguamenti, verranno rese note e applicate sulle fatture emesse successivamente alla data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione, limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo a detta data.</p> <p>Nel caso di conclusione del Contratto a distanza (ad esempio tramite posta, telefono o internet), non è previsto alcun costo a carico del Cliente per l'utilizzo del mezzo di comunicazione.</p> <p style="text-align: right;"><i>[rif. art. 9.1 delle Condizioni generali di fornitura]</i></p> |
| <b>Modalità per ottenere ulteriori informazioni sulle condizioni economiche applicate</b> | Ulteriori informazioni sui corrispettivi applicati si possono ottenere recandosi presso i nostri punti vendita o contattando il nostro Servizio Clienti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Forme di garanzia richieste</b>                   | <p>Ai Clienti che concludono il Contratto può essere chiesta una garanzia nella forma di deposito cauzionale, da addebitare nella prima fattura utile.</p> <p>Per i Clienti con consumi fino a 5.000 Smc/anno, il versamento non sarà comunque richiesto, o l'importo già versato sarà restituito, nei casi in cui il Cliente attivi la domiciliazione del pagamento.</p> <p>In ogni caso, il livello massimo del deposito cauzionale è così determinato:</p> <p>a) per i punti di riconsegna nella titolarità di Clienti in condizione di disagio fisico e/o economico ai quali viene riconosciuto il <i>bonus sociale gas governativo</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Euro 25,00 per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno;</li> <li>• Euro 77,00 per i Clienti con consumo da 500 Smc/anno fino a 5.000 Smc/anno;</li> <li>• valore di una mensilità di consumo medio annuo al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno;</li> </ul> <p>b) per tutti gli altri punti di riconsegna:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Euro 30,00 per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno;</li> <li>• Euro 90,00 per i Clienti con consumo da 500 fino a 1.500 Smc/anno;</li> <li>• Euro 150,00 per i Clienti con consumo da 1.500 fino a 2.500 Smc/anno;</li> <li>• Euro 300,00 per i Clienti con consumo da 2.500 fino a 5.000 Smc/anno;</li> <li>• valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno.</li> </ul> <p>[rif. art. 14 delle Condizioni generali di fornitura]</p> |
| <b>Come vengono fatturati i consumi</b>              | <p>La determinazione dei consumi contabilizzati in fattura avviene sulla base delle letture del contatore rilevate e messe a disposizione dal Distributore, il soggetto responsabile della rilevazione e registrazione fiscale dei consumi e del relativo servizio di misura.</p> <p>In particolare, il Distributore è tenuto ad effettuare almeno i tentativi di lettura dei contatori previsti dalla regolazione; in caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Distributore informa il Cliente della possibilità di effettuare l'autolettura secondo le modalità e tempistiche previste dal Venditore.</p> <p>In mancanza di dati effettivi di misura, si farà quindi riferimento alle autoletture del Cliente o a dati di misura stimati, che verranno successivamente conguagliati.</p> <p>La Società determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del Cliente finale, riducendo al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e consumi stimati.</p> <p>[rif. art. 10 delle Condizioni generali di fornitura]</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Periodicità di emissione delle fatture</b>        | <p>Le fatture di periodo vengono emesse con frequenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• almeno quadrimestrale, per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno;</li> <li>• bimestrale, per Clienti con consumi da 500 Smc/anno fino a 5.000 Smc/anno;</li> <li>• mensile, per Clienti con consumi uguali o superiori a 5.000 Smc/anno.</li> </ul> <p>[rif. art. 10.3 delle Condizioni generali di fornitura]</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Modalità e termini di pagamento delle fatture</b> | <p>Il pagamento delle fatture può essere effettuato a mezzo di versamento su c/c postale, addebito automatico su c/c bancario o postale, gratuitamente presso gli Istituti bancari indicati in bolletta oppure con altra forma utilizzata dalla Società indicata in bolletta.</p> <p>Il termine di scadenza indicato nelle fatture non può essere inferiore a 20 giorni dalla data di emissione delle medesime.</p> <p>La fattura verrà emessa in formato elettronico; la copia analogica della fattura, conforme alla delibera 501/2014/R/com (e ss. mm. e ii.), è resa disponibile al Cliente in formato elettronico all'indirizzo mail o PEC dallo stesso comunicato, salvo che il Cliente chieda di riceverla in formato cartaceo ovvero non fornisca l'indirizzo mail o PEC.</p> <p>[rif. artt. 9.6, 9.5, 10.1 e 10.2 delle Condizioni generali di fornitura]</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture</b>               | <p>Nei casi di omesso, parziale o ritardato pagamento delle fatture da parte del Cliente, la Società può richiederli, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso ufficiale di riferimento maggiorato del 3,5 %, oltre al rimborso delle sole spese postali relative al sollecito di pagamento della bolletta. I Clienti che siano stati regolari nei pagamenti nel biennio precedente, sono tenuti al pagamento, per i primi 10 giorni di ritardo, del solo interesse legale.</p> <p>In caso di mancato pagamento delle fatture entro i termini indicati in fattura, Etra Energia S.r.l. invierà al Cliente una comunicazione scritta (costituzione in mora) indicante il termine ultimo di pagamento (non inferiore a 15 giorni solari dall'invio della relativa raccomandata o a 10 giorni solari dal ricevimento, da parte della Società, della ricevuta di avvenuta consegna della comunicazione, nel caso di trasmissione tramite PEC o, infine, a 20 giorni solari decorrenti dall'emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora la Società non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata); solo nel caso in cui l'insolvenza si protragga oltre i termini indicati nella comunicazione, la Società potrà dar avvio alla procedura di sospensione della fornitura. La Società, in caso di sospensione per morosità, potrà addebitare al Cliente il contributo di disattivazione e riattivazione della fornitura, nel limite del costo previsto dal Distributore per tali attività. La Società è tenuta a corrispondere al Cliente finale un indennizzo automatico per un importo pari ad Euro 30,00 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora e pari ad Euro 20,00 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità senza rispettare le tempistiche previste dalla regolazione.</p> <p style="text-align: right;"><i>[rif. artt. 9.4, 11 e 16.3 delle Condizioni generali di fornitura]</i></p> |
| <b>Durata di validità del Contratto, condizioni di rinnovo e facoltà di recesso</b> | <p>Il Contratto ha durata di 12 mesi dall'avvio della fornitura, dopodiché si rinnoverà tacitamente di anno in anno.</p> <p>È facoltà del Cliente recedere dal Contratto in qualsiasi momento per cambio fornitore, rilasciando al venditore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposita procura a recedere per suo nome e in suo conto dal Contratto in essere.</p> <p>Nel caso in cui il recesso del Cliente sia esercitato senza il fine di cambiare fornitore ma al fine di cessare la fornitura ed i Contratti ad essa collegati, è invece dovuto un preavviso di 1 mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte della Società.</p> <p style="text-align: right;"><i>[rif. artt. 6.5, 6.7 e 6.8 delle Condizioni generali di fornitura]</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Modalità di adesione al Contratto</b>                                            | <p>Il Contratto può essere concluso presso i punti vendita della Società presenti nel territorio, <i>online</i> sul sito <a href="http://www.etraenergia.it">www.etraenergia.it</a>, seguendo la procedura ivi indicata, tramite incaricati commerciali della Società, debitamente muniti di tesserino di riconoscimento, o telefonicamente.</p> <p>Il Contratto si perfeziona con l'accettazione della richiesta di fornitura da parte della Società entro 45 giorni dal ricevimento della medesima. Entro il medesimo termine e con le medesime modalità, la Società si riserva la facoltà di non accettare la richiesta di fornitura del Cliente. La richiesta di fornitura si intende automaticamente revocata qualora la Società non comunichi espressamente al Cliente, entro il suddetto termine, la propria accettazione.</p> <p style="text-align: right;"><i>[rif. art. 6.1 delle Condizioni generali di fornitura]</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Come viene attivata la fornitura</b>                                             | <p>La data di attivazione della fornitura è indicata nel modulo "Nota informativa per il Cliente finale", parte integrante del Contratto. In caso di diversa data di avvio, la Società informerà il Cliente della nuova data di avvio e delle cause che ne hanno determinato la modifica, mediante apposita comunicazione.</p> <p style="text-align: right;"><i>[rif. art. 6.6 delle Condizioni generali di fornitura]</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Modalità e termini per l'esercizio del diritto di ripensamento</b>               | <p>Il Cliente, nel caso in cui il Contratto sia stato concluso a distanza o al di fuori degli uffici commerciali di Etra Energia S.r.l., può recedere dal Contratto senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto stesso, esercitando il cosiddetto diritto di ripensamento, utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione dalla Società o presentando una qualsiasi altra dichiarazione scritta (a mezzo raccomandata A/R, o lettera semplice, o fax o posta elettronica).</p> <p style="text-align: right;"><i>[rif. art. 18 delle Condizioni generali di fornitura]</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Informazioni sulla gestione dei reclami e sui</b>                                | <p>Eventuali reclami o richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente a Etra Energia S.r.l. utilizzando gli appositi moduli messi a disposizione dalla Società o ogni altro</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>diritti dei consumatori</b>                                                                               | <p>mezzo utile alla comunicazione con la stessa (lettera, fax, e-mail, o direttamente presso i punti vendita), che consenta di accertare la data di ricevimento.</p> <p>Etra Energia S.r.l. provvederà a fornire risposta scritta entro i termini previsti dalla regolazione vigente, riportati nell'allegato <u>Informativa sui livelli di qualità commerciale del servizio di vendita gas naturale</u>.</p> <p>In tale allegato sono riportati oltre ai livelli di qualità commerciale in vigore, anche gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali livelli di qualità da parte di Etra Energia S.r.l. relativo all'anno precedente (o comunque all'ultimo anno disponibile).</p> <p>Il Cliente potrà ricorrere gratuitamente alle procedure di Conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti il Contratto, che dovessero insorgere nel corso della fornitura, attivando il Servizio Conciliazione istituito dall'ARERA; in alternativa, il Cliente ha la facoltà di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione individuate nella convenzione sottoscritta dall'ARERA con Unioncamere e di rivolgersi ad uno degli Organismi ADR iscritti nell'elenco disponibile sul sito web dell'ARERA.</p> <p>Tali procedure potranno essere attivate dal Cliente solo a seguito della mancata risposta da parte di Etra Energia S.r.l. ad un reclamo scritto, entro 40 giorni dall'invio, o nel caso in cui non venga ritenuta soddisfacente la risposta ricevuta.</p> <p>La Società è tenuta al rispetto di standard specifici e generali di qualità commerciale, definiti dall'ARERA, relativi all'esecuzione delle prestazioni di propria competenza. In caso di mancato rispetto di tali standard il Cliente ha diritto agli indennizzi automatici previsti. Per maggiori dettagli potrà consultare l'apposita Informativa sui livelli di qualità commerciale del servizio di vendita gas naturale, facente parte del kit contrattuale.</p> <p><i>[rif. artt. 15.1, 15.3 e 16 delle Condizioni generali di fornitura]</i></p> |
| <b>Contratto o attivazione contestati</b> (Deliberazione ARERA 228/2017/R/com)                               | <p>Etra Energia S.r.l. ha aderito volontariamente alla procedura ripristinatoria impegnandosi, una volta accertata la fondatezza del "reclamo per contratto o attivazione contestati", a fornire al Distributore ed al venditore precedente tutte le informazioni utili per consentire, senza alcun onere a carico del Cliente, il ritorno dello stesso alle vecchie condizioni di fornitura.</p> <p><i>[rif. art. 15.2 delle Condizioni generali di fornitura]</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Informazioni inerenti l'esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento</b> | <p>Qualora il Contratto di fornitura sia stato concluso con il Cliente in luogo diverso dagli uffici commerciali di Etra Energia S.r.l. o a distanza, la Società darà corso all'attivazione della fornitura ovvero, nel caso di cambio fornitore, trasmetterà al SII la relativa comunicazione, una volta decorso il tempo (14 giorni) a disposizione del medesimo Cliente per esercitare il diritto di ripensamento.</p> <p>È però facoltà del Cliente, in fase di sottoscrizione del Contratto, chiedere espressamente l'esecuzione del Contratto durante il periodo di ripensamento. Detta richiesta non fa, in ogni caso, venire meno il diritto del Cliente di esercitare il ripensamento nei termini di legge. In tale caso Etra Energia S.r.l. potrà addebitare al Cliente solamente gli eventuali costi di attivazione e disattivazione della fornitura previsti dal Distributore e/o stabiliti dall'ARERA per le prestazioni effettuate, nonché gli importi relativi ai consumi effettuati, con applicazione delle condizioni economiche di fornitura previste dal Contratto, dalla data di avvio della fornitura fino alla data di cessazione della stessa, conseguente al ripensamento.</p> <p><i>[rif. artt. 6.3 e 6.4 delle Condizioni generali di fornitura]</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Modalità attraverso le quali è possibile ottenere in forma scritta le informazioni preliminari</b>        | <p>Qualora il Cliente desideri ricevere le presenti informazioni preliminari in forma scritta, può contattare telefonicamente il Servizio Clienti o inoltrare una richiesta scritta alla Società utilizzando i canali di contatto a disposizione.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Documentazione contrattuale</b>                                                                           | <p>La documentazione contrattuale, in aggiunta a quella contenuta nel Fascicolo Cliente, include anche la Nota Informativa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

# Condizioni generali di fornitura del Gas Naturale

## Etra Energia S.r.l.

### (Servizio di Tutela)

#### Art. 1 - Definizioni e normative di riferimento

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

**Autorità o ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481 (pubblicata in G.U. n. 270 del 18.11.1995, Suppl. Ordinario n. 136), il soggetto pubblico incaricato di regolare con proprie deliberazioni le condizioni economiche, le condizioni contrattuali e la qualità del servizio gas. I testi integrali delle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente possono essere consultati e scaricati dal sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

**Attivazione contestata:** è lo *switching* compiuto a seguito di un contratto contestato.

**Attivazione della fornitura:** è l'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione.

**Bolletta 2.0:** è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com recante "Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane".

**Cessazione amministrativa del punto di riconsegna per morosità:** azione finalizzata a cessare il servizio di distribuzione presso il PdR corrispondente al contratto risolto per inadempimento. **Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità:** azione finalizzata alla sospensione temporanea della fornitura senza interruzione del servizio di distribuzione, consistente in una delle seguenti operazioni:

- chiusura da remoto o in loco dell'elettro-valvola di intercettazione del flusso del gas, in caso di PdR telegestito;
- chiusura in loco e sigillatura della valvola posta a monte del misuratore, in caso di PdR non telegestito;
- altra operazione equivalente.

**Cliente o Cliente finale:** è il Cliente domestico che richiede la fornitura del gas, per uso proprio, con applicazione delle condizioni economiche e contrattuali previste dall'ARERA per i Clienti del servizio di tutela.

**Cliente consumatore:** è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

**Cliente Domestico:** è il Cliente che utilizza il gas per alimentare applicazioni in locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage, purché l'utilizzo sia effettuato con un unico punto di riconsegna per l'abitazione e i locali annessi o pertinenti e il titolare del punto sia una persona fisica. Rientrano negli usi domestici anche i consumi dei condomini nei quali sia presente almeno una unità abitativa che utilizzi il gas naturale per gli usi domestici di cui sopra, purché il titolare del punto di riconsegna non sia una persona giuridica (salvo il caso in cui svolga le funzioni di amministratore del condominio) e il gas non sia utilizzato in attività produttive.

**Codice del Consumo:** è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (pubblicato in G.U. n. 235 del 08/10/2005, Suppl. Ordinario n. 162).

**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 dell'Autorità 366/2018/R/com del 28.06.2018 (e ss. mm. e ii.).

**Conferma:** è la comunicazione e/o documentazione, fornita, anche mediante supporto durevole, dal venditore al Cliente finale al fine di acquisire un consenso informato in relazione alla conclusione del contratto da parte del Cliente finale medesimo attraverso forme di comunicazione a distanza o in luogo diverso dai locali commerciali del venditore.

**Contratto:** è l'insieme delle regole che disciplinano la fornitura di gas da parte di Etra Energia S.r.l. al Cliente, contenute nelle Condizioni Generali di Fornitura, nelle Condizioni Particolari di Fornitura di cui alla Richiesta/Accettazione e negli allegati.

**Deliberazione 229/01:** è la deliberazione dell'Autorità del 11 dicembre 2001 "Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai Clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481".

**Deliberazione 138/04:** è la deliberazione dell'Autorità del 29 luglio 2004 "Adozione di garanzie per il libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale e di norme per la predisposizione dei codici di rete".

**Deliberazione 102/2016/R/com:** è la deliberazione dell'Autorità del 10 marzo 2016 che, all'Allegato A, stabilisce modalità e tempistiche relative alla disciplina della voltura nel settore gas.

**Deliberazione 302/2016/R/com:** è la deliberazione dell'Autorità del 9 giugno 2016 che, all'Allegato A, stabilisce modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura.

**Distributore:** è il soggetto che gestisce la rete di distribuzione del gas; sono di competenza e responsabilità del Distributore, a titolo esemplificativo e non meramente esaustivo, la sicurezza e la continuità del servizio sulla rete locale, la gestione gratuita, 24 ore su 24, del servizio di pronto intervento per segnalazione di fughe gas, irregolarità o interruzioni nella fornitura, nonché, per quanto di sua competenza, il rispetto degli standard qualitativi imposti dall'Autorità.

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

**Fornitore o Società:** Etra Energia S.r.l., con sede legale e recapito postale in Etra Energia S.r.l..

**FDD:** è il Fornitore del servizio di default di distribuzione, individuato per garantire il servizio di cui al Titolo IV, sezione 2 del TIVG.

**FUI:** è il/i Fornitore/i di ultima istanza individuato/i per garantire il servizio di cui al Titolo IV, Sezione 1 del TIVG.

**Gruppo di Misura o Contatore:** strumento di misurazione dei volumi di gas, munito di totalizzatore numerico, installato dal Distributore presso il Punto di Riconsegna del Cliente.

**Impianto interno:** per impianto interno s'intende il complesso delle tubazioni ed accessori che distribuiscono il gas dal raccordo di uscita del misuratore agli apparecchi utilizzatori compresi. L'esecuzione, l'esercizio e la manutenzione dell'impianto interno sono a carico del proprietario o, per esso, del Cliente.

**Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna:** azione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del Cliente finale; ai sensi dell'art. 10.2 del TIMG, l'esecuzione dell'interruzione dell'alimentazione determina la cessazione del servizio di distribuzione per il PdR.

**Misure preventive:** sono gli adempimenti in capo ai Venditori volti a verificare l'avvenuta conferma di un contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas.

**Punto di riconsegna (PdR):** il punto fisico della rete di distribuzione in cui il gas naturale viene consegnato dal Fornitore e prelevato dal Cliente finale.

**Reclamo per contratto o attivazione contestati:** è ogni reclamo scritto fatto pervenire al Fornitore con il quale il Cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o una associazione di consumatori o di categoria, lamenta irregolarità nella conferma di un contratto.

**RQDG:** è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, Parte I del Testo Unico della Regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019, approvata con la deliberazione dell'Autorità del 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas.

**Servizio di Conciliazione:** è l'organismo istituito dall'ARERA con deliberazione 260/2012/E/com del 21.06.2012, gestito in avvalimento dall'Acquirente Unico S.p.A., ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99 e del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, iscritto nell'Elenco degli Organismi ADR istituito dalla medesima Autorità ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del Consumo.

**Servizio di tutela:** consiste nella fornitura di gas naturale alle condizioni economiche previste dall'Autorità con il TIVG; il servizio di tutela è offerto nel rispetto delle disposizioni previste dal Codice di condotta commerciale e delle disposizioni in materia di condizioni contrattuali e di qualità commerciale adottate dall'Autorità. Hanno diritto al servizio di tutela i Clienti finali con riferimento alle seguenti tipologie di appartenenza: a) PdR nella titolarità di un Cliente Domestico; b) PdR relativo ad un Condominio con uso domestico, con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno.

**Servizi di ultima istanza:** sono i servizi previsti dall'art. 30 del TIVG per garantire la fornitura ai Clienti che si trovino temporaneamente senza un fornitore di gas naturale per le cause ivi previste.

**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 4 (quattro) mesi di erogazione della fornitura di gas naturale 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.

**Switching:** è la procedura che prevede il cambio di Fornitore da parte del Cliente, relativamente ad uno o più PdR, ai sensi delle deliberazioni 302/2016/R/com e 77/2018/R/com. **TIBEG:** è il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai Clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale, approvato con deliberazione dell'Autorità del 26 settembre 2013, 402/2013/R/com (cd. Bonus sociale).

**TICO:** è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, approvato con deliberazione dell'Autorità del 5 maggio 2016, 209/2016/E/com.

**TIF:** è il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i Clienti di energia elettrica e gas naturale, approvato con deliberazione dell'Autorità del 4 agosto 2016, 463/2016/R/com.

**TIMG:** è il Testo integrato morosità gas, approvato con deliberazione dell'Autorità del 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11.

**TIRV:** è il Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria approvato con deliberazione dell'Autorità del 6 aprile 2017, 228/2017/R/com.

**TIQV:** è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale di cui alla deliberazione dell'Autorità del 21 luglio 2016, 413/16/R/com.

**TIVG:** è il Testo Integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo reti urbane di cui alla deliberazione dell'Autorità del 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09.

**Voltura:** è la variazione del Cliente finale titolare di un PdR, senza disalimentazione del punto stesso, allorché il nuovo Cliente finale sia controparte di un contratto di fornitura.

**1.2** Si intendono automaticamente inserite nel Contratto, con abrogazione delle clausole che dovessero risultare incompatibili, eventuali condizioni imposte dalla legge ovvero da provvedimenti delle autorità pubbliche competenti.

**1.3** Tutti i riferimenti normativi nazionali e i riferimenti alle deliberazioni dell'ARERA citati nel Contratto e nei suoi allegati sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche e integrazioni.

#### Art. 2 - Oggetto del Contratto

**2.1** Oggetto del Contratto è la fornitura di gas da parte della Società su richiesta del Cliente, nei limiti della capacità degli impianti e delle reti del Distributore.

**2.2** Il gas fornito è composto da gas naturali costituiti essenzialmente da metano o gas

derivati con essi intercambiabili. Per motivi di sicurezza il gas, di per sé inodore, viene preventivamente odorizzato dal Distributore.

**2.3** La fornitura verrà effettuata in modo continuo, senza interruzioni, salvo quanto di seguito meglio specificato, secondo gli standard e le caratteristiche tecniche precisate nelle Condizioni Particolari di Fornitura contenute nella Richiesta/Accettazione.

### **Art. 3 - Disciplina del Contratto**

**3.1** La fornitura è regolata:

- dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura;
- dalle Condizioni Particolari di Fornitura contenute nella Richiesta/Accettazione;
- dalle condizioni contenute negli allegati contrattuali;
- dalle norme emanate dalle competenti Autorità, con particolare riguardo alle deliberazioni dell'ARERA.

**3.2** Fatto salvo quanto previsto all'art. 1.2, la Società nel periodo di validità del Contratto si riserva di modificare unilateralmente per giustificato motivo le condizioni contrattuali.

Ai fini del presente Contratto per giustificato motivo si intende il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come il mutamento dei presupposti utilizzati dalla Società per la formulazione delle condizioni contrattuali.

In tal caso, salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi non impongano o comportino una data di applicazione anticipata, le modifiche saranno applicate a partire dall'inizio del 4° (quarto) mese successivo a quello in cui la Società le avrà comunicate al Cliente in forma scritta.

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

Non sussiste l'obbligo di invio della preventiva comunicazione in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il Cliente finale è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

Tali variazioni dovranno comunque essere fatte nel rispetto delle norme poste dall'ARERA a tutela dei Clienti.

**3.3** Ai sensi dell'art. 13.3 del Codice di condotta commerciale, la comunicazione delle variazioni unilaterali dovrà contenere, tra l'altro, per ciascuna delle modifiche proposte, le seguenti informazioni: a) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta; b) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; c) la decorrenza della variazione proposta; d) i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il diritto di recesso senza oneri.

Le suddette informazioni non verranno trasmesse all'interno dei documenti di fatturazione o congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui la variazione unilaterale si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in contratto.

**3.4** Ai fini del presente Contratto, il Cliente elegge domicilio nel luogo indicato nella Richiesta di fornitura. Eventuali variazioni di domicilio avranno efficacia nei confronti del Fornitore solo nel momento in cui quest'ultimo ne riceva comunicazione scritta.

**3.5** Salvo diversa espressa previsione del presente Contratto, le comunicazioni dirette al Cliente saranno validamente trasmesse dal Fornitore mediante posta ordinaria all'ultimo domicilio indicato dal Cliente nel Contratto o con successiva comunicazione come previsto dal precedente art. 3.4, ovvero a mezzo e-mail all'indirizzo di posta elettronica fornito, a tal fine, dal Cliente.

**3.6** Le comunicazioni, aventi carattere di generalità, potranno essere diffuse dalla Società attraverso il sito internet e/o quotidiani e/o mezzi radiotelevisivi.

### **Art. 4 - Uso del gas**

**4.1** La fornitura è effettuata unicamente in favore dell'intestatario del Contratto per il funzionamento degli apparecchi di utilizzo, per gli usi e presso il/i PdR indicati nello stesso.

**4.2** Il Cliente non può:

- cedere a terzi il gas acquistato;
- utilizzare il gas per impieghi diversi o in luoghi diversi da quelli dichiarati nel Contratto;
- superare le potenzialità totali dichiarate nelle Condizioni Particolari di Fornitura.

### **Art. 5 - Inizio della fornitura ed esecuzione del contratto**

**5.1** L'inizio della fornitura è subordinato:

- all'esistenza dell'allacciamento ad una rete di distribuzione in grado di garantire la portata richiesta ed all'attivazione della fornitura da parte del Distributore;
- all'esistenza di un impianto interno conforme ai requisiti stabiliti dalle normative vigenti;
- alla sussistenza in capo al Cliente della proprietà o del regolare possesso o della regolare detenzione dell'immobile oggetto di fornitura; a tale fine il Cliente rilascia al Fornitore idonea documentazione in originale o copia autentica ovvero dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'immobile ove insiste l'utenza da fornire;
- alla presentazione della documentazione prevista dalla legislazione vigente in materia di edilizia ed urbanistica;
- alla condizione che il Cliente, all'atto della sottoscrizione del Contratto, non risulti insolvente nei confronti della Società con riferimento a forniture precedenti ovvero sospeso per morosità con riferimento a forniture ancora attive.

In caso di non conformità dell'impianto interno del Cliente alle norme tecniche vigenti, la Società non darà corso all'attivazione della fornitura o, se già attiva, avvierà le procedure per la sospensione della stessa, senza con ciò assumere responsabilità alcuna circa il funzionamento e la sicurezza degli impianti del Cliente.

**5.2** La Società si riserva di ritirare la richiesta di switching ove il Distributore segnali di aver in precedenza eseguito, con riferimento al medesimo Cliente, uno o più interventi di "Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna", di cui all'art. 11 del TIMG, anche su un PdR diverso da quello per cui si chiede l'accesso. Al verificarsi di tale ipotesi, sarà pertanto facoltà del Fornitore revocare la richiesta di switching e verranno altresì meno gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore.

**5.3** Ai sensi del TIMG, nel caso di acquisizione del Cliente da parte della Società per cambio fornitore, l'efficacia del contratto è condizionata al fatto che, al momento della richiesta di switching, il Cliente non risulti sospeso per morosità. Al verificarsi di tale ipotesi, pertanto, facoltà della Società revocare la richiesta di switching e verranno altresì meno gli effetti del recesso dal contratto con il precedente fornitore.

Ai fini dell'esercizio della predetta facoltà il Distributore è tenuto a mettere a disposizione del Fornitore, per il tramite del SII, le seguenti informazioni relative al PdR oggetto della richiesta di switching: i) l'eventuale chiusura del PdR a seguito di sospensione della fornitura per morosità o l'eventuale presenza di una richiesta di indennizzo in corso; ii) il mercato di provenienza del PdR distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; iii) le date

delle eventuali richieste di chiusura del PdR per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; iv) le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; v) l'accessibilità o meno del PdR.

Qualora il Fornitore eserciti la facoltà di revoca della richiesta di switching a seguito delle informazioni di cui al capoverso precedente, non verrà data esecuzione al Contratto e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno.

**5.4** La Società, altresì, si riserva la facoltà di revocare la richiesta di accesso, ai sensi dell'art. 39 ter del TIVG, con riferimento ai PdR forniti dal FDD per i quali è applicabile la procedura di cessione del credito.

**5.5** Qualora il Contratto non possa avere esecuzione per una delle cause indicate al punto 5.1 o qualora il Fornitore si avvallesse della facoltà di revocare la richiesta di switching per una delle cause indicate nei punti 5.2, 5.3 e 5.4, il Contratto si intenderà automaticamente risolto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, senza responsabilità di nessuna delle Parti.

**5.6** La Società si riserva la facoltà di recedere dal Contratto nei casi e con le modalità previste dalla Deliberazione 102/2016/R/com.

### **Art. 6 - Perfezionamento e durata del Contratto, recesso anticipato dal Contratto**

**6.1** Il Contratto si perfeziona con l'accettazione della Richiesta di fornitura del Cliente da parte della Società, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 (Proposta irrevocabile) del Codice Civile, ed entrerà in vigore dal momento dell'attivazione della fornitura, per la quale, nella prima fattura utile, verranno addebitati i costi previsti dal Distributore per tale attività.

La Società si riserva il diritto di accettare o rifiutare tale Richiesta di fornitura entro 45 (quarantacinque) giorni dal suo ricevimento. La Richiesta di fornitura si intende automaticamente revocata qualora la Società non comunichi espressamente al Cliente, entro il suddetto termine, la propria Accettazione.

**6.2** Ai sensi dell'art. 3.1 della deliberazione 302/2016/R/com, il Cliente, in caso di cambio di fornitore, in occasione della conclusione del nuovo contratto di fornitura con la Società, rilascia a quest'ultima apposita procura a recedere, per suo conto ed in suo nome, dal contratto con il precedente fornitore.

**6.3** Qualora il contratto di fornitura sia stato concluso con il Cliente a distanza o in luogo diverso dai locali commerciali della Società, quest'ultima darà corso all'attivazione della fornitura ovvero, nel caso di cambio fornitore, trasmetterà al SII la relativa comunicazione unavolta decorso il tempo a disposizione del Cliente per esercitare il diritto di ripensamento di cui al successivo articolo 18.

**6.4** Ai sensi dell'art. 50, comma 3 o art. 51, comma 8, del Codice del Consumo, è facoltà del Cliente chiedere espressamente alla Società l'esecuzione del contratto durante il periodo di ripensamento. Detta richiesta non fa, in ogni caso, venire meno il diritto del Cliente di esercitare il ripensamento nei termini di legge. In tale caso, la Società potrà addebitare al Cliente solamente gli eventuali costi di attivazione e disattivazione della fornitura previsti dal Distributore e/o stabiliti dall'ARERA per le prestazioni effettuate, nonché gli importi relativi ai consumi effettuati, con applicazione delle condizioni economiche di fornitura previste dall'offerta commerciale sottoscritta/prescelta, dalla data di avvio della fornitura fino alla data di cessazione della stessa, conseguente al ripensamento.

**6.5** Il Contratto avrà durata di 12 (dodici) mesi dall'avvio della fornitura, dopodiché si rinnoverà tacitamente di anno in anno.

**6.6** L'esecuzione della fornitura decorrerà dalla data di attivazione della fornitura indicata nel Contratto. In caso di diversa data di avvio, la Società informerà il Cliente, della nuova data di avvio e delle cause che ne hanno determinato la modifica, mediante apposita comunicazione. In caso di contratti stipulati fuori dai propri locali commerciali o mediante forme di comunicazione a distanza, la Società, ai sensi dell'art. 4 del TIRV, prima di inoltrare la relativa richiesta di switching, entro i termini di cui al successivo art. 19, fornirà al Cliente finale:

- a) in caso di contratti conclusi in luogo diverso dai propri locali commerciali: copia del contratto firmato o, in alternativa, conferma del contratto su supporto cartaceo oppure, con consenso del Cliente finale, su altro supporto durevole;
- b) in caso di contratti conclusi attraverso forme di comunicazione a distanza: conferma del contratto concluso su supporto durevole;
- c) in caso di contratti telefonici: conferma dell'offerta su supporto cartaceo oppure, con consenso del Cliente finale, su un altro supporto durevole.

**6.7** È facoltà del Cliente, in conformità alla deliberazione 302/2016/R/com, recedere in qualsiasi momento dal presente Contratto per cambio fornitore, rilasciando al fornitore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposita procura a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere con la Società. Il fornitore entrante dovrà esercitare il recesso mediante l'invio della 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 fornitore. In tal caso, la fornitura con il nuovo venditore avrà decorrenza dal primo giorno del mese successivo a quello di trasmissione della comunicazione di recesso; 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.

**6.8** Nel caso in cui il recesso sia esercitato senza il fine di cambiare fornitore ma al fine di cessare la fornitura ed i contratti ad essa collegati (ad esempio qualora il Cliente rilasci definitivamente l'immobile oggetto della fornitura) è invece dovuto un preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte della Società. In tale ipotesi il Cliente recede dal presente Contratto utilizzando l'apposita modulistica a disposizione presso gli uffici commerciali ovvero a mezzo telefono, telefax, posta elettronica o lettera. Per la cessazione della fornitura, che verrà eseguita nei termini previsti dall'ARERA, nella fattura di chiusura del Contratto verranno addebitati i costi previsti dal Distributore e/o dall'ARERA per tale attività.

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

In ogni caso, laddove venisse accertato che il beneficiario dell'utenza non è il titolare indicato in Contratto, la Società potrà dare luogo all'immediata sospensione della fornitura.

### **Art. 7 - Accesso agli impianti**

**7.1** Il Cliente, con la sottoscrizione del Contratto, si impegna a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter effettuare le normali operazioni di servizio quali lettura, controllo, chiusura e sostituzione dei contatori, verifica e riparazione di eventuali guasti nelle condutture, verifica delle condizioni di sicurezza della fornitura, nonché di poter disalimentare il PdR in caso di inadempimento (morosità).

**Art. 8 - Modalità di fornitura e rilevazione dei consumi**

**8.1** Il PdR della fornitura è di norma a valle del Contatore, il cui tipo, calibro ed ubicazione saranno definiti dal Distributore in relazione alla tipologia della fornitura stessa.

**8.2** Il Contatore è di proprietà del Distributore. Il Cliente è depositario del Contatore e risponde di qualunque eventuale danno arrecato allo stesso, salva la prova della mancanza di colpa.

**8.3** La rottura dei sigilli, con o senza prelievi di gas, la manomissione del Contatore o di altre apparecchiature di correzione, misura o decompressione, qualora il Cliente non dimostri la propria estraneità, saranno ritenute tentativi di furto del gas e faranno incorrere il Cliente in tutte le responsabilità di legge, compresa la segnalazione all'Autorità Giudiziaria, nonché il rimborso dei danni eventualmente arrecati.

**8.4** La Società, su richiesta del Cliente o per propria iniziativa, può richiedere in qualsiasi momento al Distributore locale la verifica, anche in contraddittorio, del gruppo di misura installato presso il PdR del Cliente, rimanendo a carico del soggetto che ha richiesto la verifica le spese sostenute nel caso in cui gli errori riscontrati risultino compresi entro i limiti stabiliti dalla normativa tecnica vigente. Il Cliente, a tal fine, si impegna a lasciare libero accesso ai locali ed ai luoghi ove sono installati i gruppi di misura per tutta la durata del Contratto.

Nei casi in cui la verifica conduca all'accertamento di uno scostamento superiore ai limiti stabiliti dalla normativa tecnica vigente o del non corretto funzionamento del gruppo di misura i consumi verranno ricostruiti in base alle disposizioni previste dall'RQDG.

**8.5** Se il Contatore si arresta, il Cliente ha il dovere di avvisare la Società che provvederà tempestivamente, tramite il Distributore, all'immediata sostituzione dell'apparecchio. In caso di blocco o cattivo funzionamento del Contatore (comprovato da un verbale di verifica) il consumo relativo al periodo in cui il Contatore non ha funzionato correttamente verrà ricostruito dal Distributore con le modalità di cui all'art. 8.4.

**8.6** In tutti i casi di malfunzionamento del Contatore, la Società fatturerà al Cliente i consumi relativi al periodo di malfunzionamento, così come ricostruiti dal Distributore, nella prima fattura utile.

**Art. 9 - Condizioni economiche di fornitura, imposte e pagamenti**

**9.1** Il presente Contratto, come da Offerta commerciale allegata, prevede l'applicazione delle condizioni economiche stabilite dall'ARERA per i Clienti del mercato tutelato (servizio di tutela) ai sensi del TIVG.

Le condizioni economiche di fornitura applicate ai Clienti del servizio di tutela, e relativi aggiornamenti in base a provvedimenti dell'ARERA, vengono pubblicate in apposita sezione del sito [www.etraenergia.it](http://www.etraenergia.it), denominata Offerta servizio di tutela gas.

Le variazioni delle condizioni economiche, dovute ad indicizzazioni o adeguamenti, verranno rese note e applicate sulle fatture emesse successivamente alla data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione, limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo a detta data.

In conformità a quanto previsto dall'allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com (Bolletta 2.0), in bolletta vengono indicate per esteso le deliberazioni dell'ARERA che hanno stabilito gli aggiornamenti e la data da cui iniziano ad essere applicati.

L'attribuzione dei consumi avviene su base giornaliera considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo o con le diverse modalità stabilite dall'Autorità.

**9.2** I corrispettivi dovuti dal Cliente per la fornitura sono indicati nel loro valore unitario al netto delle imposte. È a carico del Cliente qualsiasi imposta o tassa presente e futura legata all'uso ed al consumo del gas. Eventuali esenzioni o riduzioni dal pagamento delle imposte e tasse saranno riconosciute solamente a condizione che tali agevolazioni siano previste dalla normativa vigente e che il Cliente presenti la documentazione ivi prevista per poterne usufruire.

**9.3** I Clienti che si trovino in condizione di disagio economico e le famiglie numerose (con più di tre figli a carico) possono accedere ai regimi di compensazione della spesa per la fornitura di gas naturale introdotti dal Governo e resi operativi dall'ARERA attraverso il TIBEG. Il Bonus sociale gas deve essere richiesto dagli interessati presso il proprio Comune di residenza. Ulteriori informazioni su chi ha diritto al bonus e su come richiederlo sono disponibili consultando il sito dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

**9.4** Il Cliente è tenuto al pagamento della fattura nel termine in essa indicato.

In caso di omesso, parziale o ritardato pagamento della fattura, la Società potrà richiedere al Cliente, oltre al corrispettivo dovuto e al rimborso delle spese postali relative al sollecito di pagamento della bolletta, gli interessi di mora che matureranno dalla data di scadenza della fattura fino alla data di effettivo ed integrale pagamento. Tali interessi saranno calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento (T.U.R.) fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali.

In deroga a quanto sopra, i Clienti che siano stati regolari con i pagamenti nel biennio precedente (c.d. Clienti "buoni pagatori") sono tenuti al pagamento, per i primi dieci giorni di ritardo, del solo interesse legale.

**9.5** Il termine di scadenza per il pagamento indicato nelle fatture non può essere inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura.

**9.6** Il pagamento della fattura può essere effettuato a mezzo di versamento su c/c postale, addebito automatico su c/c bancario o postale, gratuitamente presso gli Istituti bancari indicati in bolletta oppure con altra forma utilizzata dalla Società indicata nel documento.

**9.7** Salvo espresso accordo scritto tra le Parti, il pagamento non potrà essere sospeso, differito o ridotto per alcun motivo, neanche in caso di contestazione della bolletta, né potrà essere compensato con eventuali crediti che il Cliente abbia nei confronti della Società.

Eventuali contestazioni in merito ai dati di consumo potranno essere formulate dal Cliente direttamente alla Società, la quale provvederà ad effettuare gli opportuni accertamenti presso il Distributore, cui compete il servizio di misura.

**9.8** Il Cliente rimane direttamente responsabile verso la Società del pagamento del gas, delle imposte e tasse e delle altre conseguenze possibili, per tutto il periodo in cui è intestatario della fornitura.

**9.9** I corrispettivi per eventuali servizi aggiuntivi richiesti alla Società potranno essere inseriti in fattura solo su specifica richiesta del Cliente.

**9.10** Il Cliente, in conformità alla deliberazione 229/01, nei casi e con le modalità previste dall'art. 12 bis del TIVG, può richiedere la rateizzazione dei corrispettivi dovuti - purché superiori ad euro 50,00 (cinquanta/00) - nei seguenti casi:

a) per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile, qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta di conguaglio e gli addebiti fatturati nelle bollette stimate o in acconto sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;

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

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

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

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

A tal fine, nei casi di cui sopra, il Cliente viene informato tramite la bolletta stessa, sia della possibilità di ottenere una rateizzazione dei corrispettivi dovuti, sia sulle modalità di richiesta. Il Cliente che intende chiedere la rateizzazione ne dovrà dare comunicazione alla Società entro 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza. Le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del tasso ufficiale di riferimento fissato dalla BCE calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

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

**9.12** Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in fattura come Corrispettivo C<sup>MOR</sup> - nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

**Art. 10 - Fatturazione, trasparenza dei documenti di fatturazione e utilizzo dei dati di misura**

**10.1** La fattura dei consumi di gas naturale verrà emessa in formato elettronico ai sensi della Legge 27 dicembre 2017 n. 205 in materia di fatturazione elettronica e dei relativi provvedimenti dell'Agenzia delle Entrate.

**10.2** La copia analogica della fattura, conforme alla delibera 501/2014/R/com (Bolletta 2.0) e ss. mm. e ii., è resa disponibile al Cliente in formato elettronico all'indirizzo mail o PEC dallo stesso comunicato, salvo che il Cliente chieda di riceverla in formato cartaceo ovvero non fornisca l'indirizzo mail o PEC. Gli elementi di dettaglio relativi agli importi fatturati verranno inviati dalla Società al Cliente su richiesta.

**10.3** Le fatture di periodo sono emesse con la seguente frequenza:

- almeno quadrimestrale, per i Clienti titolari di PdR con consumi fino a 500 Smc/anno;
- bimestrale, per i Clienti titolari di PdR con consumi da 500 Smc/anno fino a 5.000 Smc/anno;
- mensile, per i Clienti titolari di PdR con consumi uguali o superiori a 5.000 Smc/anno.

Ciascuna fattura di periodo verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura.

**10.4** La determinazione dei consumi contabilizzati nella fattura avviene sulla base delle letture del Contatore messe a disposizione dal Distributore che è il soggetto responsabile della rilevazione e registrazione fiscale dei consumi e del relativo servizio di misura, in accordo con le modalità stabilite dal TIVG.

In mancanza di dati di misura effettivi, la Società emetterà fattura per i corrispettivi del mese di competenza sulla base dell'autolettura comunicata dal Cliente e validata dal Distributore ovvero, in mancanza dell'autolettura, sulla base dei dati di misura stimati, salvo conguaglio che sarà effettuato con la prima fattura utile in caso di successiva disponibilità dei dati di misura effettivi messi a disposizione del Distributore, comprese le autoletture.

**10.5** In caso di voltura, con riferimento ai PdR che non vengono letti mensilmente con dettaglio giornaliero, la lettura effettiva iniziale verrà determinata dal Distributore, e messa a disposizione del Venditore, con le modalità previste dagli articoli 10 e 11 della deliberazione 102/2016/R/gas. Il Distributore effettuerà la rilevazione del dato di misura alla data di attivazione contrattuale o, qualora la lettura fosse rilevata in data diversa, ricondurrà la stessa alla data di attivazione contrattuale utilizzando il profilo di prelievo standard associato al PdR, nel qual caso la lettura così ottenuta sarà considerata convenzionalmente come effettiva.

Qualora la rilevazione di cui sopra non andasse a buon fine e il Cliente avesse comunicato l'autolettura, il Distributore ricondurrà l'autolettura validata alla data di attivazione contrattuale utilizzando il profilo di prelievo standard associato al PdR, nel qual caso la lettura così ottenuta sarà considerata convenzionalmente come effettiva.

In tutti i casi di indisponibilità della misura, il Distributore metterà a disposizione del venditore una lettura stimata e validata.

I costi previsti dal Distributore per l'attività di voltura verranno addebitati nella prima fattura utile.

**10.6** La Società determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del Cliente finale, riducendo al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e consumi stimati.

Qualora nel periodo cui si riferisce la fattura vengano contabilizzati consumi effettivi, non verranno contabilizzati anche successivi consumi stimati: a) se la periodicità di fatturazione è mensile, ad eccezione dei Clienti con PdR per i quali non è obbligatoria la rilevazione delle misure con dettaglio giornaliero; b) se il dato di misura finale del periodo cui si riferisce la fattura è un'autolettura comunicata nella finestra temporale prevista.

**10.7** Il Distributore, è tenuto ad effettuare le letture del contatore con le modalità e tempistiche previste dal TIVG.

In particolare, è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di lettura dei Contatori:

- per i PdR con consumi fino a 500 Smc/anno: 1 (un) tentativo di raccolta l'anno;
- per i PdR con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno: 2 (due) tentativi di raccolta l'anno;
- per i PdR con consumi superiori a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno: 3 (tre) tentativi di raccolta l'anno;
- per i PdR con consumi superiori a 5.000 Smc/anno: 1 (un) tentativo mensile.

**10.8** Le letture dei Contatori costituiscono prova dell'avvenuto consumo, salvo comprovato errore materiale. Il Distributore locale competente pubblica sul proprio sito internet il calendario dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure del gas naturale ed è tenuta a prendere in carico la misura raccolta dal Cliente finale e lasciata a disposizione da quest'ultimo anche per il tramite di nota cartacea affissa alla porta della propria abitazione o luogo similare. In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Distributore informa il

Cliente, con apposita nota cartacea, della possibilità di effettuare l'autolettura secondo le modalità e tempistiche previste dal fornitore.

**10.9** Il Fornitore mette a disposizione del Cliente, con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero, il servizio di autolettura, indicando in ogni fattura le modalità e la finestra temporale entro cui il medesimo Cliente può trasmettere al Fornitore il dato di autolettura. Il Fornitore comunica la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura al momento stesso dell'acquisizione del dato, ovvero entro i 4 (quattro) giorni lavorativi successivi ove la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata. L'autolettura validata dal Distributore è equiparata ad una misura rilevata validata.

**10.10** L'eventuale rettifica di fatturazione su richiesta scritta del Cliente, sia questa a credito oppure a debito, verrà effettuata, salvo diversi accordi con il Cliente stesso, nella prima fattura utile. Eventuali rimborsi di somme a credito verranno effettuati con le modalità ed entro i termini previsti dal TIVG.

**10.11** Eventuali crediti del Cliente derivanti da conguagli di fatturazione, salvo diversi accordi con il Cliente stesso, verranno portati in detrazione nelle successive fatture, fino a totale compensazione. Sugli importi dovuti a titolo di conguaglio non si applicano interessi.

**10.12** Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, la Società rende disponibile sul sito internet [www.etraenergia.it](http://www.etraenergia.it) il collegamento alla Guida alla lettura predisposta dall'ARERA per i clienti serviti in regime di tutela nonché il Glossario dei termini contenuti nei documenti di fatturazione.

#### **Art. 11 - Morosità del Cliente, sospensione della fornitura e cessazione amministrativa**

**11.1** La Società, in caso di mancato pagamento delle fatture entro i termini indicati, a partire dal giorno successivo alla scadenza di pagamento, invierà al Cliente, ai fini della costituzione in mora, ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile e in conformità alle previsioni di cui al TIMG, una comunicazione scritta, a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, indicante il termine ultimo entro cui questi deve provvedere al pagamento. Tale termine non potrà essere inferiore a 15 (quindici) giorni solari dalla data di invio della relativa raccomandata ovvero, nel caso di trasmissione tramite posta elettronica certificata, a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento, da parte della Società, della ricevuta di avvenuta consegna della comunicazione o, infine, a 20 (venti) giorni solari decorrenti dall'emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora la Società non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata.

In tal ultimo caso, la data di consegna al vettore postale della comunicazione di costituzione in mora non potrà essere superiore a 3 (tre) giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della stessa, ferma restando la facoltà della Società di consegnare la comunicazione al vettore postale entro un termine non superiore a 5 (cinque) giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di pagamento di 20 (venti) giorni solari sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato ed il termine minimo di 3 (tre) giorni lavorativi.

Per evitare o interrompere detta procedura è necessario che venga documentato l'avvenuto pagamento mediante l'invio di copia del relativo bollettino di pagamento via e-mail o a mezzo fax all'indirizzo o al numero indicati nella comunicazione di sollecito. Ove si protragga l'insolvenza, decorsi 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del suddetto termine ultimo di pagamento, la Società potrà procedere ad avviare le attività previste dal Titolo II del TIMG, in particolare, richiedendo al Distributore la sospensione della fornitura ovvero l'*Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna*, fatta salva ogni altra azione per il recupero del credito.

Come previsto dall'art. 4, comma 4.2 bis del TIMG, le tempistiche per la costituzione in mora e per l'invio della richiesta di sospensione al Distributore potranno essere ridotte qualora la Società, nel 90 (novanta) giorni successivi all'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità, invii al Cliente una nuova comunicazione relativa a fatture non contemplate nel precedente sollecito. In tal caso, il termine ultimo di pagamento non potrà essere comunque inferiore a: 7 (sette) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata ovvero, per i solleciti inviati a mezzo PEC, 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento da parte della Società della ricevuta di avvenuta consegna, ovvero, qualora la Società non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata, a 10 (dieci) giorni solari dall'emissione della comunicazione. In quest'ultima ipotesi, la Società dovrà consegnare la comunicazione al vettore entro massimo 2 (due) giorni lavorativi dalla data di emissione. Il termine per l'invio della richiesta di sospensione al Distributore non potrà invece essere inferiore a 2 (due) giorni lavorativi decorrenti dal termine ultimo di pagamento indicato nel sollecito.

**11.2** 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.

**11.3** Decorso il termine dalla data di sospensione della fornitura indicato nella lettera di costituzione in mora - che non potrà comunque essere inferiore a 15 (quindici) giorni - senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli importi insoluiti, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile e la Società potrà trasmettere al SII la richiesta di risoluzione contrattuale (cessazione amministrativa per morosità).

Sia in caso di cessazione amministrativa per morosità sia in caso di interruzione dell'alimentazione del pDR il Cliente, per ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo Contratto di fornitura.

**11.4** In caso di Cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, come previsto dall'art. 19, lettera g) del TIMG, la Società sarà tenuta a trasmettere al Distributore:

- copia delle fatture non pagate;
- copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente finale;
- copia della risoluzione del contratto con il Cliente finale e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del Cliente;
- copia del contratto di fornitura (ove disponibile) o, in subordine, dell'ultima fattura pagata;
- documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.

**11.5** La Società, in caso di sospensione per morosità, potrà addebitare al Cliente il contributo di disattivazione e riattivazione della fornitura, nel limite del costo previsto dal Distributore per tali attività.

**11.6** La Società non potrà dare corso alla sospensione della fornitura per morosità, ai sensi del TIMG nei casi in cui:

- non sia stata effettuata la comunicazione di cui al precedente art. 11.1 nei modi e termini stabiliti dal medesimo TIMG;
- il Cliente abbia comunicato al Fornitore l'avvenuto pagamento secondo una delle modalità previste dal Fornitore;

c) l'importo del mancato pagamento sia inferiore o eguale all'ammontare del deposito cauzionale o di altra forma di garanzia equivalente rilasciata dal Cliente e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione;

d) il Fornitore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal Distributore competente o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatto salvo quanto previsto all'art. 5.2, lett. a) e b) del TIMG.

**11.7** La Società ha inoltre diritto di sospendere l'erogazione del gas, anche senza preventiva comunicazione scritta, nei seguenti casi:

- situazioni di imminente pericolo dovute a perdite di gas o gravi deficienze tecniche;
- appropriazione fraudolenta del gas;
- manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura;
- utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto (superamento dei quantitativi massimi concessi, uso del gas difforme, cessione del gas a terzi, etc.).

#### **Art. 12 - Responsabilità della Società nei casi di sospensione o diminuzione dell'erogazione**

**12.1** La Società non può essere in alcun modo ritenuta responsabile, né il Cliente può ritenersi esonerato dall'esatto e puntuale pagamento delle prestazioni già eseguite, in caso di limitazione, interruzione o sospensione della somministrazione del gas, o in genere di variazioni qualitative della stessa, dovute a caso fortuito o forza maggiore, a fatto di terzi, a scioperi, ad atto delle autorità, nonché a ragioni di carattere tecnico o esigenze di servizio, o ad eventuale colpa lieve della Società o dei suoi dipendenti.

**12.2** Gli interventi di manutenzione programmata che comportino la sospensione della fornitura saranno preannunciati dal Distributore al Cliente con un congruo preavviso, nel rispetto di quanto prescritto dall'Autorità.

**12.3** Sono considerati casi di forza maggiore in via esemplificativa e non esaustiva: leggi, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità o controllo sulla fornitura oggetto del contratto, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano alla Società, in tutto o in parte, impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico, scioperi a carattere nazionale e/o di categoria (esclusi gli scioperi determinati e/o conseguenti ad atti illegittimi della Parte che invoca la forza maggiore) o altri eventi, comunque, indipendenti dalla volontà delle Parti.

Qualora un caso di forza maggiore dovesse causare una sospensione degli obblighi della Società, come sopra detto, quest'ultima ne deve dare comunicazione, laddove possibile, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista della sospensione, totale o parziale, e la natura del caso di forza maggiore. La Società riprenderà l'adempimento di tali obblighi non appena sarà possibile, dopo la cessazione della causa di forza maggiore dandone comunicazione al Cliente.

#### **Art. 13 - Risoluzione del Contratto**

**13.1** Fatti salvi i casi previsti nelle altre parti delle presenti Condizioni generali, il Contratto si intenderà risolto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, su semplice dichiarazione da parte della Società, nei seguenti casi:

- il Cliente non risulti titolare della capacità di stipulare il contratto ovvero non risulti titolare o avente diritto all'utilizzo degli impianti e/o degli immobili oggetto della fornitura;
- condizioni di sicurezza mancanti;
- il contatore sia stato dolosamente alterato o manomesso;
- il Cliente non metta in condizione il Distributore di accedere al contatore per effettuare la lettura o svolgere altre operazioni di manutenzione;
- decesso del Cliente qualora per la Società non vi sia la possibilità di proseguire il rapporto contrattuale con l'eventuale erede;
- mancato pagamento del deposito cauzionale richiesto;
- revoca delle concessioni e/o autorizzazioni e/o permessi o comunque, per fatto non imputabile alla Società, impossibilità a procedere con la fornitura di gas;
- mendaci dichiarazioni rese dal Cliente ovvero, nell'ambito dei controlli che la Società è tenuta ad eseguire a campione per verificare la veridicità delle stesse, mancata presentazione/esibizione da parte del Cliente della documentazione richiestagli, a tal fine, dalla Società.

**13.2** In caso di risoluzione per i motivi sopra indicati, il Cliente non avrà diritto ad alcun indennizzo o risarcimento nei confronti del Fornitore.

**13.3** In tutti i casi previsti dal precedente punto 13.1 la Società avrà comunque diritto, sia che eserciti la risoluzione del Contratto o meno, di richiedere il pagamento degli importi eventualmente dovuti dal Cliente e degli interessi moratori.

**13.4** Ciascuna Parte ha facoltà di recedere dal Contratto senza preavviso né indennizzo alcuno, in caso di forza maggiore, quale definita all'art. 12.3.

In tal caso, prima di esercitare tale facoltà, le Parti devono compiere ogni sforzo per cercare una possibile soluzione.

#### **Art. 14 - Garanzie**

**14.1** Al Cliente, all'atto della sottoscrizione del Contratto, potrà essere chiesta una garanzia nella forma di deposito cauzionale.

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

Il pagamento delle fatture tramite addebito in conto corrente bancario o postale (domiciliazione), per i Clienti con consumi fino a 5.000 Smc/anno, è considerato forma di garanzia equivalente al versamento del deposito cauzionale. Conseguentemente i Clienti che si avvalgono di tale forma di pagamento non sono tenuti al versamento del deposito cauzionale che, qualora già versato, verrà restituito dalla Società.

**14.2** In ogni caso il livello massimo del deposito cauzionale, in conformità a quanto prescritto nel TIVG, è così determinato:

a) per i pDR nella titolarità di Clienti ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa annua ai sensi del TIBEG:

- Euro 25,00 (venticinque/00), per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno;
- Euro 77,00 (settantasette/00), per i Clienti con consumo da 500 Smc/anno fino a 5.000 Smc/anno;
- valore di una mensilità di consumo medio annuo al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno.

b) per tutti gli altri pDR:

- Euro 30,00 (trenta/00), per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno;
- Euro 90,00 (novanta/00), per i Clienti con consumo da 500 fino a 1.500 Smc/anno;
- Euro 150,00 (centocinquanta/00), per i Clienti con consumo da 1.500 fino a 2.500 Smc/anno;
- Euro 300,00 (trecento/00), per i Clienti con consumo da 2.500 fino a 5.000 Smc/anno;

- valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno.

**14.3** La Società si riserva la facoltà di procedere all'adeguamento delle garanzie di cui al precedente capoverso in funzione di eventuali aggiornamenti normativi, di incrementi o decrementi dei consumi del Cliente, nonché nei casi di morosità del Cliente previsti dall'art. 5.3 del TIVG.

**14.4** Il deposito cauzionale versato è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.

**14.5** In caso di mancato pagamento del deposito cauzionale da parte del Cliente, la Società ha la facoltà di procedere alla sospensione della fornitura o di avvalersi della clausola risolutiva espressa ai sensi e per gli effetti dell'art. 13.

**14.6** Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale - o la garanzia equivalente - rilasciato dal Cliente 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.

#### **Art. 15 - Reclami, Richieste di Informazioni e Conciliazione paritetica**

**15.1** Eventuali Reclami e Richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente alla Società utilizzando gli appositi moduli messi a disposizione dalla Società o con ogni altro mezzo utile alla comunicazione con la Società stessa, che consenta di accertare la data di ricevimento. La Società provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dal TIQV.

Se non viene utilizzato l'apposito modulo messo a disposizione dalla Società, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari:

- a) nome e cognome;
- b) indirizzo di fornitura;
- c) indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo (nel caso specifico gas);
- e) il codice alfanumerico identificativo del PdR, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente;
- f) una breve descrizione dei fatti;
- g) in caso di reclamo relativo alla fatturazione di importi anomali, dovrà essere indicato da parte del Cliente anche il dato dell'autolettura e la relativa data.

Qualora il Cliente indichi nel proprio reclamo un recapito di posta elettronica, la Società utilizzerà in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

**15.2** Il Cliente che contesti un contratto concluso in luogo diverso dai locali commerciali della Società o a distanza, per irregolarità relative alla conferma del medesimo contratto, può presentare alla Società - direttamente, o mediante legale rappresentante o una associazione di consumatori o di categoria - un "reclamo per contratto o attivazione contestati" ai sensi dell'articolo 6 del TIRV, entro e non oltre 40 (quaranta) giorni dalla data di emissione della prima bolletta. L'invio del reclamo, entro i termini, è condizione necessaria per l'avvio della procedura speciale a carattere risolutivo e della procedura ripristinatoria, cui la Società ha aderito, previste dal medesimo TIRV.

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

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

**15.4** Ai sensi dell'art. 2, comma 24 lett. b), Legge n. 481/1995 e del TICO, il tentativo di conciliazione avanti agli organismi di cui al precedente art. 15.3 è obbligatorio nelle materie regolate dall'ARERA e condizione di procedibilità dell'azione giudiziale da parte del Cliente finale. La condizione di procedibilità si considera avverata se il primo incontro esperito dinanzi al Conciliatore si conclude senza accordo; se la Parte che ha attivato la procedura non compare all'incontro, il Conciliatore redige un verbale di mancata comparizione e la procedura è archiviata. Sono escluse dall'obbligo dell'esperimento preventivo del tentativo obbligatorio di conciliazione le controversie: i. attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; ii. per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; iii. promosse ai sensi degli artt. 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

#### **Art. 16 - Livelli specifici e generali di qualità, indennizzi automatici e Protocolli di autoregolazione**

**16.1** La Società si impegna a rispettare i livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'Autorità nel TIQV e in caso di mancato rispetto, a corrispondere al Cliente, per quanto di competenza, l'indennizzo automatico base pari ad Euro 25,00 (venticinque/00). 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.

**16.2** La Società, entro il 30 giugno di ogni anno, provvederà a fornire al Cliente, tramite il proprio sito web, le informazioni concernenti i livelli specifici e generali di qualità in adozione e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici, ivi compresi gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina dettata per la costituzione in mora e richiesta di sospensione della fornitura per morosità, secondo quanto previsto dal TIMG.

**16.3** In base a quanto previsto all'art. 4.3 del TIMG, la Società è tenuta a corrispondere al Cliente finale un indennizzo automatico per un importo pari a: Euro 30,00 (trenta/00) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; Euro 20,00 (venti/00) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante, alternativamente: 1) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2) il mancato rispetto del

termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio; 3) il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore di *Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità*.

**16.4** In ipotesi di emissione della fattura di periodo oltre il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari, calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura, il Fornitore riconosce al Cliente un indennizzo automatico, ai sensi dell'art 16 del TIF, in occasione della prima fattura utile, pari ad Euro 6,00 (sei/00), nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine. Il predetto importo è maggiorato di Euro 2,00 (due/00) ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di Euro 20,00 (venti/00), raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari. Il predetto indennizzo massimo è modificato: in Euro 40,00 (quaranta/00) se l'emissione della fattura avviene con un ritardo ulteriore compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari; in Euro 60,00 (sessanta) se l'emissione della fattura avviene con un ritardo superiore a 90 (novanta) giorni solari.

**16.5** Qualora la Società, ai sensi del TIRV, singolarmente o in forma congiunta, si doti di un Protocollo di autoregolazione volontaria recante adempimenti riguardanti le modalità di acquisizione e conferma della volontà negoziale dei Clienti finali, l'adozione di tale protocollo sarà comunicata al Cliente contestualmente alle informazioni preliminari alla conclusione del Contratto previste dall'art. 9, commi 9.1 e 9.5, del Codice di condotta commerciale.

I contenuti del protocollo saranno inoltre indicati nel sito internet della Società con adeguata evidenza e con possibilità di scaricarne il testo integrale.

#### **Art. 17 - Risoluzione di controversie**

**17.1** Per qualsiasi controversia originata dal Contratto o ad esso connessa sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano.

#### **Art. 18 - Diritto di ripensamento**

**18.1** Il Cliente, nel caso in cui il contratto sia stato concluso a distanza o in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore, può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto stesso, secondo quanto previsto dal Codice del Consumo, utilizzando l'apposito modulo tipo messo a disposizione dalla Società o presentando una qualsiasi altra dichiarazione esplicita scritta (a mezzo raccomandata A/R, o lettera semplice, o fax o posta elettronica). L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente comma incombe sul Cliente.

#### **Art. 19 - Consegna copia integrale del Contratto**

**19.1** Al momento della conclusione del Contratto o al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura, se questa è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione del documento, la Società consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale del Contratto in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro supporto durevole.

**19.2** In qualsiasi momento, dopo l'esecuzione del Contratto, il Cliente avrà diritto di richiedere copia integrale del Contratto. In tal caso, la Società provvederà alla trasmissione informando preventivamente il Cliente sulle modalità di trasmissione e sugli eventuali costi di spedizione posti a suo carico.

#### **Art. 20 - Disposizioni finali**

**20.1** È fatto divieto al Cliente di cedere il Contratto. 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 gas naturale. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c..

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.

**20.2** Il presente atto sarà sottoposto a registrazione solo in caso d'uso, a norma dell'art. 5, comma 2, del D.P.R. n. 131 del 26.04.1986 ed in tale eventualità le relative spese saranno a carico della parte che ha dato causa alla registrazione.

**20.3** Tutte le comunicazioni fra le Parti inerenti il contratto devono essere trasmesse per iscritto (a mezzo fax, e-mail, raccomandata A/R) agli indirizzi indicati nel presente Contratto.

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

|                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Interessati</b>                                                                                                                                           | Tutti i Clienti che fruiscono di servizi energy (energia elettrica, gas).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Titolare del trattamento</b>                                                                                                                              | Il Titolare è Etra Energia S.r.l., con sede in Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD), numero di telefono 800 766 858.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Data Protection Officer</b>                                                                                                                               | 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 <a href="mailto:dataprotectionofficer@gruppohera.it">dataprotectionofficer@gruppohera.it</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Dati personali trattati</b>                                                                                                                               | Dati personali comuni:<br>- cognome, nome e luogo di nascita<br>- codice fiscale e/o partita IVA<br>- numero di telefono/indirizzo e-mail<br>- indirizzo e numero civico del punto di fornitura<br>- indirizzo di recapito fatture<br>- 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<br>Ed ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Base giuridica</b>                                                                                                                                        | <b>Finalità</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Natura del conferimento</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Contrattuale/precontrattuale</b>                                                                                                                          | 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;<br>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.                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare</b>                                                                                      | c) Gestire il contenzioso (inadempimenti; diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.);<br>d) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Consenso</b>                                                                                                                                              | 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;<br>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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Interesse legittimo</b>                                                                                                                                   | 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;<br>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. |
| <b>Articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy")</b> | i) Trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotto 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.                                                                                                                                                        |
| <b>Articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy</b>                                                                                                          | 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.                                                                                                                                                        |
| <b>Modalità del trattamento</b>                                                                                                                              | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Destinatari</b>                                                                                                                                           | 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.<br>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.<br>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.                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Diffusione</b>                                                                                                                                            | I Suoi dati non saranno diffusi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo</b>                                                                            | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Periodo di conservazione dei dati</b>                                                                                                                     | 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.<br>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.<br>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 prescrizione per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Diritti dell'interessato</b>                                                                                                                              | 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 <a href="mailto:servizio.clienti@etraenergia.it">servizio.clienti@etraenergia.it</a> oppure tramite PEC a <a href="mailto:etraenergia@pec.gruppohera.it">etraenergia@pec.gruppohera.it</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</b>                                                                                                 | 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:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- 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;
- 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%                       |

## Assicurazione Clienti finali

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione ARERA 223/2016/R/gas del 12.05.2016 (e ss. mm. e ii.).

La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi:

- a. i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta);
- b. i consumatori di gas metano per autotrazione.

Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali.

Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo **Sportello per il consumatore** al numero verde 800 166 654 o con le modalità indicate nel sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).

Per assistenza sulla compilazione del Modulo di Denuncia di Sinistro (MDS), per ricevere informazioni sullo stato di una pratica assicurativa aperta a seguito di una precedente denuncia di sinistro o per l'inoltro di reclami sull'andamento dell'iter di liquidazione dei danni è attivo il numero verde **800 92 92 86**.

Il numero verde CIG è attivo dal Lunedì al Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30 ed il Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Il servizio viene sospeso in alcuni periodi dell'anno, generalmente coincidenti con periodi di festività o vacanza.

Le richieste di assistenza per la compilazione del Modulo di Denuncia di Sinistro o di informazioni sullo stato delle pratiche aperte possono essere inviate anche a mezzo di posta elettronica all'indirizzo [assigas@cig.it](mailto:assigas@cig.it) o via fax al numero 0272001646.

Il Contratto di assicurazione (polizza), il Modulo Denuncia di Sinistro, nonché il testo integrale della delibera, sono scaricabili dall'Area Clienti del nostro sito [www.etraenergia.it](http://www.etraenergia.it) > Diritti e tutela del Cliente > Normative dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente > Assicurazione clienti finali.

## Modulo reclami/ricieste informazioni/suggerimenti

Data:

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

Codice Contratto GAS<sup>1</sup>:  Codice Contratto EE<sup>1</sup>:

Codice PdR (GAS)<sup>1</sup>:  Codice POD (EE)<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> 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 <sup>2</sup>:  Telefono:

<sup>2</sup> 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 <sup>3</sup>:  Data autolettura <sup>3</sup>:

Autolettura EE <sup>3</sup>: F1  F2  F3

Data autolettura <sup>3</sup>:

<sup>3</sup> 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<br>(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                                                                                                                      |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                 | 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.                                                                                                             |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                 | 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).                              |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                 | 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.                                                                    |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                 | 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.                                                                                                   |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                 | 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. |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                 | 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.                                             |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                 | Bonus sociale                         | Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.                                                                                                                                                                          |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                 | 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.                                                                                                                               |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                 | Altro                                 | Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.                                                                                                                                                                                                                  |

[illegible]

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).

\_\_\_\_\_

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

- per posta, al seguente indirizzo: Via del Telarolo 9, 35013 Cittadella (PD)
- per posta elettronica, al seguente indirizzo: ✉ [servizio.clienti@etraenergia.it](mailto:servizio.clienti@etraenergia.it);
- tramite i punti vendita Etra Energia S.r.l. dislocati sul territorio.

➤ Ricevuto da: .....

➤ Ufficio Commerciale di: .....

➤ Data: .....

## Modulo reclami relativi alla fatturazione di importi anomali

|                                                                                                     |             |                                                                                                                                |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Data:                                                                                               |             |                                                                                                                                |         |
| Servizio *:                                                                                         |             | <input type="checkbox"/> GAS <input type="checkbox"/> ENERGIA ELETTRICA (EE) <input type="checkbox"/> GAS ED ENERGIA ELETTRICA |         |
| Codice Contratto GAS <sup>1</sup> :                                                                 |             | Codice Contratto EE <sup>1</sup> :                                                                                             |         |
| Codice PdR (GAS) <sup>1</sup> :                                                                     |             | Codice POD (EE) <sup>1</sup> :                                                                                                 |         |
| <sup>1</sup> 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 <sup>2</sup> :                                                                     |             | Telefono:                                                                                                                      |         |
| <sup>2</sup> 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:**[illegible]

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](http://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 del Telarolo 9, 35013 Cittadella (PD)
- per posta elettronica, al seguente indirizzo: ✉ [servizio.clienti@etraenergia.it](mailto:servizio.clienti@etraenergia.it);
- 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.