

**Definizioni**

**Autorità o AEEGSI:** l'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico, istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481, è il soggetto pubblico incaricato di regolare con proprie deliberazioni le condizioni economiche e la qualità del servizio gas ed energia elettrica. I testi integrali delle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico possono essere consultati e scaricati dal sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) (sezione Atti e provvedimenti).

**Accesso per sostituzione nella fornitura (switching):** l'accesso richiesto all'impresa di distribuzione dal Fornitore entrante che intende avviare una nuova fornitura presso i punti di riconsegna e/o prelievo forniti, fino alla data di sostituzione, da un altro/i utente/i.

**Cessazione amministrativa del PdR per morosità:** azione finalizzata a cessare il servizio di distribuzione e ad estinguere la responsabilità di prelievo dell'utente del servizio di distribuzione presso il PdR corrispondente al contratto risolto per inadempimento; a seguito della cessazione amministrativa il Cliente, per ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo Contratto di fornitura.

**Chiusura del PdR per sospensione della fornitura per morosità:** azione finalizzata alla sospensione temporanea della fornitura a seguito della morosità del Cliente finale titolare del/i medesimo/i PdR, consistente in una delle seguenti operazioni: - chiusura da remoto o in loco dell'elettro-valvola di intercettazione del flusso del gas, in caso di punto di riconsegna telegestito; - chiusura in loco e sigillatura della valvola posta a monte del misuratore, in caso di punto di riconsegna non telegestito; - altra operazione equivalente.

**Cliente o Cliente finale:** è il soggetto che richiede la fornitura dell'energia elettrica e/o del gas con applicazione delle condizioni economiche riservate ai Clienti del mercato libero proposte dai Fornitori, nel rispetto delle disposizioni previste dal Codice di condotta commerciale e delle disposizioni in materia di condizioni contrattuali e di qualità codificate dall'Autorità.

**Cliente BT:** Cliente finale allacciato alla rete di Distribuzione alimentato in bassa tensione.

**Cliente Domestico:** si intende il Cliente che utilizza il gas e/o l'energia elettrica per alimentare applicazioni in locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage, purché l'utilizzo sia effettuato con un unico punto di riconsegna e/o punto di prelievo per l'abitazione e i locali annessi o pertinenti ed il titolare del punto sia una persona fisica.

**Cliente finale titolare di POD e/o PdR disalimentabile:** è il Cliente finale per il quale, in caso di morosità, può essere richiesta da parte dell'esercente la vendita la sospensione della fornitura.

**Cliente finale titolare di POD e/o PdR non disalimentabile:** è il Cliente finale, individuato ai sensi della regolazione vigente, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura richiesta da parte dell'esercente la vendita.

**Cliente Non Domestico (Usi diversi):** si intende il Cliente che utilizza il gas e/o l'energia elettrica per usi diversi (ad esempio per usi industriali, artigianali).

**Codice del consumo:** Decreto legislativo 6 settembre 2005, n.206 e ss.mm.ii

**Codice di condotta commerciale:** Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, Allegato A della delibera ARG/com 104/10 e ss.mm.ii..

**CRDG:** Codice di Rete tipo per la Distribuzione di gas naturale, approvato con delibera 108/06 e ss.mm.ii..

**Proposta:** il modulo della Proposta di Adesione Contrattuale per la Fornitura di Gas e/o Energia Elettrica - mercato libero - con cui il Cliente propone di aderire al Contratto per la fornitura di gas naturale e/o energia elettrica.

**Contratto:** il Contratto per la fornitura del gas naturale e/o energia elettrica al Cliente, formato dalla Proposta, dalle presenti Condizioni Generali e dai relativi allegati.

**Distributore Gas:** la società che gestisce l'impianto di Distribuzione del gas e il servizio di trasporto del gas sulla rete di gasdotti locali dal punto di alimentazione al punto di riconsegna del Cliente.

**Distributore Elettrico:** impresa esercente l'attività di Distribuzione ai sensi dell'articolo 9 del D.lgs n.79/99, alla cui rete è connesso il/i POD del Cliente.

**Fornitori:** Estra Energie S.r.l., con sede legale a Siena, Viale Toselli n.9/A e/o E.s.tr.a. Elettricità S.p.A., con sede legale in Prato, Via Ugo Panziera n.16.

**Gruppo di misura (o Misuratore):** la parte dell'impianto di alimentazione che serve per l'intercettazione, la misura del gas e il collegamento all'impianto interno del Cliente.

**Gruppo di misura accessibile:** il gruppo di misura per cui l'accesso al segnannte è sempre possibile senza che sia richiesta la presenza del Cliente finale.

**Gruppo di misura non accessibile:** è il misuratore per cui l'accesso al segnannte del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del PdR o di altra persona da questi incaricata.

**Gruppo di misura con accessibilità parziale:** è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; a tale misuratore l'Impresa di Distribuzione può normalmente accedere in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato.

**Impianto di Distribuzione:** la rete integrata di gasdotti locali a cui è allacciato l'impianto interno del Cliente, costituita dall'insieme dei punti di alimentazione della rete di gasdotti locali, dalla rete, dai gruppi di riduzione intermedi e finali, dagli impianti di derivazione di utenza fino ai punti di consegna e dai gruppi di misura installati presso il Cliente.

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

**Interruzione della fornitura:** operazione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del Cliente finale. L'esecuzione dell'interruzione dell'alimentazione comporta la risoluzione del contratto e determina la cessazione del servizio di distribuzione. Per ottenere la riattivazione della fornitura, il Cliente finale dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo contratto di fornitura.

**Morosità del Cliente finale:** è l'inadempimento del pagamento degli importi dovuti dal Cliente finale all'esercente la vendita in base al relativo contratto di fornitura.

**Parti:** i Fornitori e il Cliente.

**Punto di prelievo (POD):** il punto fisico in cui l'energia elettrica viene consegnata dal Fornitore e prelevata dal Cliente finale.

**Punto di riconsegna (PdR):** il punto di confine tra l'impianto di Distribuzione e l'impianto del Cliente finale, dove il Distributore riconsegna il gas per la fornitura al Cliente.

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

**Sospensione della fornitura di gas e/o di energia elettrica per morosità:** è la mancata consegna fisica del gas naturale e/o dell'energia elettrica a uno o più PdR/ POD a seguito della morosità del Cliente finale titolare dei medesimi PdR/POD.

**TIQE:** Testo Integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015, Allegato A della delibera ARG/elt 198/11 e ss.mm.ii..

**TIQV:** Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale di cui alla delibera ARG/com 164/08 e ss.mm.ii..

**TIT:** Testo Integrato delle disposizioni dell'AEEGSI per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015, Allegato A alla delibera ARG/elt 199/11 e ss.mm.ii..

**TIME:** Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico per l'erogazione del servizio di misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015, Allegato B alla delibera ARG/elt 199/11 e ss.mm.ii..

**TIC:** Testo Integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione, Allegato C alla delibera ARG/elt 199/11 e ss.mm.ii..

**TIMG:** Testo Integrato Morosità Gas, Allegato A) alla Delibera ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii..

**TIOME:** Testo Integrato Morosità Elettrica, Allegato A) alla Delibera 258/2015/R/com e ss.mm.ii..

**TISG:** Testo Integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale (settlement), Allegato A alla delibera 229/2012/R/gas e ss.mm.ii..

**TIV:** Testo Integrato Vendita, Allegato A della delibera 301/2012/R/EEL e ss.mm.ii. recante "Aggiornamento del Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico per l'erogazione dei servizi di vendita di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali".

**TIVG:** Testo Integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo reti urbane, Allegato A della delibera ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii..

**Art.1 Oggetto e ambito di applicazione**

**1.1** Le presenti Condizioni Generali disciplinano i rapporti contrattuali, in ipotesi anche contestualmente attivati, di somministrazione di gas naturale e di energia elettrica tra il Cliente e, quali parti fornitrici, rispettivamente Estra Energie e E.s.tr.a. Elettricità (di seguito: Fornitori).

**1.2** I rapporti contrattuali di cui al primo comma sono altresì disciplinati dal contenuto della Proposta, dalle Condizioni Particolari, che, se derogatorie, prevalgono sulle Condizioni Generali, nonché da eventuali altri allegati, documenti tutti che il Cliente, con la sottoscrizione della Proposta, dichiara di ben conoscere ed accettare.

**1.3** I rapporti contrattuali di cui al primo comma, benché contestualmente attivati e congiuntamente regolamentati dalle presenti Condizioni Generali, debbono considerarsi a tutti gli effetti come autonomi tra loro.

**1.4** I rapporti contrattuali di cui al primo comma hanno ad oggetto la fornitura di gas naturale ed energia elettrica, rispettivamente, a Clienti Domestici con consumi di gas naturale fino a 200.000 mc. annui o alimentati in bassa tensione e a Clienti Non Domestici, titolari di utenze di energia elettrica e gas, alimentati in bassa tensione e non, nonché con consumi di gas fino a 200.000 mc/anno.

**1.5** Il Cliente, con la sottoscrizione del contratto/i, conferisce rispettivo mandato con rappresentanza ai Fornitori (Estra Energie e/o E.s.tr.a. Elettricità) affinché procedano in suo nome e per suo conto a sottoscrivere la comunicazione di recesso al precedente fornitore. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

**Art.2 Norme applicabili**

**2.1** Ai rapporti contrattuali oggetto delle presenti Condizioni Generali trovano applicazione tutte le deliberazioni, già emanate ed emanande, aventi carattere inderogabile, dall'AEEGSI, ovvero da altri Enti e/o Autorità competenti. I riferimenti alle deliberazioni dell'AEEGSI sono da intendersi comprensivi delle successive modifiche ed integrazioni rispetto al testo inizialmente approvato. Le deliberazioni risultano pubblicate sul sito [internet.www.autorita.energia.it](http://internet.www.autorita.energia.it). Tutti i riferimenti normativi nazionali citati nel Contratto e nei suoi allegati sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche e integrazioni. Tali riferimenti sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Il presente Contratto sarà modificato di diritto mediante l'inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche obbligatorie definite dall'AEEGSI stessa.

**Art.3 Conclusione dei contratti e legittimazione**

**3.1** I contratti si perfezionano mediante la sottoscrizione, da parte del Cliente, della Proposta di adesione contrattuale per la fornitura di gas naturale e/o energia elettrica, e la successiva accettazione da parte dei Fornitori che potrà intervenire: (a) mediante comunicazione scritta via posta o via e-mail ai riferimenti indicati dal Cliente, ovvero (b) mediante l'attivazione della/e richiesta/e di fornitura. Laddove nessuna delle modalità di perfezionamento del Contratto dovesse intervenire nel termine di giorni 45 (quarantacinque) dalla sottoscrizione della Proposta, questa è da intendersi rifiutata. La Proposta si considera irrevocabile ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1329 codice civile per il termine di giorni 45 (quarantacinque) dalla sua sottoscrizione. La proposta formulata on-line si considera "sottoscrizione" a tutti gli effetti del Contratto. L'accettazione potrà legittimamente intervenire anche limitatamente ad una delle due forniture richieste.

**3.2** Laddove il sottoscrittore della Proposta non sia il proprietario dell'immobile ove insistono le utenze da somministrare, egli, unitamente alla sottoscrizione della Proposta, dovrà fornire ai Fornitori il titolo in base al quale egli ha la disponibilità di detto immobile.

**Art.4 Diritto di ripensamento**

**4.1** Il Cliente domestico, ai sensi del Codice di condotta commerciale, potrà esercitare il diritto di ripensamento dal contratto negoziato fuori dei locali commerciali del Fornitore (ad es. a casa del Cliente o in un centro commerciale) ovvero concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad es. mediante telefono, Internet, ecc.), senza oneri e senza dover fornire motivazione alcuna, anche con riferimento a uno solo dei due contratti.

Il ripensamento dovrà essere esercitato in forma scritta, tramite dichiarazione esplicita (raccomandata a/r, lettera semplice per posta, fax o posta elettronica) o utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione dal Fornitore, entro: i) 14 giorni dalla conclusione del contratto; ii) 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta, nel caso di proposta contrattuale da parte del Cliente domestico.

**4.2** Qualora il contratto di fornitura venga concluso con un Cliente domestico fuori dei locali commerciali ovvero a distanza, le attività necessarie all'esecuzione del contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento di cui al comma precedente, salvo che il Cliente presenti un'espresa richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso tale termine. Detta richiesta non fa, in ogni caso, venire meno il diritto del Cliente di esercitare il ripensamento nei termini di legge. In tale ipotesi, e qualora non sia stata avviata la fornitura, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Estrà Energie e/o Estrà Elettricità i costi eventualmente sostenuti per l'attivazione, la voltura, l'intervento di lettura, la disattivazione della fornitura previsti dal Distributore e i costi riconosciuti al venditore dall'art. 11 del TIV, in una quota fissa pari ad Euro 23,00 per ciascuna prestazione eseguita. Qualora sia stata avviata la fornitura, il Cliente finale sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal contratto di fornitura sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

**4.3** La richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento non comporterà l'avvio della fornitura durante tale periodo, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura con il nuovo esercente la vendita rispetto alle normali tempistiche previste. Qualora a seguito di tale richiesta il Cliente eserciti il diritto di ripensamento nei confronti di Estrà Energie e/o Estrà Elettricità, la fornitura potrebbe:

- essere garantita, nei casi in cui non fosse già stata avviata dalle medesime Estrà Energie e/o Estrà Elettricità, dal precedente esercente la vendita qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto, oppure dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela nel caso di fornitura elettrica o il servizio di fornitura di ultima istanza nel caso di fornitura gas, per il tempo necessario a permettere al Cliente un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente stesso;
- essere avviata da Estrà Energie e/o Estrà Elettricità per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente.

Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del PdR e/o POD, il Cliente finale sarà tenuto a richiedere la disattivazione al Fornitore attuale, che provvederà ai sensi della regolazione vigente.

**Art.5 Durata contrattuale e diritto di recesso**

**5.1** I contratti, aventi decorrenza dal loro perfezionamento, sono a tempo indeterminato. È attribuito alle Parti, in conformità alla delibera AEEGSI n. 144/07 del 25.06.2007 e ss.mm.ii., il diritto di recedere liberamente dai contratti, o anche da uno solo di essi, con congruo termine di preavviso, vale a dire, per il Cliente:

(a) 1 (un) mese se Cliente Domestico, (b) 3 (tre) mesi se Cliente Non Domestico alimentato in bassa tensione e/o con consumi di gas non superiori ai 200.000 mc/anno. Per il/i Fornitore/i: 6 (sei) mesi.

I termini di preavviso decorrono dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento, da parte del/i Fornitore/i o del Cliente, della comunicazione di recesso, che dovrà essere inoltrata mediante raccomandata con ricevuta di ritorno.

**5.2** Se il Cliente recede non per transitare ad altro fornitore, bensì per cessare semplicemente la fornitura, il termine di preavviso è in ogni caso di 1 (un) mese a decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del/i Fornitore/i. Anche in tale ipotesi la comunicazione di recesso dovrà essere inoltrata dal Cliente mediante raccomandata con ricevuta di ritorno.

**5.3** Qualora, in violazione dei predetti artt. 5.1 e 5.2 non pervenga ad Estrà Energie nessuna comunicazione di recesso o non vengano rispettati i termini di preavviso ivi previsti, Estrà Energie si riserva la facoltà di addebitare al Cliente un onere aggiuntivo pari al prezzo della CMP (Componente Materia Prima) indicato nelle Condizioni Particolari applicato alla quota parte del Consumo Annuo come indicato nella Proposta e relativo al periodo di preavviso non rispettato.

**5.4** Nel Contratto in cui vi sia un punto alimentato in media tensione e/o nel caso in cui sia ricompreso almeno un punto alimentato in tensione diversa dalla bassa è previsto il recesso anticipato di 12 (dodici) mesi. E.s.tr.a. Elettricità, qualora il Cliente, in violazione di quanto stabilito nel presente articolo e nell'art. 5.1, receda anticipatamente dai predetti termini, fatta salva la facoltà da parte del Fornitore di agire giudizialmente per ottenere il risarcimento degli ulteriori danni subiti, si riserva l'ulteriore facoltà di addebitare al Cliente un onere aggiuntivo (a titolo di risarcimento dei costi sostenuti) pari a 0,1 €/KWh da applicarsi al Consumo Annuo indicato nella Proposta per il periodo intercorrente tra la data di effettivo passaggio all'altro fornitore e la data contrattualmente prevista di efficacia del recesso. Tale onere aggiuntivo non verrà applicato ai Clienti Domestici.

## Art.6 Oggetto ed attivazione delle forniture. Condizioni risolutive

**6.1** Estra Energie fornirà al Cliente, che li acquisterà, i quantitativi di gas naturale necessari al soddisfacimento del proprio fabbisogno al Punto di riconsegna, nel rispetto dei principi e degli standard di qualità previsti dalla normativa di settore. Il gas viene fornito al Punto di riconsegna alla pressione resa disponibile dal Distributore delle rete locale, talché Estra Energie non potrà essere ritenuta responsabile per le ipotesi di diminuzioni della pressione e comunque per ogni interruzione o diminuzione del gas somministrato dovuti a malfunzionamento o disfunzioni della rete di Distribuzione.

**6.2** E.s.t.r.a. Elettricità fornirà al Cliente, che li acquisterà, l'energia elettrica necessaria al soddisfacimento del proprio fabbisogno presso ciascun Punto di prelievo, tramite la rete di trasmissione nazionale e le reti di Distribuzione, cosicché l'energia elettrica consegnata avrà le caratteristiche nominali e le tolleranze previste dal gestore di rete competente. Il Cliente esonera pertanto E.s.t.r.a. Elettricità da responsabilità alcuna per ogni diminuzione o interruzione della fornitura dovuta a malfunzionamenti o disfunzioni delle reti di Distribuzione.

**6.3** La data di attivazione delle forniture è comunicata mediante specifica comunicazione ed indicata con la prima bolletta e, in ogni caso, sarà subordinata alle regole tecniche e amministrative del/i Distributore/i locale/i.

**6.4** Qualora, per cause non imputabili ad E.s.t.r.a. Elettricità, la data d'inizio della fornitura di energia elettrica per il Punto di prelievo non risulti compatibile con la data di decorrenza del servizio di trasporto dell'energia presso i medesimi punti di prelievo, la decorrenza della fornitura di energia elettrica si interverrà differita alla prima data utile successiva.

**6.5** La/e fornitura/e di gas e/o energia elettrica avranno inizio a condizione che:

- il Cliente abbia presentato tutti gli atti e i documenti necessari per la stipula del Contratto;
- esista già un adeguato allacciamento alla rete di Distribuzione locale in grado di garantire la portata richiesta;
- il Cliente sia dotato di un Impianto interno conforme ai requisiti stabiliti dalla normativa vigente; - abbia avuto buon esito la procedura di cambio del fornitore presso i Distributori locali. Qualora lo switching non possa avere esecuzione per cause non imputabili al Fornitore, questi ne darà comunicazione al Cliente ed il relativo contratto sarà da intendersi automaticamente risolto senza responsabilità di nessuna delle Parti del presente Contratto.

I fornitori, senza responsabilità alcuna delle Parti, si riservano altresì la facoltà di non dare esecuzione al contratto nelle ipotesi di:

- pregressa morosità del Cliente nei confronti del/dei Fornitore/i;
- esito negativo dell'eventuale verifica di solvibilità del Cliente.

**6.6** L'esecuzione dei contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è, inoltre, condizionata al fatto che:

- il Cliente non risulti sospeso per morosità al momento della richiesta di cambio fornitore; - il Cliente non risulti oggetto di una richiesta di indennizzo formulata ai sensi del comma 4.1.
- dell'Allegato B della deliberazione ARG/elt 191/09, da un venditore o dall'esercente la maggior tutela; - con riferimento al medesimo Cliente non siano stati eseguiti, da parte dell'Impresa di Distribuzione, uno o più interventi di interruzione dell'alimentazione del PdR, anche su un PdR diverso da quello per cui si chiede l'accesso.

Nei casi predetti casi sarà pertanto facoltà del Fornitore revocare la richiesta di switching o ritirare la richiesta di accesso per attivazione della fornitura presentata al distributore locale competente, secondo le modalità e tempistiche previste dalla regolazione vigente. Ai fini dell'esercizio di tale facoltà l'Impresa di distribuzione è tenuta a mettere a disposizione del Fornitore le seguenti informazioni relative al PdR e/o POD oggetto di richiesta di switching: a) l'eventuale chiusura del PdR e/o POD a seguito 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 PdR e/o POD distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; d) le date delle eventuali richieste di chiusura del PdR e/o POD per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; e) le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; f) l'accessibilità o meno del PdR.

## Art.7 Qualità del gas e modalità della fornitura

**7.1** Le Parti concordano di assumere come valide le determinazioni dei parametri di controllo della qualità effettuate dal Trasportatore su rete nazionale, sulla base delle vigenti normative di settore. Il gas viene fornito al Punto di riconsegna alla pressione resa disponibile dal Distributore sulla rete di Distribuzione, compatibilmente con le condizioni di esercizio dell'impianto di Distribuzione. Estra Energie non potrà essere in alcun modo ritenuto responsabile in caso di diminuzione o limitazione della pressione di somministrazione del gas riconducibile all'esercizio dell'impianto di Distribuzione.

## Art.8 Usi consentiti del gas naturale e dell'energia elettrica

**8.1** Al momento della sottoscrizione della Proposta, il Cliente indica gli usi che intende fare del gas e dell'energia elettrica. Nel caso in cui il Cliente usi il gas naturale e/o l'energia elettrica forniti per usi diversi da quelli dichiarati, il Fornitore interessato dall'uso vietato potrà sospendere o far sospendere immediatamente la fornitura o richiedere l'immediata sospensione al Distributore, salvo il risarcimento del danno. In caso di discordanza fra i dati comunicati dal cliente e quelli in possesso del distributore faranno fede quelli in possesso dello stesso distributore. Qualora il cliente intenda farne o faccia un uso diverso del gas naturale, è tenuto a chiedere la variazione al fornitore.

**8.2** Non sono consentiti prelievi eccedenti la potenzialità massima installata; il Cliente risponde di tutti i danni causati da un prelievo in eccesso. I Fornitori non potranno in alcun caso essere ritenuti responsabili per incidenti occorsi al Cliente o a terzi in conseguenza dell'uso del gas e/o dell'energia elettrica in modo improprio o senza l'osservanza delle norme di sicurezza.

**8.3** È vietata la rivendita o la cessione del gas e/o dell'energia elettrica a terzi, pena l'immediata sospensione delle forniture fino alla cessazione della condotta vietata e all'integrale rifusione del danno subito.

**8.4** La fornitura di energia elettrica non potrà essere utilizzata presso altre ubicazioni diverse dai punti di consegna o di prelievo indicati nella Proposta ed eventualmente nell'Allegato "Ulteriori Punti di prelievo", pena l'immediata sospensione della fornitura, salvo il risarcimento del danno.

## Art.9 Corrispettivi delle forniture

**9.1** Il Cliente è tenuto a pagare ai Fornitori, per le forniture eseguite, i prezzi finali risultanti dalle Condizioni Particolari predisposte per ognuna di esse ed allegate al presente Contratto; condizioni che il Cliente dichiara di aver esaminato, di ben conoscere, di accettare e di considerare parte essenziale ed integrante del Contratto.

**9.2** Quanto alla fornitura di energia elettrica, i corrispettivi saranno applicati anche all'energia elettrica relativa alle perdite di rete, quantificata secondo la disciplina vigente; inoltre, alle utenze sulle quali viene installato un misuratore orario verranno applicati i corrispettivi differenziati in funzione delle fasce previste dal TIV e riportati nelle Condizioni Particolari. Il prezzo si intende al netto delle imposte gravanti sui consumi dell'energia elettrica, degli oneri e delle maggiorazioni di sistema, che rimarranno a carico del Cliente, nonché dell'imposta sul valore aggiunto. Al fine di sostenere i costi commerciali, E.s.t.r.a. Elettricità porrà a carico del Cliente un corrispettivo pari al corrispettivo PCV di cui al TIV, periodicamente pubblicato e aggiornato dall'AEEGSI. E.s.t.r.a. Elettricità potrà altresì porre a carico del Cliente un corrispettivo di valore equivalente alla somma della componente UC1 e del corrispettivo PPE di cui al TIV, periodicamente pubblicato e aggiornato dall'AEEGSI, come specificato nelle Condizioni Particolari. Per quanto riguarda i corrispettivi di sbilanciamento e non arbitraggio verrà esclusivamente fatturato un corrispettivo di sbilanciamento, come specificato nelle Condizioni Particolari, moltiplicato per il parametro lambda corrispondente al livello di tensione del Punto di prelievo e definito dal TIV, mantenendo sollevato il cliente da eventuali maggiori costi e oneri. Saranno addebitate inoltre le spese di fatturazione come specificate nelle Condizioni Particolare. A copertura dei costi di dispacciamento, E.s.t.r.a. Elettricità applicherà gli oneri e le componenti tariffarie, di pertinenza del mercato libero, secondo quanto stabilito nelle delibere dell'AEEGSI, in particolare nel TIT, e di ogni altro onere accessorio per il mercato libero nella misura stabilita dall'AEEGSI nelle stesse delibere o in loro successive modifiche e integrazioni.

**9.3** Quanto alla fornitura di gas, il prezzo non include le accise, l'imposta sul valore aggiunto e gli altri oneri, fiscali e non, disposti per legge o per provvedimento delle autorità competenti, oneri che restano a carico del Cliente e i cui valori verranno indicati in bolletta. Il prezzo di cui sopra verrà calcolato con riferimento al potere calorifico superiore convenzionale (PCS) effettivo del gas distribuito nella località, misurato in condizioni standard ed i volumi saranno moltiplicati per un coefficiente correttivo "C" di adeguamento alla quota altimetrica ed alla zona climatica. Il coefficiente C non è applicato per i PDR dotati di correttori di volumi e nei casi previsti dall'AEEGSI. Informazioni circa le aliquote delle imposte sono disponibili presso

la sede dei Fornitori e sui siti internet [www.estraenergie.it](http://www.estraenergie.it) e [www.estraelettricità.it](http://www.estraelettricità.it). Il prezzo della fornitura sarà aggiornato automaticamente in base ai criteri di indicizzazione previsti nelle Condizioni Particolari, secondo la periodicità ivi indicata.

## Art.10 Mandati per il Contratto di dispacciamento e di trasporto e oneri per i relativi servizi

**10.1** Per quanto attiene alla fornitura di energia elettrica, E.s.t.r.a. Elettricità provvederà a stipulare per il Punto di prelievo e per conto del Cliente, il contratto di trasporto con il Distributore locale elettrico ed il contratto di dispacciamento con Terna. A tal fine il Cliente conferisce sin d'ora, con la sottoscrizione del presente Contratto e per tutta la sua durata, mandato senza rappresentanza ex art. 1705 del Codice Civile ad E.s.t.r.a. Elettricità, attribuendole altresì i seguenti poteri esercitabili in via alternativa:

- facoltà di conferire a sua volta mandato con rappresentanza a società controllata dalla stessa e/o controllata dalla medesima controllante e/o terze, affinché quest'ultima agisca in nome e per conto di E.s.t.r.a. Elettricità per la stipulazione di uno o più dei suddetti contratti, nonché di revocare e sostituire la stessa;
- facoltà di stipulare i predetti contratti, sia congiuntamente che disgiuntamente, con altra/e società controllate dalla stessa e/o controllate dalla medesima controllante ed incaricate dalla stessa E.s.t.r.a. Elettricità; facoltà di incaricare direttamente altra/e società dalla stessa controllate e/o controllate dalla medesima controllante e/o terze, per la stipulazione dei predetti contratti in nome proprio e per conto del Cliente.

**10.2** Il mandato deve intendersi a titolo gratuito. Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione ed a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra. Infine, il Cliente delega sin d'ora E.s.t.r.a. Elettricità a richiedere i dati storici di consumo di energia elettrica, degli ultimi 24 mesi, al Distributore elettrico locale di competenza.

Rimane inteso che, ai sensi dell'art. 1715 del Codice Civile, E.s.t.r.a. Elettricità non sarà responsabile del corretto adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto di dispacciamento dell'energia elettrica stipulato con Terna e del contratto di trasporto stipulato con il Distributore elettrico. Il Cliente dichiara di non avere obbligazioni insolute relative a precedenti contratti di somministrazione, trasporto e dispacciamento.

**10.3** Con la sottoscrizione del presente Contratto il Cliente, conferisce altresì ad E.s.t.r.a. Elettricità Mandato con rappresentanza a titolo gratuito a sottoscrivere il "Contratto per il Servizio di Connessione alla rete elettrica", allegato al contratto di trasporto (di seguito "Mandato alla Connessione") per tutti i punti di prelievo oggetto del presente Contratto.

**10.4** Il Cliente ha la facoltà di revocare Mandato alla Connessione conferito ad E.s.t.r.a. Elettricità relativamente ai soli punti di prelievo connessi alla rete ad un livello di tensione diverso dalla bassa tensione. Tale revoca dovrà essere comunicata alla Società in forma scritta mediante raccomandata A/R.

**10.5** Il Cliente, con la sottoscrizione del presente Contratto, conferisce ad E.s.t.r.a. Elettricità Mandato senza rappresentanza ad inoltrare al Distributore elettrico eventuali proprie richieste di esecuzione di prestazioni inerenti la connessione dei siti alla rete elettrica di cui al TIQE. Fermo restando il pagamento degli importi di competenza del Distributore previsti per le singole prestazioni dall'Allegato C - TIC alla delibera ARG/elt 199/11 e ss.mm.ii., il Cliente riconoscerà ad E.s.t.r.a. Elettricità, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente, un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 del TIV, come aggiornato dalla normativa di volta in volta vigente. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, rientrano tra le prestazioni indicate anche le seguenti: attivazioni e nuove connessioni, sudenti e vulture, modifiche contrattuali e anagrafiche, spostamenti impianti-presenza-GDM, disattivazioni, verifiche, variazioni potenza. E.s.t.r.a. Elettricità cesserà di dare corso alle richieste del Cliente alla data di cessazione per qualsivoglia causa del contratto. In caso di risoluzione anticipata del Contratto, i diritti resteranno acquisiti a titolo gratuito da E.s.t.r.a. Elettricità.

**10.6** Si intendono a carico del Cliente i corrispettivi per il servizio di trasporto nonché tutti gli oneri derivanti dal contratto di dispacciamento come determinati dalla Delibera AEEGSI n. 111/06 e ss.mm.ii. e della Delibera 107/09 e ss.mm.ii.. In particolare gli oneri della Delibera 111/06 e ss.mm.ii. e gli oneri della Delibera 107/09 e ss.mm.ii., saranno fatturati utilizzando i valori noti e pubblicati dalle autorità competenti (AEEGSI - Terna S.p.a.) il primo giorno successivo al mese di competenza.

## Art.11 Modalità e frequenza di rilevazione dei consumi e del loro calcolo

### Gas

**11.1** Il consumo del gas naturale viene misurato mediante il Gruppo di misura ed espresso in metri cubi. Il Cliente provvederà all'autolettura del Gruppo di misura, a mezzo del servizio indicato in fattura, secondo le modalità e i tempi ivi specificati e con la medesima periodicità di fatturazione dei consumi prevista dall'art. 12. Il Fornitore di gas naturale (Estra Energie) si riserva in ogni caso la facoltà di utilizzare i dati di misura rilevati dal Distributore, il quale deve provvedere ad effettuare i tentativi di lettura secondo le tempistiche e le modalità indicate nel TIVG.

Il calcolo dei consumi stimati sarà effettuato sulla base delle letture o autoletture del misuratore. In presenza di più autoletture, verranno prese in considerazione le sole autoletture trasmesse nell'intervallo di tempo indicato dal Fornitore e comunicato al Cliente. L'attribuzione dei consumi avverrà su base giornaliera in applicazione dei profili di prelievo standard stabiliti dall'AEEGSI con delibera n. 17/07 del 02/02/2007 e ss.mm.ii..

La fatturazione fra una lettura effettuata dal Distributore gas o autolettura e quella successiva potrà avvenire sulla base dei consumi presunti, stimati dal Fornitore di gas naturale (Estra Energie) sulla base dei consumi storici del Cliente, con conguaglio alla successiva lettura o autolettura.

**11.2** Estra Energie utilizza i dati di misura rilevati dal Distributore, il quale, ai sensi del TIVG, è tenuto ad effettuare tentativi di lettura dei Contatori con le seguenti tempistiche e modalità:

- a. per i punti di riconsegna con consumi fino a 500 Smc/anno, almeno 1 (un) tentativo di raccolta nell'anno civile con intercorrenza massima di 13 (tredici) mesi e minima di 6 (sei) mesi fra due tentativi consecutivi;
- b. per i punti di riconsegna con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno, almeno 2 (due) tentativi di raccolta nell'anno civile con intercorrenza massima di 7 (sette) mesi e minima di 3 (tre) mesi fra due tentativi consecutivi;
- c. per i punti di riconsegna con consumi superiori a 5.000 Smc/anno, ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili, 1 (un) tentativo di raccolta mensile con intercorrenza minima di 25 (venticinque) giorni e massima di 35 (trentacinque) giorni fra due tentativi consecutivi.

Nel caso di nuove attivazioni relative a punti di riconsegna con consumi fino a 5.000 Smc/anno, il Distributore è tenuto ad effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

**11.3** In caso di mancata raccolta della misura da parte del Distributore, secondo le predette tempistiche imposte dal TIVG, nel caso di Clienti titolari di PdR dotati di misuratori non accessibili o parzialmente accessibili, Estra Energie ne darà comunicazione al Cliente nella prima bolletta utile, in accordo con quanto trasmesso dal Distributore; nel caso invece di Clienti titolari di PdR dotati di misuratori accessibili, il Cliente riceverà nella prima bolletta utile un indennizzo automatico, riconosciuto dall'Impresa di Distribuzione secondo le previsioni di cui al RQDG e ss.mm.ii. in tema di qualità commerciale:

- pari a € 35,00 se l'indennizzo è corrisposto entro 30 (trenta) giorni decorrenti dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima prevista tra due tentativi di lettura consecutivi;
- pari a € 52,50 se l'indennizzo viene corrisposto oltre 60 (sessanta) giorni decorrenti dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima prevista tra due tentativi di lettura consecutivi;
- pari a € 70,00 se l'indennizzo è corrisposto oltre 90 (novanta) giorni decorrenti dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto tra due tentativi di lettura consecutivi.

**11.4** Eventuali errori di misura derivanti da qualsiasi causa, sia in eccesso che in difetto, daranno luogo a conguaglio nella prima fattura utile degli importi erroneamente fatturati relativamente al periodo per cui l'errore sia effettivamente sussistito, restando inteso che non verranno corrisposti interessi sugli eventuali conguagli. Nel caso in cui il misuratore risulti non perfettamente funzionante o bloccato, i consumi verranno ricostruiti secondo le modalità previste dal Codice di Rete di Distribuzione del gas adottato dal Distributore locale.

### Energia Elettrica

**11.5** Per quanto attiene alla fornitura di energia elettrica da parte di E.s.t.r.a. Elettricità, le rilevazioni dei consumi vengono eseguite dal Distributore secondo le modalità e tempistiche previste dalla regolazione vigente. Il Cliente provvederà alla comunicazione dell'autolettura del Contatore tramite l'apposito modulo e/o tramite il sito internet di E.s.t.r.a. Elettricità.

In mancanza di autolettura da parte del Cliente, le letture del Distributore verranno considerate letture effettive.

## Art.12 Fatturazione

**12.1** La fattura dei consumi di gas naturale e/o energia elettrica, chiamata "bolletta sintetica", verrà emessa in conformità a quanto stabilito all'Al. A alla Delibera 501/2014/R/com e ss.mm.ii, sulla base dei consumi effettivi e di quelli stimati, anche in acconto.

**12.2** La fatturazione dei consumi annuali avverrà con periodicità almeno quadrimestrale (3 bollette nel corso dell'anno contrattuale di fornitura). I Fornitori si riservano il diritto di modificare la periodicità di fatturazione, comunicandolo al Cliente anche con nota in fattura.

**12.3** Le fatture vengono inviate in formato cartaceo. I Fornitori si riservano di addebitare in bolletta al Cliente le spese di fatturazione come specificato nelle Condizioni Particolari. I Fornitori rendono comunque disponibile gratuitamente un servizio di fattura online rispettivamente sul proprio sito [www.lucegas.estrspa.it](http://www.lucegas.estrspa.it), al quale il Cliente potrà accedere, previa registrazione nell'area servizi web di Estra Energie e di E.s.t.ra Elettricità, secondo le modalità ivi indicate. Il Cliente avrà l'onere di stampare la fattura trasmessa. Diversamente, i Fornitori proseguiranno ad inviare le fatture in formato cartaceo al Cliente che non abbia optato per il servizio di fattura online, o che non abbia i necessari presupposti tecnici per l'applicazione del servizio. Per i Clienti non domestici, i Fornitori procederanno all'invio delle fatture tramite posta elettronica certificata (PEC) ove il servizio sia reso disponibile da parte dei Fornitori stessi.

**12.4** Gli elementi di dettaglio della fattura saranno resi disponibili al Cliente che abbia optato per il servizio di fattura online nell'area riservata sul sito [www.lucegas.estrspa.it](http://www.lucegas.estrspa.it), per la fornitura gas naturale e per la fornitura di energia elettrica. Negli altri casi gli elementi di dettaglio saranno inviati su richiesta al Cliente in formato cartaceo ovvero anche tramite posta elettronica certificata (PEC) ai Clienti non domestici.

**12.5** I Fornitori invieranno, nel corso dell'anno solare, almeno una fattura a conguaglio anche nel caso della bolletta di chiusura del rapporto contrattuale, fatto salva la diversa previsione contenuta nelle condizioni particolari e in ogni caso la messa a disposizione del dato di misura da parte della società di distribuzione.

**12.6** Insieme al corrispettivo per i consumi possono essere inseriti in bolletta ulteriori importi accessori come i corrispettivi dei servizi forniti dal Fornitore su richiesta del Cliente, i rimborsi di spese sostenute dal Fornitore a favore del Cliente, le prestazioni accessorie e specifiche dei distributori o gli arrotondamenti degli importi fatturati, il cui ammontare è specificato nelle Condizioni Particolari.

## Art.13 Pagamenti

**13.1** Il Cliente è tenuto a pagare i corrispettivi fatturati entro il termine di scadenza indicato in bolletta, il quale non potrà essere inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della stessa. Il pagamento potrà essere effettuato a mezzo bonifico bancario sul conto corrente indicato dal Fornitore, oppure con addebito autorizzato sul conto corrente bancario/postale del Cliente, Bollettino MAV o diverse modalità che il Fornitore riterrà di mettere a disposizione del Cliente.

**13.2** L'eventuale inoltro di reclami o contestazioni di sorta non sospende l'obbligo di corrispondere gli importi fatturati. Qualora il Cliente ritenga di aver pagato, per errore di lettura o di fatturazione, una somma superiore a quella dovuta, egli dovrà presentare reclamo al Fornitore per ottenere l'eventuale conguaglio. In presenza di accertati errori di fatturazione a danno del Cliente, il Fornitore comunica l'avenuta rettifica e accredita la somma pagata in eccesso secondo i termini prescritti dalla normativa vigente. Nel caso in cui il reclamo sia respinto, il Cliente sarà tenuto a pagare l'importo già richiesto, oltre agli interessi di mora a decorrere dalla scadenza della bolletta e ad eventuali ulteriori spese (comprese quelle di verifica), comunicati al Cliente nella bolletta successiva o con appositi avvisi. In caso di ritardo pagamento delle bollette, il Cliente dovrà corrispondere, oltre all'ammontare delle bollette stesse, gli interessi di mora maturati fino alla data dell'effettivo pagamento, calcolati in misura del saggio d'interesse del principale strumento di finanziamento della Banca centrale europea applicato alla sua più recente operazione di finanziamento principale effettuata il primo giorno di calendario del semestre in questione, maggiorato di 7 (sette) punti percentuali. L'addebito degli interessi potrà essere effettuato dal Fornitore anche in bollette successive.

## Art.14 Garanzie

### Garanzie gas

**14.1** A garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni derivanti dal Contratto, il Cliente è tenuto a versare, sulla base delle modalità comunicate dal Fornitore di gas naturale (Estra Energie) in caso di accettazione della Proposta, un deposito cauzionale nella misura indicata nelle Condizioni Particolari. In alternativa al deposito cauzionale, il Cliente potrà, entro 30 giorni dalla conclusione del Contratto, consegnare al Fornitore una fideiussione di pari importo rilasciata da primaria banca, contenente la previsione che la banca si impegna a pagare a prima richiesta del Fornitore, senza riserve né facilità di sollevare eccezioni. Nel caso in cui il cliente opti per l'attivazione del pagamento mediante domiciliazione bancaria o postale, non dovrà versare alcun deposito cauzionale o consegnare alcuna fideiussione a garanzia dei pagamenti.

**14.2** In caso di mancato pagamento delle bollette, il Fornitore potrà utilizzare, in tutto od in parte, la suddetta garanzia per coprire gli importi dovuti. In caso di escussione, totale o parziale, della garanzia da parte del Fornitore il Cliente dovrà provvedere all'immediata reintegrazione; il Fornitore provvederà a fatturare l'importo dovuto per la reintegrazione nella prima bolletta utile.

**14.3** Estra Energie si riserva la facoltà di procedere all'adeguamento delle garanzie in funzione di incrementi o decrementi dei consumi del Cliente.

**14.4** Al termine del rapporto contrattuale, laddove sia stato corrisposto il deposito cauzionale, il relativo importo verrà restituito al Cliente, maggiorato degli interessi legali in conformità di quanto stabilito dall'AEENGSI, entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del Contratto e comunque esclusivamente dopo la verifica da parte del Fornitore dell'avenuto pagamento di tutti gli importi dovuti, a qualsiasi titolo.

**14.5** In caso di mancato versamento/rilascio o ricostituzione del deposito cauzionale o della fideiussione da parte del Cliente entro i termini previsti, il Fornitore potrà richiedere al Distributore di sospendere la fornitura di gas, fatto salvo in ogni caso il diritto di risolvere il Contratto e di ottenere il risarcimento del danno.

### Garanzie energia elettrica

**14.6** Il Cliente Non Domestico e non in bassa tensione, qualora il Fornitore di energia elettrica (E.s.t.ra. Elettricità) a suo insindacabile giudizio lo richieda, si impegna a far rilasciare da un primario istituto di credito, entro 15 (quindici) giorni dalla conclusione del Contratto, idonea fideiussione bancaria in favore del Fornitore, per un importo complessivo massimo pari all'ammontare di 2 (due) mesi di fornitura calcolato sulla base dei consumi medi registrati dal Cliente nei dodici mesi antecedenti la data d'inizio della fornitura e comprensivo di I.V.A., oneri, maggiorazioni ed imposte, a garanzia dei pagamenti derivanti dalla fornitura di energia elettrica. La suddetta fideiussione resterà in vigore per tutta la durata del Contratto e per i successivi 3 (tre) mesi dalla scadenza. In caso di rinnovo contrattuale, il Cliente Non Domestico e non in bassa tensione si impegna a rinnovare negli stessi termini anche la suddetta fideiussione o a rilasciarne una nuova alle stesse condizioni di cui al fac-simile allegato. In caso di escussione da parte del Fornitore di energia elettrica (E.s.t.ra. Elettricità), il Cliente Non Domestico e non in bassa tensione provvederà a reintegrarla entro 20 (venti) giorni dall'escussione. In caso di mancato rilascio o di variazione parziale della predetta fideiussione da parte del Cliente Non Domestico e non in bassa tensione entro i termini previsti, il Fornitore avrà facoltà di risolvere il Contratto, fatto salvo il risarcimento del danno.

## Art.15 Ritardo nei pagamenti, sospensione della/e fornitura/e, risoluzione del contratto

### Gas

**15.1** **POD disalimentabili** - Fatto salvo quanto previsto dall'art. 4.2bis del TIMG per le ipotesi di morosità reiterata, in caso di omesso o parziale pagamento della/e fatture relative alla fornitura di gas naturale alla data di scadenza del pagamento indicata nella fattura stessa, il Fornitore invierà al Cliente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine ultimo indicato nel medesimo sollecito. Tale termine non potrà, a seconda dei casi, essere inferiore: i) a 15 (quindici) giorni solari dall'invio della relativa raccomandata; oppure ii) a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento, da parte dell'esercente la vendita, della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente finale della comunicazione di costituzione in mora, nel caso di trasmissione tramite posta elettronica certificata; oppure iii) a 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata. In tale ultima ipotesi la data di consegna al vettore postale della predetta comunicazione dovrà avvenire entro 3 (tre) giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della stessa; rimane ferma la facoltà del Fornitore di consegnare la comunicazione al vettore postale entro un termine di 5 (cinque) giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di pagamento di 20 (venti) giorni solari sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato ed il termine minimo di 3 (tre) giorni lavorativi. Il Cliente, al fine di interrompere le procedure previste dal TIMG in caso di morosità, dovrà comunicare l'avenuto pagamento entro il predetto termine ultimo indicato nel sollecito, inviando ad Estra Energie copia del relativo bollettino di pagamento

a mezzo fax o tramite posta elettronica certificata al numero/indirizzo indicati nel medesimo sollecito.

**15.2** Decorsi inutilmente 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine ultimo indicato nel sollecito di pagamento, il Fornitore di gas naturale (Estra Energie) potrà richiedere al Distributore di sospendere la fornitura senza dilazione né ulteriore avviso, salva ogni altra azione per il recupero del credito e, in ogni caso, il diritto del risarcimento del maggior danno subito dal Fornitore. Saranno a carico del Cliente i costi delle eventuali operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura nonché le spese postali del sollecito.

**15.3** A seguito del pagamento da parte del Cliente degli insoluti e della relativa comunicazione a Estra Energie dell'avenuto pagamento delle medesime somme mediante idonea documentazione, Estra Energie provvederà a richiedere all'Impresa di Distribuzione la riattivazione della fornitura, con le tempistiche e modalità previste dall'art. 40 del RQDG.

**15.4** Decorsi 30 (trenta) giorni dalla sospensione della fornitura senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avenuto pagamento della fattura/e insoluta/e il Fornitore avrà facoltà di dichiarare risolto il contratto di vendita per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c. e potrà procedere alla cessazione amministrativa per morosità del relativo PdR.

**15.5** Ove non sia stato possibile eseguire la chiusura del PdR per sospensione della fornitura, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica ed economica, all'interruzione dell'alimentazione del PdR, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà la risoluzione del contratto. I costi dell'intervento di interruzione e di ripristino dell'alimentazione saranno addebitati al Cliente stesso in fase di successiva attivazione del medesimo PdR o di qualsiasi altro PdR nella titolarità del medesimo Cliente della rete di distribuzione gestita dalla medesima impresa di distribuzione.

**15.6** Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione dell'alimentazione del PdR, è diritto del Fornitore richiedere al Distributore, previa risoluzione del contratto di fornitura per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., la Cessazione amministrativa, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG. In tale caso il venditore sarà tenuto a trasmettere all'impresa di distribuzione competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere: i. copia delle fatture non pagate; ii. copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale; iii. copia della risoluzione del contratto con il cliente finale; iv. copia del contratto di fornitura o dell'ultima fattura pagata; v. documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del cliente finale. A seguito dell'cessazione amministrativa l'impresa di distribuzione provvede ad attivare il Servizio di Default, di cui al Titolo V del TVG, fino a quando non viene effettuata la disalimentazione del punto di riconsegna.

**15.7** **POD non disalimentabili** - In caso di omesso o parziale pagamento della fattura/e relativa/e alla fornitura di gas naturale alla data di scadenza indicata nella fattura stessa, Estra Energie invierà al Cliente un sollecito a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine di 10 (dieci) giorni solari dall'invio del medesimo sollecito. Il Cliente al fine di interrompere le procedure previste dal TIMG in caso di morosità, dovrà comunicare l'avenuto pagamento entro il predetto termine ultimo, inviando ad Estra Energie copia del relativo bollettino di pagamento a mezzo fax o via posta elettronica certificata al numero/indirizzo indicati nel medesimo sollecito.

**15.8** Decorso il termine ultimo di pagamento indicato nel sollecito senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avenuto pagamento della fattura insoluta, Estra Energie avrà facoltà di dichiarare risolto il contratto di vendita per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., e potrà procedere alla cessazione amministrativa per morosità del relativo PdR a seguito della quale il distributore locale competente provvederà ad attivare il servizio di ultima istanza o, qualora ne sia impossibile l'attivazione, il Servizio di Default, di cui al TVG.

### Energia Elettrica

**15.9** **POD disalimentabili** - Fatto salvo quanto previsto dall'art. 3.4 del TIMOE per le ipotesi di morosità reiterata, in caso di omesso o parziale pagamento della/e fatture/e relative alla fornitura di energia elettrica alla scadenza indicata nella fattura stessa, il Fornitore di energia elettrica (E.s.t.ra. Elettricità) invierà al Cliente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine ultimo indicato nel medesimo sollecito. Tale termine ultimo non potrà essere inferiore ai termini indicati nel precedente articolo 15.1 anche per la morosità gas. Il Cliente, al fine di interrompere le procedure previste dal TIMOE in caso di morosità, dovrà comunicare l'avenuto pagamento entro il predetto termine ultimo indicato nel sollecito, inviando ad Estra Elettricità copia del relativo bollettino di pagamento a mezzo fax o tramite posta elettronica certificata al numero/indirizzo indicati nel medesimo sollecito.

**15.10** Decorsi inutilmente 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine ultimo indicato nel sollecito di pagamento, Estra Elettricità potrà richiedere al Distributore di sospendere la fornitura senza dilazione né ulteriore avviso, salva ogni altra azione per il recupero del credito e, in ogni caso, il diritto del risarcimento del maggior danno subito dal Fornitore. Saranno a carico del Cliente i costi delle eventuali operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura nonché le spese postali di sollecito. Per i Clienti finali connessi in bassa tensione e qualora sussistano le condizioni tecniche, il Distributore, in luogo dell'immediata sospensione, è tenuto a procedere ad una preventiva riduzione della potenza pari al 15% della potenza disponibile. Decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione di potenza, in caso di persistente morosità, il Distributore procederà alla materiale sospensione della fornitura.

A seguito del pagamento da parte del Cliente degli insoluti e della relativa comunicazione a E.s.t.ra. Elettricità dell'avenuto pagamento delle medesime somme mediante idonea documentazione, E.s.t.ra. Elettricità provvederà alla riattivazione della fornitura, con le tempistiche e modalità previste dall'art. 90 del TIQE, All. A alla delibera ARG/elt 198/11 e ss.mm.ii.

**15.11** Decorsi 30 (trenta) giorni dalla sospensione della fornitura senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avenuto pagamento della fattura/e insoluta/e, Estra Elettricità avrà facoltà di dichiarare risolto il Contratto di vendita per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., potendo altresì procedere a richiedere al Distributore di rimuovere il POD moroso dal contratto di trasporto e dispacciamento. In tal caso il Cliente sarà tenuto a rimborsare ad E.s.t.ra. Elettricità le somme eventualmente versate per l'estinzione dei rapporti contrattuali accessori, salvo il risarcimento dell'eventuale maggiore danno subito da Estra Energie.

**15.12** Ove non sia stato possibile eseguire la sospensione della fornitura, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura del punto di prelievo. I relativi costi saranno posti a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà la risoluzione del contratto.

**15.13** **POD non disalimentabili** - In caso di omesso o parziale pagamento della fattura/e relativa alla fornitura di energia elettrica alla data di scadenza indicata nella fattura stessa, il Fornitore invierà al Cliente un sollecito a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine di 10 (dieci) giorni solari dall'invio del medesimo sollecito.

**15.14** Decorso il termine ultimo di pagamento indicato nel sollecito senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avenuto pagamento della fattura insoluta, il Fornitore avrà facoltà di dichiarare risolto il contratto di vendita per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., e potrà procedere, ai sensi dell'art. 24 del TIMOE a risolvere i relativi contratti di trasporto e dispacciamento. A seguito della richiesta di risoluzione del contratto di trasporto per morosità, l'Impresa di distribuzione provvederà ad attivare per il POD moroso i servizi di maggior tutela o di salvaguardia.

## Art.16 Titolarità, custodia e manutenzione dei misuratori

**16.1** I misuratori sono di proprietà dei distributori, ai quali compete ogni decisione in merito alla tipologia, alle caratteristiche tecniche e alla posizione. Nel caso in cui, per effetto di modifiche ambientali, i misuratori vengano a trovarsi in un luogo ritenuto per qualsiasi ragione pericoloso o inadatto, il soggetto proprietario avrà la facoltà di imporre il cambiamento della posizione, a spese del Cliente.

**16.2** Il Cliente è il depositario dei misuratori ed è responsabile della loro conservazione e integrità, con obbligo di preservarli da manomissioni e danneggiamenti. Pertanto, il Cliente sarà responsabile degli eventuali danni, alterazioni o manomissioni arrecati ai misuratori, anche se dovuti a cause esterne o ad atti di terzi, ed è tenuto a rimborsare le spese sostenute per la sostituzione. In caso di guasti ai misuratori, il Cliente deve dare immediata comunicazione al rispettivo Fornitore affinché egli possa attuare gli interventi necessari ed effettuare i conguagli dei consumi.

## Art.17 Manomissioni e captazione fraudolenta

**17.1** I misuratori saranno collocati nel luogo e nella posizione più idonei stabiliti dai distributori o dai gestori delle reti, e muniti di apposito sigillo di garanzia. La rimozione o lo spostamento dei misuratori, la manomissione dei sigilli e qualunque altra infrazione destinata ad alterare il regolare funzionamento degli stessi, nonché qualsiasi atto di prelievo fraudolento, attribuiranno al/ai Fornitore/i il diritto di procedere l'immediata sospensione della/e

fornitura/e, oltre che di considerare risolto il rispettivo Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c.. In ogni caso, il Cliente è tenuto a pagare i consumi effettuati abusivamente, a rimborsare le spese sostenute dai Fornitori e a risarcire i danni arrecati ai Fornitori o a terzi. Relativamente alla fornitura di gas naturale, l'accertamento di prelievi abusivi, per ciascuno di essi, potrà dar luogo, ai sensi dell'art. 1382 del codice civile, all'applicazione da parte del Fornitore di gas naturale (Estra Energie) di una sanzione pari ad € 500,00 (cinquecento/00), fatto salvo il diritto del medesimo Fornitore al risarcimento del maggior danno subito.

**17.2** Gli incaricati dei Fornitori e/o di gestori delle reti avranno diritto di accedere ai misuratori in qualsiasi momento per la verifica del loro stato.

#### **Art.18 Verifica dei misuratori del gas e dell'energia elettrica**

**18.1** Qualora il Cliente ritenga irregolare il funzionamento dei misuratori del gas può presentare istanza scritta al relativo Fornitore per chiederne la verifica. Il Fornitore inoltra la richiesta di verifica al Distributore locale, il quale dispone le opportune verifiche a mezzo di un misuratore campione oppure inviando il misuratore oggetto di verifica ad un laboratorio qualificato. Il Cliente potrà presenziare, a sua cura e spese, personalmente, ovvero a mezzo di persona delegata, alle prove di verifica. Della verifica effettuata mediante misuratore campione sarà redatto apposito verbale che dovrà essere sottoscritto anche dal Cliente, o dal suo delegato, se presente; nell'altro caso varrà la certificazione del laboratorio qualificato. Il regolare funzionamento è verificato in base alla rispondenza del misuratore alla tolleranza di precisione stabilita dalla normativa in conformità alla quale il misuratore è stato realizzato.

**18.2** Se la verifica dimostra un funzionamento regolare, le spese delle prove, delle riparazioni o della sostituzione saranno addebitate al Cliente. Se, invece, la verifica dimostra l'irregolare funzionamento del misuratore, le spese delle prove e delle riparazioni/sostituzioni saranno a carico del Distributore e il Fornitore disporrà il rimborso di eventuali somme pagate in eccesso dal Cliente a fronte dei maggiori consumi erroneamente rilevati.

**18.3** In particolare, relativamente alla fornitura di energia elettrica, il Cliente, qualora ritenga irregolare il funzionamento del contatore, potrà richiedere al Fornitore la verifica del misuratore da parte del Distributore elettrico.

#### **Art.19 Impianti interni**

**19.1** Le parti degli impianti interni poste tra il misuratore e gli apparecchi di utilizzazione sono di proprietà del Cliente e debbono essere conformi alla normativa vigente, pena l'esclusiva responsabilità del Cliente stesso. Il Cliente si impegna ad adeguare tali parti di impianti in caso di necessità e/o di modifiche normative, consegnando il certificato di idoneità tecnica ai gestori delle reti. I Fornitori sono esenti da responsabilità per incidenti e danni, di qualsiasi natura, che avvengano per effetto dell'uso dell'energia elettrica e del gas a valle dei punti di consegna o prelievo.

**19.2** I Fornitori possono effettuare controlli e, se riscontrano irregolarità, possono sospendere le rispettive forniture, anche senza preavviso, qualora ricorrano motivi di sicurezza, per tutto il tempo occorrente al Cliente per adeguare gli impianti. In tal caso, il Cliente non ha diritto di ottenere dai Fornitori indennizzi, risarcimenti o comunque somme di denaro a fronte degli eventuali danni derivanti dalla detta sospensione.

**19.3** Nessun abbuono sul consumo dell'energia elettrica o del gas è comunque riconosciuto per eventuali dispersioni o perdite degli impianti stessi determinatesi a valle dei misuratori, da qualunque causa prodotte, né i Fornitori rispondono, direttamente o indirettamente, dei danni agli impianti interni.

#### **Art.20 Gestione tecnica e interruzioni della fornitura di energia elettrica e di gas**

**20.1** Il Cliente, con riferimento al Contratto di trasporto dell'energia elettrica, è titolare di ogni rapporto giuridico con il Distributore locale per tutto ciò che concerne la connessione alle rete del proprio Punto di prelievo. E.s.t.ra. Elettricità declina ogni responsabilità in relazione agli aspetti tecnici concernenti la riconsegna dell'energia elettrica, trattandosi di aspetti di competenza del Distributore locale. In particolare E.s.t.ra. Elettricità non è responsabile per le interruzioni della fornitura di energia elettrica, nonché per gli eventuali danni derivanti da esse. Tali interruzioni non daranno luogo a riduzione dei corrispettivi, risarcimento di danni, indennizzi e/o al diritto di considerare risolto il Contratto. E.s.t.ra. Elettricità non è responsabile della correttezza della misura dell'energia e della potenza per ciascun Punto di riconsegna, in quanto attività di competenza del Distributore locale. Inoltre, il Cliente, tenendo manlevata E.s.t.ra. Elettricità, assume ogni responsabilità derivante dall'utilizzazione degli impianti installati dallo stesso o da terzi da esso incaricati.

**20.2** Per quanto attiene alla fornitura di gas, il Fornitore (Estra Energie) non potrà essere in alcun modo ritenuto responsabile in caso di limitazione o interruzione della fornitura del gas: (a) sia per cause di forza maggiore o atti d'autorità, compresi, in via esemplificativa, scioperi, eventi naturali, leggi, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità o controllo sulla fornitura oggetto del Contratto, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano al Fornitore in tutto o in parte impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico; (b) sia per ragioni di carattere tecnico, lavori da eseguire lungo la rete di Distribuzione o atti o omissioni attribuibili al Distributore.

**20.3** Gli interventi di manutenzione programmata che comportino l'interruzione della fornitura saranno preannunciati dal Distributore al Cliente con congruo preavviso. I tempi minimi di preavviso e la durata massima delle interruzioni programmate sono regolati dall'Autorità che ne controlla il rispetto da parte del Distributore.

**20.4** In nessuno dei suddetti casi il Cliente avrà diritto ad abbuoni o a risarcimento di danni né quanto sopra potrà costituire motivo di anticipata estinzione, a qualsiasi titolo, del rapporto di fornitura.

#### **Art.21 Variazioni delle specifiche tecniche e delle condizioni del Contratto**

**21.1** Fatti salvi i casi di variazioni disposte ex legge e le ipotesi di indicizzazione previste dalle condizioni economiche, i Fornitori durante il periodo di validità del Contratto, avranno facoltà di variare unilateralmente per "giustificato motivo" le condizioni contrattuali.

**21.2** Ai fini del presente Contratto si intende per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati dai Fornitori per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali. In tal caso, salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi non impongano o comportino una data di applicazione anticipata, le modificazioni saranno applicate a partire dall'inizio del 4° (quarto) mese successivo a quello in cui i Fornitori le avranno comunicate al Cliente in forma scritta. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte dei Fornitori. Non sussiste l'obbligo di invio della preventiva comunicazione in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il Cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

**21.3** Ai sensi dell'art. 13.3 del Codice di condotta commerciale la comunicazione delle variazioni unilaterali dovrà contenere, tra l'altro, per ciascuna delle modifiche proposte, le seguenti informazioni:

- il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta;
- l'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;
- la decorrenza della variazione proposta;
- i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale decisione di esercitare il recesso dal Contratto senza oneri.

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

#### **Art.22 Forza maggiore**

Non è fonte di responsabilità per le Parti il mancato o ritardato adempimento di una o più obbligazioni dovuto a causa di forza maggiore. Si intendono per cause di forza maggiore, in via esemplificativa e non esaustiva, ogni evento, atto, fatto o circostanza non imputabile alla parte che lo invoca, che non sia stato possibile prevenire, evitare o eliminare usando l'ordinaria diligenza e che abbia reso impossibile, in modo obiettivo e assoluto, l'adempimento di dette obbligazioni. E in ogni caso escluso che sia riconducibile a forza maggiore il mancato pagamento, anche parziale, del corrispettivo delle forniture. La parte che invochi una causa di forza maggiore dovrà fornire evidenza del fatto che tale circostanza non sia stata determinata da essa direttamente o indirettamente e avrà l'obbligo di darne comunicazione scritta all'altra parte non appena abbia potuto prenderne conoscenza, descrivendo con precisione la suddetta causa e comunicando tutte le informazioni relative, fra quelle che saranno disponibili, in modo da consentire l'esatta valutazione dell'averimento invocato e l'incidenza dello stesso sull'esecuzione degli obblighi contrattuali, ciò anche al fine di individuare le soluzioni e misure adeguate volte a limitare l'incidenza di tale evento. La Parte che subisce l'inadempimento potrà recedere dal Contratto con preavviso di 60 (sessanta) giorni, comunicandolo mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

#### **Art.23 Cessione del Contratto e cessione del Credito**

I Fornitori potranno cedere, in tutto o in parte, i rispettivi contratti a soggetti che siano in grado di svolgere le forniture oggetto del Contratto ceduto. È fatto divieto al Cliente di cedere il/i contratto/i, salvo espressa

autorizzazione scritta del/i Fornitore/i. Il Cliente si impegna sin d'ora ad accettare, come accetta, l'eventuale cessione da parte del Fornitore del Contratto. Nei casi di successione nel Contratto (ivi inclusi i casi di trasferimento, conferimento, usufrutto, cessione, affitto d'azienda ovvero fusione, scissione o altra riorganizzazione aziendale), salvo esplicita dichiarazione scritta di liberazione da parte del Fornitore, il Cliente resterà obbligato in via solidale per l'adempimento del Contratto. Il consenso alla cessione del Contratto non potrà essere mai negato nel caso di cessione a società controllate e/o controllanti, individuate ai sensi dell'art. 2359 c.c. Il Fornitore si riserva la facoltà di cedere il credito/i derivante/i dalla fornitura oggetto del presente Contratto a banche, istituti assicurativi e/o società di factoring. Il Cliente si impegna sin d'ora ad accettare, come accetta, l'eventuale cessione del credito.

#### **Art.24 Oneri fiscali**

Sono a carico del Cliente gli oneri fiscali ed eventuali altri oneri di qualsiasi natura applicabili per legge o per disposizione delle autorità competenti. I contratti, a norma dell'art. 5, comma 2, del D.P.R. n. 131 del 26.04.1986, sono soggetti a registrazione solo in caso d'uso e il relativo onere grava sulla parte che con il proprio comportamento renda necessaria la registrazione.

#### **Art.25 Riservatezza e pubblicità**

Le Parti manterranno riservate le informazioni confidenziali di natura tecnica, commerciale o industriale delle quali siano, comunque, venuti a conoscenza in ragione dei contratti e della loro esecuzione. Le Parti si impegnano altresì a non divulgare tali informazioni a soggetti terzi, sia durante la vigenza del/i Contratto/i che per i successivi cinque anni. I Fornitori potranno citare nelle proprie campagne pubblicitarie o, comunque, a fini promozionali, i dati del Cliente, l'area merceologica e l'area territoriale in cui esso opera, nonché le quantità di energia elettrica e di gas ad esso cedute.

#### **Art.26 Clausola risolutiva espressa**

Fatti salvi i casi previsti nelle altre parti delle presenti Condizioni Generali, ciascun Fornitore si riserva il diritto di risolvere immediatamente il rispettivo Contratto ai sensi dell'art. 1456 codice civile, salvo il risarcimento del danno, mediante invio di comunicazione scritta al Cliente, nei seguenti casi: a) iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive e/o concorsuali; b) mancata accettazione da parte del sistema bancario dell'attivazione SDD; c) perdita della qualifica di Cliente idoneo; d) omesso, parziale o ritardato pagamento di anche solo una fattura; e) mancato versamento del deposito cauzionale o mancata prestazione di garanzia equivalente; f) comunicazione di dati e informazioni incomplete e/o non veritiere da parte del Cliente; g) tentativo di alterazione della misura o prelievo fraudolento dell'energia elettrica e/o del gas a danno del Fornitore e/o del/i Distributore/i locale/i; h) impossibilità di procedere alla fornitura di gas e/o energia elettrica a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili al/i Fornitore/i; i) qualora il Fornitore/i abbia/abbiano sospeso la fornitura per altra causa imputabile al Cliente e quest'ultimo non abbia provveduto a regolarizzare la sua posizione entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento della relativa diffida da parte del/del Fornitore/i.

#### **Art.27 Trattamento dei dati personali**

**27.1** I Fornitori si impegnano, per loro e per i propri dipendenti e collaboratori, a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni relative al Cliente di cui verrà a conoscenza, a qualsiasi titolo, per effetto del presente Contratto.

**27.2** I Fornitori saranno responsabili del trattamento dei dati del Cliente secondo le modalità previste nell'apposita informativa che verrà consegnata al Cliente al momento della sottoscrizione della Proposta.

#### **Art.28 Dichiarazione delle Parti**

Il mancato esercizio dei diritti conferiti ad una parte in conformità ai contratti non sarà considerato una rinuncia a quei diritti, né precluderà l'esercizio degli stessi. L'eventuale nullità o invalidità di una o più clausole dei contratti non comporterà l'invalidità dell'intero accordo, essendo fatto espressamente obbligo alle Parti di negoziare in buona fede nuove clausole in sostituzione di quelle nulle od annullate.

#### **Art.29 Reclami**

**29.1** Il Cliente ha la facoltà di inoltrare reclami formali e/o richiedere informazioni ai Fornitori mediante l'utilizzo degli appositi moduli reperibili, rispettivamente, sui siti [www.estraenergie.it](http://www.estraenergie.it) e [www.estraelettrica.it](http://www.estraelettrica.it). O o presso le sedi dei Fornitori, oltre che attraverso ogni mezzo utile che permetta di accertare la data del ricevimento del reclamo. Il Cliente ha comunque la facoltà di inviare reclami scritti senza utilizzare il modulo messo a disposizione, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta: a) nome e cognome, b) indirizzo di fornitura, c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o telematico, d) il servizio cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi).

**29.2** L'indirizzo per le comunicazioni scritte ed i reclami è il seguente: Estra Energie S.r.l. Servizio Clienti - Viale Toselli 9/A, 53100 SIENA; E.s.t.ra. Elettricità S.p.A. Via Ugo Panziera 16, 59100 PRATO.

#### **Art.30 Indennizzi automatici**

**30.1** I Fornitori si impegnano a rispettare i livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'Autorità ai sensi del TIQV ed a corrispondere al Cliente gli indennizzi automatici previsti per il loro mancato rispetto, per quanto di competenza. I Fornitori provvederanno entro il 30 giugno di ogni anno, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, a fornire al Cliente le informazioni concernenti i livelli specifici e generali di qualità in adozione e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici.

**30.2** Il Fornitore è altresì tenuto a corrispondere al Cliente, nei casi previsti rispettivamente dall'art. 4.3 del TIMG per la fornitura di gas e dall'art. 3.6del TIMOE, un indennizzo automatico direttamente o in occasione della prima fattura utile, per un importo pari a: € 30 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; € 20 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante, alternativamente: 1) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2) il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al venire postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio; 3) il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di sospensione della fornitura per morosità. Nei casi suddetti non potrà, inoltre, essere richiesto al Cliente finale il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura.

#### **Art.31 Legge regolatrice e Foro competente**

**31.1** Il Cliente elegge domicilio, a tutti gli effetti, all'indirizzo in cui viene erogata la fornitura.

**31.2** Per ogni controversia relativa all'interpretazione, validità ed efficacia, esecuzione e risoluzione del contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro del Cliente nel caso in cui il Cliente sia un Consumatore ai sensi del Codice del Consumo; in tutti gli altri casi il Foro competente, in via esclusiva, sarà quello di Prato.

#### **Art.32 Comunicazioni tra le Parti**

Si intendono valide esclusivamente le comunicazioni indirizzate dai Fornitori ai recapiti indicati dal Cliente nella Proposta, nonché quelle del Cliente verso i Fornitori inviate agli indirizzi indicati in nota a piè di pagina, salvo variazioni indicate nelle fatture recapitate.

#### **Informativa su Bonus sociale Gas e Bonus sociale Elettrico**

Il bonus sociale per la fornitura di gas naturale del Ministero dello Sviluppo Economico per le famiglie in condizioni di disagio economico può essere chiesto al proprio Comune di residenza presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte. I moduli sono reperibili sia presso i Comuni, sia sui siti internet dell'Autorità per l'Energia Elettrica Il Gas e il Sistema Idrico [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it), del Ministero dello Sviluppo Economico [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it) o dell'Ance [www.bonusenergia.ance.it](http://www.bonusenergia.ance.it). Per ulteriori informazioni sul Bonus sociale Gas visitare il sito internet [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it) o il sito internet [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) oppure chiamare il Numero Verde 800.166.654.

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica del Ministero dello Sviluppo Economico per le famiglie in condizione di disagio economico e/o presso cui vi sia un malato grave che debba fare uso di macchine elettromedicali per il mantenimento in vita e per le famiglie numerose può essere chiesto al proprio Comune di residenza presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte. I moduli sono reperibili sia presso i Comuni, sia sui siti internet dell'Autorità per l'Energia Elettrica Il Gas e il Sistema Idrico [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it), del Ministero dello Sviluppo Economico [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it). Per ulteriori informazioni sul Bonus sociale Elettrico è possibile consultare il sito internet [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it) o il sito internet [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) oppure chiamare il Numero Verde 800.166.654.

# INFORMATIVA SU TUTTO TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, recante "Codice in materia di protezione dei dati personali".

## Premessa che

- Ai sensi dell'art. 4 lett. F) del D. Lgs. 196/2003 il titolare del trattamento è la persona, fisica o giuridica, cui competono le decisioni in ordine alle finalità, alle modalità del trattamento di dati personali e agli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo della sicurezza;
- Ai sensi dell'art. 4 lett. I) del D.lgs. 196/2003, a seguito di modifica normativa, per interessato si intende la persona fisica cui appartengono i dati personali, escludendosi così la persona giuridica;
- Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003 grava sul titolare l'obbligo di informare preventivamente l'interessato o la persona presso la quale sono raccolti i dati personali circa il trattamento degli stessi;
- Nel rispetto dell'art. 13, comma 4, del D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i., nel caso di rapporti tra persone giuridiche, l'informativa per il tramite del cliente del titolare verrà rilasciata agli eventuali interessati coinvolti nel relativo trattamento allorché prestino attività lavorativa o professionale o collaborino o siano in rapporti commerciali con i detti e a tutti coloro i cui dati possano comunque essere comunicati, conosciuti e/o trattati dal titolare in esecuzione e nello svolgimento del rapporto principale. In ogni caso sarà onere di questi pubblicare l'informativa nelle pagine web di proprietà per garantire la piena conoscibilità dei suoi elementi essenziali

Tutto ciò premesso, in osservanza di quanto previsto ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 d. Lgs 30 giugno 2003, Estra Energie S.r.l., (53100 Siena (SI), con sede in Viale Toselli, n. 9/A; E.s.t.r.a. Elettricità S.p.A., (59100) Prato (PO), con sede in Via U. Panziera, n. 16; nei rispettivi legali rappresentanti pro-tempore, nella loro qualità di titolare (il "Titolare"), informano i loro clienti-utenti su quali siano le finalità e modalità del trattamento dei dati personali raccolti, il loro ambito di comunicazione e diffusione, oltre alla natura del loro conferimento e ai diritti degli interessati di cui all'art. 7 del summenzionato Decreto.

## FINALITA' DEL TRATTAMENTO

I dati raccolti presso i clienti/utenti - anche riferiti a terzi o provenienti da terzi, nella loro eventuale qualità di delegati autorizzati dallo stesso interessato - personali identificativi, ivi inclusi quelli contabili, fiscali e finanche catastali, sono utilizzati e trattati per adempiere alle seguenti finalità:

- a) stipulazione e corretta esecuzione del contratto e di tutte le attività connesse e strumentali all'erogazione del servizio oggetto del medesimo (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività di manutenzione, di lettura contatori, di fatturazione dei consumi, di rendiconto e di rettifica fatturazione, quelle legate ad eventuali variazioni di contratto, indirizzo e di ogni altro dato relativo al contratto, nonché quante conseguono alla gestione dell'eventuale contenzioso, e comunque tutte quelle che si rendono necessarie alla gestione del rapporto contrattuale, ivi comprese la gestione delle richieste di chiarimento, delle segnalazioni e dei reclami in relazione al rapporto instaurato, nonché la gestione dei servizi riservati ai clienti a cui l'utente vorrà aderire attraverso il portale dell'azienda);
- b) adempimento degli obblighi previsti dalla legge, regolamenti o normativa comunitaria;
- c) invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato e comunicazioni commerciali relative all'attività svolta dal Titolare, sia mediante sistemi automatizzati ai sensi dell'art. 130, comma 1 e 2, del D.lgs. 196/2003 (es. fax, sms, posta elettronica) che tradizionali (es. telefono, posta cartacea);
- d) rilevazione del grado di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi resi e sull'attività svolta dal Titolare mediante interviste personali o telefoniche e/o questionari.
- e) comunicazione a soggetti terzi, partner commerciali del Titolare (es. società operanti nel campo di per l'invio da parte dei medesimi di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato e comunicazioni commerciali relative all'attività da questi svolta, sia mediante sistemi automatizzati ai sensi dell'art. 130, comma 1 e 2, del D.lgs. 196/2003 (es. fax, sms, posta elettronica) che tradizionali (es. telefono, posta cartacea);

In ogni caso il trattamento dei dati personali avviene nel completo rispetto dei principi di liceità e correttezza e delle disposizioni di legge.

## MODALITA' DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati è eseguito attraverso supporti elettronici e cartacei ad opera di soggetti interni all'organizzazione del Titolare appositamente incaricati. I dati sono conservati in archivi cartacei con piena assicurazione delle misure di sicurezza minime previste dal legislatore.

## COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI

I dati personali potranno essere comunicati, nei limiti strettamente pertinenti agli obblighi, ai compiti ed alle finalità di cui al precedente paragrafo "Finalità del trattamento" e nel rispetto della normativa vigente in materia, alle seguenti categorie di soggetti terzi (anche diversi dal Titolare, dai responsabili, interni ed esterni alla struttura aziendale, e dagli incaricati al trattamento, individuati e nominati rispettivamente ex art. 29 e 30 del D. Lgs. 196/2003):

- a) società del Gruppo cui il Titolare appartiene per finalità amministrativo contabili ai sensi dell'Art. 24, lett. i-ter) del D.lgs. 196/2003 (i.e. finalità connesse allo svolgimento di attività di natura organizzativa interna, amministrativa, finanziaria e contabile);
- b) soggetti a cui tale comunicazione deve essere effettuata al fine di adempiere o per esigere l'adempimento di specifici obblighi previsti da leggi, da regolamenti e/o dalla normativa comunitaria (es. enti pubblici);
- c) persone fisiche e/o giuridiche esterne che forniscono servizi strumentali alle attività del Titolare o che svolgono attività funzionali a tali servizi (es. consulenti legali e di settore, società di marketing e di

assistenza nella vendita, società per la gestione di indagini sul grado di soddisfazione della clientela, società di recupero del credito, di amministrazione e consulenza contrattuale, società terze di fornitura e assistenza informatica) autorizzate al trattamento ed impegnate nel corretto e regolare perseguimento delle finalità descritte. In ogni caso il trattamento da parte di soggetti terzi dovrà avvenire secondo correttezza e nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti;

I dati raccolti non saranno oggetto di divulgazione e di diffusione.

## DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'interessato potrà far valere i propri diritti come espressi dall'art. 7, 8, 9 e 10 del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, rivolgendosi al Titolare del trattamento mediante invio di email:

Estra Energie S.r.l. all'indirizzo [estraenergie@estraenergie.it](mailto:estraenergie@estraenergie.it).  
E.s.t.r.a. Elettricità S.p.A. all'indirizzo [clienti@estraelettricit.it](mailto:clienti@estraelettricit.it).

In particolare secondo l'art. 7 l'interessato potrà ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del Titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati. L'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale (in particolare l'interessato ha diritto ad esempio di esprimere la propria volontà di ricevere comunicazioni commerciali e promozionali esclusivamente attraverso modalità tradizionali di contatto).

## TITOLARE E RESPONSABILE

I Titolari sono:

- Estra Energie S.r.l., (53100) SIENA (SI), con sede in Viale Toselli, N. 9/A, inoltre un elenco aggiornato dei responsabili del trattamento è disponibile sul sito web della società [www.estraenergie.it](http://www.estraenergie.it).
- E.s.t.r.a. Elettricità S.p.A., (59100) PRATO (PO), con sede in Via Ugo Panziera, n. 16, inoltre un elenco aggiornato dei responsabili del trattamento è disponibile sul sito web della società [www.estraelettricit.it](http://www.estraelettricit.it).

## TEMPO DI CONSERVAZIONE

I dati saranno conservati per il tempo necessario all'espletamento delle finalità amministrative, contabili e fiscali relativi al rapporto instaurato e altresì discendenti dagli obblighi previsti dalla legge, comunque entro i termini prescrittivi fissati per i diritti e gli obblighi sottesi al trattamento. Con riferimento al trattamento per la rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, i dati verranno conservati per il solo tempo strettamente necessario al perseguimento di detta finalità.

I dati trattati per finalità di marketing saranno conservati per un periodo non superiore a ventiquattro mesi dalla loro registrazione, fatta salva l'eventuale opposizione al suddetto trattamento.

## NATURA DEL CONFERIMENTO E CONSENSO

Il conferimento dei dati è obbligatorio per le finalità di cui alle lettere a) e b) del precedente paragrafo "Finalità del trattamento" ed il Suo eventuale rifiuto di fornire i dati comporterebbe l'impossibilità per il Titolare di fornire il servizio richiesto e dar seguito all'instaurando rapporto e alla sua puntuale esecuzione e di adempiere agli obblighi di legge. Il conferimento dei dati è invece facoltativo per le finalità di cui alle lettere c), d) ed e) del precedente paragrafo "Finalità del trattamento", pertanto il Suo eventuale rifiuto di fornire tali dati comporterebbe solamente l'impossibilità per il Titolare e/o per i partner commerciali del Titolare di porre in essere le attività ivi descritte.

Ai sensi dell'art. 24 D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. non è richiesto il consenso espresso da parte dell'interessato al trattamento dei dati per l'adempimento degli obblighi di legge e/o per l'esecuzione di obblighi derivanti dal contratto in essere (finalità sub a) e b) supra).

E' invece richiesto il consenso espresso per l'invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato e di comunicazioni commerciali relative all'attività svolta dal Titolare (finalità sub c) supra) e per la comunicazione a terzi partner commerciali del Titolare per l'invio da parte dei medesimi di materiale pubblicitario, di vendita diretta, compimento di ricerche di mercato e di comunicazioni commerciali relative all'attività da questi svolta (finalità sub d) supra). E' inoltre richiesto per le attività tese a rilevare il grado di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi resi e sull'attività svolta dal Titolare, mediante interviste personali o telefoniche e/o questionari (finalità sub e).

L'eventuale rifiuto per le finalità di cui alle lettere c), d) ed e) supra, non inciderà sulle finalità principali legate all'adempimento degli obblighi derivanti dal rapporto contrattuale in essere e/o agli obblighi di legge.

# NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale.

Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela, l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico, in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico elettrico o comunque un cliente avente diritto al servizio di maggior tutela, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) o chiamare il Numero verde 800.166.654.

Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

## IDENTITÀ DELL'IMPRESA E DELL'OPERATORE COMMERCIALE

Nome impresa Estra Energie S.r.l. - E.s.t.r.a. Elettricità S.p.A.

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento

per reclami [reclami@estraenergie.it](mailto:reclami@estraenergie.it) - per diritto ripensamento inviare raccomandata a/r all'indirizzo a piè di pagina

Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata

vedi frontespizio

Data e ora del contatto vedi frontespizio

Firma del personale commerciale che l'ha contattata

vedi frontespizio

## SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

Data di presunta attivazione come da normativa vigente

Periodo di validità della proposta vedi condizioni particolari di somministrazione

Eventuali oneri a carico del cliente nessun onere in caso di nuovo contratto

## CONTENUTO DEL CONTRATTO

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- prezzo del servizio
- durata del contratto
- modalità di utilizzo dei dati di lettura
- modalità e tempistiche di pagamento
- conseguenze del mancato pagamento
- eventuali garanzie richieste
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita

## DOCUMENTI CHE DEVONO ESSERE CONSEGNATI OLTRE ALLA PRESENTE NOTA INFORMATIVA

- Copia contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

## DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 14 giorni dalla conclusione del contratto;
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta, nel caso di proposta contrattuale da parte del Cliente domestico.

## INFORMATIVA AL CLIENTE FINALE RELATIVA AI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA GAS NATURALE E ENERGIA ELETTRICA

Ai sensi dell'art. 40 della delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico ARG/com 164/08 del 18/11/2008 e ss.mm.ii. (Testo integrato della regolazione qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale), si comunicano di seguito i livelli di qualità commerciale del servizio di vendita di gas naturale ed energia elettrica in vigore, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali livelli di qualità da parte di Estra Energie S.r.l. ed E.s.tr.a. Elettricità S.p.A. relativo all'anno 2015.

### Livelli specifici e generali effettivi di qualità commerciale relativi all'anno 2015 - Estra Energie

	Livelli di qualità venditore	Richieste ricevute	Pratiche in attesa di risposta	Risposte evase entro lo standard	Risposte evase oltre lo standard
STANDARD SPECIFICI	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (40 giorni solari)	5.201	780	4.403	18
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 giorni solari)	43	3	40	Zero
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 giorni solari)	12	Zero	12	Zero
STANDARD GENERALI	Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 giorni solari nel 95% dei casi)*	701	57	644	Zero
	Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica (standard 40 giorni solari nel 95% dei casi)*	140	12	126	2

### Livelli specifici e generali effettivi di qualità commerciale relativi all'anno 2015 - E.s.tr.a. Elettricità

	Livelli di qualità venditore	Richieste ricevute	Pratiche in attesa di risposta	Risposte evase entro lo standard	Risposte evase oltre lo standard
STANDARD SPECIFICI	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (40 giorni solari)	6.761	740	6.000	21
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 giorni solari)	1	Zero	Zero	1
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 giorni solari)	3	Zero	3	Zero
STANDARD GENERALI	Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 giorni solari nel 95% dei casi)*	286	24	262	Zero
	Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica (standard 40 giorni solari nel 95% dei casi)*	11	4	1	6

I Fornitori non sono tenuti a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile a: cause di forza maggiore; cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Altresì, i Fornitori non sono tenuti a corrispondere l'indennizzo automatico, tra l'altro, nel caso di: cliente finale cui sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico; reclami carenti delle informazioni minime richieste, per i quali non è possibile identificare il cliente finale.

## ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI

Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 191/2013/R/gas e s.m.i. dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Per ulteriori informazioni si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it). Chi avesse già denunciato un sinistro da incidente da gas, per ricevere informazioni sullo stato della pratica, può rivolgersi al Numero verde 800 929286 del CIG (Comitato Italiano Gas), attivo tutti i giorni lavorativi dalle ore 9:00 alle 12:00 e dalle ore 14:00 alle 17:00; Informazioni sullo stato delle pratiche aperte possono essere richieste al CIG anche a mezzo di posta elettronica, all'indirizzo [assigas@cig.it](mailto:assigas@cig.it), o fax, al numero 02 52037621.

Il Contratto di assicurazione, il Modulo denuncia di sinistro, nonché il testo integrale della delibera, sono scaricabili dalla sezione normative, Assicurazione Clienti finali, del nostro sito [www.estraenergie.it](http://www.estraenergie.it).



### Estra Energie S.r.l.

Società soggetta a controllo e coordinamento da parte di E.S.TR.A. S.p.A. Energia Servizi Territorio Ambiente  
Capitale Sociale € 13.750.000,00 i.v. - Numero di iscrizione al Registro Imprese di Siena (SI), P.IVA e C.F. 01219980529 - R.E.A. 130079  
[www.estraenergie.it](http://www.estraenergie.it) - [estraenergie@estraenergie.it](mailto:estraenergie@estraenergie.it) - [estra.cert@pec.estrspa.it](mailto:estra.cert@pec.estrspa.it)

#### Sede legale

Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena  
Fax 0577 46473

#### Sede amministrativa

Via U. Panziera, 16 - 59100 Prato  
Fax 0574 872511

#### Sede operativa

Via I. Cocchi, 14 - 52100 Arezzo  
Fax 0575 381156

**800.128.128**

PRIVATI - DA FISSO

**199.20.65.20**

PRIVATI - DA MOBILE

**800.104.104**

PER AZIENDE



### E.s.tr.a. Elettricità S.p.A.

Società soggetta a coordinamento e controllo da parte di Estra Energie S.r.l.  
Capitale Sociale € 200.000,00 i.v. - Numero di iscrizione al Registro Imprese di Prato (PO), P.IVA e C.F. 02033530979 - R.E.A. 494029  
[www.estraelettricità.it](http://www.estraelettricità.it) - [clienti@estraelettricità.it](mailto:clienti@estraelettricità.it) - [estraelettricità.cert@pec.estrspa.it](mailto:estraelettricità.cert@pec.estrspa.it)

#### Sede legale

Via U. Panziera, 16 - 59100 Prato  
Fax 0574 872511