

**DEFINIZIONI**

Ai fini del presente/i Contratto/i si applicano le seguenti definizioni e normative:

**Autorità o AEEGSI:** l'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico, istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481 (pubblicata in G.U. n. 270 del 18/11/1995 - Suppl. Ordinario n. 136), 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 o al SII dal Fornitore entrante che intende avviare una nuova fornitura presso i punti di riconsegna o prelievo forniti, fino alla data di sostituzione, da un altro utente.

**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.

**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, ove applicabili, e di qualità commerciale adottate dall'Autorità.

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

**Cliente MT:** Cliente finale allacciato alla rete di Distribuzione alimentato in media 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 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).

**Cliente multisito:** è il Cliente finale che ha stipulato un contratto di fornitura che prevede la consegna dell'energia elettrica e/o del gas in più punti di prelievo/riconsegna.

**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 da parte dell'esercente la vendita.

**Codice del consumo:** Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (pubblicato in G.U. n. 235 del 08/10/2005, Suppl. Ord. n. 162).

**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 AEEGSI ARG/ com 104/10 del 08/07/2010.

**CRDG:** Codice di Rete tipo per la Distribuzione di gas naturale, approvato con delibera AEEGSI 108/06 del 06/06/2006.

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

**Delibera 302/2016/R/com del 09/06/2016:** è la deliberazione dell'AEEGSI che all'Allegato A stabilisce modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura.

**Delibera 487/2015/R/eel del 14/10/2015:** è la deliberazione dell'AEEGSI che all'Allegato A disciplina le modalità con le quali, mediante il SII, viene data esecuzione fisica ad un contratto di fornitura concluso tra una nuova controparte commerciale e il cliente finale titolare di un punto di prelievo attivo (switching elettrico).

**Delibera 138/04 del 29/07/2004:** è la deliberazione dell'AEEGSI che detta le garanzie di libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale (switching gas).

**Delibera ARG/eit 191/09 del 11/12/2009:** è la deliberazione dell'AEEGSI relativa alle disposizioni in materia di contenimento del rischio creditizio per il mercato dell'energia elettrica al dettaglio e all'istituzione di un sistema indennitario a favore degli esercenti la vendita per morosità dei clienti finali.

**Delibera 501/2014/R/com del 16/10/2014:** è la deliberazione dell'AEEGSI che all'Allegato A definisce la "Bolletta 2.0" recante i criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di energia elettrica e/o gas distribuito a mezzo reti urbane.

**Distributore Gas:** è il soggetto che esercita l'attività di distribuzione e misura del gas alla cui rete è collegato il punto di riconsegna del Cliente.

**Distributore Elettrico:** è il soggetto che esercita l'attività di distribuzione e misura dell'energia elettrica alla cui rete è connesso il punto di prelievo del Cliente.

**Fornitori:** il Fornitore di gas naturale e/o il Fornitore di energia elettrica, come individuati nella Proposta.

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

**Gruppo di misura accessibile:** il gruppo di misura per cui l'accesso al segnante 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 segnante del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di fornitura 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.

**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.

**Proposta:** il modulo della Proposta di Fornitura di Gas Naturale e/o Energia Elettrica - Mercato libero - con cui il Cliente propone di aderire al contratto/i per la fornitura di gas naturale e/o energia elettrica.

**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 AEEGSI 574/2013/R/gas del 12/12/2013.

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

**SII:** è il "Sistema Informativo Integrato" (SII), gestito dall'Acquirente Unico, basato su una banca dati dei punti di prelievo di energia elettrica e di gas naturale e dei dati identificativi dei clienti finali di cui all'art. 1bis della L. n. 129/2010, ovvero l'insieme di strutture organizzative, infrastrutture tecnologiche e regole tecniche, per la condivisione, l'integrazione e lo scambio dei flussi di dati funzionali ai processi necessari per il funzionamento dei mercati dell'energia elettrica e il 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.

**TIBEG:** Testo Integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai Clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale, Allegato A alla delibera AEEGSI 402/2013/R/com del 26/09/2013 (c.d. "Bonus sociale per le forniture di energia elettrica e/o gas naturale").

**TIC:** Testo Integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione, Allegato C alla delibera AEEGSI 654/2015/R/eel del 23/12/2015.

**TICO:** Testo Integrato Conciliazione (TICO), Allegato A alla delibera 209/2016/E/com del 5/05/2016.

**TIF:** Testo integrato in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i Clienti di energia elettrica e gas naturale, Allegato A alla delibera AEEGSI 463/2016/com del 04/08/2016.

**TIME:** Testo Integrato delle disposizioni per l'erogazione del servizio di misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2019, Allegato B alla delibera AEEGSI 654/2015/R/eel del 23/12/2015.

**TIMG:** Testo Integrato Morosità Gas, Allegato A alla delibera AEEGSI ARG/gas 99/11 del 21/07/2011.

**TIMOE:** Testo Integrato Morosità Elettrica, Allegato A alla delibera AEEGSI 258/2015/R/com del 29/05/2015.

**TIQE:** Testo Integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023, Allegato A della delibera AEEGSI 646/2015/R/eel del 22/12/2015.

**TIQV:** Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, Allegato A alla delibera AEEGSI 413/2016/R/com del 21/07/2016.

**TIRV:** Testo Integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria, Allegato A alla delibera AEEGSI 228/2017/R/com del 6/04/2017.

**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 AEEGSI 229/2012/R/gas del 31/05/2012.

**TIS:** Testo Integrato delle disposizioni in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed

economiche del servizio di dispacciamento dell'energia elettrica (settlement), Allegato A alla delibera ARG/elt 107/09 del 30/07/2009.

**TIT:** Testo Integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023, Allegato A alla delibera AEEGSI 654/2015/R/eel del 23/12/2015.

**TIV:** Testo Integrato Vendita, Allegato A della delibera AEEGSI 301/2012/R/eel del 19/07/2012, 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 AEEGSI ARG/gas 64/09 del 28/05/2009.

**Voitura:** è la variazione dell'intestazione del contratto di fornitura in essere per un punto di fornitura attivo di cui è titolare un cliente finale diverso dal cliente finale richiedente.

#### **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, i rispettivi 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 bene 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 gas naturale, compresi i condomini con uso domestico, con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno, Clienti energia elettrica alimentati in bassa tensione, Clienti Non Domestici, titolari di utenze di altri usi di gas e energia elettrica, con consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno nonché alimentati in bassa tensione e non.

**1.5** Il Cliente, all'atto della conclusione del contratto/i, conferisce apposita procura ai rispettivi Fornitori affinché procedano in suo nome e per suo conto a comunicare il recesso al precedente Fornitore secondo le modalità previste dalla delibera 302/2016/R/com.

#### **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. Tutti i riferimenti alle deliberazioni dell'AEEGSI sono da intendersi comprensivi delle successive modifiche ed integrazioni rispetto al testo inizialmente approvato. 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 sia per iscritto, sia tramite il canale telefonico sia tramite procedura on line.

**3.2** In ogni caso, la Proposta del Cliente si considera irrevocabile ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1329 c.c. per il termine di giorni 45 (quarantacinque) dalla sua sottoscrizione da parte del Cliente, effettuata sia per iscritto, sia on line, sia tramite accettazione espressa su altro supporto durevole. Laddove nessuna modalità di perfezionamento del Contratto – come anche descritta nei successivi commi del presente articolo – dovesse intervenire nel termine di giorni 45 (quarantacinque) dalla sottoscrizione della Proposta, questa è da intendersi rifiutata. L'accettazione potrà legittimamente intervenire anche limitatamente ad una delle due forniture richieste.

#### **3.3 Disposizioni specifiche per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali**

**3.3.1** Il Fornitore/i consegna preliminarmente al Cliente copia della Proposta firmata dal medesimo Cliente e di tutti i documenti contrattuali (Condizioni Generali, Condizioni particolari e gli ulteriori allegati contrattuali).

**3.3.2** Fatto salvo quanto previsto al precedente art. 3.2, dopo la sottoscrizione da parte del Cliente della Proposta, il/i Fornitore/i effettuano una chiamata di conferma, con cui: (i) viene acquisita l'ulteriore conferma della volontà contrattuale del medesimo Cliente; (ii) il/i Fornitore/i conferma a sua volta l'avvenuta conclusione del contratto. Il file audio della telefonata registrata sarà archiviato e a disposizione del Cliente che ne faccia richiesta.

**3.3.3** Il contratto non potrà essere concluso telefonicamente nei seguenti casi: i) mancata risposta del Cliente alla chiamata di conferma (per numero inesistente, errato o non riconducibile al Cliente o per mancata risposta del Cliente ai tentativi di chiamata effettuati nei quarantacinque giorni dalla sottoscrizione della Proposta); ii) mancato consenso del Cliente alla registrazione della chiamata di conferma; iii) mancato consenso del Cliente alla conclusione del contratto con il Fornitore. Si precisa che, per l'ipotesi in cui il Cliente non consenta la registrazione della chiamata di conferma, ma manifesti comunque la volontà di concludere il contratto con il/i Fornitore/i per iscritto, questo/i provvederà/anno ad inviare al Cliente apposita lettera o e-mail di accettazione: in tal caso, il contratto sarà concluso al momento della ricezione di detta lettera o e-mail da parte del Cliente.

#### **3.4 Disposizioni specifiche per i contratti telefonici**

**3.4.1** Nel caso di contratto concluso con mezzo di comunicazione a distanza (telefono), il Cliente ha diritto di esprimere la propria accettazione contrattuale per iscritto, o, se rinuncia alla forma scritta, tramite supporto durevole ai sensi dell'art. 45, lett. I), Cod. Cons. e cioè, nella fattispecie, la telefonata registrata e messa a disposizione del Cliente. Se nel corso della telefonata il cliente, previa informativa, decide di voler concludere il contratto in forma scritta, successivamente alla telefonata, il/i Fornitore/i inviano al Cliente il contratto completo di tutti gli allegati in formato cartaceo; il contratto/i si considerano concluso/i solo dopo che il/i Fornitore/i riceveranno, da parte del Cliente, il contratto firmato per iscritto dal medesimo Cliente.

**3.4.2** Il/i contratto/i possono concludersi con l'adesione del Cliente all'offerta effettuata nel corso della medesima telefonata registrata, esclusivamente qualora il Cliente, previa informativa resa ai sensi dell'art. 51 del Codice del Consumo, vi acconsenta espressamente.

In tal caso, dopo lo scambio di conferme telefoniche, il/i Fornitore/i invieranno al Cliente una lettera di conferma che – oltre a dare atto dell'avvenuta adesione telefonica all'offerta – contiene le credenziali per accedere ad un'area web dedicata al Cliente, nella quale è disponibile la registrazione della telefonata e la copia telematica del contratto; i Clienti impossibilitati ad accedere agli strumenti telematici potranno ottenere l'invio della registrazione al proprio domicilio facendone richiesta attraverso gli appositi canali (e-mail e numero verde) dedicati ed indicati nella lettera summenzionata. In ogni caso, unitamente alla lettera, il Cliente riceverà al proprio domicilio il c.d. "welcome pack" contenente la copia cartacea del contratto.

**3.4.3** Successivamente all'invio della lettera e del "welcome pack" il/i Fornitore/i provvedono, prima di inoltrare al SII o all'impresa di distribuzione la relativa richiesta di switching e/o di accesso per sostituzione nella fornitura, ad acquisire dal Cliente l'ulteriore conferma del consenso a procedere all'attivazione della fornitura: 1) attraverso sms o e-mail, a cui il Cliente dovrà rispondere per confermare la volontà di entrare in fornitura con il/i Fornitore/i; 2) oppure, alternativamente, attraverso una chiamata telefonica (c.d. "check-call"). La "check call" avverrà in ogni caso: (i) nell'ipotesi in cui il Cliente non abbia comunicato al/i Fornitore/i la propria utenza cellulare o e-mail; (ii) nell'ipotesi in cui il Cliente non fornisca risposta al sms o all'e-mail di cui sopra. In caso di esito negativo della verifica, comprese le ipotesi di irreperibilità del Cliente (a seguito di n. 5 (cinque) chiamate), non si potrà perfezionare la procedura di attivazione della fornitura ed il contratto sarà, conseguentemente, da considerarsi automaticamente risolto senza responsabilità alcuna di entrambe le parti.

#### **3.5 Disposizioni specifiche per i contratti on-line**

**3.5.1** Il contratto stipulato on-line è soggetto alle disposizioni in materia di contratti a distanza di cui al Codice del Consumo e al Codice di Condotta Commerciale e alle specifiche normative di settore applicabili. La Proposta di fornitura formulata on-line si considera sottoscrizione a tutti gli effetti del contratto. Il contratto sarà concluso al momento in cui il Cliente riceva la e-mail riepilogativa e di conferma inviata dal/dai Fornitore/i all'indirizzo e-mail fornito dal Cliente stesso.

**3.6** Per quanto riguarda le Proposte di fornitura sottoscritte dal Cliente nei punti vendita del/dei Fornitore/i, questo/i provvederanno ad inviare al domicilio del Cliente apposita lettera o e-mail di accettazione. Con la ricezione di detta lettera o e-mail da parte del Cliente, il contratto sarà concluso.

**3.7** Il Cliente dovrà rilasciare al/i Fornitore/i idonea documentazione in originale o copia autentica ovvero dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'immobile ove insistono le utenze da somministrare.

#### **Art. 4 Diritto di ripensamento ex art. 52 del Codice del Consumo (D. Lgs. n. 206/2005)**

**4.1** Il Cliente consumatore, ai sensi del Codice del Consumo (D. Lgs. 206/2005 e s.m.i.), 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.

**4.2** Il ripensamento dovrà essere esercitato entro 14 (quattordici) giorni, dal momento della conclusione del contratto, come di volta in volta descritta al superiore art. 3.

Si precisa che, con specifico ed esclusivo riferimento ai contratti conclusi con mezzi di comunicazione a distanza e/o fuori dai locali commerciali, i 14 (quattordici) giorni per il diritto di ripensamento iniziano a decorrere:

- Per l'ipotesi di contratti conclusi telefonicamente, dal giorno in cui il Cliente risponde affermativamente all'sms, all'e-mail o alla "check call" di cui al precedente art. 3.4.3.
- Per l'ipotesi di contratti conclusi fuori dai locali commerciali, dal giorno in cui il Cliente, durante la "chiamata di conferma" di cui al precedente art. 3.3, punto 3.3.2., presta l'ulteriore conferma della propria volontà di concludere il contratto e attivare la fornitura.

Laddove invece il Cliente abbia manifestato la volontà di ricevere l'accettazione del/dei Fornitore/i per iscritto, i 14 (quattordici) giorni per l'esercizio di ripensamento iniziano a decorrere dal momento della ricezione della lettera o e-mail di accettazione inviata dal/

dai Fornitore/i.

**4.3** 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 ai commi precedenti, salvo che il Cliente presenti un'espressa 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 al/ai Fornitore/i i costi eventualmente sostenuti per l'attivazione, la vettura, l'intervento di lettura, la disattivazione della fornitura previsti dal Distributore e i costi riconosciuti al venditore per la prestazione commerciale in una quota fissa pari ad Euro 23,00 per ciascuna prestazione eseguita. Qualora sia stata avviata la fornitura, il Cliente finale sarà altresì tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal contratto di fornitura sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

**4.4** 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 del nuovo esercente la vendita, la fornitura potrebbe:

- Essere garantita, nei casi in cui non fosse già stata avviata dal nuovo esercente, 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 dal nuovo esercente 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 all'attuale esercente la vendita, che provvederà ai sensi della regolazione vigente.

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

**5.1** I contratti, aventi decorrenza dai loro perfezionamento, sono a tempo indeterminato. In conformità all'All. A alla delibera 302/2016/R/com, è facoltà del Cliente Domestico o Non Domestico con consumi di gas complessivamente inferiori a 200.000 Smc/anno ovvero alimentato in BT, recedere in qualsiasi momento dai contratti di fornitura o anche da uno solo di essi, per cambiare venditore, rilasciando al Fornitore entrante apposita procura; il venditore entrante munito di apposita procura dovrà esercitare il recesso trasmettendo la relativa comunicazione al Fornitore entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio del venditore. Nel rispetto del predetto termine di preavviso è facoltà altresì del Cliente con consumi pari a 200.000 Smc/anno recedere dal contratto di fornitura di gas naturale trasmettendo la relativa comunicazione al Fornitore a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno.

**5.2** Se il Cliente recede non per transitare ad altro venditore, bensì per cessare semplicemente la fornitura, il termine di preavviso è di 1 (un) mese a decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del/dei Fornitore/i. 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 al/ai Fornitore/i nessuna comunicazione di recesso o non vengano rispettati i termini di preavviso ivi previsti, il/ai Fornitore/i si riserva la facoltà di addebitare al Cliente un onere aggiuntivo pari ad Euro 100,00 a titolo di risarcimento relativamente 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 con un preavviso di 12 (dodici) mesi decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore da inviarsi mediante raccomandata con ricevuta di ritorno. Il Fornitore, qualora il Cliente non rispetti il termine di preavviso previsto nel presente articolo, si riserva la 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, fatta salva la facoltà da parte del Fornitore di agire giudizialmente per ottenere il risarcimento degli ulteriori danni subiti.

**5.5** È facoltà del/dei Fornitore/i recedere in qualsiasi momento dai contratti, o anche da uno solo di essi, con un termine di preavviso di 6 (sei) mesi decorrente dal ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente, che dovrà essere inoltrata mediante raccomandata con ricevuta di ritorno.

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

**6.1** Il Fornitore di gas naturale 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 della rete locale, cosicché il Fornitore non potrà essere ritenuto 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** Il Fornitore di energia elettrica fornirà al Cliente, che l'acquisterà, l'energia elettrica necessaria al soddisfacimento del proprio fabbisogno presso ciascun Punto di prelievo, tramite la rete di trasmissione nazionale e la rete di Distribuzione, cosicché l'energia elettrica consegnata avrà le caratteristiche nominali e le tolleranze previste dal gestore di rete competente. Il Cliente esonera pertanto il Fornitore da qualsiasi responsabilità 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/ai Distributore/i locale/i. Qualora per cause non imputabili ai rispettivi Fornitori la data di inizio delle forniture non risulti compatibile con la data di decorrenza del servizio di trasporto e distribuzione presso i punti di fornitura, la decorrenza delle forniture si intenderà differita alla prima data utile successiva.

**6.4** 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.

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.

**6.5** 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 punto di fornitura anche diverso da quello per cui si chiede l'accesso.

Nei predetti casi sarà pertanto facoltà del/dei Fornitore/i revocare la richiesta di switching o ritirare la richiesta di accesso per attivazione della fornitura presentate al distributore locale competente, secondo le modalità e tempistiche previste dalla regolazione vigente; conseguentemente non verrà data esecuzione al contratto di vendita e gli effetti del recesso del contratto con il precedente venditore verranno meno. Ai fini dell'esercizio di tale facoltà l'impresa di distribuzione è tenuta a mettere a disposizione del/dei Fornitore/i 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.

Il Fornitore si riserva, inoltre, di revocare la richiesta di switching ai sensi dell'art. 14.3 del TIMOE, e quindi di non dare esecuzione al contratto di fornitura, qualora il Cliente fosse in precedenza fornito dall'esercente la salvaguardia.

**6.6** Qualora il Fornitore, con riferimento alla fornitura di energia elettrica, non sia anche utente dei servizi di trasporto e dispacciamento provvede a darne atto nell'ambito del contratto con il Cliente finale. In tale ipotesi l'efficacia del contratto di fornitura è risolutivamente subordinata all'eventuale risoluzione del contratto tra l'utente del trasporto e dispacciamento con il Fornitore (controparte commerciale), per inadempimento di quest'ultimo, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 22.3 del TIMOE. In tale caso:

- a) Il contratto di fornitura continuerà ad essere eseguito in coerenza con i termini previsti dall'All. B della deliberazione 487/2015/R/eel che saranno successivamente comunicati;
- b) La fornitura verrà comunque garantita, qualora il Cliente non abbia trovato un altro Fornitore, da parte dell'esercente la maggior tutela ovvero dall'esercente la salvaguardia.

**6.7** Qualora il Fornitore, con riferimento alla fornitura di gas naturale, non sia anche utente del servizio di distribuzione provvede a darne atto nell'ambito del contratto con il Cliente finale. In tale ipotesi l'efficacia del contratto di fornitura è risolutivamente subordinata all'eventuale risoluzione del contratto tra l'utente del servizio di distribuzione con il Fornitore (controparte commerciale), per inadempimento di quest'ultimo, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 19.2 del TIMG. In tale caso: a) il contratto di fornitura continuerà ad essere eseguito in coerenza con i termini previsti dall'art. 27bis della delibera AEEGSI n.138/04 del 29/07/2004; b) la fornitura verrà comunque garantita, qualora il Cliente non abbia trovato un altro Fornitore, nell'ambito dei servizi di ultima istanza.

#### **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. Il Fornitore 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 contratto: condizioni che il Cliente dichiara di avere 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 riportati nelle Condizioni Particolari saranno applicati anche all'energia elettrica relativa alle perdite di rete, quantificata secondo la disciplina vigente. 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, il Fornitore di energia elettrica porrà a carico del Cliente un corrispettivo pari al corrispettivo PCV di cui al TIV, periodicamente pubblicato e aggiornato dall'AEEGSI. Il Fornitore di energia elettrica 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 Particolari. A copertura dei costi di dispacciamento, il Fornitore di energia elettrica 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.

**9.4** Le informazioni circa le aliquote delle imposte sono disponibili presso la sede del/dei Fornitore/i e sul sito internet [www.estrspa.it](http://www.estrspa.it). I prezzi delle forniture saranno aggiornati automaticamente in base ai criteri di indicizzazione previsti nelle rispettive Condizioni Particolari, secondo la periodicità ivi indicata.

**9.5** Rimane inteso che è a carico del Cliente qualsiasi imposta o tassa presente e futura legata all'uso ed al consumo del gas naturale e/o dell'energia elettrica. Eventuali esenzioni, riduzioni dal pagamento delle imposte e tasse saranno riconosciute solamente a condizione che il Cliente presenti la documentazione necessaria per poterne usufruire. Il Cliente si obbliga a comunicare al/ai Fornitore/i, nei tempi prescritti, tutti i necessari elementi e tutte le eventuali variazioni sopravvenute che incidano sull'applicazione o sull'entità delle imposte applicabili. Il Cliente è unico responsabile dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e tiene indenne il/ai Fornitore/i da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate

sulla base delle dichiarazioni del Cliente stesso, consegnate al/ai Fornitore/i. Nel caso di mancata veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti saranno poste a carico del Cliente le eventuali differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie, indennità interessi ed ogni altra somma che il/ai Fornitore/i fosse/fossero tenuto/i a pagare all'Amministrazione finanziaria e/o a qualunque altro ente coinvolto, oltre che eventuali spese di giudizio, a prescindere dalla legittimità della pretesa avanzata nei confronti del/dei Fornitore/i dall'Amministrazione finanziaria e/o da qualunque altro ente coinvolto.

**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, il Fornitore di energia elettrica provvederà a stipulare per il Punto/i 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 c.c al Fornitore di energia elettrica, che potrà a sua volta conferirlo a terzi abilitati ai sensi dell'art. 1717 c.c. ("Sostituto del mandatario").

**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. Il Cliente delega sin d'ora il Fornitore di energia elettrica 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 c.c., il Fornitore di energia elettrica 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 insolite relative a precedenti contratti di somministrazione, trasporto e dispacciamento.

**10.3** Con la sottoscrizione del presente contratto il Cliente, conferisce altresì al Fornitore di energia elettrica 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 al Fornitore di energia elettrica 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** Per le richieste inoltrate dal Fornitore al Distributore elettrico, per conto del Cliente, per l'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 dal TIC, il Cliente riconoscerà al Fornitore, 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, subentri e voltore, modifiche contrattuali e anagrafiche, spostamenti impianti-presenza-GDM, disattivazioni, verifiche, variazioni di potenza. Il Fornitore 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 dal Fornitore di energia elettrica.

**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 del 30/07/2006 n. 111/06 e dal TIS, All. A alla delibera ARG/elt 107/09. In particolare gli oneri della Delibera 111/06 e gli oneri del TIS saranno fatturati utilizzando i valori noti e pubblicati dalle Autorità competenti (AEEGSI – Terna S.p.a.).

**Art. 11 Modalità e frequenza di rilevazione dei consumi**

**11.1** I Distributori locali competenti sono i soggetti responsabili del servizio di misura ai sensi delle previsioni normative vigenti.

**11.2** Con riferimento alla fornitura di gas naturale il Distributore è tenuto ad effettuare i tentativi di lettura del contatore secondo le modalità e tempistiche previste dal TIVG e, in particolare:

- Per i punti di riconsegna con consumi fino a 500 Smc/anno, almeno 1 (un) tentativo di raccolta l'anno;
- Per i punti di riconsegna con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno, almeno 2 (due) tentativi di raccolta l'anno;
- Per i punti di riconsegna con consumi superiori a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno, almeno 3 (tre) tentativi di raccolta l'anno;
- Per i punti di riconsegna con consumi superiori a 5.000 Smc/anno almeno 1 (un) tentativo di raccolta mensile;
- Con riferimento ai punti di riconsegna dotati di uno smart meter: a) una lettura mensile, con dettaglio giornaliero, onde rilevare il prelievo realizzato fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento; b) almeno tre tentativi di acquisizione del dato mensile di cui al precedente punto a), a partire dal primo giorno del quarto mese successivo a quello di messa in servizio del gruppo di misura.

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.

L'impresa di Distribuzione locale competente pubblica sul proprio sito internet il

calendario dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure del gas naturale ed è tenuta a prendere in carico la misura raccolta dal Cliente finale e lasciata a disposizione da quest'ultimo anche per il tramite di nota cartacea affissa alla porta della propria abitazione o luogo similare.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, l'impresa di Distribuzione informa il Cliente, con apposita nota cartacea, della possibilità di effettuare l'autolettura secondo le modalità e tempistiche previste dal Fornitore.

**11.3** Con riferimento alla fornitura di energia elettrica il Distributore è tenuto ad effettuare:

- Per i punti di prelievo trattati per fasce ai sensi del TIS, la raccolta mensile delle misure includendo, ove consentito dal misuratore, i dati di potenza attiva massima mensile prelevata su base del quarto d'ora, in corrispondenza di ogni registro totalizzatore;
- Per i punti di prelievo trattati monorari ai sensi del TIS, un tentativo di rilevazione dei dati misura: a) almeno una volta all'anno, per i punti con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; b) almeno una volta al mese, per i punti con potenza disponibile superiore a 16,5 kW.

Qualora il Distributore di energia elettrica, con riferimento ai Clienti trattati per fasce ai sensi del TIS, abbia messo a disposizione esclusivamente dati di misura stimati per 2 (due) mesi consecutivi, riconosce al Cliente un indennizzo automatico, ai sensi dell'art. 17 TIF ove applicabile.

**11.4** Il/i Fornitore/i mettono a disposizione del Cliente di gas naturale con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero e del Cliente di energia elettrica, anche multisito, titolare di punti alimentati unicamente in BT e trattato monorario ai sensi del TIS il servizio di autolettura, indicando in ogni fattura le modalità e la finestra temporale entro cui il medesimo Cliente può trasmettere al/ai Fornitore/i il dato di autolettura. Il/i Fornitore/i comunicano la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura al momento stesso dell'acquisizione del dato, ovvero entro i 4 (quattro) giorni lavorativi successivi ove la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una riposta immediata. L'autolettura validata dal Distributore è equiparata ad una misura rilevata validata.

**11.5** 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.

#### **Art. 12 Fatturazione e utilizzo dei dati di misura**

**12.1** La fattura dei consumi di gas naturale e/o energia elettrica, chiamata "bolletta sintetica", verrà emessa secondo quanto stabilito all'Al. A alla Delibera 501/2014/R/com ("Bolletta 2.0"). Le fatture vengono inviate in formato cartaceo. I Fornitori si riservano di addebitare in bolletta al Cliente eventuali spese di emissione di fatturazione in formato cartaceo come specificato nelle Condizioni Particolari. I Fornitori rendono comunque disponibile gratuitamente un servizio di fattura online sul proprio sito [www.estrspa.it](http://www.estrspa.it), al quale il Cliente potrà accedere, previa registrazione nell'area servizi web, secondo le modalità ivi indicate. 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.

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 dei Fornitori [www.estrspa.it](http://www.estrspa.it). 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.

**12.2** La determinazione dei consumi contabilizzati nella fattura avviene sulla base delle letture del contatore rilevate e messe a disposizione dal Distributore. In mancanza dei dati di misura effettivi, il Fornitore emetterà fattura per i corrispettivi del mese di competenza sulla base dell'autolettura (ove disponibile) comunicata dal Cliente e validata dal Distributore ovvero, in mancanza dell'autolettura, sulla base dei dati di misura stimati, salvo conguaglio che sarà effettuato con la prima fattura utile in caso di successiva disponibilità dei dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore, comprese le autoletture. Il Fornitore ha facoltà di utilizzare il dato di misura stimato eventualmente messo a disposizione dal Distributore ovvero di effettuare una propria stima; in tale ultimo caso il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore.

**12.3** Ai sensi del TIF le fatture di periodo sono emesse con la seguente frequenza:

- Almeno quadrimestrale per i Clienti gas naturale con consumi inferiori a 500 Smc/anno;
- Bimestrale per i Clienti energia elettrica domestici e non domestici connessi in BT con potenza inferiore a 16,5 kW e per Clienti gas naturale con consumi compresi tra 500 e 1.500 Smc/anno e tra 1.500 e 5.000 Smc/anno;
- Mensile per i Clienti energia elettrica non domestici connessi in BT con potenza superiore a 16,5 kW o per i Clienti per cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero e per i Clienti gas naturale con consumi uguali o superiori a 5.000 Smc/anno.

Ciascuna delle suddette fatture di periodo verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. In caso di mancato rispetto del predetto termine il Fornitore riconosce al Cliente, in occasione della prima fattura utile, l'indennizzo automatico previsto

dall'art. 16 del TIF.

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

**12.5** I Fornitori si riservano di prevedere, tra le proprie offerte contrattuali, condizioni particolari di fornitura che stabiliscano: i) una frequenza di fatturazione diversa da quanto indicato al precedente art. 12.3 nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4.3, lett. a) e b) del TIF; ii) ai fini della contabilizzazione dei consumi in fattura, un diverso ordine di priorità nell'utilizzo dei dati di misura rispetto a quanto indicato al precedente art. 12.2, prevedendo in ogni caso che almeno una volta ogni 12 (dodici) mesi sia emessa una fattura che contabilizzi consumi effettivi; iii) criteri per determinare il dato di misura stimato diversi dal criterio indicato al precedente art. 12.2; iv) la non applicazione di quanto previsto al precedente art. 12.4. I Fornitori si riservano, altresì di prevedere offerte contrattuali in cui vengono contabilizzati consumi per periodi successivi alla data di emissione della fattura purché nel rispetto di quanto previsto al comma 6.8 lett. d) del TIF.

**12.6** Per i Clienti energia elettrica titolari almeno di un punto di prelievo alimentato in MT o di un punto di prelievo diverso dalla bassa tensione la fattura sarà emessa con periodicità mensile sulla base dei consumi effettivi messi a disposizione dal Distributore o, in mancanza di essi, in acconto sulla base dei consumi stimati in base ai consumi storici del Cliente ovvero in mancanza di essi in base ai dati di consumo indicati nella Proposta di fornitura, salvo conguaglio che sarà effettuato con la prima fattura utile. I Fornitori si riservano il diritto di modificare la periodicità di fatturazione, comunicandolo al Cliente anche con nota in fattura.

**12.7** 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 – Rateizzazioni**

**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'obbligazione 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'avvenuta 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 apposito avviso. È data facoltà al solo Fornitore di compensare i propri debiti derivanti dalle obbligazioni del presente contratto con eventuali debiti del Cliente finale, certi, liquidi ed esigibili, derivanti dalle obbligazioni di rapporti contrattuali diversi tra le Parti.

**13.3** In caso di ritardato 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 su base annua e nella misura: - pari al tasso ufficiale di riferimento così come previsto dal D.lgs. n. 213/98 aumentato di 3,5 punti percentuali, per i Clienti domestici; - prevista dal D.lgs. n. 231/2002 ("Attuazione della direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali) per i Clienti non domestici. L'addebito degli interessi potrà essere effettuato dal Fornitore anche in bollette successive.

**13.4** Il Cliente è tenuto a pagare l'intero corrispettivo indicato in bolletta e non può provvedere a pagamenti parziali senza la preventiva autorizzazione del Fornitore, il quale considererà un inadempimento del Cliente l'eventuale pagamento parziale non autorizzato. Per i Clienti gas naturale domestici e non domestici con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno e per i Clienti energia elettrica domestici e non domestici alimentati in BT il Fornitore informa il Cliente finale, all'interno della relativa bolletta, della possibilità di rateizzare i pagamenti nei casi previsti dal TIV, art. 13bis.2, lett. d) ed e) (per il settore elettrico) e nei casi previsti dal TIVG, art. 12bis.2, lett. d) ed e) (per il settore gas naturale). Il Cliente può richiedere la rateizzazione con le modalità e le tempistiche indicate dal Fornitore nella bolletta, entro i dieci (10) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della medesima bolletta e solo per somme oggetto di rateizzazione superiori a 50 Euro. Nel caso di cambio del Fornitore, il Fornitore ha facoltà di richiedere al Cliente finale il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile.

**Art. 14 Garanzie**
*Garanzie gas*

**14.1** A garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni derivanti dal contratto, il Cliente è tenuto a versare un deposito cauzionale come previsto dagli articoli 5.2 e 5.3 del TIVG. In deroga a quanto precedentemente previsto il Cliente non domestico con consumi complessivamente superiori a 2.000 Smc/anno è tenuto a versare un deposito pari al valore di tre mensilità di consumo medio annuo stimato; nel caso di contatore interno non accessibile il Fornitore potrà richiedere un deposito pari al valore di quattro mensilità di consumo medio annuo stimato.

In alternativa al deposito cauzionale, il Cliente non domestico potrà, entro 30 giorni dalla conclusione del contratto, consegnare al Fornitore una fidejussione di pari importo rilasciata da primario istituto di credito, contenente la previsione che la banca si impegna a pagare a prima richiesta del Fornitore, senza riserve né facoltà di sollevare eccezioni alcuna. Le garanzie previste nel presente articolo vengono richieste anche nel caso in cui il Cliente opti per l'attivazione del pagamento mediante domiciliazione bancaria o postale. Il Fornitore si riserva di non richiedere il versamento del deposito cauzionale o la consegna di alcuna fidejussione a garanzia dei pagamenti per i Clienti non domestici che attivino il pagamento mediante domiciliazione bancaria o postale.

**14.2** In caso di mancato pagamento delle bollette, il Fornitore di gas naturale potrà utilizzare, in tutto o 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** Il Fornitore di gas naturale 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 solo nel caso di Cliente domestico in conformità a quanto stabilito dall'AEEGSI, entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del contratto e comunque esclusivamente dopo la verifica da parte del Fornitore dell'avvenuto pagamento di tutti gli importi dovuti, a qualsiasi titolo. Le parti convengono espressamente che il deposito cauzionale corrisposto dal Cliente non domestico sia infruttifero.

**14.5** In caso di mancato versamento/rilascio o ricostituzione del deposito cauzionale o della fidejussione da parte del Cliente entro i termini previsti, il Fornitore di gas naturale potrà richiedere al Distributore competente di sospendere la fornitura, 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 alimentato in BT e/o in tensione diversa, qualora il Fornitore di energia elettrica a suo insindacabile giudizio lo richieda, si impegna a far rilasciare da un primario istituto di credito, entro 30 (trenta) giorni dalla conclusione del Contratto, idonea fidejussione bancaria, contenente la previsione che la banca si impegna a pagare a prima richiesta del Fornitore, senza riserve né facoltà di sollevare eccezione alcuna, in favore del Fornitore, per un importo complessivo massimo pari all'ammontare di 3 (tre) 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 fidejussione resterà in vigore per tutta la durata del Contratto e per i successivi 3 (tre) mesi dalla scadenza dello stesso. In caso di rinnovo contrattuale, il Cliente Non Domestico alimentato in BT e/o in tensione diversa si impegna a rinnovare negli stessi termini anche la suddetta fidejussione o a rilasciarne una nuova alle stesse condizioni. In caso di escussione da parte del Fornitore, il Cliente provvederà a reintegrarla entro 20 (venti) giorni dall'escussione. In caso di mancato rilascio o di variazione parziale della predetta fidejussione da parte del Cliente, 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**

**15.1** Fatto salvo quanto previsto dall'art. 4.2bis del TIMG e dall'art. 3.4 del TIMOE per le ipotesi di morosità reiterata, in caso di omesso o parziale pagamento della/e fatture relative alla fornitura 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 rispettivamente dal TIMG e dal TIMOE in caso di morosità, dovrà comunicare l'avvenuto pagamento entro il predetto termine ultimo indicato nel sollecito, inviando al Fornitore 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 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 al 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. Per i Clienti finali in BT, qualora sussistano le condizioni tecniche, il Distributore procede, in luogo dell'immediata sospensione, alla riduzione della potenza pari al 15% della potenza disponibile. Decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione di potenza, in caso di persistente morosità, il Fornitore potrà procedere alla materiale sospensione della fornitura.

**15.3** A seguito del pagamento da parte del Cliente degli insoluti e della relativa comunicazione al Fornitore dell'avvenuto pagamento delle medesime somme mediante idonea documentazione, il Fornitore provvederà a richiedere all'Impresa di Distribuzione la riattivazione della fornitura, con le tempistiche e modalità previste dall'art. 45 della RQDG per la fornitura di gas naturale e con le modalità e tempistiche di cui all'art. 90 del TIQE per la fornitura di energia elettrica.

**15.4** Decorsi 30 (trenta) giorni dalla sospensione della fornitura senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avvenuto pagamento della fattura/e insoluta/e il/i Fornitore/i avranno facoltà di dichiarare risolto il rispettivo contratto di vendita per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., potendo richiedere al Distributore competente: i) la cessazione amministrativa per morosità del PDR; ii) la rimozione del POD moroso dal contratto di trasporto e dispacciamento. In tali casi il Cliente sarà tenuto a imborsare al/ai Fornitore/i le somme eventualmente versate per l'estinzione dei rapporti contrattuali accessori, salvo il risarcimento dell'eventuale maggiore danno subito dal/dai Fornitore/i.

**15.5** Ove non sia stato possibile eseguire la chiusura del PDR o del POD per sospensione della fornitura, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura anche sotto forma di lavoro complesso, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà la risoluzione del relativo contratto. I costi dell'intervento di interruzione e di ripristino dell'alimentazione saranno addebitati al Cliente.

**15.6** Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura:

- Per il gas naturale è diritto del Fornitore richiedere al Distributore, previa risoluzione del relativo 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 della Cessazione amministrativa l'impresa di distribuzione provvede ad attivare il Servizio di Default, di cui al Titolo V del TIVG, fino a quando non viene effettuata la disalimentazione del punto di riconsegna;

- Per l'energia elettrica, il Fornitore potrà procedere, previa risoluzione del relativo contratto di fornitura per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., a comunicare al SII la risoluzione ai sensi del Titolo II dell'Allegato B alla deliberazione 487/2015/R/eel; il SII provvede quindi all'attivazione dei servizi di ultima istanza, qualora per il medesimo/i punto/i di prelievo non sia pervenuta una richiesta di switching.

**15.7** In deroga a quanto sopra, il Fornitore potrà sospendere la fornitura anche senza preavviso:

- a) Per cause oggettive di pericolo;
- b) Per appropriazione fraudolenta dell'energia elettrica e/o del gas naturale, ivi compresa la riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per mancato pagamento della bolletta, la manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al contratto.

**15.8** Clienti non disalimentabili - In caso di omesso o parziale pagamento della fattura/e relative alla fornitura 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.

**15.9** Decorso il termine ultimo di pagamento indicato nel sollecito senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avvenuto 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, per l'energia elettrica a risolvere il contratto di trasporto e dispacciamento ai sensi dell'art. 24 del TIMOE, per la fornitura di gas naturale a richiedere al Distributore la cessazione amministrativa del punto di riconsegna. L'impresa di distribuzione provvederà ad attivare rispettivamente, per il POD moroso i servizi di Maggiore tutela o di Salvaguardia, per il PDR moroso il Servizio di ultima istanza (FUL) o, qualora ne sia impossibile l'attivazione, il servizio di Default.



**15.10** Il Fornitore/i nei casi previsti rispettivamente dall'art. 4.3 del TIMG per la fornitura di gas e dall'art. 3.6 del TIMOE, sono tenuti a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico direttamente o in occasione della prima fattura utile.

**15.11** Nel caso in cui il/i Fornitore/i vengano a conoscenza che il Cliente ha cessato l'attività presso la Camera di Commercio, senza averne dato opportuna comunicazione, si riservano il diritto di procedere alla sospensione della fornitura anche senza preavviso ed alla successiva cessazione amministrativa del contratto.

**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 darne immediata comunicazione al rispettivo Fornitore affinché questi 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 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 all'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 dal/dai Fornitore/i e a risarcire i danni arrecati al/ai Fornitore/i 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 c.c., all'applicazione da parte del Fornitore di gas naturale di una penalità pari ad € 500,00 (cinquecento/00), fatto salvo il diritto del medesimo Fornitore al risarcimento del maggior danno subito.

**17.2** Gli incaricati del/dei Fornitore/i 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 del misuratore può presentare istanza scritta al relativo Fornitore per chiederne la verifica. Il Fornitore inoltra la richiesta di verifica al Distributore locale competente, il quale dispone le opportune verifiche secondo quanto previsto dalle normative tecniche vigenti. 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. Nel caso in cui risulti l'irregolare funzionamento del misuratore o il misuratore risulti bloccato, i consumi verranno ricostruiti dal Distributore locale competente secondo i criteri definiti dall'AEEGSI.

**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. Il/i Fornitore/i 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** Il/i Fornitore/i 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 dal/dai Fornitore/i 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 il/i Fornitore/i 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/i Fornitore/i declinano ogni responsabilità in relazione agli aspetti tecnici concernenti la riconsegna dell'energia elettrica e del gas naturale, trattandosi di aspetti di competenza dei rispettivi gestori di rete. In particolare il/i Fornitore/i non saranno ritenuti responsabili della qualità della somministrazione della fornitura, per le ipotesi di diminuzioni di pressione o diminuzioni del gas somministrato o irregolarità nella fornitura del gas naturale e/o energia elettrica dovute ad atti o omissioni dei gestori di rete, malfunzionamento o disfunzioni delle reti, ivi comprese le sospensioni, interruzioni della stessa fornitura dovute anche ad attività di manutenzione, riparazione, guasti

agli impianti di proprietà dei gestori di rete, 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. Il/i Fornitore/i non sono responsabile/i della correttezza della misura dell'energia elettrica e del gas naturale, in quanto attività di competenza dei rispettivi Distributori locali. Inoltre, il Cliente, tenendo manlevati i Fornitori assume ogni responsabilità derivante dall'utilizzazione degli impianti installati dallo stesso o da terzi da esso incaricati.

**20.2** Gli interventi di manutenzione programmata che comportino l'interruzione della fornitura saranno preannunciati dal/dai Distributore/i 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/dei Distributore/i.

**Art. 21 Variazioni delle specifiche tecniche e delle condizioni del contratto**

**21.1** Fatti salvi i casi di variazioni disposte ex lege e le ipotesi di indicizzazione previste dalle condizioni economiche, il/i Fornitore/i 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 dal/dai Fornitore/i 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 il/i Fornitore/i 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 del/dei Fornitore/i. 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:

- a) Il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta;
- b) L'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;
- c) La decorrenza della variazione proposta;
- d) I termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale 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.

**21.5** In deroga a quanto previsto dai precedenti artt. 21.2 e 21.4, per i Clienti energia elettrica con almeno un Punto di prelievo alimentato in MT o in tensione diversa dalla bassa tensione il Fornitore si riserva di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali con un preavviso di un mese e anche con comunicazione in fattura.

**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. È 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'avvenimento 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 in parte, i rispettivi contratti a soggetti che siano in grado di svolgere le forniture oggetto del contratto ceduto. Il Cliente accetta espressamente e preventivamente, sin d'ora, l'eventuale cessione da parte dei Fornitori dei rispettivi contratti. È fatto divieto al Cliente di cedere il/i contratto/i, salvo espressa autorizzazione scritta del/dei Fornitore/i. 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 che sia acquirente, affittuario, usufruttuario, indipendentemente dall'attestazione nelle scritture contabili del cedente, resterà obbligato in via solidale per l'adempimento del contratto. 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 accetta espressamente e preventivamente, sin d'ora, l'eventuale cessione del credito da parte dei Fornitori.

#### **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 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 c.c., 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/dei Fornitore/i 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/ai 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/dei Fornitore/i.

#### **Art. 26 Trattamento dei dati personali**

**26.1** Il/i Fornitore/i 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.

**26.2** Il/i Fornitore/i 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. 27 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 o annullate.

#### **Art. 28 Reclami – Procedure di conciliazione - Contratti e attivazioni non richiesti**

**28.1** Il Cliente ha la facoltà di richiedere informazioni o di inoltrare reclami formali al/ai Fornitore/i mediante l'utilizzo del modulo allegato al contratto, reperibile anche sul sito dei Fornitori [www.estrspa.it](http://www.estrspa.it) e presso le loro sedi unitamente all'apposito modulo per i reclami in caso di fatturazione di importi anomali. Il Cliente ha comunque la facoltà di inviare reclami scritti senza utilizzare i moduli messi 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 di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, d) il servizio cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi); e) una breve descrizione dei fatti contestati; f) in caso di reclamo relativo alla fatturazione di importi anomali, dovrà essere indicato, da parte del Cliente, anche il dato dell'autolettura e la relativa data. I reclami potranno essere inviati agli indirizzi e recapiti dei Fornitori a mezzo posta, via fax o via e-mail. Il Fornitore provvederà a fornire una risposta scritta motivata ai reclami secondo le modalità ed entro i termini previsti dal TIQV.

**28.2** Il Cliente potrà ricorrere gratuitamente alle procedure di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti il Contratto, che dovessero insorgere nel corso della fornitura, attivando il Servizio di Conciliazione istituito dall'AEESGI oppure rivolgendosi agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) iscritti all'apposito Elenco presso l'AEESGI o, in alternativa, attivando le procedure di mediazione presso le Camere di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura e gli altri organismi di mediazione, previa stipula dei relativi protocolli di intesa con l'Autorità. L'elenco aggiornato degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie è disponibile sul sito web dell'AEESGI [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it). Tali procedure potranno essere attivate nei casi in cui la risposta ricevuta dal Cliente al reclamo nei confronti del Fornitore non venga ritenuta soddisfacente o siano decorsi 50 giorni dall'invio del predetto reclamo senza che sia intervenuta una risposta da parte del Fornitore. La domanda di conciliazione non può essere presentata oltre un anno dalla data dell'invio del reclamo al Fornitore. Le modalità di presentazione del reclamo e la gestione della procedura sono disciplinate dal TIC0: in particolare, il Cliente presenta in modalità telematica sul sito web del Servizio Conciliazione, la domanda di conciliazione direttamente o mediante un delegato, anche appartenente ad associazioni di consumatori o di categoria. Il Cliente domestico, nel caso in cui non utilizzi la modalità telematica, può presentare la domanda di conciliazione anche mediante posta, fax o eventuali ulteriori canali indicati sul sito

web del Servizio di Conciliazione, ferma restando la gestione online della procedura. Il Conciliatore non decide la controversia, ma assiste le Parti nella ricerca di un accordo amichevole per la sua composizione, anche formulando una proposta non vincolante.

**28.3** Ai sensi dell'art. 2, co. 24 lett. b), L. n. 481/1995 e del TIC0, il tentativo di conciliazione avanti agli organismi di cui al precedente art. 28.2 è obbligatorio nelle materie regolate dall'AEESGI e condizione di procedibilità dell'azione giudiziale da parte del Cliente finale di energia elettrica alimentato in BT e/o MT e da parte del Cliente finale di gas alimentati in bassa pressione. La condizione di procedibilità si considera avverata se il primo incontro esperito dinanzi al Conciliatore si conclude senza accordo, ivi inclusi i casi di mancata comparizione della controparte. Sono escluse dall'obbligo dell'esperimento preventivo del tentativo obbligatorio di conciliazione le controversie: i) attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; ii) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; iii) promosse ai sensi degli artt. 37, 139 e 140bis del Codice del Consumo.

**28.4** Si precisa che il Fornitore ha volontariamente adottato un protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti e attivazioni non richieste, redatto ai sensi della Deliberazione AEESGSI n.153/2012/R/COM, Allegato A, Parte II, Art. 3 e, ove ne ricorrano i presupposti, applica quanto disposto dalla Deliberazione 153/2012/R/com citata.

#### **Art. 29 Indennizzi automatici**

**29.1** I Fornitori si impegnano, per quanto di rispettiva competenza, a rispettare i livelli di qualità commerciale dei servizi erogati e a corrispondere gli indennizzi automatici per la loro violazione, in conformità a quanto previsto dal TIQV. Qualora tali termini non vengano rispettati, il Fornitore accredita al Cliente, nella prima fattura utile, un indennizzo automatico secondo quanto previsto dal TIQV.

**29.2** Il/i Fornitore/i provvederanno, per quanto di rispettiva competenza, entro il 30 giugno di ogni anno 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, ivi compresi gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina dettata per la costituzione in mora e richiesta di sospensione della fornitura per morosità, secondo quanto previsto dal TIME. L'informativa avviene tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione.

**29.3** In caso di mancato rispetto del Codice di Condotta Commerciale, ove applicabile, sono riconosciuti al Cliente, con le modalità di cui al TIQV ed entro otto mesi, i seguenti indennizzi automatici: 20 Euro in caso di mancata indicazione nel contratto delle modalità di fatturazione e pagamento del servizio; 30 Euro in caso di mancato rispetto di quanto previsto dagli artt. 13.1 e 13.4 del medesimo Codice in materia di variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali.

**29.4** In occasione della richiesta di prestazioni da parte del Cliente finale al Distributore, soggette a livelli specifici di qualità di competenza del medesimo Distributore, quest'ultimo fornisce al Cliente, ovvero al venditore in occasione della prima richiesta di prestazione per conto del Cliente finale, informazioni per quanto concerne i livelli specifici e le fasce di puntualità per gli appuntamenti con il Cliente, nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici. Per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore locale, il Fornitore è tenuto ad accreditare al Cliente che ha chiesto la prestazione per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore ai sensi del TIQE.

#### **Art. 30 Legge regolatrice e Foro competente**

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

**30.2** 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 in cui si trova la sede legale del Fornitore interessato.

#### **Art. 31 Comunicazioni tra le Parti**

Si intendono valide esclusivamente le comunicazioni indirizzate dal/dai Fornitore/i ai recapiti indicati dal Cliente nella Proposta, nonché quelle del Cliente verso il/i Fornitore/i inviate agli indirizzi indicati nel frontespizio della Proposta di Fornitura, 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. 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 Gas e Bonus Sociale Elettrico è possibile consultare i siti internet sopra menzionati oppure chiamare il Numero Verde 800.166.654.



**INFORMATIVA SUL 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”.

Premesso 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. b) del D.lgs. 196/2003 per dato personale si intende qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale;
  - Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003 grava sul titolare del trattamento l'obbligo di informare preventivamente l'interessato o la persona presso la quale sono raccolti i dati personali circa il trattamento degli stessi;
- tutto ciò premesso, [Estra Elettricità S.p.A. con sede in Via Ugo Panziera, n. 16, 59100 Prato], in persona del legale rappresentante pro-tempore, in qualità di titolare del trattamento (il “Titolare”), informa i propri clienti-utenti sulle finalità e modalità del trattamento dei dati personali raccolti, l'ambito di comunicazione e diffusione, la natura del conferimento e i diritti degli interessati di cui all'art. 7 del summenzionato Decreto legislativo.

**FINALITÀ DEL TRATTAMENTO**

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

- a) Stipulazione e corretta esecuzione del contratto di fornitura e di tutte le attività connesse e strumentali all'erogazione del servizio oggetto del medesimo contratto (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: le attività di manutenzione, di lettura contatori, di fatturazione dei consumi, di rendiconto e di rettificazione fatturazione, quelle legate ad eventuali variazioni di recapito, indirizzo e di ogni altro dato relativo al contratto, nonché quante conseguono alla gestione delle eventuali attività di recupero del credito, contenzioso, e comunque tutte quelle attività 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 marketing, ricerche di mercato, teleselling) per l'invio da parte dei medesimi di materiale pubblicitario, marketing e di vendita diretta, compimento di ricerche di mercato e di 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.

**MODALITÀ 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 elettronici e/o 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 Estra 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 dagli artt. 7, 8, 9 e 10 del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, rivolgendosi al Titolare del trattamento mediante richiesta scritta a mezzo email, fax o a mezzo posta. In particolare secondo l'art. 7 del D.lgs. n. 196/2003 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 D.lgs. n. 196/2003; 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 precedenti 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**

Il Titolare è Estra Elettricità S.p.A. con sede in Via Ugo Panziera, n. 16, 59100 Prato, e-mail [estraellettricità@estraellettricità.it](mailto:estraellettricità@estraellettricità.it), fax 0574/872511; inoltre è disponibile un elenco aggiornato dei responsabili del trattamento sul sito web della società [www.estra spa.it](http://www.estra spa.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 prescritti 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). È 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). È 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 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 una PMI<sup>1</sup>, 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 integrato. 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 Elettricità S.p.A.

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

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

Data e ora del contatto vedì frontespizio

Firma del personale commerciale che l'ha contattata  
vedì frontespizio

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

Data di presunta attivazione \_\_\_\_\_ come da normativa vigente \_\_\_\_\_; nei casi di contratto concluso a distanza o fuori dei locali commerciali con un cliente domestico le attività volte all'esecuzione del contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo di preavviso previsto per il diritto di ripensamento, a meno che non sia presentata richiesta del cliente di esecuzione prima che sia decorso il termine per il ripensamento  
Periodo di validità della proposta \_\_\_\_\_ vedì condizioni particolari di somministrazione  
Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI<sup>2</sup>, se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta  
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, nonché le modalità di attivazione del Servizio di Conciliazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie

**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 l' scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto.

<sup>1</sup> PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro  
<sup>2</sup> Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica

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

Ai sensi del "Testo integrato della regolazione qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale - TIQV", Allegato A alla delibera 413/2016/R/com si comunicano di seguito i livelli di qualità commerciale del servizio di vendita energia elettrica e gas naturale 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 dei Fornitori relativi all'anno 2016.

### Livelli specifici e generali effettivi di qualità commerciale relativi all'anno 2016 - Estra Elettricità S.p.A.

	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)	4.882	177	4.683	22
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 giorni solari)	4	1	3	0
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 giorni solari)	5	0	2	3
STANDARD GENERALI	Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 giorni solari nel 95% dei casi)*	767	15	741	11
	Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica (standard 40 giorni solari nel 95% dei casi)*	20	1	18	1

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dall'AEEGSI, il Fornitore riconosce al Cliente finale in occasione della prima fatturazione utile un indennizzo automatico base pari a 25 Euro. Detto indennizzo è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come di seguito indicato:

- Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Il Fornitore non è tenuto 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, il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico: relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'art. 53.6 del TIQE; nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nel medesimo anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico; in caso di reclami per i quali non sia possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'art. 8.3 del TIQV.

Il Fornitore, nei casi previsti rispettivamente dall'art. 4.3 del TIMG per la fornitura di gas e dall'art. 3.6 del TIMOE, è tenuto a corrispondere al Cliente 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 vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio; 3) il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta 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.

### 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 223/2016/R/gas e s.m.i. dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico. 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. Chi avesse già denunciato un sinistro da incidente da gas, per ricevere informazioni sullo stato della pratica, può rivolgersi al Numero verde 800.929.286 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, 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 "Assicurazione Clienti finali" del nostro sito.