

Articolo 1. Definizioni e normativa di riferimento

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

Attivazione della fornitura: è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione del servizio di dispacciamento e trasporto dell'energia elettrica, il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore;

Bolletta 2.0: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM come successivamente modificato e integrato;

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

Cliente o Cliente finale: i clienti aventi diritto al Servizio a Tutele Graduali per le microimprese comprendono: i) le microimprese titolari unicamente di punti di prelievo connessi in bassa tensione, tutti con potenza contrattualmente impegnata inferiore o pari a 15 kW oppure ii) i clienti finali, diversi da quelli di cui alla precedente punto i), titolari di punti di prelievo appartenenti alle tipologie contrattuali di cui al comma 2.3, lett. b) o c) del TIV, purché tali punti di prelievo siano tutti con potenza contrattualmente impegnata inferiore o pari a 15 kW, e che non siano titolari di un contratto di fornitura di energia elettrica a condizioni di mercato libero;

Clienti non disalimentabili: sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti di energia elettrica che svolgono funzioni di pubblica utilità;

Codice di condotta commerciale: è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, approvato con deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/com, come successivamente modificato e integrato;

Codice in materia di protezione dei dati personali: è il d.lgs. 196/03, G.U. n. 174 del 29 luglio 2003, come successivamente modificato e integrato;

Contratto: è il contratto di fornitura di energia elettrica avente ad oggetto l'erogazione del Servizio a Tutele Graduali per le microimprese;

Distributore: è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art. 9 del d.lgs.79/99, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;

Fattura: è il documento denominato *bolletta sintetica*, oggetto della disciplina della Bolletta 2.0 che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. La bolletta sintetica non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020";

Fattura di chiusura: è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica in essere tra Fornitore e Cliente finale;

Fattura di periodo: è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale;

Fornitore: è l'esercente il Servizio a Tutele Graduali per le microimprese che è risultato assegnatario dell'erogazione del medesimo servizio a seguito di una procedura concorsuale disciplinata dalla deliberazione 208/2022/R/eel. Il fornitore è la controparte venditrice del Cliente finale nell'ambito del presente Contratto;

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

Gruppo di misura o misuratore: è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura dell'energia elettrica presso il Punto di fornitura;

Mercato libero: è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare l'energia elettrica;

Microimpresa: i Clienti finali diversi dai Clienti domestici aventi meno di 10 dipendenti ed un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro;

Parti: sono il Cliente e il Fornitore;

Potenza contrattualmente impegnata: è il livello di potenza, indicato nei contratti, reso disponibile dal Distributore ove siano presenti dispositivi atti a limitare la potenza prelevata; per motivi di sicurezza o di continuità di servizi di pubblica utilità il Distributore può derogare dall'installazione del limitatore di potenza;

Potenza disponibile: è la massima potenza prelevabile in un punto di prelievo senza che il cliente finale sia disalimentato; la potenza disponibile è la potenza per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, ovvero la potenza richiesta dal titolare del punto di prelievo, ridotta rispetto a quella per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, a condizione che la riduzione di potenza sia stata richiesta dal titolare del punto di prelievo e fissata contrattualmente;

Punto di fornitura: è il punto di prelievo in cui il Fornitore mette a disposizione l'energia elettrica al Cliente;

Servizio a Tutele Graduali: è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'art. 1, comma 60, della legge n. 124/17;

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

Sistema indennitario: è il sistema che garantisce un indennizzo al Fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a fatture che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 5 (cinque) mesi di erogazione della fornitura di energia elettrica prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, disciplinato con deliberazione dell'ARERA 3 agosto 2017, 593/2017/R/com e successive modifiche e integrazioni;

Supporto durevole: è ogni strumento che permetta al Fornitore e al Cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni

memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica;

Switching: è la successione di un utente del dispacciamento ad un altro sullo stesso punto di prelievo attivo o l'attribuzione ad un utente del dispacciamento di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato;

Terna: è la società Terna S.p.A. che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell'art. 1, comma 1, del d.lgs 6 marzo 1999, n. 79, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;

TIC: Testo Integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione, Allegato C alla delibera ARERA 568/2019/R/eel del 27/12/2019.

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 ARERA 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 2020-2023, Allegato B alla delibera ARERA 568/2019/R/eel del 27/12/2019.

TIMOE: Testo Integrato Morosità Elettrica, Allegato A alla delibera ARERA 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-2020-2023, Allegato A della delibera ARERA 566/2019/R/eel del 23/12/2019.

TIQV: Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, Allegato A alla delibera ARERA 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 ARERA 228/2017/R/com del 6/04/2017.

TISIND: Testo Integrato del Sistema Indennitario a carico del cliente finale moroso nei sistemi dell'energia elettrica e del gas naturale, Allegato A alla delibera 593/2017/R/com del 3/10/2017

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 2020-2023, Allegato A alla delibera ARERA 568/2019/R/eel del 27/12/2019.

TIV: Testo Integrato Vendita, Allegato A della delibera ARERA 208/2022/R/EEL del 10/05/2022, recante "Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza", che al Titolo 3, Sezione II, definisce le "Condizioni di erogazione del servizio a tutele graduali per le microimprese" di cui alla Legge 4 agosto 2017, n. 124.

Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito www.arena.it.

Ai rapporti contrattuali oggetto delle presenti Condizioni Generali trovano applicazione tutte le deliberazioni, già emanate ed emanande, aventi carattere inderogabile, dall'ARERA, ovvero da altri Enti e/o Autorità competenti. Tutti i riferimenti alle deliberazioni dell'ARERA 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'ARERA stessa.

Articolo 2. Oggetto

2.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di energia elettrica al Cliente nel Servizio a Tutele Graduali da parte del Fornitore, presso il Punto/i di fornitura individuato/i, secondo le presenti Condizioni generali di fornitura e le Condizioni economiche di prezzo definite da ARERA per il medesimo servizio. La fornitura alle condizioni del Servizio a Tutele Graduali è riservata a:

i. le microimprese titolari unicamente di punti di prelievo connessi in bassa tensione, tutti con potenza contrattualmente impegnata inferiore o pari a 15 kW;

ii. i clienti finali, diversi da quelli di cui al precedente punto i), titolari di punti di prelievo in bassa tensione per l'illuminazione pubblica o per usi diversi da quelli domestici (compresi i punti di fornitura per alimentare le pompe di calore e le ricariche private dei veicoli elettrici), purché tali punti di prelievo siano tutti con potenza contrattualmente impegnata inferiore o pari a 15 kW;

che non siano titolari di un contratto di fornitura di energia elettrica a condizioni di mercato libero.

2.2 È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi, anche mediante la sottoscrizione di patti aggiuntivi e integrativi del Contratto.

2.3 Costituisce altresì oggetto del Contratto il credito eventualmente acquistato dal Fornitore da parte dell'esercente il servizio di salvaguardia che in precedenza serviva il Cliente.

2.4 Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di dispacciamento ovvero di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'Articolo 4.

2.5 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare l'energia elettrica messa a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente

è fatto divieto di utilizzare l'energia elettrica per usi differenti da quelli dichiarati, oltre i limiti della potenzialità massima installata e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.

2.6 È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere l'energia elettrica a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

Articolo 3. Conclusione del Contratto

3.1 Ai sensi della Deliberazione 208/2022/R/eel, il presente contratto di fornitura alle condizioni del Servizio a Tutele Graduali con il Fornitore trova automatica applicazione per tutti i Clienti finali che, a partire dal 1° aprile 2023, si trovano senza un fornitore di mercato libero nell'area territoriale 9 "Basilicata, Calabria, Bari e Taranto". Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dall'attivazione del Servizio a Tutele Graduali il Fornitore trasmette al Cliente finale servito apposita comunicazione ai sensi della regolazione vigente (art. 4.9 del TIV).

3.2 Ciascun Cliente finale, come definito al precedente articolo 1, titolare di un punto/i di fornitura sito/i nell'area territoriale indicata al comma 3.1 può richiedere una nuova attivazione o una voltura di un Punto/i di Fornitura alle condizioni di cui al presente Contratto. In tale caso, il Contratto si conclude con l'accettazione della voltura o della Proposta di fornitura del Cliente, da parte del Fornitore, e spiegherà i propri effetti con l'attivazione del Servizio a Tutele Graduali.

Articolo 4. Conclusione dei contratti con il Distributore e con Terna

4.1 Ai fini dell'Articolo 2 il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza a titolo gratuito al Fornitore per la conclusione del contratto di trasporto con il Distributore e del contratto di dispacciamento con Terna.

4.2 Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione, a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.

4.3 Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di connessione e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

Articolo 5 Attivazione della fornitura

5.1. La data di attivazione della fornitura è comunicata mediante specifica comunicazione al Cliente ed indicata con la prima bolletta emessa dal Fornitore.

5.2. Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della fornitura nei termini indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'attivazione medesima.

Articolo 6. Condizioni Economiche

6.1 Le Condizioni economiche sono le condizioni di prezzo proposte al Cliente nell'ambito del Servizio a Tutele Graduali e sono allegate al presente Contratto e ne costituiscono parte integrante. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto

Articolo 7. Durata del contratto e recesso

7.1 Ai sensi del TIV le presenti condizioni generali di contratto saranno applicate fino al 31 marzo 2027 salvo nuove previsioni da parte dell'ARERA.

7.2 Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e saranno aggiornate come previsto dalla disciplina ARERA per il Servizio a Tutele Graduali microimprese.

7.3 Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Contratto sottoscrivendo un contratto di mercato libero con il Fornitore o con altro fornitore a propria scelta; il fornitore entrante munito di apposita procura rilasciata dal Cliente esercita il recesso per conto del medesimo Cliente mediante invio della richiesta di switching al SII.

7.4 Se il Cliente recede non per transitare ad altro venditore, bensì per cessare la fornitura, il termine di preavviso è di 1 (un) mese a decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi la comunicazione di recesso dovrà essere inoltrata dal Cliente all'indirizzo del Fornitore tutelegraduali@estraspa.it, mediante raccomandata con ricevuta di ritorno.

Articolo 8. Fatturazione

Disposizioni generali

8.1 La fattura dei consumi di energia elettrica, valida ai fini fiscali, verrà emessa in formato elettronico tramite invio al Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate. La copia della fattura elettronica, comprensiva dell'allegato "Bolletta sintetica", redatta conformemente a quanto stabilito dalla Delibera 501/2014/R/com e ss.mm.ii., è resa disponibile mediante il servizio di fattura online sul sito del Fornitore, previa registrazione nell'area servizi web <https://areaclienti.estra.it>, secondo le modalità ivi indicate, salvo che il Cliente richieda di riceverla in formato cartaceo. In nessun caso il Fornitore può addebitare al Cliente un onere economico per la ricezione della bolletta. Il Fornitore procederà all'invio della copia della fattura altresì tramite posta elettronica certificata (PEC) ove il servizio sia reso disponibile da parte del Fornitore stesso ovvero a mezzo e-mail all'indirizzo eventualmente fornito dal Cliente. Gli elementi di dettaglio della "Bolletta sintetica" saranno resi disponibili al Cliente che abbia optato per il servizio di fattura online nell'area riservata sul sito del Fornitore. Negli altri casi gli elementi di dettaglio saranno inviati su richiesta al Cliente in formato cartaceo ovvero anche tramite posta elettronica certificata (PEC).

8.2 Sul sito del Fornitore www.estra.it è pubblicata ed è scaricabile dal Cliente la Guida alla lettura della fattura, relativa all'Offerta per il Servizio a Tutele Graduali per le microimprese di cui al presente Contratto, che contiene una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati, utilizzando un linguaggio semplice, comprensibile e coerente con il cosiddetto "Glossario" approvato dall'ARERA, anch'esso pubblicato sul sito internet sopra indicato.

8.3 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 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 caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, o sulla base del consumo stimato fornito alla stipula del contratto.

Fatturazione di periodo

8.4 La Fattura di periodo è emessa con frequenza bimestrale.

8.5 La Fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a:

a) 6 euro nel caso in cui la Fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;

b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

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

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

b) 60 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

8.6 In caso di Cliente finale trattato per fasce, egli ha diritto a un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 10 euro qualora, il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati.

Fatturazione di chiusura

8.7 La Fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.

8.8 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 8.7, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:

a) 4 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 8.7;

b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 8.7.

8.9 Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da *switching*, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35 euro.

Articolo 9. Pagamenti - Rateizzazione

9.1 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.

9.2 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti: addebito in conto corrente (bancario o postale), bollettino postale, carta di credito e bonifico bancario. Tali modalità sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.

9.3 Il Cliente finale è tenuto altresì a effettuare il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'articolo 2.3 in relazione a fatture emesse e non pagate all'esercente il Servizio di salvaguardia, oggetto di cessione del credito maturato da quest'ultimo al Fornitore entrante.

9.4 Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:

i. per i Clienti trattati monorari, qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui al successivo punto ii. sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura di conguaglio;

ii. per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;

iii. per tutti i Clienti, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'Articolo 8;

iv. per tutti i Clienti, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'Articolo 9, comma 9.1, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere;

9.5 Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.

9.6 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

– nei casi di cui ai punti i., e ii. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in

un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);

– nei casi di cui al punto iii le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due);

– nei casi di cui al punto iv le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di fatture emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);

– le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente da questi ultimi;

– è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;

– le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito www.euribor.it, calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura. 9.7 Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informare il Cliente nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

Articolo 10. Garanzie a carico del cliente finale

10.1 Il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.

10.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIV), ovvero 15,50 € per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per clienti non domestici con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW.

10.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 10.2 è raddoppiato qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

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

b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 10.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

10.4 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 10.2 richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.

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

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

10.7 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.

Articolo 11. Interessi di mora

11.1 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali.

11.2 Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.

11.3 Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

Articolo 12. Inadempimento del Cliente

12.1 In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Articolo 11, e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 9.3, trascorsi almeno un giorno (1) dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).

12.2 Nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore di cui dispone il Cliente lo consentano, l'intervento di sospensione della fornitura sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura.

12.3 Il termine di sospensione della fornitura che comporterà la riduzione di potenza, non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore di

cui al punto 12.2.

12.4 Il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore diverso da quello di cui al punto 12.2.

12.5 La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.

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

12.7 Il Fornitore, trascorsi inutilmente almeno 3 (tre) giorni dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura.

12.8 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'Articolo 20 relativo alle comunicazioni. A seguito del pagamento il Fornitore provvederà a richiedere all'Impresa di Distribuzione la riattivazione della fornitura, con le tempistiche di cui all'art. 90 del TIQE. Sono a carico del Cliente i corrispettivi di sospensione e di riattivazione della fornitura, nella misura prevista dall'ARERA.

12.9 Decorsi almeno 30 (trenta) giorni dalla sospensione della fornitura senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avvenuto pagamento della fattura/e insoluta/e il Fornitore avrà facoltà di dichiarare risolto il contratto di vendita per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., trasmettendo al SII la relativa comunicazione di risoluzione.

12.10 Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.

12.11 Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto inviando al SII la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 10 del TIMOE. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei Servizi di ultima istanza da parte del SII qualora per il medesimo/i punto/i di prelievo non sia pervenuta una richiesta di switching.

12.12 In caso di ritardato o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalimentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso esclusivamente mediante raccomandata. Decorso inutilmente il termine ultimo di 10 (dieci) giorni solari indicato per il pagamento, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, inviando la relativa comunicazione di risoluzione al SII. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei Servizi di ultima istanza attivati dal SII qualora per il medesimo/i punto/i di prelievo non sia pervenuta una richiesta di switching.

12.13 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:

a) euro 30 (trenta) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;

b) euro 20 (venti) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:

i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;

ii. il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza;

12.14 Nei casi di cui al comma 12.13, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

12.15 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo – identificato in fattura come Corrispettivo CMOR – nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

Articolo 13. Prestazioni di competenza del Distributore

13.1 Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQE, comprendenti: l'aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica del gruppo di misura, la verifica della tensione nel punto di consegna, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e voltore, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQE.

13.2 Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a 23 euro IVA esclusa.

13.3 Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di cui al presente articolo, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura, sospensione della fornitura per morosità.

Articolo 14. Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche

14.1 Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore

stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura dell'energia elettrica.

14.2 Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.

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

Articolo 15. Forza maggiore

15.1 Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.

15.2 Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.

15.3 Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.

Articolo 16. Responsabilità

16.1 Le caratteristiche della fornitura potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.

16.2 In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità dell'energia elettrica alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

16.3 Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore.

16.4 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

Articolo 17. Clausola risolutiva espressa

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

- a) omesso, parziale pagamento di anche solo una fattura;
- b) mancato versamento del deposito cauzionale;
- c) perdita dei requisiti per il Servizio a Tutele graduali per le microimprese;
- d) prelievo fraudolento dell'energia elettrica a danno del Fornitore e/o del Distributore locale;
- e) risoluzione del contratto di trasporto stipulato tra il Fornitore e il Distributore locale;
- f) impossibilità di procedere alla fornitura di energia elettrica a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili al Fornitore;

Articolo 18. Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni

18.1 Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale che costituisce parte integrante del presente Contratto.

18.2 Il Cliente ha la facoltà di richiedere informazioni o di inoltrare reclami formali al Fornitore mediante l'utilizzo del modulo allegato al Contratto, reperibile anche sul sito del Fornitore www.estra.it o presso le proprie sedi unitamente all'apposito modulo per i reclami in caso di fatturazione di importi anomali.

18.3 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; f) una breve descrizione dei fatti contestati; g) 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 al Fornitore a mezzo posta, via e-mail o via fax agli indirizzi /numeri indicati nei relativi moduli e specificati anche nella Scheda sintetica allegata.

18.4 Il Fornitore provvederà a fornire una risposta scritta motivata ai reclami secondo le modalità ed entro i termini previsti dal TIQV.

Articolo 19. Integrazione del contratto

19.1 Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento

automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.

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

Articolo 20. Comunicazioni

20.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità di seguito indicate: via posta all'indirizzo CASELLA POSTALE 128 – 59100 PRATO o via e-mail all'indirizzo tutelegraduali@estraspa.it.

20.2 Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.

20.3 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

Articolo 21. Legge applicabile e foro competente

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

Articolo 22. Risoluzione extra-giudiziale delle controversie

22.1 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'ARERA (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>). In alternativa potrà rivolgersi agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) iscritti all'apposito Elenco presso l'ARERA o attivando le procedure di mediazione presso le Camere di Commercio Industria Artigianato e 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'ARERA www.arera.it. La procedura potrà essere attivata presso il Servizio di Conciliazione nei casi in cui la risposta ricevuta dal Cliente al reclamo nei confronti del Fornitore non venga ritenuta soddisfacente o siano decorsi 40 (quaranta) 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 TICO: 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 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.

22.2 Ai sensi dell'art. 2, co. 24 lett. b), L. n. 481/1995 e del TICO, il tentativo di conciliazione avanti agli organismi di cui al precedente art. 22.1 è obbligatorio nelle materie regolate dall'ARERA e condizione di procedibilità dell'azione giudiziale da parte del Cliente finale. La condizione di procedibilità si considera avverata se il primo incontro esperito dinanzi al Conciliatore si conclude senza accordo, 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.

Articolo 23. Dati personali

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