Etra Energia

Allegato Scheda Sintetica - Plico Famiglie
Gas Naturale ed Energia Elettrica
Mercato Libero

Documentazione allegata:

1 Condizioni Generali di Contratto – Servizio a Mercato Libero
2 Modulo per reclami, richieste di informazioni
3 Livelli di qualità commerciale dei servizi di vendita
4 Informativa sul trattamento dei dati personali
5 Condizioni generali servizio aggiuntivo “Invio bolletta e-mail”
6 Condizioni generali di utilizzo dei servizi on line
7 Istruzioni per la comunicazione dei dati catastali identificativi dell’immobile e relativo modulo
8 Istruzioni tipo sul diritto di recesso (ripensamento) e relativo modulo

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

800 766 858

Rev. 13 del 10/2026

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

ART. 1 - DEFINIZIONI

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

- "**ARERA**": "Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente", autorità amministrativa indipendente che regola e disciplina, tra l'altro, il settore elettrico e del gas naturale, istituita con la legge 14 novembre 1995 n. 481.
- "**Accettazione della Richiesta di fornitura di gas naturale e/o di energia elettrica**": è il documento con il quale Etra Energia S.r.l. accetta la Richiesta di fornitura del servizio gas e/o energia elettrica del Cliente;
- "**Addebito Diretto SEPA**": è un servizio di incasso basato sulla sottoscrizione da parte del Cliente di un'autorizzazione ad addebitare direttamente il conto corrente (mandato) ed attivato da Etra Energia S.r.l. che - a seguito del mandato firmato dal proprio Cliente - avvia la riscossione delle somme dovute attraverso la propria Banca (introdotto dal Regolamento Europeo n. 260/2012 - *che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro e che modifica il regolamento (CE) n. 924/2009* - pubblicato nella GU del 30 marzo 2012);
- "**Bolletta sintetica**": è il documento che viene reso disponibile periodicamente al Cliente finale e che riporta le informazioni relative ai consumi del Cliente, agli importi fatturati, alle modalità di pagamento, nonché altre informazioni utili per la gestione del contratto di fornitura;
- "**Bolletta sintetica di chiusura**": è la bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o gas in essere tra Etra Energia S.r.l. e il Cliente e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal Cliente finale;
- "**Bolletta sintetica di periodo**": è ogni bolletta successiva alla prima emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra venditore e Cliente finale;
- "**Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità**": azione finalizzata alla sospensione temporanea del servizio di distribuzione consistente nella chiusura da remoto o in loco del Punto di Riconsegna;
- "**Cliente**": è la persona fisica, che acquista il gas naturale e/o l'energia elettrica oggetto del presente Contratto per usi esclusivamente domestici;
- "**Cliente domestico vulnerabile**": è il cliente domestico che soddisfa almeno una delle seguenti condizioni:
-si trova in condizioni economicamente svantaggiate o versa in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita, ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 4 agosto 2017, n. 124;
- presso cui sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita;
- rientra tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104;
le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse;
- le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- di età superiore ai 75 anni;
- "**Cliente buon pagatore**": è il Cliente finale che ha pagato entro i termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio;
- "**Conferma del contratto**": è, nel caso dei contratti conclusi attraverso forme di comunicazione a distanza o in luogo diverso dai locali commerciali del venditore, la comunicazione e/o documentazione fornita, anche mediante supporto durevole, dal venditore al Cliente finale al fine di acquisire un consenso informato in relazione alla conclusione del contratto da parte del Cliente finale;
- "**Consumatore**": è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;
- "**Consumi effettivi**": sono i consumi di energia elettrica e/o gas attribuiti sulla base delle letture rilevate dal gruppo di misura ubicato presso il punto di fornitura nella titolarità del Cliente;
- "**Contratto**": il presente Contratto di somministrazione di gas e/o energia elettrica al Cliente, concluso nei e/o fuori dei locali commerciali di Etra Energia S.r.l. o attraverso forme di comunicazione a distanza;
- "**Contratto a distanza**": qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso (a titolo esemplificativo, attraverso via telefono o internet);
- "**Contratto concluso nei locali commerciali di Etra Energia**": qualsiasi contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso presso lo Sportello Clienti di Etra Energia S.r.l.;
- "**Contratto concluso fuori dei locali commerciali di Etra Energia**": qualsiasi contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso fuori dalla sede o dagli uffici commerciali di Etra Energia S.r.l. (a titolo esemplificativo, presso la propria abitazione o in un centro commerciale);
- "**Contratto di dispacciamento**": contratto stipulato con Terna S.p.A., per l'erogazione del servizio di dispacciamento e per la regolazione delle relative partite economiche;
- "**Contratto di Distribuzione**": contratto stipulato con il Distributore per l'erogazione del servizio di distribuzione sulla rete locale e la regolazione delle relative partite economiche;
- "**Distributore elettrico**": è il soggetto esercente in regime di concessione l'attività di distribuzione locale di energia elettrica, alla cui rete è connesso il punto di prelievo del Cliente;
- "**Distributore Gas**": è il soggetto esercente l'attività di trasporto locale del gas attraverso reti di gasdotti locali per la consegna al Cliente;
- "**Elementi di Dettaglio**": sono le informazioni di dettaglio, contenute nella bolletta, relative agli importi fatturati, con l'indicazione dei prezzi unitari applicati per ogni voce di spesa e delle relative quantità, rese disponibili da Etra Energia S.r.l. su richiesta del Cliente;
- "**Fasce orarie**": sono le seguenti fasce orarie, così come definite nella tabella 6 del TIV: F1 nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:00; F2 nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 8:00 e dalle ore 19:00 alle ore 23:00 e nei giorni di sabato dalle ore 7:00 alle ore 23:00; F3 nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 00:00 alle ore 7:00 e dalle ore 23:00 alle ore 24:00 e nei giorni di domenica e festivi tutte le ore della giornata;
- "**Fatturazione anomala di consumi**": si definisce anomala la bolletta o la somma delle bollette, successiva/e ad un blocco di fatturazione o relativa/e al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emessa/e con cadenza inferiore alla periodicità di emissione delle bollette sintetiche prevista per il Cliente dalla regolazione e di importo superiore al 150% dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi nei seguenti casi: a) basata su dati di misura rilevati o stimati che faccia seguito ad altre bollette basate su dati rilevati o stimati; b) contenente ricalcoli qualora sia intervenuta una modifica dei dati di misura per lettura precedentemente errata o per ricostruzione dei consumi; c) contenente ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate; d) emessa successivamente ad un blocco di fatturazione; e) emessa per prima successivamente all'attivazione della fornitura, con valori anomali rispetto all'autolettura comunicata dal Cliente prima della emissione della bolletta sintetica o contestualmente alla presentazione di un reclamo;
- "**Fornitura dei servizi energetici**": è la fornitura di gas e/o di energia elettrica;
- "**Gas**": gas naturale distribuito a mezzo di reti urbane;
- "**Glossario**": è uno strumento rivolto al Cliente per rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle bollette di energia elettrica e gas, fornendo per ogni voce una semplice spiegazione;
- "**Gruppo di misura**": è la parte dell'impianto di alimentazione del Cliente finale che serve per l'intercettazione, per la misura dell'energia elettrica e/o del gas e per il collegamento all'impianto interno del Cliente. Il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati;
- "**Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna gas**" e "**Interruzione della fornitura di energia elettrica**": azione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del Cliente;
- "**Offerta Commerciale per i servizi energetici a mercato libero di Etra Energia S.r.l.**" (di seguito denominata "**Offerta Commerciale**"): allegata al presente Contratto, contiene le condizioni economiche per la fornitura dei servizi energetici;
- "**Punto di riconsegna**" (d'ora in poi "**PDR**"): punto fisico in cui il gas viene consegnato dalla società di vendita e prelevato dal Cliente;
- "**Punto di prelievo**" (d'ora in poi "**POD**"): punto fisico in cui l'energia elettrica viene consegnata dalla società di vendita e prelevata dal Cliente;
- "**Parti**": Etra Energia S.r.l. ed il Cliente definiti congiuntamente;
- "**Richiesta di fornitura di gas naturale e/o di energia elettrica**" (d'ora in poi "**Richiesta di fornitura**"): è il documento con il quale il Cliente richiede a Etra Energia S.r.l. la fornitura di gas e/o di energia elettrica;
- "**Recesso Anticipato**": il Cliente esercita il recesso prima della scadenza di un Contratto a tempo determinato e/o prima della scadenza del prezzo fisso previsto dall'Offerta Commerciale;
- "**Ricalcolo**": ricalcolo di consumi o corrispettivi già fatturati in precedenti bollette, quando: si rendono disponibili le letture ed i relativi consumi effettivi a seguito di precedenti bollette basate su letture e consumi stimati; si verifica una modifica dei consumi dovuta, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore; si verifica una modifica dei prezzi applicati;
- "**Servizio di Conciliazione**": è l'organismo istituito dall'ARERA con deliberazione 260/2012/E/com del 21.06.2012, gestito in avvalimento dall'Acquirente Unico S.p.A., ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99 e del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, iscritto nell'Elenco degli Organismi ADR istituito dalla medesima Autorità ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del Consumo;
- "**Servizio di Default**": è, in relazione al gas, il servizio funzionale a garantire il bilanciamento e la corretta contabilizzazione del gas prelevato senza titolo, fintanto che il Punto di fornitura non sia fisicamente disalimentato o trovi un fornitore;
- "**Servizio di maggior tutela**": è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'art. 1, comma 2, della legge 3 agosto 2007, n. 125, G.U. n. 188 del 14 agosto 2007, riservato ai clienti finali domestici vulnerabili;
- "**Servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili"**: è il servizio di vendita di energia elettrica riservato ai clienti domestici non vulnerabili di cui all'articolo 1 comma 60 della legge 4 agosto 2017, n. 124, come successivamente modificato e integrato;
- "**Servizio di tutela della vulnerabilità del gas naturale**": è il servizio che il Fornitore è tenuto ad offrire ai propri clienti vulnerabili, ai sensi dell'art. 2, comma 2-bis del decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, convertito con legge 21 settembre 2022, n. 142;
- "**SII**": è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129;
- "**Sistema indennitario**": è il sistema che garantisce un indennizzo al fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a bollette che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 4 (quattro) mesi di erogazione della fornitura di gas naturale e/o di energia elettrica prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, disciplinato dal TISIND;
- **Società o "Etra Energia"**: Etra Energia S.r.l., società autorizzata alla vendita di energia elettrica e gas dal Ministero dello Sviluppo Economico;
- "**Sportello/i Clienti**": sono i punti di contatto sul territorio resi disponibili ai Clienti da Etra Energia;

- "**Switching**": in relazione all'energia elettrica, è la variazione dell'utente del dispacciamento relativo ad uno o più punti di prelievo associati al Cliente finale e in relazione al gas è la variazione dell'utente della distribuzione relativo ad uno o più punti di riconsegna;
- "**Trattamento per fasce**": è l'utilizzo delle rilevazioni e delle registrazioni effettuate da un misuratore elettronico messo in servizio per la valorizzazione nelle diverse fasce orarie dell'energia elettrica immessa e/o prelevata;
- "**Trattamento monorario**": è l'utilizzo delle rilevazioni e delle registrazioni effettuate da un misuratore senza la valorizzazione nelle diverse fasce orarie dell'energia elettrica immessa e/o prelevata;
- "**TERNA S.p.a.":** è la società che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell'art. 1, comma 1, del d.lgs 6 marzo 1999, n. 79;
- "**Codice del Consumo**": è l'insieme delle norme di cui al Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (e successive modifiche e integrazioni);
- **Delibera ARERA 200/99** (e successive modifiche e integrazioni) del 28 dicembre 1999, *Direttiva concernente l'erogazione dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica a Clienti del mercato vincolato ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481*, pubblicata in GU n. 306 Supplemento Ordinario n. 235 del 31 dicembre 1999;
- **Delibera ARERA 487/2015/R/eel** (e successive modifiche e integrazioni) del 14 ottobre 2015 - *Riforma del processo di switching nel mercato retail elettrico* – pubblicata sul sito www.arera.it in data 19 ottobre 2015;
- **Delibera ARERA 102/2016/R/com** (e successive modifiche e integrazioni) del 10 marzo 2016 - *Regolazione della voltura nel settore gas e modifiche all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 398/2014/R/eel* - pubblicata sul sito www.arera.it in data 11 marzo 2016;
- **Delibera ARERA 398/2014/R/eel** (e successive modifiche e integrazione) del 31 luglio 2014 - *Disposizioni funzionali all'acquisizione della titolarità di un punto di prelievo attivo da parte di un cliente finale. Regolazione della voltura nel settore elettrico* - pubblicata sul sito www.arera.it in data 1° agosto 2014;
- **Delibera ARERA 315/2024/R/COM** del 23 luglio 2024, recante "*Revisione della Regolazione della Bolletta 2.0: Approvazione de "La Bolletta Dei Clienti Finali Di Energia*"", e ss.mm.ii., pubblicata in data 26 luglio 2024 su www.arera.it;
- **Delibera ARERA 302/2016/R/com** (e successive modifiche e integrazioni) del 09 giugno 2016, *Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura*, pubblicata sul sito www.arera.it in data 10 giugno 2016;
- **Delibera ARERA 77/2018/R/com** (e successive modifiche e integrazioni) del 08 febbraio 2018, *Riforma del processo di switching nel mercato retail del gas naturale*, pubblicata sul sito www.arera.it in data 9 febbraio 2018;
- **Delibera ARERA 569/2019/R/gas** (e successive modifiche e integrazioni) del 27 dicembre 2019, Approvazione della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 - Parte I del Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (RQDG), pubblicata sul sito www.arera.it in data 27 dicembre 2019;
- **Delibera ARERA 85/2024/R/gas** del 19 marzo 2024 recante "*Disposizioni in materia di assicurazione a favore dei clienti finali del gas per il periodo 1 gennaio 2025 - 31 dicembre 2028*", e ss.mm.ii, pubblicata in data 20 marzo 2024 su www.arera.it.;
- **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 ARERA del 28 giugno 2018, n. 366/2018/R/com (pubblicata in data 2 luglio 2018 su www.arera.it), come successivamente modificato e integrato;
- "**TIBEG**": è il *Testo Integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale*, approvato con Delibera ARERA 402/2013/R/com (e successive modifiche e integrazioni) del 26 settembre 2013, pubblicato sul sito www.arera.it in data 30 settembre 2013;
- "**TIC**": è il *Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione* approvato con Delibera ARERA 616/2023/R/eel (e successive modifiche e integrazioni) del 27 dicembre 2023, pubblicata sul sito www.arera.it in data 29 dicembre 2023;
- "**TICO**": è il *Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico),* approvato con Delibera ARERA 209/2016/E/com (e successive modifiche e integrazioni) del 5 maggio 2016, pubblicata sul sito www.arera.it in data 06 maggio 2016;
- "**TIDE**": Testo Integrato del Dispacciamento Elettrico, approvato con Delibera ARERA 345/2023/R/eel del 25 luglio 2023 (pubblicata il 28 luglio 2023 su www.arera.it) e ss.mm.ii.;
- "**TIF**": è il *Testo Integrato Fatturazione*, approvato con Delibera ARERA 463/2016/R/com (e successive modifiche e integrazioni) del 4 agosto 2016, pubblicato sul sito www.arera.it in data 5 agosto 2016;
;
- "**TIME**": è il *Testo Integrato delle Disposizioni per la Regolazione dell'Attività di Misura Elettrica*, approvato con Delibera ARERA n. 616/2023/R/eel del 27 dicembre 2023, e ss.mm.ii., pubblicata in data 29 dicembre 2023 su www.arera.it;
- "**TIMG**": è il *Testo integrato morosità gas*, approvato con Delibera ARERA Arg/Gas n. 99/11, (e successive modifiche e integrazioni) del 21 luglio 2011, *Disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio del gas naturale: servizio di default, acquisto e perdita della responsabilità dei prelievi e approvazione del Testo Integrato Morosità Gas. Modifiche e integrazioni alla disciplina vigente in materia di contenimento del rischio creditizio per il mercato energia elettrica*, pubblicata sul sito www.arera.it in data 29 luglio 2011;
- "**TIMOE**": è il *Testo Integrato morosità elettrica*, approvato con Delibera ARERA 258/2015/R/com (e successive modifiche e integrazioni) del 29 maggio 2015, pubblicato sul sito www.arera.it in data 4 giugno 2015;
- "**TIQC**": è il *Testo Integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica*, approvato con Delibera Arera 617/2023/R/eel (e successive modifiche e integrazioni) del 27 dicembre 2023, pubblicato sul sito www.arera.it in data 29 dicembre 2023;
- "**TIQV**": è il *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale* approvato con Delibera ARERA ARG/com 413/2016 (e successive modifiche e integrazioni) del 21 luglio 2016, pubblicata sul sito www.arera.it in data 22 luglio 2016;
- "**TIS**": è il Testo integrato delle disposizioni dell'autorità per l'energia elettrica e il gas in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement) di cui all'Allegato A alla Deliberazione 30 luglio 2009 – ARG/elt 107/09, pubblicata in data 4 agosto 2009 su www.arera.it, come successivamente modificato e integrato;
;
- "**TISIND**": è il Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, approvato con Delibera di ARERA 593/2017/R/COM (e successive modifiche e integrazioni) del 3 agosto 2017 e pubblicata sul sito www.arera.it;
- "**TIT**": è il *Testo Integrato delle disposizioni tariffarie per l'erogazione del servizio di distribuzione dell'energia elettrica* (2024 – 2027), approvato con Delibera ARERA 616/2023/R/eel (e successive modifiche e integrazioni) del 27 dicembre 2023, pubblicata sul sito www.arera.it in data 29 dicembre 2023;
- "**TIV**": è il *Testo Integrato delle disposizioni dell'autorità di regolazione per energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza* approvato con Delibera ARERA n. 362/2023/R/eel (e successive modificazioni e integrazioni) del 3 agosto 2023, pubblicata sul sito www.arera.it in data 4 agosto 2023;
- "**TIVG**": è il *Testo Integrato delle Attività di Vendita al Dettaglio di Gas Naturale e Gas Diversi da Gas Naturale Distribuiti a Mezzo di Reti Urbane,* di cui all'allegato A alla deliberazione 14 marzo 2023, n. 100/2023/R/com (pubblicata il 17 marzo 2023 su www.arera.it)

ART. 2 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

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

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

2.3 Laddove la sottoscrizione del contratto da parte del Cliente avvenga mediante l'utilizzo di strumenti digitali (tablet) messi a disposizione da parte di Etra alla propria rete vendita, l'attivazione della fornitura è condizionata all'esito positivo della procedura di verifica e conferma delle informazioni contrattuali da parte del Cliente nonché al positivo esito delle verifiche di qualità successivamente eseguite.

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

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

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

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

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

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

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

3.2 L'efficacia del Contratto è subordinata:

- all'assenza di situazioni di morosità pregressa attribuibile al Cliente e all'esito positivo delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). Tale attività è

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

effettuata anche attraverso l'interrogazione di banche dati pubbliche. Nel caso in cui tali verifiche diano esito negativo, la Società ne darà comunicazione in forma scritta;
- al collegamento dei punti di fornitura oggetto del Contratto alle reti di distribuzione locale;
- all'attivazione dei servizi di trasporto e dispacciamento, nel caso di fornitura di energia elettrica;
- all'attivazione del servizio di distribuzione, nel caso di fornitura di gas;
- alla sussistenza in capo al Cliente della proprietà o del regolare possesso o della regolare detenzione dell'immobile oggetto di fornitura; a tale fine il Cliente rilascia alla Società una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'immobile ove insiste l'utenza da fornire.

A tal fine:
- la Società provvede per la fornitura di gas presso i PDR oggetto del Contratto a stipulare il contratto di vettoriamento con il Distributore locale.
- In relazione alla fornitura di energia elettrica, il Cliente conferisce alla Società mandato senza rappresentanza ex art. 1705 c.c., a stipulare, per i POD oggetto del Contratto, il contratto di trasporto con il Distributore locale, nonché il contratto di dispacciamento con TERNA S.p.a., e l'autorizza, ai sensi dell'art. 1717 c.c., ad avvalersi di altre società controllanti il mandatario o da quest'ultimo controllata, come pure qualsiasi società partecipata o del Gruppo.
- Il Cliente conferisce altresì alla Società mandato con rappresentanza ex art. 1704 c.c. per la conclusione con il Distributore del contratto di connessione. La Società provvede, direttamente o tramite società controllanti il mandatario o da quest'ultimo controllata, come pure qualsiasi società partecipata o del Gruppo, per la fornitura di energia elettrica presso i POD oggetto del Contratto a richiedere, al Distributore competente, su richiesta e per conto del Cliente, le prestazioni oggetto del TIQE; rientrano tra tali prestazioni, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le prestazioni relative all'aumento di potenza, allo spostamento dei gruppi di misura, alla verifica dei gruppi di misura, alle disattivazioni. Si precisa che, nei casi particolarmente dettagliati all'art. 81.3 del TIQE, il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore competente.
- Con riferimento alla fornitura di gas, la Società provvede, per i PDR oggetto del presente Contratto, a richiedere al Distributore competente, su richiesta e per conto del Cliente, le prestazioni oggetto della Sezione III della RQDG; rientrano tra tali prestazioni, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le prestazioni relative allo spostamento dei gruppi di misura, alla verifica del gruppo di misura, alle disattivazioni e riattivazioni.

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

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

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

3.5 Il Contratto si intende a tempo indeterminato, salvo la possibilità di recesso di entrambe le Parti disciplinata dall'art. 5.

3.6 La data di attivazione indicata nella Richiesta di Attivazione può subire variazioni. L'eventuale diversa data di attivazione sarà comunicata al Cliente tramite mail o SMS. In ogni caso, Etra Energia srl. non è responsabile di eventuali danni subiti dal Cliente derivanti dalla variazione della data di attivazione per motivi ad essa non imputabili.

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

3.8 Nel caso in cui il Distributore competente di energia elettrica o il Sistema informativo integrato comunichi ad Etra Energia che il/i POD, oggetto della fornitura di energia elettrica, per il quale il Cliente ha dichiarato un uso domestico risulti associato ad un'utenza non domestica (BT per altri usi), Etra Energia applicherà al Cliente le condizioni economiche proprie della tipologia d'uso comunicata dal Distributore competente.

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

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

ART. 4 - GARANZIE

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

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

4.3 Con riferimento al gas, per i Clienti domestici economicamente svantaggiati aventi diritto, a norma del TIBEG, alla compensazione della spesa, l'ammontare del deposito cauzionale è determinato nella misura: di 25,00 € per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; di 77,00 € per i Clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno; pari al valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente, al netto delle imposte, per i Clienti con consumi superiori a 5000 Smc/anno. Per i Clienti diversi da quelli di cui sopra, l'ammontare massimo del deposito cauzionale è determinato nella misura: di 30,00 € per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; di 90,00 € per i Clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1500 Smc/anno; di 150,00 € per i Clienti con consumi superiori a 1500 Smc/anno e fino a 2500 Smc/anno; di 300,00 € per i Clienti con consumi superiori a 2500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno; pari al valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente, al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5000 Smc/anno. Se, nel corso del rapporto contrattuale, i consumi storici del Cliente subiscono variazioni, l'ammontare del deposito cauzionale così come sopra definito, viene adeguato ai nuovi scaglioni di consumo.

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

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

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

ART. 5 - RECESSO UNILATERALE E DIRITTO DI RIPENSAMENTO

5.1 Se il Cliente recede dal Contratto al fine di cambiare fornitore, può esercitare il diritto di recesso senza oneri in qualsiasi momento della fornitura, nel rispetto dei termini e delle modalità previsti dalla normativa vigente di ARERA nonché dalle presenti condizioni contrattuali, rilasciando al nuovo fornitore procura ad esercitare il recesso in suo nome e per suo conto verso Etra Energia.

5.2 Se il Cliente recede dal Contratto senza il fine di cambiare fornitore, ma al fine di cessare la fornitura di energia elettrica e/o di gas, il Cliente deve inviare apposita comunicazione di recesso alla Società, rivolgendosi direttamente allo Sportello Clienti più vicino o contattando il numero verde 800 766 858 o inoltrando richiesta scritta a Etra Energia - tramite posta, all'indirizzo Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD), o tramite posta elettronica, all'indirizzo servizio.clienti@etraenergia.it - che consenta di accertare la data del ricevimento e deve riportare gli elementi per identificare univocamente il contratto di fornitura da cui si desidera recedere oltre al recapito presso il quale deve essere inviata la bolletta sintetica di chiusura. In seguito al ricevimento della comunicazione di recesso, la Società inoltra al Distributore competente richiesta di chiusura del contatore di energia elettrica e/o gas. In tal caso, è dovuto un termine di preavviso di 1 (un) mese decorrente dal ricevimento della comunicazione di recesso da parte della Società.

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

5.3 In caso di adesione a un'offerta di fornitura di energia elettrica a prezzo fisso, al Cliente, qualora l'Offerta Economica sottoscritta lo preveda, potrà essere applicato un onere per recesso anticipato ai sensi di quanto previsto dall'Art. 7, co. 5 del D. Lgs. 210/2021. Tale onere, indicato nella Richiesta di Attivazione come importo massimo dovuto e specificato in dettaglio nell'Offerta Economica, sarà in ogni caso proporzionato e non eccederà la perdita economica direttamente subita dal Fornitore, ivi compresi i costi legati a eventuali pacchetti di investimenti o servizi già forniti al Cliente nell'ambito del Contratto. L'importo massimo indicato nella Richiesta di Attivazione potrebbe essere ridotto in ragione della perdita economica diretta derivante dal recesso anticipato del cliente finale.

5.4 La Società può recedere senza oneri dal presente Contratto con un preavviso di almeno 6 (sei) mesi, anche con riferimento ad una sola delle forniture, mediante raccomandata a.r.. È altresì facoltà della Società recedere dal Contratto, in deroga al suddetto termine minimo di preavviso, nei casi e con le modalità previste dalla Deliberazione 102/2016/R/com (per il settore del gas) e della Deliberazione 398/2014/R/eel (per il settore dell'energia elettrica).

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

5.6 Qualora il Contratto sia stipulato fuori dai locali commerciali di Etra Energia ovvero attraverso forme di comunicazione a distanza, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, ai sensi di quanto previsto dall'art.52 del Codice del Consumo, senza oneri e senza fornire alcuna motivazione dandone comunicazione alla Società inviando una raccomandata a.r. in Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD), oppure una e-mail a servizio.clienti@etraenergia.it, entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto ovvero 30 (trenta) giorni solari dalla conclusione del Contratto nel caso in cui lo stesso sia stato concluso nel contesto di una visita non richiesta presso l'abitazione del Cliente. La comunicazione di cui sopra (eventualmente anche utilizzando il modulo pubblicato sul sito www.etraenergia.it) deve contenere almeno nome e cognome del Cliente, il numero del POD e/o del PDR e l'indirizzo di fornitura.

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

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

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

ART. 6 - CONDIZIONI ECONOMICHE

6.1 Le condizioni economiche applicabili sono dettagliate nell'allegata Offerta Economica.

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

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

6.4 Se nell'Offerta Commerciale di gas è definito l'indice PSV, qualora si verifichino eventi eccezionalmente critici tali da costringere il Fornitore ad approvvigionarsi nel sistema di bilanciamento del gas naturale o in altra modalità successivamente definita dalle autorità (a titolo esemplificativo ma non esaustivo nel caso venga attivato il "livello di emergenza" secondo quanto stabilito nel "Piano di Emergenza" del sistema italiano del gas naturale" o vengano attuati provvedimenti normativi che alterino il normale funzionamento del mercato del gas o si verifichi un'anomala contrazione del mercato del gas), l'indice PSV, come definito nell'Offerta Economica, sarà calcolato utilizzando, per la quota parte che il Fornitore non è riuscito ad approvvigionare a tale indice PSV, il prezzo di sbilanciamento giornaliero del sistema di bilanciamento del gas naturale definito secondo l'art. 5 dell'Allegato A alla deliberazione 312/2016/R/gas – Testo Integrato del Bilanciamento, o eventuale nuovo prezzo di riferimento per l'acquisto successivamente definito dalle Autorità. Qualora nei confronti del Fornitore venga attivato il Servizio di Default Trasporto, sarà applicato al posto dell'indice di fornitura il prezzo di approvvigionamento del Servizio di Default Trasporto.

6.5 Gli elementi essenziali di spesa saranno riassunti nella Bolletta sintetica; qualora il Cliente lo ritenesse necessario, può richiedere gli Elementi di Dettaglio rivolgendosi allo Sportello Clienti più vicino o contattando il numero verde 800 766 858 o inoltrando richiesta scritta a Etra Energia S.r.l., tramite posta, all'indirizzo Via del Telarolo 9, 35013 Cittadella (PD) o, tramite posta elettronica, all'indirizzo servizio.clienti@etraenergia.it. Le singole voci che compongono gli importi fatturati in bolletta saranno nel Glossario pubblicato sul sito www.etraenergia.it.

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

6.7 Ai sensi dell'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale, qualora l'Offerta Economica sottoscritta dal Cliente preveda, nell'arco di 12 mesi, evoluzioni automatiche delle condizioni economiche che comportino un aumento dei corrispettivi unitari ivi indicati, lo scadere o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso, la Società ne darà comunicazione in forma scritta al Cliente in modo che tale comunicazione gli pervenga con un preavviso non inferiore a 2 mesi rispetto al termine dei suddetti 12 mesi.

6.8 Sempre ai sensi dell'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale, la Società ha facoltà di rinnovare, modificandole, le condizioni economiche, dandone comunicazione al Cliente in forma scritta, in modo che tale comunicazione gli pervenga con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle nuove e differenti condizioni economiche. Nel caso in cui il Cliente non intenda accettare tali condizioni, può comunque esercitare il diritto di recesso.

I rinnovi delle condizioni economiche per i quali non siano state rispettate le disposizioni di cui all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale, inclusa la disposizione che impone il rispetto del menzionato termine di preavviso, non trovano applicazione, ad eccezione del caso in cui comportino una diminuzione di corrispettivi unitari previsti in contratto. In tal caso, troveranno applicazione le condizioni precedenti alla prevista decorrenza delle modifiche proposte.

la Società ha inoltre facoltà di rinnovare, anche tacitamente, la condizioni economiche vigenti precedentemente alla scadenza.

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

6.10 La Società applica al Cliente un contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari ad € 23,00, per ogni prestazione che comporti l'invio di una richiesta al Distributore competente; tra queste vi rientrano l'attivazione della fornitura di un nuovo POD o di uno precedentemente disattivato, la disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, la voltura, la disattivazione e riattivazione di un POD a seguito di morosità, la variazione di potenza e/o di tensione di un punto già attivo su richiesta del Cliente.

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

La Società applica il contributo, previsto dal Distributore, attualmente pari ad € 27,18 (e soggetto a variazione per provvedimenti dell'ARERA) per disattivazioni e attivazioni a seguito di morosità e in caso di riallacciamento e distacco delle utenze stagionali a carattere ricorrente, così come previsto dal TIC. Tale contributo è ridotto del 50% nel caso di utenze già predisposte per la telegestione.

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

ART. 7 - MODALITÀ DI CALCOLO DEI CONSUMI

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

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

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

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

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

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

7.5 Per i Clienti titolari di un PDR dotato di un gruppo di misura non accessibile o parzialmente accessibile, nel caso in cui il tentativo di raccolta della misura non vada a buon fine, il Distributore è tenuto ad informare il Cliente dell'eventuale possibilità di comunicare l'autolettura alla Società, rilasciando una nota informativa cartacea. Per i Clienti titolari di un PDR dotato di un gruppo di misura accessibile, in caso di mancata raccolta della misura secondo le previsioni di cui al comma 7.3, è dovuto, da parte del Distributore competente, un indennizzo pari ad € 35,00, che la Società corrisponde al Cliente nella prima bolletta utile.

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

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

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

ART. 8 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI

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

8.2 Il Cliente è tenuto a fornire a Etra Energia i dati fiscali necessari ai fini della fatturazione.

8.3 In relazione all'energia elettrica ed al gas, le bollette sono emesse con periodicità almeno bimestrale. Qualora la bolletta inviata al Cliente includa uno o più servizi, la periodicità di emissione della bolletta sintetica sarà quella che risulterà più frequente fra i servizi. La Società si riserva la facoltà di modificare la periodicità di emissione della bolletta sintetica dandone specifica comunicazione al Cliente.

8.4 In relazione all'energia elettrica e al gas, ciascuna bolletta verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima bolletta. Nel caso di emissione della bolletta sintetica di periodo oltre il termine di cui sopra, il venditore riconosce al Cliente un indennizzo automatico in occasione della prima bolletta utile, così determinato, ai sensi del TIF: a)

6 € per un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine, con maggiorazione di 2 € ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine; b) 40 € se la bolletta viene emessa in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine; c) 60 € se la bolletta viene emessa in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine.

8.5 La bolletta viene inviata in formato cartaceo. In alternativa il Cliente ha la possibilità di richiedere di riceverla in formato elettronico. Il Cliente può modificare in qualsiasi momento l'indirizzo di recapito e la scelta fatta in merito alla modalità di invio della bolletta, inoltrando una comunicazione scritta a Etra Energia, tramite posta, all'indirizzo Via del Telarolo 9, 35013 Cittadella (PD) o, tramite posta elettronica, all'indirizzo servizio.clienti@etraenergia.it. Qualsiasi sia la modalità di invio scelta dal Cliente, lo stesso può, accedendo allo Sportello OnLine EtraEnergiaClick, previa registrazione, visualizzare e scaricare lo storico delle bollette emesse.

8.6 I pagamenti devono essere effettuati dal Cliente entro la data di scadenza e con le modalità indicate in bolletta; il periodo intercorrente tra la data di emissione della bolletta e la data di scadenza non è inferiore a 15 (quindici) giorni.

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

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

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

- nel settore del gas:

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

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

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

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

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

- nel settore energia elettrica:

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

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

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

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

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

Il Cliente che intende chiedere la rateizzazione ne dovrà dare comunicazione alla Società entro 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza. Le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso Ufficiale di Riferimento (T.U.R.) fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta. Nel caso di cambio fornitore, la Società ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. La Società, nel caso intenda avvalersi di tale facoltà, informa il Cliente nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.5 Con riferimento all'energia elettrica, nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore di cui dispone il Cliente lo consentano, l'intervento di sospensione della fornitura sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura. Per il Cliente che dispone di un misuratore di questo tipo, il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura, che comporterà la riduzione di potenza, non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora. Per il Cliente che dispone di un misuratore diverso da quello di cui al primo punto dell'art. 9.5, invece, il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora. La Società procede, trascorso inutilmente un termine non inferiore a 3 (tre) giorni dal termine ultimo per il pagamento e senza ulteriori avvisi, ad inoltrare al Distributore competente la richiesta di sospensione della fornitura. Decorsi non meno di 5 (cinque) giorni dall'avvenuta sospensione, e persistendo la morosità, la Società ha facoltà, in ogni momento, di risolvere di diritto il Contratto, trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione e di procedere al recupero coattivo del credito. La Risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dalla Società nella comunicazione al SII. Nel caso in cui l'intervento sospensione della fornitura per morosità non vada a buon fine, la Società può richiedere al Distributore competente, previa comunicazione raccomandata al Cliente, l'"Interruzione della fornitura di energia elettrica", decorsi almeno 10 (dieci) giorni lavorativi dalla predetta comunicazione e con oneri a carico del Cliente. Se l'intervento di Interruzione della fornitura ha esito positivo, il Distributore competente rimuove dal contratto di trasporto e dispacciamento della Società il relativo punto di prelievo. Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile, la Società ha diritto di dichiarare risolto il Contratto inviando al SII la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 10 del TIMOE. In seguito alla sospensione e/o Interruzione della fornitura, la Società ha facoltà di procedere al recupero coattivo del credito e il Cliente, per ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo contratto di fornitura. I costi dell'intervento di Interruzione e ripristino della fornitura sono determinati dal Distributore competente ed addebitati al Cliente finale.

9.6 Con riferimento all'energia elettrica e al gas, la Società non può richiedere al Distributore la sospensione della fornitura al Cliente nei seguenti casi: a) non sia stata effettuata la comunicazione di cui al comma 9.2 o non siano stati rispettati i termini di cui agli artt. 9.3 e 9.5; b) il Cliente abbia comunicato alla Società l'avvenuto pagamento secondo una delle modalità indicate dalla stessa; c) l'importo del mancato pagamento sia inferiore o eguale all'ammontare del deposito cauzionale e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione; d) la Società non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal Distributore competente; e) la Società non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto relativo a conguaglio o fatturazione anomala di consumi (alla condizione che l'importo anomalo sia superiore ad € 50 e il reclamo non sia stato inviato dal Cliente oltre i 10 (dieci) giorni successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta di importo anomalo) o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni; f) la morosità non riguardi pagamenti espressamente contemplati nei rispettivi contratti di vendita e dettagliati nella scheda riepilogativa dei corrispettivi definita dall'Autorità.

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

9.7 Con riferimento all'energia elettrica e al gas, la Società corrisponde al Cliente un indennizzo pari a: a) € 30,00 se la fornitura di energia elettrica e/o gas è stata sospesa per morosità o, se trattasi di energia elettrica, sia stata comunque effettuata una riduzione di potenza di cui all'art. 9.5, nonostante il mancato invio della costituzione in mora; b) € 20,00 nel caso in cui la fornitura di energia elettrica e/o gas sia stata sospesa per morosità o, se trattasi di energia elettrica, sia stata comunque effettuata una riduzione di potenza di cui all'art. 9.5, nonostante, alternativamente, il mancato rispetto di uno dei seguenti termini: 1) termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2) termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura o, se trattasi di energia elettrica, la riduzione di potenza.
9.8 Il Cliente moroso non può pretendere il risarcimento di danni derivanti dalla sospensione della fornitura e dalla risoluzione di diritto del Contratto.
9.9 Con riferimento all'energia elettrica in caso di disattivazione e riattivazione di un POD a seguito di morosità, esclusi i casi di cui all'art. 9.7, la Società ha diritto di richiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità. La Società applica, quindi, il contributo, previsto dal Distributore, attualmente pari ad € 27,18 (e soggetti a variazione per provvedimenti dell'ARERA) in caso di disattivazione e attivazione a seguito di morosità, riduzione di potenza a seguito di morosità, così come previsto dal TIC. Tale contributo è ridotto del 50% nel caso di utenze già predisposte per la telegestione. Inoltre, la Società applica il contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari ad € 23,00, analogamente a quanto previsto dal TIV. Il contributo in quota fissa pari ad € 23,00 è dovuto anche nel caso in cui si proceda esclusivamente alla riduzione o al ripristino della potenza. In caso di disattivazione della fornitura con preventiva riduzione di potenza il contributo in quota fissa viene richiesto una sola volta.
9.10 Con riferimento al gas, esclusi i casi di cui all'art. 9.7, la Società può applicare, in caso di disattivazione e riattivazione a seguito di morosità, il contributo in quota fissa previsto dal listino del Distributore competente e un contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari ad € 25,00.
9.11 Con riferimento all'energia elettrica e al gas, la Società si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in bolletta come Corrispettivo C_{MOR} nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.
9.12 Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio da parte del Cliente.

ART. 10 - INTERESSI DI MORA E ULTERIORI SPESE
10.1 Qualora il Cliente non effettui il pagamento della bolletta nel termine ivi indicato, la Società, fatto salvo ogni altro diritto previsto dal presente Contratto, oltre al pagamento del corrispettivo dovuto, addebita al Cliente interessi di mora, calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali.
10.2 Il Cliente buon pagatore è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.
10.3 Qualora il ritardo nel pagamento sia imputabile al Cliente, la Società può richiedere al Cliente il risarcimento dei costi sostenuti per il recupero delle somme non tempestivamente corrispostegli.
10.4 La Società addebita inoltre al Cliente il pagamento di eventuali spese postali sostenute per ogni comunicazione relativa a solleciti di pagamento.
10.5 In caso di ripristino dell'erogazione, il Cliente è tenuto a pagare gli ulteriori costi per la rimessa in servizio dell'impianto e per le azioni svolte dalla Società per la tutela dei propri diritti.

ART. 11 - UTILIZZO DEI SERVIZI ENERGETICI E DIVIETO DI RIVENDITA
11.1 È fatto divieto di rivendita o cessione dei servizi energetici venduti al Cliente.
11.2 I servizi energetici forniti non possono essere utilizzati per usi diversi da quelli previsti nel Contratto.

ART. 12 - CONSUMI ABUSIVI E SOSPENSIONE DELLA FORNITURA
12.1 In caso di appropriazione fraudolenta dell'energia elettrica e/o del gas, di manomissione, di alterazione dei sigilli o del gruppo di misura, da parte del Cliente, ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto, in deroga a quanto riportato al 9.3 e al 9.5, la Società può richiedere al Distributore competente la sospensione della fornitura anche senza la costituzione in mora di cui al 9.2.
12.2 Il Distributore competente determina il consumo di energia elettrica e/o di gas su accertamenti tecnici insindacabili.
12.3 Il Cliente è tenuto al pagamento del consumo effettuato abusivamente e risponde di tutti gli eventuali danni arrecati alla Società o a terzi.

ART. 13 - IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL GRUPPO DI MISURA
13.1 Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura dell'energia elettrica e/o del gas; le richieste del Cliente sono inoltrate dalla Società al Distributore competente. Se le verifiche confermano le irregolarità segnalate dal Cliente, le spese di prova e delle riparazioni sono a carico del Distributore competente, in caso contrario sono a carico del Cliente a cui possono essere addebitate in bolletta. In ogni caso la Società fornisce comunicazione scritta contenente l'esito della verifica.
13.2 Nel caso in cui il gruppo di misura dell'energia elettrica e/o del gas risulti non perfettamente funzionante o bloccato, il Distributore competente procede alla ricostruzione dei consumi secondo la normativa vigente e la Società al ricalcolo degli importi precedentemente fatturati.
13.3 Nel caso in cui il gruppo di misura sia manomesso o quando manchi ogni riferimento ai consumi precedenti, il consumo è determinato dal Distributore competente su accertamenti tecnici.

ART. 14 - INTERRUZIONI E IRREGOLARITÀ DEL SERVIZIO
14.1 La fornitura dei servizi energetici è di regola erogata con continuità, salvo cause indipendenti dalla volontà della Società, o patti speciali con il Cliente.
14.2 La Società non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni, diminuzioni di fornitura dovute a causa di forza maggiore, eventi fortuiti, incidenti, scioperi e ragioni di servizio quali ad esempio manutenzioni. Laddove possibile, la Società provvede ad informare il Cliente, con ogni mezzo idoneo.
14.3 In relazione all'energia elettrica, Terna SpA è responsabile della trasmissione e del dispacciamento dell'energia elettrica sulla rete di trasmissione nazionale e il Distributore è responsabile della distribuzione fino al POD del Cliente. Pertanto, la Società non è responsabile dei problemi tecnici relativi alla consegna dell'energia elettrica al POD, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, variazioni di tensione, di frequenza o di forma d'onda, interruzioni della continuità del servizio, micro interruzioni, buchi di tensione, anomalie connesse alla gestione del collegamento del POD del Cliente alla rete elettrica). La Società non risponde quindi dei danni subiti dal Cliente a causa di tali problemi tecnici.
14.4 In nessuno dei casi indicati al punto 14.2 e 14.3, il Cliente ha diritto a risarcimento di danni né ad abbuoni o indennizzi di qualsiasi genere o natura.

ART. 15 - SOSPENSIONE DELLA FORNITURA E RISOLUZIONE DI DIRITTO DEL CONTRATTO
15.1 La Società può sospendere la fornitura e risolvere di diritto il presente Contratto con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni, a mezzo raccomandata, al verificarsi di almeno uno dei casi descritti agli artt. 4, 6, 9, 11 e 12, e in caso di omesso o parziale pagamento delle bollette. Il mancato pagamento delle bollette consentirà, inoltre, alla Società il diritto di richiedere anche il pagamento di quanto ancora dovuto comprensivo degli interessi maturati ai sensi dell'art. 10.
15.2 In tali casi il Cliente non può pretendere il risarcimento dei danni derivanti dalla sospensione della fornitura e dalla risoluzione di diritto del Contratto.

ART. 16 - RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI
16.1 Il Cliente può inoltrare a Etra Energia un reclamo o una richiesta di informazioni, in forma scritta, ai canali di contatto indicati in bolletta e sul sito www.etraenergia.it oppure, tramite posta, all'indirizzo Via del Telarolo 9, 35013 Cittadella (PD) o, tramite posta elettronica, all'indirizzo servizio.clienti@etraenergia.it, purché sia possibile accertare la data del ricevimento del reclamo e/o della richiesta di informazioni. Sul sito è possibile scaricare il modulo reclamo. Il Cliente può inoltrare reclamo scritto o richiesta di informazioni senza utilizzare tale modulo alla condizione che la comunicazione contenga i seguenti elementi: nome e cognome del reclamante, indirizzo di fornitura, servizio a cui si riferisce il reclamo o la richiesta di informazioni, il codice alfanumerico identificativo del POD e/o PDR ove disponibile o, qualora non disponibile, il Codice Cliente ed una breve descrizione dei fatti contestati e tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi; è necessario indicare anche il recapito postale se diverso da quello di fornitura. Il Cliente, per l'invio del reclamo o della richiesta di informazioni, può altresì utilizzare la funzionalità resa disponibile a tal fine nella propria Area personale su Servizi On Line (SOL) e App. Detta funzionalità consente inoltre di scaricare sul proprio dispositivo copia delle comunicazioni inviate, che attesta la relativa data di invio e il codice pratica.
16.2 Per i reclami in forma scritta la Società, in ottemperanza al TIQV, invia in forma scritta al Cliente una risposta motivata al reclamo entro i termini previsti dall'art. 20.2.
16.3 In caso di reclami, in forma scritta, relativi all'importo addebitato nella bolletta, la Società, riscontrata la fondatezza del reclamo, provvede ad inviare risposta scritta ed a rettificare la bolletta nei tempi e secondo le modalità previste dall' art. 20.2. Nel caso in cui il reclamo non dia diritto ad alcuna rettifica il Cliente è tenuto a pagare l'importo già richiesto oltre gli interessi di mora dalla scadenza della bolletta ed eventuali ulteriori spese, entrambi calcolati dalla Società come previsto dall'art.10 e comunicati al Cliente nella bolletta successiva o con apposito avviso.
16.4 In caso di reclamo inerente alla fatturazione, di una richiesta di rettifica di fatturazione o di una richiesta di informazione che interessi la fatturazione, la Società provvede ad inviare gli Elementi di Dettaglio nei termini di cui all'articolo 20 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.
16.5 Il Cliente potrà ricorrere gratuitamente alle procedure di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti il Contratto, che dovessero insorgere nel corso della fornitura, attivando il Servizio Conciliazione istituito dall'ARERA. In alternativa, il Cliente ha la facoltà di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso le Camere di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura, individuate dalla convenzione sottoscritta dall'ARERA con Unioncamere e di rivolgersi ad uno degli Organismi ADR (Alternative Dispute Resolution) iscritti nell'elenco pubblicato sul sito dell'Autorità. Sul medesimo sito è pubblicato l'elenco aggiornato degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Tali procedure potranno essere attivate dal Cliente solo a seguito della mancata risposta da parte della Società ad un reclamo scritto, entro 40 (quaranta) giorni dall'invio o nel caso in cui non venga ritenuta soddisfacente la risposta ricevuta.
16.6 Ai sensi dell'art. 2, comma 24, lett. b), Legge n. 481/1995 e del TICO, il tentativo di conciliazione avanti agli organismi di cui al precedente art. 16.5 è obbligatorio nelle materie regolate dall'ARERA e condizione di procedibilità dell'azione giudiziale da parte del Cliente finale. La condizione di procedibilità si considera avverata se il primo incontro esperito dinanzi al Conciliatore si conclude senza accordo; se la Parte che ha attivato la procedura non compare all'incontro, il Conciliatore redige un verbale di mancata comparizione e la procedura è archiviata. Sono escluse dall'obbligo dell'esperimento preventivo del tentativo obbligatorio di conciliazione le controversie: i. attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; ii. per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; iii. promosse ai sensi degli artt. 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

ART. 17 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE
17.1 Il Contratto è disciplinato ed interpretato in conformità alle leggi italiane. Per ogni eventuale controversia tra la Società e il Cliente è competente in via esclusiva il foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

ART. 18 - COMUNICAZIONI

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

ART. 19 - CONTRASTO TRA CONTRATTO E NORMATIVA

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

ART. 20 - LIVELLI DI QUALITÀ E INDENNIZZI AUTOMATICI

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

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

20.3 Se lo standard specifico di qualità non è rispettato per cause non dovute a: forza maggiore, ritardi del Distributore a mettere a disposizione dati tecnici richiesti dalla Società, responsabilità di terzi o a cause non dovute al Cliente stesso, la Società è tenuta a titolo di indennizzo al versamento al Cliente di un importo pari ad € 25,00. L'indennizzo non è dovuto: 1) relativamente ai reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese della fornitura di energia elettrica di cui all'art. 53, comma 53.6 del TIQE; 2) al Cliente finale a cui sia stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto dello stesso livello specifico di qualità; 3) in caso di reclami per i quali non sia possibile identificare il Cliente finale perché non contenenti le informazioni minime di cui all'art. 16.1 del presente Contratto. L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito: a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base; b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base; c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

20.4 In applicazione del TIQV, la Società è altresì tenuta al rispetto del seguente livello generale di qualità: 1) Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni.
La percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 (trenta) giorni solari deve essere pari al 95% delle pratiche ricevute.

ART. 21 - ADEGUAMENTO E AGGIORNAMENTO DELLE CLAUSOLE CONTRATTUALI

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

21.2 Ai sensi dell'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale, la Società avrà il diritto di modificare le presenti Condizioni Generali di Contratto e quelle riportate nell'Offerta Commerciale per giustificato motivo, ogni qualvolta vi sia una sostanziale modifica normativa o un mutamento sostanziale delle condizioni di mercato relative all'approvvigionamento del gas naturale e dell'energia elettrica ovvero della vendita ai Clienti finali e che, in entrambi casi, sia incompatibile con il Contratto o con i presupposti tecnici o economici in base ai quali il Contratto è stato concluso. In tal caso, la Società sarà tenuta a darne comunicazione in forma scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla data di decorrenza delle variazioni. Tale preavviso sarà invece non inferiore a 1 (uno) mese rispetto alla decorrenza delle variazioni in caso di variazione unilaterale delle condizioni economiche che comporti esclusivamente una diminuzione dei corrispettivi previsti in contratto.
In caso di dissenso, il Cliente potrà recedere dal Contratto, senza oneri, dandone comunicazione alla Società tramite lettera raccomandata a.r., con un preavviso non superiore ad 1 (uno) mese. La comunicazione non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il Cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.
Le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali per le quali non siano state rispettate le disposizioni di cui all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale, inclusa la disposizione che impone il rispetto del menzionato termine di preavviso, non trovano applicazione, ad eccezione del caso in cui comportino una diminuzione di corrispettivi unitari previsti in contratto. In tal caso, troveranno applicazione le condizioni precedenti alla prevista decorrenza delle modifiche proposte.

ART. 22 - DISPOSIZIONI GENERALI

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

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

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

22.4 Con riferimento al gas, il Cliente vulnerabile può scegliere il servizio di tutela della vulnerabilità prevista dal TIVG, a condizioni contrattuali ed economiche definite da Arera.

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

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

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

Ai sensi della delibera 85/2024/R/gas chiunque utilizza, anche occasionalmente, il gas metano fornito tramite reti, beneficia automaticamente di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas. Per approfondimenti sulla copertura assicurativa si può contattare lo Sportello per il consumatore al Numero verde 800 166 654 oppure con le modalità indicate nel sito www.arera.it. In caso di sinistro, il modulo per la denuncia è reperibile sul sito https://etraenergia.it, sul sito www.cig.it oppure rivolgendosi direttamente al più vicino Sportello Clienti.

Etra Energia S.r.l.
Tel. 800-766-858
dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00
Indirizzo mail:
servizio.clienti@etraenergia.it

Modulo reclami/richieste informazioni

Data:

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

Codice Contratto GAS[1]: Codice Contratto EE[1]:

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

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

Cognome e Nome / Referente *:

Ragione Sociale *:

Indirizzo di fornitura *: Comune: C.A.P.:

Via/Piazza: Civico:

Indirizzo E-mail [2] : Telefono:

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

Indirizzo postale **: Comune: C.A.P.:

Via/Piazza: Civico:

Telefono:

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

Tipologia Richiesta: __ **RECLAMO** ☐ **RICHIESTA DI INFORMAZIONI**

Autolettura GAS [3] Data autolettura [3]

Autolettura EE [3] F1 F2 F3

Data autolettura [3]

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

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

Indicare una delle seguenti casistiche di interesse

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

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

DESCRIZIONE:

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: .....

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

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE 2025 – Etra Energia S.r.l.

(Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale (TIQV) - Allegato alla Delibera ARERA n.413/2016)

Si riportano di seguito gli standard specifici e generali di qualità commerciale previsti da ARERA:

Livelli specifici di qualità:
1) Tempo di rettifica di fatturazione per fatture già pagate dal Cliente o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione;
2) Tempo di rettifica di doppia fatturazione
3) Tempo massimo di 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 eseguita entro 30 giorni solari.
Se lo standard specifico di qualità non è rispettato, Etra Energia Srl è tenuta a versare al Cliente, a titolo di indennizzo automatico, un importo pari a 25,00 euro.
L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
a. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
b. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
c. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Livelli generali di qualità:
1) Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni.
La percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari deve essere pari al 95% delle pratiche ricevute.

Servizio Energia elettrica - clienti bassa o media tensione

Livelli Specifici di qualità - Tipo prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione	Numero richieste prestazione	Grado di rispetto 2025	Tempo medio 2025 (gg solari)
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	47	97,87%	6,43
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	-	-	-
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	-	-	-

Livelli generali di qualità - Tipo prestazione	Percentuale minima	Numero richieste prestazione	Grado di rispetto 2025
Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	71	100%

Servizio Gas naturale - clienti bassa pressione

Livelli Specifici di qualità - Tipo prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione	Numero richieste prestazione	Grado di rispetto 2025	Tempo medio 2025 (gg solari)
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	38	100%	5,52
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	-	-	-
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	-	-	-

Livelli generali di qualità - Tipo prestazione	Percentuale minima	Numero richieste prestazione	Grado di rispetto 2025
Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	99	100%

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

Interessati	Tutti i Clienti e i potenziali Clienti dei servizi energy (energia elettrica, gas).	
Titolare del trattamento	Il Titolare è Etra Energia S.r.l., con sede in Via del Telarolo 9, 35013 Cittadella (PD), numero di telefono 800 766 858.	
Data Protection Officer	Il DPO potrà essere contattato al seguente indirizzo e-mail dpo@etraenergia.it.	
Dati personali trattati	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. 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: - Dati anagrafici - Informazioni economiche e finanziarie	
Fonte dei Dati	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.	
Base giuridica	***Finalità***	***Natura del conferimento***
Contrattuale/precontrattuale	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; b) Rispondere ad eventuali reclami, richieste, segnalazioni; c) Gestire il contenzioso (diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.);	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.
Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare	d) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità.	Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio.
Consenso	*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.
Interesse legittimo	f) Svolgere le indagini per la rilevazione della soddisfazione del richiedente	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. Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione (salvo che il Titolare dimostri l'esistenza di motivi cogenti legittimi prevalenti e salvi l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria). L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto.
Articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy")	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").	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". L'opposizione non pregiudica la liceità del trattamento prima dell'opposizione.
Articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy	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.
Modalità del trattamento	Le modalità del trattamento per finalità di marketing comprendono anche: 1) l'uso di sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata; 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.	
Destinatari	I dati saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti 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.	
Diffusione	I Suoi dati non saranno diffusi.	
Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo	I Suoi Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Ove si renda necessario trasferire i dati in Paesi extra-UE/SEE, questi saranno trasferiti in conformità a quanto previsto dal GDPR.4	
Periodo di conservazione dei dati	I Suoi dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale, e anche dopo la cessazione del rapporto per la durata necessaria all'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e dei conseguenti adempimenti di legge Nel caso in cui il cliente abbia rilasciato esplicito consenso all'attività di cui alla lettera e) delle Finalità, il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso. 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. I dati presentati in sede di reclamo o richiesta di informazioni verranno trattati per tutta la durata necessaria alla corretta gestione del reclamo stesso o della stessa richiesta di informazioni, o anche successivamente nei limiti dei termini prescrizionali per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.	
Diritti dell'interessato e Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	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 servizio.clienti@etraenergia.it oppure tramite PEC a etraenergia@pec.gruppohera.it. L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	
Revoca del consenso	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.	

La versione aggiornata della presente informativa è pubblicata sul sito www.etraenergia.it, nella sezione Privacy Policy.

CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO AGGIUNTIVO
"Invio bolletta via e-mail"

Le seguenti Condizioni generali si applicano ad "Invio bolletta via e-mail" (di seguito "Servizio"), il Servizio aggiuntivo che Etra Energia S.r.l. (di seguito "Società") mette a disposizione dei propri Clienti che richiedono di ricevere le fatture relative alle forniture di gas naturale e/o energia elettrica esclusivamente tramite posta elettronica anziché su supporto cartaceo, a mezzo posta ordinaria.

Condizioni generali del Servizio

Il Servizio può essere attivato gratuitamente da tutti i Clienti della Società titolari di un Contratto di fornitura gas natu rale e/o energia elettrica, attraverso l'area riservata di **EtraEnergiaClick**, lo sportello online a disposizione di tutti i Clienti Etra Energia, cui il Cliente deve preventivamente registrarsi.
Una volta entrato nell'area riservata di **EtraEnergiaClick**, per avviare il Servizio, il Cliente dovrà semplicemente cliccare sul menù FATTURE, successivamente cliccare su RECAPITO FATTURA, selezionare il Contratto al quale desidera abbinarlo, selezionare e -mail su Modalità di Recapito, inserire il proprio indirizzo e-mail nell'apposito campo e cliccare su CONFERMA.
Resta inteso che, nel corso di vigenza del Servizio, la Società sospenderà l'invio cartaceo al Cliente delle fatture relative al Contratto, che da quel momento in avanti verranno inviate al Cliente esclusivamente in formato PDF all'indirizzo di posta elettronica indica to.
Le fatture inviate al Cliente resteranno comunque a disposizione del Cliente, nella sezione FATTURE dello sportello online EtraEnergiaClick.

Sarà cura del Cliente, in caso di necessità, stampare le bollette, a Lui inviate tramite posta elettronica, su supporto carta ceo nonché conservarle ai sensi di legge.
Sarà inoltre cura del Cliente, in caso di variazione del proprio indirizzo e -mail, provvedere all'aggiornamento dello stesso nella sezione RECAPITO FATTURA.

Il Servizio rimarrà attivo fino a revoca da parte del Cliente che, a tal fine, dovrà eventualmente entrare nell'area riservata di EtraEnergiaClick per modificare la Modalità di Recapito. In tutti i casi di disattivazione del Servizio verrà ripristinato, nei tempi tecnici necessari all'operazione, l'invio su supporto cartaceo dalla Società al Cliente delle fatture relative al Contratto, senza alcun costo aggiuntivo di spedizione a carico del Cliente.
La disattivazione del Servizio non comporta la risoluzione del Contratto. Dal momento della disattivazione vengono meno le modifiche alle condizioni del Contratto che fossero dipese dall'attivazione del Servizio e verranno quindi applicate le condizioni del Contratto senza le modifiche di cui al presente documento.

La Società, previo avviso al Cliente comunicato mediante posta elettronica, utilizzando l'indirizzo fornito dallo stesso, si riserva la facoltà di sospendere il Servizio e ripristinare il recapito della bolletta cartacea a mezzo posta ordinaria.

Con il presente modulo il Cliente richiede l'attivazione del Servizio e dichiara di aver preso visione delle Condizioni generali del Servizio sopra riportate, accettandone il contenuto.

Data:

Servizio:

| GAS | ENERGIA ELETTRICA (EE) | GAS ED ENERGIA ELETTRICA

Codice Contratto GAS[1]: Codice Contratto EE[1]:

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

Cognome e Nome / Referente:

Ragione Sociale:

Indirizzo E-mail per spedizione fatture:

Firma:

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

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEI SERVIZI ON LINE

1. CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI OFFERTI

Le seguenti condizioni generali di servizio si applicano ai servizi on line, quali lo Sportello EtraEnergiaClick e l'Applicazione EtraEnergia App gas e luce (di seguito, singolarmente, il Servizio e, congiuntamente, i Servizi), offerti da Etra Energia S.r.l. (di seguito Etra Energia). Chiunque intenda aderire ai Servizi descritti deve fornire i dati richiesti al punto 4 e deve accettare le presenti condizioni generali di utilizzo.

2. OGGETTO DEI SERVIZI

Etra Energia si impegna a fornire il Servizio richiesto dal Cliente. All'esito dell'adesione i dati verranno trattati per la gestione del Servizio stesso. EtraEnergiaClick e EtraEnergia App gas e luce consentono ai propri Clienti aderenti di:

1. consultare l'andamento dei consumi;
2. comunicare la lettura del contatore gas;
3. consultare i dati dei contratti;
4. tenere sotto controllo le bollette;
5. verificare lo stato dei pagamenti;
6. visualizzare il grafico dei consumi.

3. DESTINATARI

I Servizi sono rivolti ai Clienti titolari di un contratto di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica con Etra Energia.

4. MODALITÀ DI ADESIONE

L'adesione al Servizio EtraEnergiaClick può essere effettuata mediante il sito Internet www.etraenergia.it, tramite una procedura di registrazione.

Il Servizio fornito da EtraEnergia App gas e luce può essere usufruito dopo aver installato l'Applicazione, scaricabile da Google Play o dall'App Store, e completato la procedura di registrazione.

All'atto della registrazione il Cliente è tenuto ad indicare:

- il codice CLIENTE;
- il Codice CONTRATTO;
- un indirizzo di posta elettronica.

Per maggiori informazioni circa le funzionalità dei Servizi è possibile consultare il sito internet www.etraenergia.it.

5. DURATA DEI SERVIZI

Una volta effettuata l'adesione al Servizio di interesse, la registrazione si intende valida per tutto il periodo di validità del Servizio stesso, salvo revoca da parte del Cliente effettuata con le modalità indicate all'articolo 10.

6. CONDIZIONI ECONOMICHE

L'adesione a ciascun Servizio è gratuita.

7. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

Il Cliente riconosce che l'uso dei Servizi avviene a proprio esclusivo rischio. Ogni Servizio viene fornito così "come è" e "come disponibile". Etra Energia non offre alcuna garanzia che i Servizi corrispondano ai requisiti richiesti dal Cliente, o che siano ininterrotti, convenienti, sicuri o privi di errori. Etra Energia non assume responsabilità per danni, pretese o perdite, dirette o indirette, derivanti al Cliente per il mancato e/o difettoso funzionamento delle apparecchiature elettroniche del Cliente stesso o di terzi, inclusi gli Internet Service Providers, di collegamenti telefonici e/o telematici non gestiti direttamente da Etra Energia o da persone di cui questa debba rispondere. Etra Energia non potrà essere ritenuta inadempiente alle proprie obbligazioni, né responsabile dei danni conseguenti alla mancata prestazione dei Servizi a causa dell'errato o mancato funzionamento del mezzo elettronico di comunicazione per cause poste al di fuori della sfera del proprio prevedibile controllo, compresi, in via esemplificativa, incendi, disastri naturali, mancanza di energia, indisponibilità delle linee di collegamento telefoniche o di altri fornitori dei servizi di rete, malfunzionamento dei calcolatori e di altri dispositivi elettronici, anche non facenti parte integrante della rete Internet, malfunzionamento dei software installati dal Cliente, nonché da azioni di altri utenti o di altre persone aventi accesso alla rete. Etra Energia non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile per qualsiasi tipo di danno, diretto o indiretto, derivante al Cliente ovvero a terzi: (i) dall'uso o dalla impossibilità di utilizzare i Servizi; (ii) dalla eventuale interruzione dei Servizi; (iii) da accesso non autorizzato ovvero da alterazione di trasmissioni o dati del Cliente, incluso, tra l'altro, l'eventuale danno, anche economico, dallo stesso Cliente eventualmente subito per mancato profitto, uso, perdita di dati o di altri elementi intangibili.

8. MANLEVA

Il Cliente si impegna ad utilizzare i Servizi esclusivamente per scopi leciti e ammessi dalle vigenti disposizioni di legge applicabili, dagli usi e consuetudini, dalle regole di diligenza, in ogni caso senza ledere diritti di qualsivoglia terzo e ponendo particolare riguardo alle norme di protezione dei dati, alle leggi in materia di protezione della proprietà intellettuale e industriale. Il Cliente si assume interamente ed esclusivamente ogni responsabilità sul contenuto dei dati inviati da parte sua o a suo nome da terzi tramite i Servizi, riconoscendosene unico responsabile e sollevando Etra Energia, nonché i soggetti ad essa collegati o da essa controllati, i suoi rappresentanti, i dipendenti nonché qualsivoglia partner di Etra Energia da qualsivoglia conseguente richiesta di danno o rivalsa e rimborsando Etra Energia di ogni costo derivante da pretese o azioni di terzi nei suoi confronti per danni causati dal Cliente o da persone autorizzate dal Cliente ad accedere ai Servizi.

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

9. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

Etra Energia S.r.l. si riserva di apportare modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di utilizzo – che tuttavia non potranno ledere alcun diritto già acquisito dai Clienti – dandone informazione ai medesimi, con l'invito a prendere conoscenza dei contenuti delle modifiche o integrazioni nell'apposita sezione dedicata al Servizio EtraEnergiaClick sul sito www.etraenergia.it o sull'Applicazione EtraEnergia App gas e luce.

L'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente costituirà una conferma della sua volontà di aderire alle condizioni generali, alle eventuali condizioni particolari e alle relative successive modificazioni. Il Cliente avrà facoltà di revocare ogni singolo Servizio nel caso in cui non intenda accettare tali nuove condizioni, secondo le modalità indicate al successivo articolo 10.

10. DIRITTO DI RECESSO DEL CLIENTE

Il Cliente prende atto che le condizioni generali sono comunque soggette al decreto legislativo 6.9.2005 n. 206 (e ss.mm.ii.) – Codice del Consumo a norma del quale si precisa che i costi di installazione e/o di connessione telematica relativi alla rete Internet sono ad esclusivo carico dello stesso. È comunque riconosciuto al Cliente il diritto di cessare ciascun Servizio in ogni momento, senza alcuna penalità, attraverso comunicazione scritta da inviare all'indirizzo mail "servizio.clienti@etraenergia.it".

11. DATI PERSONALI

Ai fini dell'adesione il Cliente dovrà fornire alcuni dati personali il cui trattamento avverrà nel rispetto delle disposizioni contenute nel Regolamento Europeo 2016/679 (in seguito, anche "GDPR") e nella normativa italiana di armonizzazione e con le modalità e finalità comunicate nell'informativa privacy pubblicata sul sito www.etraenergia.it e sull'Applicazione EtraEnergia App gas e luce.

Il Cliente dichiara e garantisce che i propri dati personali forniti a Etra Energia sono completi, corretti e veritieri e si impegna ad aggiornarli tempestivamente.

12. DIVIETO DI CESSIONE O DI USO COMMERCIALE DEI SERVIZI

Il diritto del Cliente di usare ciascun Servizio è personale e non cedibile. Al Cliente è fatto divieto di rivendere o fare qualsiasi altro uso commerciale dei Servizi.

13. SOSPENSIONE E/O INTERRUZIONE DEI SERVIZI DA PARTE DI Etra Energia

I Servizi verranno forniti a tempo indeterminato. Etra Energia potrà in ogni momento, e senza nessun preavviso, sospendere o interrompere definitivamente l'erogazione di uno o di entrambi i Servizi. In particolare, Etra Energia potrà interrompere l'erogazione di ciascun Servizio, con effetto immediato e senza bisogno di comunicazione preventiva, nei seguenti casi:

a) quando il Cliente non fornisca dati personali aggiornati, completi, corretti e veritieri;

b) quando il Cliente utilizzi il Servizio per fini illegali;

c) quando il Cliente utilizzi il Servizio per la trasmissione o lo scambio di virus;

d) quando il Cliente violi le condizioni generali o i termini e le condizioni particolari applicabili al Servizio.

14. LEGGE APPLICABILE E FORO ESCLUSIVO

Il presente accordo è regolato dalle leggi dello Stato Italiano. Nel caso in cui alcune delle disposizioni contenute nel presente accordo fossero ritenute invalide, nulle e/o, comunque non applicabili in forza delle vigenti disposizioni di legge, le restanti dovranno comunque considerarsi pienamente valide ed efficaci.

Per ogni controversia riguardante l'interpretazione, l'esecuzione, la validità e l'efficacia delle presenti condizioni generali di utilizzo, nel caso di Cliente "consumatore" (secondo la definizione di cui all' art. 3 del Codice del Consumo), sarà esclusivamente competente il Foro di residenza o di domicilio elettivo del Cliente. Per tutti gli altri Clienti non riconducibili a detta definizione, sarà esclusivamente competente il Foro di Treviso, come previsto e specificamente approvato nel Contratto di fornitura in essere.

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

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

Interessati	Gli utenti web che decidono di fruire dei Servizi Online dello Sportello EtraEnergiaClick e/o coloro i quali decidano di fruire dei servizi dell'applicazione EtraEnergia App gas e luce.
Titolare del trattamento	Il Titolare è Etra Energia S.r.l., con sede in Via del Telarolo 9, 35013 Cittadella (PD) numero di telefono 800 766 858, posta elettronica certificata etraenergia@pec.gruppohera.it.
Dati Personali Raccolti	I dati personali che saranno trattati sono i seguenti: Ai fini della registrazione e utilizzo dello Sportello EtraEnergiaClick e/o dell'applicazione EtraEnergia App gas e luce, Le sono richiesti i seguenti dati personali: - Nome Cognome e luogo di nascita, - Codice fiscale e/o P.IVA, - Codice Cliente, - Codice Contratto, - Indirizzo di posta elettronica, - Username in formato mail (da Lei liberamente scelto) ed ogni altro dato (a titolo esemplificativo, il numero IP connesso alla richiesta di registrazione e/o il numero di telefono) si rendesse necessario al soddisfacimento dei servizi. La informiamo inoltre che potranno essere trattati, per le finalità di svolgimento online di attività precontrattuali, contrattuali, richieste per ricevere eventuali chiarimenti riguardanti, a titolo esemplificativo, i propri contratti, le proprie bollette e i pagamenti, anche i seguenti dati: - relativi al contratto di fornitura (se già in essere), - indirizzo di recapito fatture.
Base giuridica	Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sulle seguenti basi giuridiche: 1) l'esecuzione del contratto con Lei in essere o di misure precontrattuali, compreso il soddisfacimento delle Sue richieste, in relazione alle lettere a) b) c) d) e f) di cui al paragrafo "Finalità" che segue; 2) l'adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria in relazione alla lettera e) di cui al paragrafo "Finalità" che segue; 3) il perseguimento di legittimo interesse in relazione alle lettere f), h) e n) di cui al paragrafo "Finalità" che segue; 4) il Suo consenso per una o più finalità specifiche in relazione alle lettere l) e m) di cui al paragrafo "Finalità" che segue; 5) la previsione di cui all'articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy") in relazione alle attività di trattamento previste dalla lettera g) del paragrafo "Finalità" che segue; 6) la previsione di cui all'articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy per le attività previste dalla lettera i. di cui al paragrafo "Finalità" che segue.
Finalità	Il trattamento dei dati personali che intendiamo effettuare ha esclusivamente le seguenti finalità: a) consentire l'iscrizione ai servizi, garantendo l'identificazione del soggetto iscrivente; b) gestire il Suo account relativo allo Sportello EtraEnergiaClick e/o all'applicazione EtraEnergia App gas e luce e consentire, qualora Lei ne faccia richiesta, l'associazione dell'account ad una o più forniture erogate; c) consentire le attività contrattuali e/o precontrattuali richieste; d) acquisire le informazioni necessarie alla gestione degli eventuali reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi, in particolare, la gestione delle richieste dell'utente inoltrate attraverso la sezione "Assistenza"; e) adempiere ad obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria; f) gestire eventuale contenzioso conseguente ai servizi richiesti; 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; h) svolgere indagini per la rilevazione della soddisfazione della clientela e migliorare i servizi offerti, nonché fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali; i) effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, previa verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni. Solo con il Suo esplicito consenso, totalmente libero e revocabile, indipendente rispetto all'esecuzione dei servizi sottostanti, i dati potranno essere utilizzati per: l) finalità promozionali, come l'invio di comunicazioni aventi per oggetto promozioni, offerte commerciali per prodotti o servizi diversi da quelli di cui alla lettera g); m) lo svolgimento di analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi conformi ai Suoi interessi. Il consenso di cui sopra è totalmente libero ed indipendente rispetto all'esecuzione del servizio/rapporto contrattuale sottostante. Inoltre, i Suoi dati personali potranno essere trattati per: n) svolgere attività di marketing di cui alla lettera l) relativa a prodotti e servizi di Etra Energia, basato su categorie ampie di appartenenza del Cliente (ad esempio, famiglia, giovani, business, fascia di età, tipologia di servizio e/o prodotto usufruito) sempre che Lei non si opponga, in qualsiasi momento, a tale trattamento.
Facoltà di Revoca del consenso	Lei ha la possibilità di revocare il Suo consenso inviando una richiesta scritta a Etra Energia S.r.l., Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD), oppure inviando una email a servizio.clienti@etraenergia.it. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.
Natura del conferimento	Il conferimento dei dati di cui alle finalità lettere a) b) c) d) e) f) è obbligatorio: l'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità per Etra Energia S.r.l. di erogarLe i servizi richiesti. Il conferimento dei dati per le altre finalità è invece facoltativo. Può, quindi, decidere di non prestare il consenso e/o di negare la possibilità di trattare dati già disponibili.
Modalità	I Suoi dati personali saranno trattati, con strumenti automatizzati e non automatizzati, con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi. I dati personali saranno trattati anche mediante: 1) l'uso di sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata; 2) comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, messaggi del tipo Mms (Multimedia Messaging Service) o Sms (Short Message Service) o di altro tipo; 3) l'impiego del telefono e della posta cartacea. I dati potranno essere incrociati, per finalità di aggiornamento, con altri dati in legittimo possesso di Etra Energia o forniti dallo stesso Cliente in altre circostanze.
Destinatari	I dati da Lei forniti non saranno diffusi in alcun modo. Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti da Società terze, appartenenti o meno al Gruppo Hera, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo. 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. Qualora previsto da norme di legge, i suoi dati personali potranno essere comunicati a Pubbliche Amministrazioni, per fini istituzionali.
Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea	Suoi Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. I Suoi dati personali potranno essere trasferiti in Paesi extra-UE, in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.
Periodo di conservazione dei dati	Il trattamento dei Suoi dati personali avverrà sino a Sua richiesta di recedere dallo Sportello EtraEnergiaClick e/o dall'applicazione EtraEnergia App gas e luce. Nel caso di stipulazione contrattuale, i Suoi dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale, e anche dopo la cessazione del rapporto per la durata necessaria all'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e dei conseguenti adempimenti di legge. Nel caso in cui il Cliente abbia rilasciato esplicito consenso alle attività di cui alle lettere l) e m) delle Finalità, il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso. Per le Finalità di cui alle lettere g), h), i) e n) il trattamento potrà avere durata fino all'esercizio del Suo rifiuto o esercizio del diritto di opposizione. I dati presentati in sede di reclamo o richiesta di informazioni verranno trattati per tutta la durata necessaria alla corretta gestione del reclamo stesso o della stessa richiesta di informazioni, o anche successivamente nei limiti dei termini prescrizionali per l'espletamento di eventuali adempimenti di legge.
Diritti dell'interessato	Lei ha il diritto di ottenere, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che la riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del REG UE 2016/679) a mezzo e-mail all'indirizzo servizio.clienti@etraenergia.it oppure tramite PEC a etraenergia@pec.gruppohera.it.
Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.
Data Protection Officer	Dal 1° di luglio 2026 il DPO potrà essere contatto al seguente indirizzo e-mail dpo@etraenergia.it

CG_SERVIZIO_CLICK_COM
Rev. 11 del 07/2026

Gentile Cliente,

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

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

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

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

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

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

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

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

Con l'occasione Le inviamo cordiali saluti.

Etra Energia S.r.l.

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODELLO

Il modello è predisposto per la lettura ottica.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ETRA energia
Società del Gruppo Hera

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA DEI DATI CATASTALI IDENTIFICATIVI DELL'IMMOBILE PRESSO CUI E' ATTIVATA L'UTENZA

(Art. 1, comma 333, Legge n° 311 del 30/12/2004)

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

NUMERO PRESA: _____
solo per contratti di energia elettrica

IL/LA SOTTOSCRITTO/A

Persone Fisiche

COGNOME E NOME: _____

NATO A: _____ IL _____

DOMICILIO FISCALE: _____

CODICE FISCALE: _____

Persone non fisiche

DENOMINAZIONE: _____

DOMICILIO FISCALE: _____

CODICE FISCALE: _____

PARTITA IVA: _____

RAPPRESENTATO DA: _____

IN QUALITA' DI: _____

CON RIFERIMENTO ALL'INDIRIZZO DI FORNITURA:

indicare: Via/Piazza/Corso etc.; numero civico, Comune, Provincia

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

Comune Amministrativo

Comune Catastale (solo se diverso dal Comune Amministrativo)

Indirizzo (solo per gli immobili urbani)

nº civico _____ Edificio _____ Scala _____ Piano _____ Interno _____

Dati Catastali dell'immobile

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

Foglio _____ Subalterno _____

Particella _____ Segue Particella / _____ [1] Tipo Particella _____ [2]

1 Compilare solo per gli immobili di Comuni per i quali vige il sistema del Catasto Tavolare riportando i 4 caratteri del denominatore

2 Compilare solo per gli immobili diversi da quelli urbani siti nelle provincie di Trento e Bolzano, indicando i valori F = fondiaria o E = edificale

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

☐ Immobile non ancora iscritto al catasto

☐ Utenza non relativa ad un immobile ovvero immobile non iscrivibile in catasto

Firma Cliente

Data __ / __ / __

_____
Timbro e firma in caso di persona non fisica

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

Istruzioni sul Diritto di Recesso (Ripensamento) ai sensi dell'art.49, comma 4, del Codice del consumo

Diritto di recesso

Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni dal giorno della conclusione del contratto ovvero entro 30 giorni solari dalla conclusione del contratto nel caso in cui lo stesso sia stato concluso nel contesto di una visita non richiesta presso l'abitazione del Cliente.
Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informare Etra Energia S.r.l della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto:
- inviando una raccomandata con ricevuta di ritorno in via Via del Telarolo, 9 -35013 Cittadella (PD)
- una e-mail a servizio.clienti@etraenergia.it

Tale comunicazione deve contenere almeno nome e cognome del Cliente, il numero del POD e/o del PDR e l'indirizzo di fornitura, in modo da
identificare univocamente il Cliente stesso A tal fine può utilizzare anche il modulo tipo di recesso allegato.
Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso come sopra indicato. Al riguardo fanno fede i termini di invio.
Le necessarie procedure per dare corso al Suo contratto partiranno solo successivamente al trascorrere del ricordato termine di 14 o 30 giorni. Lei ha comunque la facoltà di richiedere di iniziare la prestazione di servizi o la fornitura durante il periodo di 14 o 30 giorni sopra ricordato, presentando richiesta espressa.

Effetti del recesso

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

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

Spett. le	
Società	**Etra Energia S.r.l.**
Indirizzo	**Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD)**

Luogo e data	

RECESSO DAL CONTRATTO PER ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

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

con la presente notifica il **recesso dal contratto di fornitura** (richiesta di fornitura):

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

sottoscritto in data

per il <u>punto di riconsegna</u> identificato dal:

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

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

Comune		Provincia	
Indirizzo		C.A.P.	

Firma	

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

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