

# Etra Energia

## Allegato Scheda Sintetica - Plico contrattuale Cliente Non Domestico Offerta PLACET

Mercato Libero



### Documentazione allegata:

- 1 Condizioni generali di fornitura
- 2 Livelli di qualità commerciale dei servizi di vendita
- 3 Informativa sul trattamento dei dati personali
- 4 Informativa sulle agevolazioni fiscali
- 5 Modulo per reclami, richieste di informazioni
- 6 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**

# OFFERTA PLACET

**MODULO DELLE  
CONDIZIONI GENERALI  
DI FORNITURA DI GAS  
NATURALE  
AI CLIENTI ALTRI USI**

---

## **Sommario**

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

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

## **Articolo 1. Definizioni e normativa di riferimento**

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

*Attivazione della fornitura*: è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione delle modalità di accesso al servizio di distribuzione del gas naturale, il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore;

*Bolletta*: è il documento oggetto della disciplina de “*La Bolletta dei clienti finali di energia*” che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. Essa si compone della bolletta sintetica e degli elementi di dettaglio. La Bolletta non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, G.U. n. 302 del 29 dicembre 2017;

*Bolletta dei clienti finali di energia*: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 23 luglio 2024, 315/2024/R/com recante “Revisione della regolazione della Bolletta 2.0: approvazione della Bolletta dei clienti finali di energia”, come successivamente modificato e integrato;

*Bolletta di chiusura*: è la bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica in essere tra Fornitore e Cliente;

*Bolletta di periodo*: è la bolletta, diversa da quella di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente;

*Box dell'offerta*: è lo strumento riportato nella Bolletta in cui è descritta l'offerta sottoscritta, le sue condizioni economiche nonché gli altri elementi contrattuali, e come questi si applicano nel periodo oggetto di fatturazione;

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

*Cliente o Cliente finale*: è la persona fisica o giuridica diversa dalle amministrazioni pubbliche –con un consumo annuo complessivamente inferiore a 200.000 Smc, che acquista gas naturale per usi diversi dal proprio consumo domestico;

*Clienti non disalimentabili*: sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti di gas naturale che svolgono attività di servizio pubblico;

*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'ARERA 28 giugno 2018, 366/2018/R/com, come successivamente modificato e integrato;

*Codice in materia di protezione dei dati personali*: è il d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, G.U. n. 174 del 29 luglio 2003, come successivamente modificato e integrato;

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

**Coefficiente C:** è il coefficiente di correzione dei volumi che serve a riportare i volumi alle condizioni *standard*, trasformarli quindi da metri cubi a standard metri cubi (Smc);

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

**Distributore:** è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di gas naturale ai sensi dell'articolo 14 del d.lgs. 23 maggio 2000, n. 164, G.U. n. 142 del 20 giugno 2000, come successivamente modificato e integrato, alla cui rete è connesso il Punto di fornitura del Cliente;

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

- a) modulistica per la conclusione dell'offerta PLACET;
- b) modulistica recante le condizioni generali di fornitura;
- c) modulistica recante le condizioni economiche;
- d) scheda sintetica di cui all'Allegato 1 del Codice di condotta commerciale recante le informazioni preliminari alla conclusione del contratto di cui all'articolo 9, comma 9.1 del Codice di condotta commerciale;
- e) modulo per la presentazione dei reclami;
- f) modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali;
- g) ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto<sup>1</sup>;

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

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

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

**Glossario:** è il Glossario della bolletta dei clienti finali per la fornitura di gas naturale, di cui all'Allegato B della deliberazione dell'ARERA 13 maggio 2025, 204/2025/R/com;

**Gruppo di misura o misuratore:** è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura del gas naturale prelevato presso il Punto di fornitura;

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

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

*Mercato libero:* è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare il gas naturale;

*Offerte PLACET:* sono offerte di mercato libero, formulate distintamente con riferimento al settore dell'energia elettrica e al settore del gas naturale e a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela, disciplinate dall'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 27 luglio 2017, 555/2017/R/com, come successivamente modificato e integrato;

*Parti:* sono il Cliente e il Fornitore;

*Punto di fornitura:* è il punto di riconsegna in cui il Fornitore mette a disposizione il gas naturale al Cliente;

*RQDG:* è la vigente Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas;

*Scontrino dell'energia:* è la sezione della Bolletta che contiene i dati identificativi del punto di prelievo e riporta l'importo totale da pagare e gli importi di dettaglio che lo compongono o, alternativamente, il credito rimanente del periodo oggetto di fatturazione;

*Servizio di default:* è 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;

*Servizi di ultima istanza gas:* sono i servizi erogati dal fornitore del servizio di *default* di distribuzione e dal FUI;

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

*Sistema indennitario:* è il sistema che garantisce un indennizzo al Fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a Bollette che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 5 (cinque) 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, come successivamente modificata e integrata;

*Supporto durevole:* è ogni strumento che permetta al Fornitore e al Cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica; in caso di informazioni rese disponibili su siti internet o app, il venditore porta a conoscenza del cliente finale, tramite notifica, l'esistenza e la disponibilità delle informazioni medesime su tali strumenti;

*Switching:* è (i) l'accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna, (ii) l'accesso per attivazione della fornitura di gas naturale di un punto di riconsegna della rete di distribuzione;

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

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

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

**TIMG:** è il vigente Testo integrato morosità gas;

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

**TIVG:** è il vigente Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane.

Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

## **Articolo 2. Oggetto**

- 2.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di gas naturale al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura individuato, secondo le presenti condizioni generali di fornitura e le condizioni economiche offerte nell'ambito della presente Offerta PLACET.
- 2.2 È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi, anche mediante la sottoscrizione di patti aggiuntivi e integrativi del Contratto.
- 2.3 Costituisce altresì oggetto del Contratto il credito eventualmente acquistato dal Fornitore da parte dell'esercente il servizio di *default* che in precedenza serviva il Cliente.
- 2.4 Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'Articolo 6.
- 2.5 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il gas naturale messo a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare il gas naturale per usi differenti da quelli dichiarati e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.
- 2.6 È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere il gas naturale a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

## **Articolo 3. Conclusione del Contratto**

- 3.1 Il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una proposta di contratto irrevocabile per 45 (quarantacinque) giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro quest'ultimo termine il Fornitore comunica per iscritto su Supporto durevole al Cliente l'accettazione o il



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

- rifiuto della proposta. Decorso inutilmente il predetto termine, la proposta di Contratto si intende revocata. Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione del Fornitore. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettivo da parte del Fornitore.
- 3.2 Qualora il Contratto sia concluso in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o attraverso forme di comunicazione a distanza, immediatamente dopo la conclusione del Contratto, il Fornitore invia ai Clienti finali, a eccezione di coloro che svolgono attività di servizio pubblico, una lettera di conferma o in alternativa - nei soli casi di contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore - effettua una chiamata di conferma.
- 3.3 Al momento della conclusione del Contratto o, se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione della Documentazione contrattuale, al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque prima dell'Attivazione della fornitura, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della Documentazione contrattuale in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro Supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente finale.
- 3.4 Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli di cui alle lettere da e) a f)g) della Documentazione contrattuale con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla *home page*, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici.
- 3.5 La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.
- 3.6 Nei casi diversi dal cambio di Fornitore (ad esempio voltura o nuovi allacci), il Cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti.

#### ***Articolo 4. Procura a recedere***

- 4.1 In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza a Etra Energia S.r.l. perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal Contratto con il precedente Fornitore con le modalità di cui al successivo comma 4.2. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.
- 4.2 Il nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.



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

### **Articolo 5. Revoca della richiesta di switching**

- 5.1 Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto sia concluso per cambio Fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di *switching* in base alle seguenti informazioni:
- a) se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;
  - b) se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa;
  - c) il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
  - d) le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*;
  - e) le date delle eventuali richieste di *switching*, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*;
  - f) la data di attivazione del servizio di *default*;
  - g) l'accessibilità o meno del Punto di fornitura;
- 5.2 Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di *switching*, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.
- 5.3 Superato il termine di cui al comma 5.2, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.
- 5.4 Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di:
- a) ritirare la richiesta di *switching* per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore;
  - b) confermare la richiesta di *switching*, rivalendosi sul Cliente finale.

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

## ***Articolo 6. Conclusione dei contratti con il Distributore***

- 6.1 Per le offerte di gas naturale ai fini dell'Articolo 2 il Fornitore chiede al Distributore, con riferimento al Punto di fornitura, l'accesso al servizio di distribuzione secondo quanto previsto dalla regolazione vigente.
- 6.2 Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.
- 6.3 Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e i costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di allacciamento e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

## ***Articolo 7. Attivazione della fornitura***

- 7.1 L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto. L'attivazione ha luogo nel termine indicato nella Richiesta di Fornitura.
- 7.2 La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima Bolletta emessa dal Fornitore.
- 7.3 Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.

## ***Articolo 8. Condizioni Economiche***

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

## ***Articolo 9. Durata del Contratto, rinnovo e recesso***

- 9.1 Il Contratto è a tempo indeterminato.
- 9.2 Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura.
- 9.3 Trascorsi i 12 mesi di cui al comma 9.2 il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio al Cliente di una

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

comunicazione in forma scritta, su supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente finale, recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione<sup>2</sup>. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate.

- 9.4 La comunicazione di cui al precedente comma 9.3 avrà contenuto vincolato e non potrà essere trasmessa all'interno dei documenti di fatturazione o all'interno di comunicazioni di altra natura e, in ogni caso, congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui il rinnovo si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in Contratto.
- 9.1 Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione di cui al comma 9.3, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche. Ai fini del calcolo del prezzo di cui al presente comma, il Fornitore utilizza il consumo annuo aggiornato, così come definito nella disciplina della Bolletta dei clienti finali di energia.
- 9.5 Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui ai commi 9.3 e 9.4 e qualora il prezzo di cui al comma 9.1 sia diverso da quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 euro.
- 9.6 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.
- 9.7 Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.
- 9.8 Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.

<sup>2</sup> I TERMINI PER L'ESERCIZIO DEL RECESSO DA PARTE DEL CLIENTE NON POSSONO ESSERE SUPERIORI A QUELLI STABILITI DAL COMMA 9.7 E 9.9.

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

- 9.9 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto utilizzando l'apposita modulistica a disposizione presso gli Uffici commerciali di Etra Energia S.r.l. ovvero telefonando o inviando una comunicazione scritta al Servizio Clienti (a mezzo lettera, e-mail).
- 9.10 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere per cessare la fornitura e non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e/o neghi l'accesso per la chiusura del misuratore, lo stesso sarà tenuto al pagamento di tutti i consumi e di ogni altro importo connesso all'esecuzione della cessazione della fornitura. In caso di negato accesso al misuratore di gas naturale, per indisponibilità del Cliente, il Distributore è tenuto ad effettuare fino a 3 (tre) tentativi di disattivazione, in seguito ai quali il Fornitore si riserva di richiedere l'interruzione dell'alimentazione del Punto di fornitura con oneri a carico del Cliente. Gli importi dovuti in relazione a eventuali prelievi di gas naturale effettuati tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di disalimentazione del Punto di fornitura da parte del Distributore saranno comunque posti a carico del Cliente.
- 9.11 Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

## ***Articolo 10. Fatturazione***

### ***Disposizioni generali***

- 10.1 La quantificazione dei consumi di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in Bolletta con l'ordine indicato al comma 10.14. Nel caso in cui sia installato un gruppo di misura non dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni *standard*, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.
- 10.2 Il Cliente, titolare di un Punto di fornitura non dotato di *smart meter*, ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in Bolletta dal Fornitore. Il Cliente titolare di un Punto di fornitura dotato di *smart meter* ha la facoltà di comunicare l'autolettura qualora siano emesse consecutivamente Bollette contabilizzanti dati di misura stimati per periodi corrispondenti a due volte quelli indicati nella Tabella 3 del TIF.
- 10.3 Il Fornitore è tenuto a rendere disponibile al Cliente la Bolletta redatta con le modalità di cui alla Bolletta dei clienti finali di energia, e gli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita al Servizio Clienti,

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

telefonando al numero verde o inviando una comunicazione scritta (a mezzo lettera o e-mail). Il Cliente può comunque accedere agli elementi di dettaglio almeno tramite il QR code e l'indirizzo URL indicati nella facciata relativa allo Scontrino dell'energia e del Box dell'offerta.

- 10.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della Bolletta, il Fornitore rende disponibile sul sito internet [www.etraenergia.it](http://www.etraenergia.it) il Glossario, recante le definizioni dei principali termini utilizzati nella Bolletta e una descrizione completa degli importi in essa presenti.
- 10.5 La Bolletta e gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al Cliente in formato dematerializzato tramite invio a mezzo posta elettronica all'indirizzo comunicato dal Cliente in fase di sottoscrizione del contratto, salvo che il Cliente chieda di riceverli in formato cartaceo. Al Cliente che scelga di ricevere la Bolletta e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.
- 10.6 Al Cliente che non richiede la Bolletta e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in Bolletta.
- 10.7 Il livello dello sconto di cui al comma 10.6 è pari a -6,60 euro/Punto di fornitura/anno.
- 10.8 Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 10.6 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta dei clienti finali di energia.
- 10.9 Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 10 (dieci) euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva Bolletta all'interno della quale è data apposita evidenza.
- 10.10 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a 30 (trenta) euro, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella Bolletta successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della Bolletta ovvero congiuntamente alla stessa. Inoltre, il credito è riportato anche nell'apposita riga dello Scontrino dell'energia.
- 10.11 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della Bolletta.
- 10.12 Il Cliente finale è tenuto altresì a effettuare il pagamento degli importi dovuti ai sensi del comma 2.3 in relazione a Bollette emesse e non pagate all'esercente il servizio di *default*, oggetto di cessione del credito maturato da quest'ultimo al Fornitore entrante.
- 10.13 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti:
- a mezzo di versamento su conto corrente postale;
  - a mezzo addebito su conto corrente bancario o postale;

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

- pagamento gratuito presso gli sportelli degli Istituti bancari indicati in fattura;
- altre forme di pagamento utilizzate dal Fornitore.

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

- 10.14 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in Bolletta, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:
- i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
  - le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in Bolletta – e validate dal Distributore;
  - i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del Cliente finale, riducendo al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e stimati.
- 10.15 In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.

#### *Emissione della Bolletta di periodo*

- 10.16 La frequenza di fatturazione per i Clienti del settore del gas naturale è la seguente:

| Tipologia di Clienti                    |                       |
|---|-----------------------|
| Fino a 500 Smc/anno                     | Almeno quadrimestrale |
| Superiore a 500 e fino a 5.000 Smc/anno | Bimestrale            |
| Superiore a 5.000 Smc/anno              | Mensile               |

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



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

a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

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

- a) 40 euro se l'emissione della Bolletta di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;
- b) 60 euro se l'emissione della Bolletta di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

- 10.18 Il Fornitore informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura e delle sue conseguenze tramite apposita comunicazione inserita in fattura o allegata alla stessa.
- 10.19 In caso di mancata raccolta della lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per sei mesi consecutivi, il Cliente titolare di un Punto di fornitura dotato di *smart meter*, con consumo annuo fino a 500 Smc, ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 10 euro.
- 10.20 In caso di mancata raccolta della lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per tre mesi consecutivi, il Cliente titolare di un Punto di fornitura dotato di *smart meter*, con consumo annuo superiore a 500 Smc e fino a 5000 Smc, ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 10 euro.

#### *Emissione della Bolletta di chiusura*

- 10.21 La Bolletta di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di Bollette in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.
- 10.22 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 10.21, il Fornitore riconosce, nella medesima Bolletta di chiusura, un indennizzo automatico pari a:
- a) 4 euro, nel caso in cui la Bolletta sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 10.21;
  - b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 10.21.
- 10.23 Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da *switching*, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla



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

cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35 euro.

## **Articolo 11. Rateizzazione**

- 11.1 Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della Bolletta relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:
- i. per i Clienti per i quali la periodicità di emissione della Bolletta non è mensile qualora la Bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui ai successivi punti ii. e iii. sia superiore al doppio dell'addebito più elevato presente 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 presente nella Bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti presenti nelle Bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
  - ii. 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, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
  - iii. per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;
  - iv. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di emissione della Bolletta indicata all'Articolo 10;
  - v. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di emissione di Bollette contenenti importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.
- 11.2 Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della Bolletta, secondo le modalità indicate nella Bolletta.
- 11.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:
- nei casi di cui ai punti i., ii. e iii., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di Bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente Bolletta contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);

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

- nei casi di cui al punto iv.), le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di Bollette non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di emissione della Bolletta e comunque non inferiore a 2 (due);
  - nei casi di cui al punto v.), le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di Bollette emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);
  - le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di emissione della Bolletta, fatta salva la facoltà per il Fornitore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla Bolletta e di inviarle separatamente da questi ultimi;
  - è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla Bolletta oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;
  - le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito [www.euribor.it](http://www.euribor.it), calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della Bolletta.
- 11.4 Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore, che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informarne il Cliente nella Bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

## **Articolo 12. Garanzie a carico del cliente finale**

- 12.1 Il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.
- 12.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA e riportato nelle seguenti tabelle:

| Clienti gas              |       |                 |                 |                 |  |
|--------------------------|-------|-----------------|-----------------|-----------------|--|
| Consumo annuo (Smc/anno) |       |                 |                 |                 |  |
|                          | <500  | Fino a<br>1.500 | Fino a<br>2.500 | Fino a<br>5.000 | >5.000   |
| Ammontare deposito (€)   | 30,00 | 90,00           | 150,00          | 300,00          | valore di una mensilità di consumo medio annuo |

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

---

attribuibile al cliente al netto  
delle imposte

---

- 12.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 12.2 è raddoppiato qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:
- a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due Bollette, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova Bolletta;
  - b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 12.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una Bolletta nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova Bolletta.
- 12.4 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 12.2 richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del Cliente.
- 12.5 Il deposito cauzionale è addebitato nella prima Bolletta utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.
- 12.6 Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima Bolletta utile.
- 12.7 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla Bolletta 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.

### ***Articolo 13. Interessi di mora***

---

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

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

#### **Articolo 14. Inadempimento del Cliente**

- 14.1 In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Articolo 13 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui al comma 10.12, a partire dal giorno successivo a quello di scadenza della Bolletta, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante l'indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).
- 14.2 Il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora.
- 14.3 La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.
- 14.4 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<sup>3</sup>.
- 14.5 Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 (tre) giorni dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'ARERA o definito nel prezzario del Distributore.
- 14.6 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'Articolo 24 relativo alle comunicazioni.
- 14.7 Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la richiesta di risoluzione contrattuale ai sensi dell'articolo 9 del TIMG. In tali casi, la risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore come data di risoluzione contrattuale.
- 14.8 Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura anche sotto forma di lavoro complesso, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.

<sup>3</sup> IL FORNITORE È TENUTO AD ADOPERARE L'AVVISO TESTUALE DI CUI AL COMMA 4.1, LETTERA E) DEL TIMG.

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

- 14.9 Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto e richiedere al SII la relativa risoluzione contrattuale, in conformità alle previsioni di cui all'articolo 13 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del servizio di *default*.
- 14.10 Nel caso cui al precedente comma 14.9, il Fornitore è tenuto a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere:
- a) copia delle Bollette non pagate;
  - b) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente finale;
  - c) copia della comunicazione con cui il Fornitore ha dichiarato al Cliente finale la risoluzione del Contratto, unitamente alla documentazione attestante la ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente;
  - d) copia del Contratto (ove disponibile) o, in subordine 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.
- 14.11 In caso di inadempimento al Contratto, il Cliente si obbliga a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il Punto di fornitura.
- 14.12 In caso di ritardato o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalimentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso mediante raccomandata. Decorso inutilmente il termine ultimo per il pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora<sup>4</sup>. Il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, chiedendo al SII la risoluzione contrattuale. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei Servizi di ultima istanza.
- 14.13 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:
- a) euro 30 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità;
  - b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:
    - i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;

<sup>4</sup> IL TERMINE ULTIMO ENTRO CUI IL CLIENTE E' TENUTO AD EFFETTUARE IL PAGAMENTO NON PUO' ESSERE INFERIORE A 10 GIORNI DALL'INVIO AL CLIENTE DELLA RELATIVA RACCOMANDATA.

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

- ii. il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.
- 14.14 Nei casi di cui al comma 14.13, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.
- 14.15 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo – identificato in Bolletta come Corrispettivo C<sup>MOR</sup> – nell’ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

### ***Articolo 15. Prestazioni di competenza del Distributore***

---

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

### ***Articolo 16. Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche***

---

- 16.1 Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura del gas.
- 16.2 Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive



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

di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.

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

### ***Articolo 17. Forza maggiore***

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

### ***Articolo 18. Responsabilità***

- 18.1 Le caratteristiche della fornitura potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.
- 18.2 In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità del gas naturale alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.
- 18.3 Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle del misuratore.
- 18.4 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a



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

terzi, in conseguenza dell'uso improprio del gas naturale o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

### ***Articolo 19. Clausola risolutiva espressa***

- 19.1 Ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 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 interessi maturati ai sensi dell'art. 14;
  - 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.

### ***Articolo 20. Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni***

- 20.1 Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale che costituisce parte integrante del presente Contratto.
- 20.2 Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo [www.etraenergia.it](http://www.etraenergia.it).
- 20.3 Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente, di cui al TIQV.
- 20.4 Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o di posta elettronica; servizio a cui si riferisce il reclamo (gas); codice alfanumerico identificativo del Punto di fornitura (codice PDR) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

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

### **Articolo 21. Assicurazione Clienti finali gas**

- 21.1 I Clienti finali che utilizzano il gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di una rete di trasporto sono garantiti da un contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli incidenti da gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale e da essa sono esclusi:
- a) i Clienti finali dotati di un Misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in Bolletta);
  - b) i consumatori di gas naturale per autotrazione.
- 21.2 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 Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o si può fare riferimento alle modalità indicate sul sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).
- 21.3 Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul sito internet del Fornitore.

### **Articolo 22. Integrazione del Contratto**

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

### **Articolo 23. Cessione del Contratto**

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

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

## ***Articolo 24. Comunicazioni***

- 24.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità di seguito indicate:
- raccomandata A/R a Etra Energia S.r.l., via del Telarolo, 9 -35013 Cittadella (PD)
  - tramite e-mail all'indirizzo [servizio.clienti@etraenergia.it](mailto:servizio.clienti@etraenergia.it)
- 24.2 Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in Bolletta.
- 24.3 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

## ***Articolo 25. Legge applicabile e foro competente***

- 25.1 La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal Contratto o a esso connessa, è competente in via esclusiva il Foro di Treviso

## ***Articolo 26. Risoluzione extra-giudiziale delle controversie***

- 26.1 Il Cliente che, in relazione al Contratto abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto entro 40 (quaranta) giorni dall'invio dello stesso o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arera.it/consumatori/conciliazione.htm>) o, in alternativa, presso gli organismi di risoluzione delle controversie pubblicati sul sito <https://www.arera.it/it/consumatori/ADR.htm>. Tali modalità sono indicate in Bolletta.
- 26.2 L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

## ***Articolo 27. Dati personali***

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

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

(Delibera dell'ARERA n. 413/2016).

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 2024.

### Servizio Energia elettrica - clienti bassa o media tensione

| Livelli specifici di qualità - Tipo prestazione  | Tempo massimo Esecuzione prestazione                          | Numero richieste prestazione | Grado di rispetto 2024       | Tempo medio 2024 (gg solari) |
|--|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Risposta motivata ai reclami scritti   | 30 giorni solari  | 49                           | 100%                         | 6,48                         |
| Rettifica di fatturazione  | 60 giorni solari  | -                            | -                            | -                            |
|  | 90 giorni solari (per fatture con periodicità quadrimestrale) | -                            | -                            | -                            |
| Rettifica di doppia fatturazione   | 20 giorni solari  | 3                            | 100%                         | 4,6                          |
| Livelli generali di qualità - Tipo prestazione   |   | Percentuale minima           | Numero richieste prestazione | Grado di rispetto 2024       |
| Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari |   | 95%                          | 69                           | 100%                         |

### Servizio Gas naturale - clienti bassa pressione

| Livelli specifici di qualità - Tipo prestazione  | Tempo massimo esecuzione prestazione                          | Numero richieste Prestazione | Grado di rispetto 2024       | Tempo medio 2024 (gg solari) |
|--|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Risposta motivata ai reclami scritti   | 30 giorni solari  | 51                           | 100%                         | 7                            |
| 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 2024       |
| Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari |   | 95%                          | 69                           | 100%                         |

## INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 E DELL'ARTICOLO 14 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 ("GDPR")

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Interessati</b>   | Tutti i Clienti e i potenziali Clienti dei 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>   | <p>Oggetto della presente informativa è il trattamento dei dati personali comuni necessari al soddisfacimento della richiesta o alla gestione dei rapporti intercorrenti tra le Parti.</p> <p>Considerato che i dati personali possono essere stati acquisiti da fonti diverse dall'interessato, informiamo che il trattamento potrà avere ad oggetto anche le seguenti categorie di dati personali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dati anagrafici</li> <li>- Informazioni economiche e finanziarie</li> </ul>   |   |
| <b>Fonte dei Dati</b>  | Considerato che i dati personali possono essere stati acquisiti da fonti diverse dall'interessato, informiamo che la fonte dei dati è rappresentata da istituti che forniscono valutazioni del credito e/o da enti autorizzati all'attività di investigazione.  |   |
| <b>Base giuridica</b>  | <b>Finalità</b>   | <b>Natura del conferimento</b>  |
| <b>Contrattuale/precontrattuale</b>  | <p>a) Consentire la conclusione del contratto di somministrazione 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) Rispondere ad eventuali reclami, richieste, segnalazioni;</p> <p>c) Gestire il contenzioso (diffide; arbitrati; controversie giudiziarie, ecc.);</p>   | Il conferimento dei Suoi dati è volontario ma necessario per consentire al Titolare di Concludere il contratto di somministrazione richiesto e di erogare gli eventuali ulteriori servizi richiesti nell'ambito del medesimo contratto.   |
| <b>Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare</b>  | 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) Effettuazione di contatti telefonici e comunicazioni elettroniche per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta di prodotti o servizi diversi da quelli di cui alla lettera g), o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale o, comunque, per finalità promozionali;  | Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo.  |
| <b>Interesse legittimo</b>   | f) Svolgere le indagini per la rilevazione della soddisfazione del richiedente  | <p>In relazione a tali Finalità, il Titolare ha effettuato un'attenta valutazione per bilanciare adeguatamente i propri interessi con i diritti e le libertà degli interessati.</p> <p>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).</p> <p>L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto.</p> |
| <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> | g) Trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti (c.d. "soft spam").   | <p>Lei ha la possibilità di opporsi all'invio di soft spam anche inviando una richiesta scritta a uno dei canali di contatto indicati nel paragrafo che segue, "Diritti dell'interessato".</p> <p>L'opposizione non pregiudica la liceità del trattamento prima dell'opposizione.</p>   |
| <b>Articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy</b>  | h) Effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, previa verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni.  | L'interessato ha la possibilità di opporsi mediante l'iscrizione del numero di cui è intestatario e degli altri dati personali nel Registro delle Opposizioni.  |
| <b>Modalità del trattamento</b>  | <p>Le modalità del trattamento per finalità di marketing comprendono anche:</p> <p>1) l'uso di sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata;</p> <p>2) comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, messaggi del tipo Mms o Sms o di altro tipo; 3) l'impiego del telefono e della posta cartacea.</p>   |   |
| <b>Destinatari</b>   | <p>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.</p> <p>Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti per conto del Titolare da Società terze, appartenenti o meno al Gruppo Hera, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati a società del Gruppo Hera e/o a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo o a soggetti delegati dall'interessato. Ove necessario per ragioni contrattuali o per obblighi di legge o finalità istituzionali, nel rispetto della normativa privacy, i dati personali potranno essere comunicati a Terzi, ad Autorità competenti, a Organi di vigilanza e controllo. I suoi dati non saranno diffusi.</p>   |   |
| <b>Diffusione</b>  | I Suoi dati non saranno diffusi.  |   |
| <b>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo</b>  | <p>I Suoi Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Ove si renda necessario trasferire i dati in Paesi extra-UE/SEE, questi saranno trasferiti in conformità a quanto previsto dal GDPR.4</p>   |   |
| <b>Periodo di conservazione dei dati</b>   | <p>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</p> <p>Nel caso in cui il cliente abbia rilasciato esplicito consenso all'attività di cui alla lettera e) delle Finalità, il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso.</p> <p>Per le Finalità di cui alle lettere f), g), h) il trattamento potrà avere durata fino all'esercizio del Suo rifiuto o esercizio del diritto di opposizione.</p> <p>I dati presentati in sede di reclamo o richiesta di informazioni verranno trattati per tutta la durata necessaria alla corretta gestione del reclamo stesso o della stessa richiesta di informazioni, o anche successivamente nei limiti dei termini prescrizionali per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.</p> |   |
| <b>Diritti dell'interessato e Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</b>  | <p>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 e la portabilità dei dati (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 PEG a <a href="mailto:etraenergia@pec.gruppohera.it">etraenergia@pec.gruppohera.it</a>. L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.</p>   |   |
| <b>Revoca del consenso</b>   | <p>Il consenso può essere revocato in ogni momento inviando una richiesta scritta a uno dei canali di contatto indicati nel paragrafo "Diritti dell'interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo". La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.</p>  |   |

## Gas naturale - Informativa sulle agevolazioni fiscali

La normativa riguardante le imposte sul gas naturale e sull'energia elettrica (Testo Unico Accise – Decreto Legislativo 26 Ottobre 1995, n. 504 e s.m.i., D.P.R. del 26 Ottobre 1972, n. 633 e s.m.i.) regola l'applicazione di accise, addizionali all'accisa e IVA alle diverse tipologie di fornitura, compresi gli utilizzi per i quali sono previste agevolazioni.

Per le forniture di gas naturale sono previsti i seguenti trattamenti fiscali:

### 1. Riduzione dell'accisa e dell'addizionale regionale

L'agevolazione consiste nell'applicazione di aliquote ridotte, dell'accisa e dell'addizionale regionale (ove applicata), rispetto a quelle ordinarie. Possono fruire della riduzione i seguenti utilizzi:

- Attività industriali (comprese le utenze ospedaliere), artigianali, agricole;
- Settore della distribuzione commerciale (ad esempio: commercio all'ingrosso, al dettaglio, supermercato...);
- Attività alberghiere e di ristorazione;
- Impianti sportivi adibiti esclusivamente ad attività dilettantistiche e gestiti senza fine di lucro;
- Teleriscaldamento alimentato da impianto di cogenerazione (avente le caratteristiche indicate nell'art. 11, comma 2, lettera b) della legge n. 10/1991);
- Attività ricettive svolte da istituzioni, con o senza fine di lucro, finalizzate all'assistenza dei disabili, degli orfani, degli anziani e degli indigenti;
- Attività di "cessione di calore" (gestione calore, gestione energetica, ecc.).

Inoltre, possono godere dell'applicazione di un'aliquota di accisa dedicata gli usi istituzionali delle Forze Armate nazionali e gli usi destinati alla produzione di energia elettrica con impianti obbligati alla denuncia prevista dalle vigenti disposizioni in materia.

### 2. Esclusione dall'accisa e dall'addizionale regionale

Può essere escluso dall'applicazione dell'accisa e dell'addizionale regionale il gas naturale utilizzato nella riduzione chimica, nei processi elettrolitici, nei processi metallurgici e nei processi mineralogici.

### 3. Esenzione dall'accisa e dall'addizionale regionale

Possono accedere all'esenzione gli usi istituzionali delle Forze Armate estere aderenti al patto del Nord-Atlantico (NATO), le rappresentanze diplomatiche, le organizzazioni internazionali riconosciute e gli usi rientranti negli accordi stipulati con paesi terzi o con organizzazioni internazionali.

In certe Regioni, in caso di esenzione dall'addizionale regionale, viene applicata un'imposta sostitutiva.

### 4. Agevolazione I.V.A.

Possono beneficiare dell'applicazione dell'aliquota I.V.A. agevolata le imprese estrattive, agricole e manifatturiere, comprese le imprese poligrafiche, editoriali e simili, le imprese che immettono gas direttamente nelle tubazioni nelle reti di distribuzione per essere successivamente erogato ovvero impiegato nella produzione di energia elettrica.

### 5. Esenzione I.V.A.

Hanno diritto alla non imponibilità gli esportatori abituali previa presentazione di apposita dichiarazione d'intento, le rappresentanze diplomatiche, gli usi istituzionali delle Forze Armate estere aderenti al patto del Nord-Atlantico (NATO) e le organizzazioni internazionali riconosciute.

Per ottenere l'applicazione delle agevolazioni è necessario che il cliente produca apposita istanza completa di idonea documentazione.

L'agevolazione, secondo quanto chiarito dal Ministero delle Finanze, decorre dal giorno di ricevimento della domanda ovvero dalla data stabilita dall'Agenzia delle Dogane territorialmente competente, ove sia necessaria una preventiva autorizzazione da parte dello stesso Ufficio.

La modulistica necessaria per richiedere l'applicazione delle agevolazioni previste è disponibile presso i nostri sportelli e scaricabile dal nostro sito [www.etraenergia.it](http://www.etraenergia.it).

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

**800 766 858**

## Modulo reclami/richieste informazioni

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

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<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"/>   | <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.  |



**DESCRIZIONE:**[illegible]

Grazie per la sua collaborazione. L'azienda si impegna a utilizzare quanto da Lei segnalato per migliorare la qualità del servizio. In particolare, in caso di reclamo sarà nostra cura inviarLe entro 30 giorni solari una risposta scritta circa l'esito degli accertamenti compiuti. Si invita l'interessato a prendere visione dell'informativa privacy resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e fornita all'atto di conclusione del contratto di fornitura.

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;
- tramite i punti vendita Etra Energia S.r.l. dislocati sul territorio.

**RISERVATO ALL'UFFICIO COMMERCIALE**

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

## Modulo reclami relativi alla fatturazione di importi anomali

|   |             |  |         |
|---|-------------|--|---------|
| Data:   |             |  |         |
| 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]

Si invita l'interessato a prendere visione dell'informativa privacy resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e fornita all'atto di conclusione del contratto di fornitura.

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

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

Firma:

#### MODALITÀ DI INOLTRO DEL MODULO

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

- per posta, al seguente indirizzo: Via del Telarolo 9, - 35013 Cittadella (PD)
- per posta elettronica, al seguente indirizzo: ✉ 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:

- basate su dati di misura rilevati o stimati il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

##### ➤ Per il servizio di energia elettrica:

- basate su dati di misura rilevati o stimati che facciano seguito ad altre bollette basate su dati rilevati o stimati, il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
- contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
- contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
- emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
- emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.