

# Etra Energia

## Allegato Scheda Sintetica – Plico Contrattuale

### Servizio di Tutela della Vulnerabilità

#### Documentazione allegata:

- 1 Condizioni Generali di Contratto – Servizio di Tutela della Vulnerabilità
- 2 Modulo per reclami, richieste di informazioni e suggerimenti
- 3 Livelli di qualità commerciale dei servizi di vendita
- 4 Informativa sul trattamento dei dati personali
- 5 Istruzioni per la comunicazione dei dati catastali identificativi dell'immobile e relativo modulo
- 6 Istruzioni tipo sul diritto di recesso (ripensamento) e relativo modulo

Per qualsiasi tipo di informazione o chiarimento Vi invitiamo a contattare il nostro Servizio Clienti chiamando il numero verde gratuito:

**800 766 858**

## SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ DEL GAS NATURALE

### CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

#### ART. 1 - DEFINIZIONI

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

- **"Arera"**: "Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente", autorità amministrativa indipendente che regola e disciplina il settore elettrico e del gas naturale, istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481 Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità, pubblicata in GU n. 270 del 18 novembre 1995 – Supplemento Ordinario n. 136;

- **"Accettazione della Richiesta di fornitura di gas naturale"**: è il documento con il quale Etra Energia S.r.l. accetta la Richiesta di fornitura di gas naturale nel servizio di tutela della vulnerabilità del Cliente;

- **"Addebito Diretto SEPA"**: è un servizio di incasso basato sulla sottoscrizione da parte del Cliente di un'autorizzazione ad addebitare direttamente il conto corrente (mandato) ed attivato da Etra Energia S.r.l. che - a seguito del mandato firmato dal proprio cliente - avvia la riscossione delle somme dovute attraverso la propria Banca (introdotta dal Regolamento Europeo n. 260/2012 - che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro e che modifica il regolamento (CE) n. 924/2009 - pubblicato nella GU del 30 marzo 2012);

- **"Bolletta sintetica"**: è il documento che viene reso disponibile periodicamente al Cliente e che riporta le informazioni relative ai consumi del Cliente, agli importi fatturati, alle modalità di pagamento, nonché altre informazioni utili per la gestione del contratto di fornitura;

- **"Bolletta sintetica di chiusura"**: è la bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura di gas in essere tra Etra Energia S.r.l. e il Cliente e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal Cliente finale;

- **"Bolletta sintetica di periodo"**: è ogni bolletta successiva alla prima emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra venditore e Cliente finale;

- **"Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità"**: azione finalizzata alla sospensione temporanea del servizio di distribuzione consistente nella chiusura da remoto o in loco del Punto di Riconsegna;

- **"Cliente"**: è il cliente domestico, avente diritto alle condizioni di fornitura del servizio di tutela della vulnerabilità;

- **"Consumatore"**: è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;

- **"Cliente buon pagatore"**: è il Cliente finale che ha pagato entro i termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio;

- **"Conferma del contratto"**: è, nel caso dei contratti conclusi attraverso forme di comunicazione a distanza, 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;

- **"Consumi effettivi"**: sono i consumi di gas attribuiti sulla base delle letture rilevate dal gruppo di misura ubicato presso il punto di fornitura nella titolarità del Cliente;

- **"Contratto"**: il presente Contratto di somministrazione di gas regolato dalle presenti Condizioni generali di fornitura e dalle Condizioni economiche;

- **"Contratto a distanza"**: Contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del Contratto, compresa la conclusione del Contratto stesso (a titolo esemplificativo, attraverso via telefono o internet);

- **"Contratto concluso nei locali commerciali di ETRA ENERGIA"**: Contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso presso lo Sportello Clienti di Etra Energia S.r.l.;

- **"Contratto di Distribuzione"**: Contratto stipulato con il Distributore per l'erogazione del servizio di distribuzione sulla rete locale e la regolazione delle relative partite economiche;

- **"Distributore Gas"**: è il soggetto esercente l'attività di trasporto locale del gas attraverso reti di gasdotti locali per la consegna al Cliente;

- **"Elementi di Dettaglio"**: sono le informazioni di dettaglio, contenute nella bolletta, relative agli importi fatturati, con l'indicazione dei prezzi unitari applicati per ogni voce di spesa e delle relative quantità, rese disponibili da Etra Energia S.r.l. su richiesta del Cliente;

- **"Fatturazione anomala di consumi"**: si definisce anomala la bolletta o la somma delle bollette, successiva/e ad un blocco di fatturazione o relativa/e al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emessa/e con cadenza inferiore alla periodicità di emissione delle bollette sintetiche prevista per il Cliente dalla regolazione e di importo superiore al 150% dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi nei seguenti casi: a) basata su dati di misura rilevati o stimati che faccia seguito ad altre bollette basate su dati rilevati o stimati; b) contenente ricalcoli qualora sia intervenuta una modifica dei dati di misura per lettura precedentemente errata o per ricostruzione dei consumi; c) contenente ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate; d) emessa successivamente ad un blocco di fatturazione; e) emessa per prima successivamente all'attivazione della fornitura, con valori anomali

rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della emissione della bolletta sintetica o contestualmente alla presentazione di un reclamo;

- **"Fornitore di ultima istanza" (FU)**: è il/i fornitore/i di ultima istanza individuato/i per garantire la fornitura di gas naturale ai clienti finali che rimangono senza fornitore;

- **"Gas"**: gas naturale distribuito a mezzo di reti urbane;

- **"Glossario"**: è uno strumento rivolto al Cliente per rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle bollette di energia elettrica e gas, fornendo per ogni voce una semplice spiegazione;

- **"Gruppo di misura"**: è la parte dell'impianto di alimentazione del Cliente finale che serve per l'intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all'impianto interno del Cliente. Il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati;

- **"Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna gas"**: azione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del Cliente;

- **"Punto di riconsegna" (d'ora in poi "PDR")**: punto fisico in cui il gas viene consegnato dalla società di vendita e prelevato dal Cliente;

- **"Parti"**: Etra Energia S.r.l. ed il Cliente definiti congiuntamente;

- **"Richiesta di fornitura di gas naturale" (d'ora in poi "Richiesta di fornitura")**: è il documento con il quale il Cliente chiede a Etra Energia S.r.l. la fornitura di gas naturale nel servizio di tutela della vulnerabilità;

- **"Ricalcolo"**: ricalcolo di consumi o corrispettivi già fatturati in precedenti bollette, quando: si rendono disponibili le letture ed i relativi consumi effettivi a seguito di precedenti bollette basate su letture e consumi stimati; si verifica una modifica dei consumi dovuta, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore; si verifica una modifica dei prezzi applicati;

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

- **"Servizio di Default"**: è, in relazione al gas, il servizio funzionale a garantire il bilanciamento e la corretta contabilizzazione del gas prelevato senza titolo, fintanto che il Punto di fornitura non sia fisicamente disalimentato o trovi un Fornitore;

- **"Servizio di tutela della vulnerabilità del gas naturale"**: è il servizio erogato ai clienti vulnerabili di gas naturale ai sensi del decreto-legge 115/22. Ai sensi della normativa, i clienti vulnerabili di gas naturale sono i clienti domestici che:

- si trovano in condizioni economicamente svantaggiate come definite dalla Legge Concorrenza 124/17 (art. 1 c. 75);
- sono soggetti con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3);
- le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- hanno un'età superiore ai 75 anni;

- **"Switching"**: è la variazione dell'utente della distribuzione relativo ad uno o più punti di riconsegna;

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

- **"Sistema indennitario"**: è il sistema che garantisce un indennizzo al Fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a bollette che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 5 (cinque) mesi di erogazione della fornitura di gas naturale prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, disciplinato dal TISIND;

- **"Società" o "Etra Energia"**: Etra Energia S.r.l., società autorizzata alla vendita di energia elettrica e gas dal Ministero dello Sviluppo Economico;

- **"Sportello/i Clienti"**: sono i punti di contatto sul territorio resi disponibili ai Clienti da Etra Energia;

- **"Codice del Consumo"**: è l'insieme delle norme di cui al Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (e successive modifiche e integrazioni), pubblicato nella GU n. 235 del 8 ottobre 2005 - Supplemento Ordinario n. 162;

- **Delibera Arera 501/2014/R/com** (e successive modifiche e integrazioni) del 16 ottobre 2014, *Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane*, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 20 ottobre 2014;

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

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

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

- **Delibera Arera 569/2019/R/gas** (e successive modifiche e integrazioni) del 27 dicembre 2019, *Approvazione della regolazione della qualità dei*

## SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ DEL GAS NATURALE

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

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

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

- **"TIBEG"**: è il *Testo Integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale*, approvato con Delibera Arera 402/2013/R/com (e successive modifiche e integrazioni) del 26 settembre 2013, pubblicato sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 30 settembre 2013;

- **"TICO"**: è il *Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico* – Testo Integrato Conciliazione, approvato con Delibera 209/2016/E/com (e successive modifiche e integrazioni) del 5 maggio 2016, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 06 maggio 2016;

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

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

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

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

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

### ART. 2 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

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

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

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

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

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

**2.6** Se il Cliente richiede una voltura e/o un subentro su un PDR sul quale sussistono morosità pregresse, la Società inviterà il Cliente a presentare una Dichiarazione di estraneità al debito del precedente intestatario con indicazione della data dalla quale il richiedente ha la disponibilità

dell'immobile e del relativo titolo. A tale dichiarazione dovrà essere sempre allegata la documentazione attestante il titolo. Solo nel caso in cui esperite le verifiche di competenza si accerti che le morosità pregresse non siano riconducibili al precedente intestatario, ma al cliente richiedente la voltura e/o il subentro, ivi i casi in cui questi è erede del precedente intestatario, la stessa verrà eseguita previo saldo dei pagamenti insoluiti.

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

**3.1** Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di gas naturale al Cliente da parte della Società, presso il PDR individuato, secondo le presenti Condizioni generali di fornitura e le Condizioni economiche di cui all'articolo 6.

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

- all'assenza di situazioni di morosità pregressa attribuibile al Cliente e all'esito positivo delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). Tale attività è effettuata anche attraverso l'interrogazione di banche dati pubbliche. Nel caso in cui tali verifiche diano esito negativo, la Società ne darà comunicazione in forma scritta;
- al collegamento dei punti di fornitura oggetto del Contratto alle reti di distribuzione locale;
- all'attivazione del servizio di distribuzione.

A tal fine:

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

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

**3.4** Nel caso di Switching, la fornitura sarà attivata compatibilmente con le tempistiche previste dalla Delibera 77/2018/R/com in relazione al servizio gas.

**3.5** Nel caso di attivazione di un nuovo PDR o di uno precedentemente disattivato e in caso di voltura, la fornitura sarà avviata secondo le tempistiche definite nel RQDG.

### ART. 4 - GARANZIE

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

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

Per i Clienti diversi da quelli di cui sopra, l'ammontare massimo del deposito cauzionale è determinato nella misura: di 30,00 euro per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; di 90,00 euro per i Clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1500 Smc/anno; di 150,00 euro per i Clienti con consumi superiori a 1500 Smc/anno e fino a 2500 Smc/anno; di 300,00 euro per i Clienti con consumi superiori a 2500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno; pari al valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente, al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5000 Smc/anno.

Se, nel corso del rapporto contrattuale, i consumi storici del Cliente subiscono variazioni, l'ammontare del deposito cauzionale così come sopra definito, viene adeguato ai nuovi scaglioni di consumo.

**4.3** L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 4.2 è raddoppiato per i clienti che non sono titolari di bonus sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;

b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 4.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

**4.4** Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 4.2 eventualmente richiesto, la Società può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.

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

## SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ DEL GAS NATURALE

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

**4.7** Il deposito cauzionale 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.

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

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

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

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

**5.2** Se il Cliente recede dal Contratto senza il fine di cambiare fornitore, ma al fine di cessare la fornitura di gas, il Cliente deve inviare apposita comunicazione di recesso alla Società rivolgendosi direttamente allo Sportello Clienti più vicino o contattando il numero verde 800 766 858 o inoltrando richiesta scritta a Etra Energia Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD), mediante raccomandata a/r che deve riportare gli elementi per identificare univocamente il contratto di fornitura da cui si desidera recedere oltre al recapito presso il quale deve essere inviata la bolletta sintetica di chiusura. In seguito al ricevimento della comunicazione di recesso, la Società inoltra al distributore Competente richiesta di chiusura del contatore di gas. In tale caso il termine di preavviso non può essere superiore a 30 (trenta) giorni e decorre dalla data di ricevimento della comunicazione da parte dell'esercente.

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.

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

È altresì facoltà della Società recedere dal Contratto, in deroga al suddetto termine minimo di preavviso, nei casi e con le modalità previste dalla Deliberazione 102/2016/R/com

**5.4** Il termine di preavviso del recesso di cui agli articoli 5.1 e 5.3 decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte rispettivamente della Società e del Cliente.

**5.5** Qualora il Contratto sia stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, ai sensi di quanto previsto dall'art.52 del Codice del Consumo, senza oneri e senza fornire alcuna motivazione dandone comunicazione alla Società inviando una raccomandata a.r. in Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD), oppure una e-mail a servizio.clienti@etraenergia.it, entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto. La comunicazione di cui sopra (eventualmente anche utilizzando il modulo pubblicato sul sito [www.etraenergia.it](http://www.etraenergia.it)) deve contenere almeno nome e cognome del Cliente, il numero del PDR e l'indirizzo di fornitura.

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

**5.6** Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente finale richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento. Tale richiesta non comporta in alcun caso per il Cliente finale la perdita del diritto di ripensamento.

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

**5.8** Le Parti prendono atto che:

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

b) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura ed essa sia già stata attivata o non sia più possibile impedirne l'attivazione, lo stesso Cliente finale può individuare un altro Fornitore o

procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario, saranno attivati i Servizi di ultima istanza.

Nei casi di cui alle precedenti lettere a) e b), la Società non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente

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

### ART. 6 - CONDIZIONI ECONOMICHE

**6.1** Alla fornitura di Gas naturale vengono applicate le condizioni economiche previste per i Clienti nel servizio di tutela della vulnerabilità, di cui al TIVG. In particolare, sono applicate al Cliente tutte le componenti previste per la materia gas naturale, trasporto e gestione del contatore, oneri di sistema. Tali condizioni economiche e relativi aggiornamenti sono pubblicate sul sito [www.etraenergia.it](http://www.etraenergia.it).

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

### ART. 7 - MODALITÀ DI CALCOLO DEI CONSUMI

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

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

**7.3** Il Cliente può provvedere, anche all'autolettura del contatore, comunicandola alla Società secondo le modalità riportate in bolletta; l'autolettura, se validata dal Distributore competente, è valida ai fini della fatturazione, salvo il caso di non verosimiglianza statistica con i dati storici del Cliente.

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

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

Per i Clienti titolari di un PDR dotato di un gruppo di misura accessibile, in caso di mancata raccolta della misura secondo le previsioni riportate al comma 7.2, è dovuto, da parte del Distributore competente, un indennizzo pari a € 35,00, che la Società corrisponde al Cliente nella prima bolletta utile.

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

**7.6** Per i nuovi Clienti, le stime vengono effettuate in relazione alla tipologia e alle caratteristiche dell'utenza oppure in base alla stima di consumo annuale dichiarata dal Cliente.

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

### ART. 8 - FATTURAZIONI E PAGAMENTI

**8.1** La fattura dei consumi (bolletta) verrà emessa in formato elettronico ai sensi della Legge 27 dicembre 2017 n. 205 in materia di fatturazione elettronica e dei relativi provvedimenti dell'Agenzia delle Entrate. La copia analogica della fattura, conforme alla delibera 501/2014/R/com, è resa disponibile al Cliente in formato elettronico all'indirizzo e-mail dallo stesso comunicato, salvo che il Cliente chieda di riceverla in formato cartaceo ovvero non fornisca l'indirizzo e-mail. Al Cliente che scelga di ricevere la fattura in formato cartaceo, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.

La prima bolletta viene emessa entro un termine massimo di 120 (centoventi) giorni dalla data di attivazione del Contratto ed è relativa ai consumi effettuati dall'attivazione del servizio.

**8.2** Le bollette sono emesse con la seguente periodicità:

**Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero**

**SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ DEL GAS NATURALE**

Tipologia di Clienti	Frequenza emissione fatture
Fino a 500 Smc/anno	Almeno quadrimestrale
Superiore a 500 e fino a 5000 Smc/anno	Bimestrale
Uguale o superiore a 5.000 Smc/anno	Mensile
<b>Punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero</b>	
Qualsiasi livello di consumo	Mensile

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

**8.4** La bolletta viene inviata in formato elettronico tramite l'indirizzo e-mail indicato nella Richiesta di fornitura. In alternativa, il Cliente ha la possibilità di richiedere l'invio della bolletta in formato cartaceo. Al Cliente che scelga di ricevere la bolletta in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.

**8.5** Al cliente che sceglie una modalità di recapito in formato dematerializzato, la Società applica uno sconto in fattura di € 5,40/PDR/anno.

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

**8.7** Il Cliente può effettuare il pagamento delle bollette attraverso gli sportelli bancari o postali, oppure utilizzando l'Addebito Diretto SEPA e modificabile in qualsiasi momento, su richiesta del Cliente. Altre modalità di pagamento sono indicate nel sito [www.etraenergia.it](http://www.etraenergia.it) o in bolletta.

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

**8.9** Il Cliente può richiedere la rateizzazione dei corrispettivi dovuti - purché superiori ad 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 contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alle successive lettere b) e c) sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; b) per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura; c) per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio; d) per tutti i Clienti nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di 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 TIQV non già previsti dalle precedenti lettere del presente comma; A tale fine, nei casi di cui sopra, il Cliente viene informato tramite la bolletta stessa, sia della possibilità di ottenere una rateizzazione dei corrispettivi dovuti, sia sulle modalità della richiesta.

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

Nel caso di cambio Fornitore, la Società ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile.

La Società nel caso intenda avvalersi di tale facoltà, informa il Cliente nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

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

ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari.

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

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

**9.2** La Società, trascorsi inutilmente non meno di 20 (venti) giorni dalla data di scadenza riportata in bolletta, invia al Cliente, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante Posta Elettronica Certificata (PEC), un preavviso di sospensione della fornitura avente valore di costituzione in mora.

Nel sollecito, la Società indica il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento, le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento, i tempi entro i quali in costanza di mora la fornitura potrà essere sospesa, nonché i costi delle operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura.

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

In tale ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

- a) la prima rata non può essere superiore al trenta per cento del debito di cui alla costituzione in mora;
- b) qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate;
- c) la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a 50 euro;
- d) il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire dal mancato pagamento di una o più rate.

La Società non è tenuta a offrire la rateizzazione nei casi in cui la/e fattura/e non pagata/e per cui il Cliente titolare di bonus sociale è stato costituito in mora, contabilizzi anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso.

**9.4** Trascorso inutilmente il termine indicato nella costituzione in mora di cui al comma 9.2, comunque non inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data in cui il Cliente ha ricevuto la notifica della costituzione in mora, la Società procede, trascorso un termine non inferiore a 3 (tre) giorni e senza ulteriori avvisi, all'invio al Distributore competente della richiesta di "Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità" ai sensi del TIMG.

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

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

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

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

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

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

**9.6** La Società non può richiedere al Distributore la sospensione della fornitura al cliente nei seguenti casi: a) non sia stata effettuata la comunicazione di cui al comma 9.2 o non siano stati rispettati i termini di cui all'art. 9.4; b) il Cliente abbia comunicato alla Società l'avvenuto pagamento secondo una delle modalità indicate dalla stessa; c) l'importo del mancato pagamento sia inferiore o eguale all'ammontare del

## SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ DEL GAS NATURALE

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

**9.7** La Società corrisponde al Cliente un indennizzo pari a: a) € 30,00 (trenta) se la fornitura di gas è stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della costituzione in mora; b) € 20,00 (venti) nel caso in cui la fornitura di gas sia stata sospesa per morosità nonostante, alternativamente, il mancato rispetto di uno dei seguenti termini: 1) termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2) termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**12.1** In caso di appropriazione fraudolenta del gas, di manomissione, di alterazione dei sigilli o del gruppo di misura, da parte del Cliente, ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto, in deroga a quanto riportato al 9.4, la Società può richiedere al Distributore competente la sospensione della fornitura anche senza la costituzione in mora di cui al 9.2.

**12.2** Il Distributore competente determina il consumo del gas su accertamenti tecnici insindacabili.

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

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

**13.1** Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura del gas; le richieste del Cliente sono inoltrate dalla Società al Distributore competente. Se le verifiche confermano le irregolarità segnalate dal Cliente, le spese di prova e delle riparazioni sono a carico del Distributore competente, in caso contrario sono a carico del Cliente a cui possono essere addebitate in bolletta. In ogni caso la Società fornisce comunicazione scritta contenente l'esito della verifica.

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

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

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

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

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

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

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

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

a) reiterato ritardato pagamento delle fatture fermo restando il diritto del Fornitore di richiedere il pagamento di quanto ancora dovuto, ivi compresi gli interessi maturati ai sensi dell'art. 10;

b) mancata o invalida costituzione o ricostituzione del deposito cauzionale da parte del Cliente, ove richiesto;

c) la fornitura non sia possibile a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili al Fornitore, senza che ciò implichi alcuna responsabilità dello stesso nei confronti del Cliente;

d) prelievo fraudolento e/o manomissione o alterazione dolosa dei gruppi di misura, dei sigilli o dei contrassegni;

e) dichiarazione di inagibilità e/o inabitabilità dell'immobile da parte delle competenti Autorità.

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

**16.1** Il Cliente può inoltrare alla Società un reclamo o una richiesta di informazioni, in forma scritta, ai canali di contatto indicati in bolletta e sul sito [www.etraenergia.it](http://www.etraenergia.it) oppure tramite posta, all'indirizzo Via del Telarolo, 9 – 35013 Cittadella (PD), purché sia possibile accertare la data del ricevimento del reclamo e/o della richiesta di informazioni.

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

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

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

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

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

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

**16.6** Ai sensi dell'art. 2, comma 24, lett. b), Legge n. 481/1995 e del TICO, il tentativo di conciliazione avanti agli organismi di cui al precedente art. 16.5 è obbligatorio nelle materie regolate dall'Arera e condizione di procedibilità dell'azione giudiziale da parte del Cliente finale. La condizione di procedibilità si considera avverata se il primo incontro esperito dinanzi al Conciliatore si conclude senza accordo; se la Parte che ha attivato la procedura non compare all'incontro, il Conciliatore redige un verbale di mancata comparizione e la procedura è archiviata. Sono escluse dall'obbligo dell'esperimento preventivo del tentativo obbligatorio di conciliazione le controversie: i. attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; ii. per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; iii. promosse ai sensi degli artt. 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

## SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ DEL GAS NATURALE

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

**17.1** Il Contratto è disciplinato ed interpretato in conformità alle leggi italiane.

Per ogni eventuale controversia tra la Società e il Cliente è competente in via esclusiva il foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

### ART. 18 - COMUNICAZIONI

**18.1** Ogni comunicazione relativa al Contratto deve essere rivolta ai canali di contatto indicati in bolletta oppure in forma scritta a Etra Energia, tramite posta, all'indirizzo Via del Telarolo, 9 – 35013 Cittadella (PD), fatti salvi i casi in cui vengano richieste al Cliente specifiche modalità di comunicazione espressamente indicate nel presente Contratto.

### ART. 19 - INTEGRAZIONE DEL CONTRATTO

**19.1** Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura. Per pubbliche autorità si intendono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli organi statali o autorità amministrative indipendenti (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), Autorità Garante per la protezione dei dati personali, Autorità Garante per la concorrenza ed il mercato, etc.).

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

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

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

**20.2** Dalla data della richiesta del Cliente: 1) la rettifica di fatturazione deve essere eseguita entro il tempo massimo di 90 giorni nel caso di bollette 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 fornita entro 30 giorni solari.

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

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

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

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

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

### ART. 21 - DISPOSIZIONI GENERALI

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

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

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

"Per informazioni sul bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e gas naturale del Ministero dello Sviluppo Economico per i Clienti in disagio economico e/o fisico visita [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it) o [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiama il n° verde 800.166.654".

"Ai sensi della delibera 167/2020/R/gas chiunque utilizza, anche occasionalmente, il gas metano fornito tramite reti, beneficia automaticamente di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas. Per approfondimenti sulla copertura assicurativa si può contattare lo Sportello per il consumatore al Numero verde 800.166.654 oppure con le modalità indicate nel sito [www.arera.it](http://www.arera.it). In caso di sinistro, il modulo per la denuncia è reperibile sul sito [www.etraenergia.it](http://www.etraenergia.it), sul sito [www.cig.it](http://www.cig.it) oppure rivolgendosi direttamente al più vicino Sportello Clienti."

## 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 1° LIVELLO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI (Tabella 5, allegato A alla delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm. e ii. - TIQV)

Indicare una delle seguenti casistiche di interesse

<input type="checkbox"/>	<b>Contratti</b>	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"/>	<b>Morosità e sospensione</b>	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"/>	<b>Mercato</b>	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"/>	<b>Fatturazione</b>	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"/>	<b>Misura</b>	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"/>	<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b>	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"/>	<b>Bonus sociale</b>	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
<input type="checkbox"/>	<b>Qualità commerciale</b>	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"/>	<b>Altro</b>	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.



## 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%

## 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 dataprotectionofficer@grupphera.it	
<b>Dati personali trattati</b>	<p>Dati personali comuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cognome, nome e luogo di nascita</li> <li>- codice fiscale e/o partita IVA</li> <li>- numero di telefono/indirizzo e-mail</li> <li>- indirizzo e numero civico del punto di fornitura</li> <li>- indirizzo di recapito fatture</li> <li>- 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</li> </ul> <p>Ed ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti.</p>	
<b>Base giuridica</b>	<b>Finalità</b>	<b>Natura del conferimento</b>
<b>Contrattuale/precontrattuale</b>	<p>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;</p> <p>b) Acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi richiesti;</p>	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>	<p>c) Gestire il contenzioso (inadempimenti; diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.);</p> <p>d) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità.</p>	Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio.
<b>Consenso</b>	<p>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;</p> <p>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.</p>	Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo.
<b>Interesse legittimo</b>	<p>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;</p> <p>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.</p>	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 prodotti 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. Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti da Società terze, appartenenti o meno al Gruppo Hera, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. I dati personali, comprese le registrazioni, potranno essere comunicati a società del Gruppo Hera e/o a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo. I Suoi dati potranno essere comunicati a Enti Pubblici/Pubbliche Amministrazioni/Autorità competenti e Organi di vigilanza e controllo.	
<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. Nel caso in cui il cliente abbia rilasciato esplicito consenso alle attività di cui alle lettere e. ed f. delle Finalità, il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso. Per le Finalità di cui alle lettere g., h., i. ed l. il trattamento potrà avere durata fino all'esercizio del Suo rifiuto o esercizio del diritto di opposizione. I dati presentati in sede di reclamo o richiesta di informazioni verranno trattati per tutta la durata necessaria alla corretta gestione del reclamo stesso o della stessa richiesta di informazioni, o anche successivamente nei limiti dei termini 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 servizio.clienti@etraenergia.it oppure tramite PEC a etraenergia@pec.grupphera.it.	
<b>Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</b>	L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	

Gentile Cliente,

desideriamo sottoporre alla Sua cortese attenzione il modello di dichiarazione riportato sul retro della presente, che va utilizzato al fine di adempiere a quanto previsto dalla Legge Finanziaria 2005 (Legge 30/12/2004 n. 311).

Tale Legge, all'art. 1, commi 332, 333 e 334, impone a tutte le Società che svolgono attività di somministrazione di energia elettrica, gas e servizi idrici, di richiedere ai Clienti i dati catastali identificativi dell'immobile presso cui è attivata la fornitura a loro intestata, anche nel caso in cui non siano proprietari o titolari di un diritto reale (usufrutto, uso abitazione, ecc...) sull'immobile stesso, ma ne siano ad esempio conduttori o comodatari.

La dichiarazione sopra menzionata, debitamente compilata e sottoscritta dal titolare del contratto di fornitura, va restituita entro 30 giorni dal ricevimento, tramite servizio postale, al seguente indirizzo: Via Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD) o, in alternativa, può essere consegnata presso uno degli sportelli Etra Energia S.r.l. dislocati sul territorio.

Sia il modello di comunicazione che la copia della presente lettera sono eventualmente scaricabili dalla sezione documentazione del nostro sito internet [www.etraenergia.it](http://www.etraenergia.it). Sarà cura di Etra Energia S.r.l., una volta ricevuta la comunicazione, provvedere alla trasmissione dei dati in essa contenuti all'Anagrafe Tributaria, così come stabilito dalla stessa Legge Finanziaria 2005, dal Provvedimento dei Direttori delle Agenzie delle Entrate e del Territorio del 16 Marzo 2005 (G.U.n.68 del 23/03/2005).

Considerata l'importanza dell'adempimento richiesto dalla Legge, La invitiamo a leggere con attenzione le istruzioni e a compilare la dichiarazione in tutte le sue parti, precisandole che Etra Energia S.r.l. provvederà all'invio dei dati dichiarati, rimanendo estranea ad ogni responsabilità nel caso in cui la dichiarazione richiesta non venga prodotta dal Cliente, ovvero venga resa in modo incompleto o con indicazione di dati non corretti.

Al riguardo La informiamo che, ai sensi dell'art.13, comma 1, lett. c del D.P.R. 29/09/1973 n.605 (modificato dall'art.2 del D.L. 30/09/2005 n.203, convertito nella L. 02/12/2005 N.248), qualora venga omessa la comunicazione dei dati catastali da parte del Cliente alla Società che svolge attività di somministrazione di gas, energia elettrica e servizi idrici, ovvero qualora tali dati vengano comunicati in maniera inesatta, è applicabile al Cliente la sanzione amministrativa da 103,00 € a 2.065,00 €.

Inoltre, in base a quanto previsto dalla circolare dell'Agenzia delle Entrate 44/e del 19/10/2005, nell'ipotesi di mancata comunicazione dei dati catastali, da parte del Cliente, la Società di somministrazione deve farne segnalazione all'Agenzia delle Entrate, per i controlli fiscali a carico del Cliente stesso.

Per eventuali ulteriori informazioni riguardanti la normativa che prevede l'obbligo di comunicazione dei dati catastali, potrà rivolgersi al numero verde dell'Agenzia delle Entrate 848-800444, oppure potrà consultare il sito internet dell'Agenzia delle Entrate ([www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)).

Con l'occasione Le inviamo cordiali saluti.

**Etra Energia S.r.l.**

#### **ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODELLO**

Il modello è predisposto per la lettura ottica.

Si prega, quindi, di scrivere con chiarezza, in carattere stampatello, utilizzando una penna di colore scuro e di riportare una sola lettera (o un solo numero) in ogni singola casella, al fine di evitare un'errata o incompleta trasmissione dei dati.

Le caselle non utilizzate devono essere lasciate in bianco, senza scrivere nulla al loro interno.

Nel modello devono essere indicati i dati rilevabili dal catasto edilizio urbano (per i fabbricati urbani) o dal catasto terreni (per tutti gli immobili diversi dai fabbricati urbani, compresi i fabbricati rurali).

Tali dati sono riportati nell'atto di acquisto o nella denuncia di successione (se l'immobile è stato ereditato), in una denuncia o comunicazione ICI presentata in anni precedenti, ovvero in un certificato catastale.

Nel caso di più unità immobiliari con autonomi identificativi catastali, collegate ad una sola utenza (es. appartamento, cantina, box), occorre indicare solo i dati identificativi catastali dell'unità immobiliare principale (appartamento).

Per gli immobili condominiali, occorre indicare i dati identificativi catastali dello stabile condominiale nel suo complesso, per il quale l'utenza è stata attivata unitariamente.

Se, invece, nel condominio è presente l'immobile del portiere ovvero altri vani condominiali non destinati al godimento comune del condominio (es. esercizi commerciali, garage concessi in locazione a terzi), nella comunicazione vanno indicati anche i dati catastali di tali immobili, fino al momento in cui il conduttore non acquisisca la titolarità dell'utenza e diventi, per questo, oggetto di richiesta separata.

#### **INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO EUROPEO 2016/679 ("GDPR")**

Etra Energia S.r.l., in applicazione della Legge 30/12/2004 n. 311 (articolo 1, commi 332, 333 e 334), è tenuta a raccogliere i dati riportati sul retro della presente dichiarazione e comunicarli all'Anagrafe Tributaria, la quale a sua volta provvederà al trattamento degli stessi così come indicato all'art. 1, comma 6 del Provvedimento del 02/10/2006 pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 247 del 23/10/2006.

Etra Energia S.r.l., in qualità di titolare del trattamento, La informa che i dati personali raccolti con la presente dichiarazione saranno trattati sulla base di quanto previsto nell'Informativa sul trattamento dei dati personali dei clienti di Etra Energia, sempre consultabile sul sito [www.etraenergia.it](http://www.etraenergia.it), sezione Privacy Policy.

**COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA DEI DATI CATASTALI IDENTIFICATIVI DELL'IMMOBILE  
PRESSO CUI E' ATTIVATA L'UTENZA**  
(Art. 1, comma 333, Legge n° 311 del 30/12/2004)

UTENZA:  GAS  ENERGIA ELETTRICA CODICE CLIENTE:  indicare il codice riportato in fattura

 **IL/LA SOTTOSCRITTO/A** NUMERO PRESA:  solo per contratti di energia elettrica

Persone Fisiche  
COGNOME E NOME: \_\_\_\_\_  
NATO A: \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_  
DOMICILIO FISCALE: \_\_\_\_\_

CODICE FISCALE:

Persone non fisiche  
DENOMINAZIONE: \_\_\_\_\_  
DOMICILIO FISCALE: \_\_\_\_\_

CODICE FISCALE:

PARTITA IVA:

RAPPRESENTATO DA: \_\_\_\_\_

IN QUALITA' DI: \_\_\_\_\_

 **CON RIFERIMENTO ALL'INDIRIZZO DI FORNITURA:**  
\_\_\_\_\_  
indicare: Via/Piazza/Corso etc.; numero civico, Comune, Provincia

 **COMUNICA CHE LO STESSO SI RIFERISCE ALL'IMMOBILE COSI' IDENTIFICATO IN CATASTO:**

Comune Amministrativo

Comune Catastale (solo se diverso dal Comune Amministrativo)

Indirizzo (solo per gli immobili urbani)

n° civico  Edificio  Scala  Piano  Interno

**Dati Catastali dell'immobile**

Codice Comunale Catastale  Sezione Urbana  (solo per gli immobili urbani, se presente)

Foglio  Subalterno

Particella  Segue Particella  <sup>1</sup> Tipo Particella  <sup>2</sup>

1 Compilare solo per gli immobili di Comuni per i quali vige il sistema del Catasto Tavolare riportando i 4 caratteri del denominatore  
2 Compilare solo per gli immobili diversi da quelli urbani siti nelle provincie di Trento e Bolzano, indicando i valori F = fondiaria o E = edificale

**ATTENZIONE** - Se la sezione "Dati Catastali dell'immobile" non è stata compilata, deve essere barrata una delle seguenti caselle, per segnalare il motivo della mancata comunicazione:

- Immobile non ancora iscritto al catasto
- Utenza non relativa ad un immobile ovvero immobile non iscrivibile in catasto

Data

Firma Cliente

-----  
Timbro e firma in caso di persona non fisica

## Istruzioni tipo sul recesso

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

### **Diritto di recesso**

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

Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informarci (Etra Energia S.r.l. – Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD) - telefono: 800 766 858 - indirizzo di posta elettronica: servizio.clienti@etraenergia.it) della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta, fax o posta elettronica), come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto.

A tal fine può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato, ma non è obbligatorio.

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

### **Effetti del recesso**

Il recesso comporta lo scioglimento del contratto.

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

