



Società del Gruppo Hera

Fascicolo Cliente  
Energia Elettrica  
Mercato Libero

PLACET – Domestico

Uso Web

**Rev. 2 - 07/2019**

**ESTENERGY S.p.A.**

Sede legale: Via dei Rettori 1 34121 Trieste (TS)  
tel. 040.2424800 fax 049.2049173  
pec: [estenergy@cert.estenergy.it](mailto:estenergy@cert.estenergy.it)  
[www.estenergy.it](http://www.estenergy.it)

C.F. / Reg. Imp. 00997630322  
Gruppo Iva "Gruppo Hera" P. IVA 03819031208  
Cap. Soc. i.v. € 266.061.261,00  
Società soggetta alla direzione  
e al coordinamento di Hera Comm S.p.A.

**Sede amministrativa**

Piazza Bardella 12 35131 Padova  
tel. 040.2424800 fax 049.2049173

## Indice documentazione allegata

- 1 Nota informativa Codice di Condotta Commerciale
- 2 Condizioni Generali di Fornitura dell'Energia Elettrica di EstEnergy S.p.A. per il Mercato Libero – PLACET – Domestico
- 3 Informazioni Preliminari ai sensi del Codice di Condotta Commerciale
- 4 Informativa sul Trattamento dei Dati Personali (Privacy)
- 5 Livelli di Qualità Commerciale del Servizio di Vendita dell'Energia Elettrica
- 6 Modulo per Reclami, Richieste di Informazioni e Suggerimenti
- 7 Modulo per Reclami per fatturazione di importi anomali
- 8 Modulo Comunicazione Dati Catastali
- 9 Istruzioni sul recesso per ripensamento – Modulo di recesso per ripensamento – Richiesta di attivazione nel periodo di ripensamento

## Riferimenti per il Cliente

### Sede legale

#### **ESTENERGY S.p.A.**

Via dei Rettori, 1  
34121 Trieste (TS)

Fax: 049 2049 173

Web: [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it)  
E-Mail: [info@estenergy.it](mailto:info@estenergy.it)

### Sede amministrativa

#### **ESTENERGY S.p.A.**

Passaggio Saggin, 3  
35131 Padova (PD)

Fax: 049 2049 173

Web: [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it)  
E-Mail: [info@estenergy.it](mailto:info@estenergy.it)

### Servizio Clienti



Attivo dal lunedì al venerdì  
dalle ore 8.00 alle ore 20.00  
e il sabato  
dalle ore 8.00 alle ore 13.00

**Per informazioni sui contratti:**  
[contratti@estenergy.it](mailto:contratti@estenergy.it)

**Per reclami e informazioni:**  
[reclami@estenergy.it](mailto:reclami@estenergy.it)

### Sportelli territoriali

#### **TRIESTE**

Via dei Rettori, 1  
34121 Trieste (TS)

##### **Orario sportello:**

Lunedì, martedì e giovedì dalle ore  
8.15 alle ore 16.00;  
mercoledì dalle ore 8.15 alle ore  
15.00;  
venerdì dalle ore 8.15 alle ore  
13.00.

#### **MUGGIA**

piazza Galileo Galilei, 2  
34015 Muggia (TS)

##### **Orario sportello:**

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30  
alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle  
ore 18.00;  
sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

#### **PADOVA**

Passaggio Saggin, 3  
35131 Padova (PD)

##### **Orario sportello:**

Lunedì, martedì e giovedì dalle ore  
8.15 alle ore 16.00;  
mercoledì dalle ore 8.15 alle ore  
15.00;  
venerdì dalle ore 8.15 alle ore  
13.00.

#### **ABANO TERME**

Piazza S. Martino, 5  
35031 Abano Terme (PD)

##### **Orario sportello:**

Mercoledì dalle ore 8.15 alle ore  
12.15 e dalle ore 14.00 alle ore  
15.00;  
giovedì dalle ore 8.15 alle ore 12.15  
e dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

#### **PIOVE DI SACCO**

Via A. Valerio 47/a  
35028 Piove di Sacco (PD)

##### **Orario sportello:**

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30  
alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle  
ore 18.00.  
Sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

## Il codice di condotta commerciale Nota Informativa per il Cliente finale

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

Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero.

Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), 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.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'ARERA 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.arera.it](http://www.arera.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: **EstEnergy S.p.A.**

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: **Via dei Rettori, 1 - 34121 - Trieste (TS)**

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

Data e ora del contatto: \_\_\_\_\_

Firma del personale commerciale che l'ha contattata: .....

### Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione: entro max 10 giorni lavorativi (per attivazioni senza cambio di Fornitore) - entro max 90 giorni (per attivazioni con cambio di Fornitore).

Periodo di validità della proposta: 45 giorni

*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: spese attivazione fornitura eventualmente previste dal Distributore.

### Contenuto del contratto

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

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

### Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

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

### Diritto di ripensamento

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

- 14 giorni dalla **conclusione del contratto** se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale);
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

<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.



## OFFERTA PLACET - MODULO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA ENERGIA ELETTRICA AI CLIENTI DOMESTICI

### Sommario

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

### Art. 1 - Definizioni e normativa di riferimento

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

**Attivazione della fornitura:** è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione 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 voltura;

**Cliente o Cliente finale:** è la persona fisica che acquista energia elettrica per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali;

**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 domestici di energia elettrica titolari di bonus sociale per disagio fisico;

**Clienti titolari di bonus sociale:** sono i Clienti domestici che risultino in condizioni di disagio economico e/o in condizioni di disagio fisico così come definiti all'articolo 2, commi 2.2 e 2.3 del TIBEG;

**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 8 luglio 2010, ARG/com 104/10, come successivamente modificato e integrato;

**Codice del consumo:** è il d.lgs. 206/05, G.U. n. 235 del 8 ottobre 2005 come successivamente modificato e integrato;

**Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali:** è il GDPR - General Data Protection Regulation, Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 2016/679/UE;

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

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

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

- a) modulistica per la conclusione dell'offerta PLACET;
- b) informazioni preliminari alla conclusione del contratto, ai sensi dell'Articolo 9, comma 9.1, lettere da a. a g. del Codice di condotta commerciale;
- c) nota informativa per il Cliente finale;
- d) modulistica recante le condizioni economiche;
- e) scheda di confrontabilità;
- f) informazioni sul mix energetico;
- g) informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale;
- h) modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento per i Clienti finali domestici;
- i) modulo per la presentazione dei reclami;
- j) modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali;
- k) informativa sul trattamento per i dati personali;
- l) ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto.

**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 la controparte venditrice del Cliente finale nell'ambito di un 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 prelevato 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;

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

**Parti:** sono il Cliente e il Fornitore;

**Potenza contrattualmente impegnata:** è il livello di potenza, indicato nei contratti, reso disponibile dal Fornitore ove siano presenti dispositivi atti a limitare la potenza prelevata; per motivi di sicurezza o di continuità di servizi di pubblica utilità il Fornitore 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;

**Servizio di maggior tutela:** è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'art. 1, comma 2, della legge 3 agosto 2007, n. 125/07, G.U. n.188 del 14 agosto 2007, riservato ai clienti finali domestici e ai clienti finali non domestici interamente connessi in bassa tensione aventi meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro;

**SI:** 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 3 (tre) mesi di erogazione della fornitura di energia elettrica prima della data di effetto dello *switching* per il servizio prestato, istituito con deliberazione dell'ARERA 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09 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;

**TIBEG:** il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale;

**TIC:** è il Testo integrato connessioni per il periodo di regolazione 2016-2019;

**TICO:** è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA;

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

**TIMOE:** è il Testo integrato morosità elettrica;

**TIQE:** è il Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023;

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

**TIV:** è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali;

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

## **Art. 2 - Oggetto del Contratto**

**2.1** Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di energia elettrica al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura individuato, secondo le presenti Condizioni generali di fornitura e le Condizioni economiche offerte nell'ambito della presente Offerta PLACET.

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

**2.3** Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di dispacciamento e trasporto ovvero di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all'Articolo 7.

**2.4** 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 e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.



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

### **Art. 3 - Conclusione del Contratto**

**3.1** Il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una proposta di contratto irrevocabile per 45 (quarantacinque) giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro quest'ultimo termine il Fornitore comunica per iscritto su Supporto durevole al Cliente l'accettazione o il rifiuto della proposta. Decorso inutilmente il predetto termine, l'offerta di Contratto si intende revocata. Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione del Fornitore. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettivo da parte del Fornitore.

**3.2** Al momento della conclusione del Contratto o, se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione della Documentazione contrattuale, al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque prima dell'Attivazione della fornitura, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della Documentazione contrattuale in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro Supporto durevole.

**3.3** Qualora il Contratto sia concluso con un Cliente finale fuori dei locali commerciali, il Fornitore è tenuto a fornire al Cliente domestico una copia del Contratto firmato o la conferma del Contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente finale domestico è d'accordo, su un altro Supporto durevole. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo per i contratti telefonici, nel caso di qualsiasi contratto a distanza, il Fornitore fornisce al Cliente finale domestico la conferma del Contratto concluso su Supporto durevole, prima dell'Attivazione della fornitura.

**3.4** Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli di cui alle lettere da f) a j) della Documentazione contrattuale con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla *home page*, in modalità anche stampabile e presso gli eventuali sportelli fisici.

**3.5** La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.

**3.6** Nei casi diversi dal cambio di fornitore (ad esempio voltura o nuovi allacci), il Cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti.

### **Art. 4 - Procura a recedere**

**4.1** In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza a EstEnergy S.p.A. perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal contratto con il precedente Fornitore con le modalità di cui al successivo

comma 4.2. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

**4.2** Una volta trascorso l'eventuale termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, ove previsto, da parte del Cliente finale, ovvero nei casi in cui quest'ultimo richieda l'attivazione anticipata della fornitura ai sensi del successivo comma 5.3, il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al precedente Fornitore nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

### **Art. 5 - Diritto di ripensamento**

**5.1** Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità, a propria scelta:

a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati nell'apposito modulo contenuto nella Documentazione contrattuale, parte integrante del Contratto.

b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.

**5.2** L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente.

**5.3** Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente finale richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.

**5.4** La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente finale la perdita del diritto di ripensamento.

**5.5** Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente finale un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23 euro IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente finale è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

**5.6** Le Parti prendono atto che:

a) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento e non ha fatto precedentemente richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, la fornitura continua a essere garantita dal precedente Fornitore;

b) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura ed essa sia già stata attivata o non sia più possibile impedirne l'attivazione, lo stesso Cliente finale può individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario, sarà attivato il Servizio di maggior tutela.

**5.7** Nei casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.

#### **Art. 6 - Revoca della richiesta di switching**

**6.1** Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto di gas naturale sia concluso per cambio Fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di *switching* in base alle seguenti informazioni:

- a) se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;
- b) se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa;
- c) il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e Servizio di maggior tutela;
- d) le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*;
- e) le date delle eventuali richieste di *switching*, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching*.

**6.2** In aggiunta a quanto disposto al precedente comma, il Fornitore può esercitare la predetta revoca qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento successivamente alla presentazione, da parte del Fornitore, della richiesta di *switching* entro l'ultima data utile.

**6.3** Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di *switching*, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.

**6.4** Superato il termine di cui al comma 6.3, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.

**6.5** Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di:

a) ritirare la richiesta di *switching* per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore;

b) confermare la richiesta di *switching*, rivalendosi sul Cliente finale.

#### **Art. 7 - Conclusione dei contratti con il Distributore e con Terna**

**7.1** Per le offerte di energia elettrica, 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.

**7.2** Per la conclusione dei suddetti contratti, il Fornitore si serve di uno o più soggetti terzi. Nei casi di inadempimento del Fornitore verso uno o più di tali soggetti, il Contratto continuerà ad essere eseguito fino alla data di risoluzione del contratto di trasporto o dispacciamento e la fornitura verrà comunque garantita, qualora il Cliente non trovi un altro Fornitore, nell'ambito del Servizio di maggior tutela.

**7.3** 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.

**7.4** 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.

#### **Art. 8 - Attivazione della fornitura**

**8.1** L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. L'attivazione ha luogo nel temine indicato nel modulo "nota informativa per il Cliente finale", contenuto nella Documentazione contrattuale, parte integrante del Contratto.

**8.2** La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore.

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

#### **Art. 9 - Condizioni Economiche**

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

#### **Art. 10 - Durata del Contratto, rinnovo e recesso**

**10.1** Il Contratto è a tempo indeterminato.

**10.2** Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura.



**10.3** Trascorsi i 12 mesi di cui al comma 10.2 il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento di tale comunicazione da parte del cliente stesso. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate.

**10.4** La comunicazione di cui al precedente comma 10.3 non sarà trasmessa all'interno della fattura o congiuntamente a essa. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.

**10.5** Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione di cui al comma 10.3, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche. Ai fini del calcolo del prezzo di cui al presente comma, il venditore utilizza il consumo annuo, così come definito nella disciplina della Bolletta 2.0.

**10.6** Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui ai commi 10.3 e 10.4 e qualora il prezzo di cui al comma 10.5 sia diverso da quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 euro.

**10.7** Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.

**10.8** Il Cliente può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto per cambiare Fornitore, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere con il Fornitore mediante invio di apposita comunicazione al SII entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.

**10.9** Il Fornitore garantirà la fornitura alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.

**10.10** Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto utilizzando l'apposita modulistica a disposizione presso gli uffici commerciali ovvero telefonando o inviando una comunicazione scritta al Servizio Clienti (a mezzo lettera, e-mail o fax).

**10.11** Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

## **Art. 11 - Fatturazione** **Disposizioni generali**

**11.1** La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 11.15.

**11.2** Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore.

**11.3** Le fatture consistono nella "bolletta sintetica" redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, che costituisce fattura ai fini della normativa fiscale, e negli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita al Servizio Clienti, telefonando al numero verde o inviando una comunicazione scritta (a mezzo lettera, e-mail o fax).

**11.4** Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it) la "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'Offerta PLACET di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati; il Cliente può altresì richiedere la "Guida alla lettura delle voci di spesa" contattando telefonicamente il numero verde del Servizio Clienti.

**11.5** Le fatture sono emesse in formato elettronico, salvo che il Cliente chieda di ricevere le fatture in formato cartaceo.

**11.6** Le fatture emesse in formato elettronico sono rese disponibili al Cliente tramite invio a mezzo posta elettronica all'indirizzo comunicato dal Cliente in fase di sottoscrizione del Contratto.

**11.7** Al Cliente che scelga di ricevere la fattura in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.

**11.8** Al Cliente che non richiede la fattura in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria o postale dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura.

**11.9** L'importo dello sconto di cui al comma 11.8 è pari a - 6,00 euro/Punto di fornitura/anno.

**11.10** Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 11.8 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.

**11.11** Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 15,00 euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.

**11.12** Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a 250,00 euro, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.

**11.13** Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura.

**11.14** Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti:

- a mezzo di versamento su conto corrente postale;
- a mezzo addebito su conto corrente bancario o postale;
- pagamento gratuito presso gli sportelli degli Istituti bancari indicati in fattura;
- altre forme di pagamento utilizzate dal Fornitore.

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.

**11.15** Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:

- a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
- b) le autoletture comunicate dal Cliente - con le modalità e le tempistiche indicate in fattura - e validate dal Distributore;
- c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del Cliente finale, riducendo al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e stimati.

**11.16** In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.

#### **Fatturazione di periodo**

**11.17** La Fattura di periodo è emessa con frequenza Bimestrale.

**11.18** La Fattura di periodo è emessa entro 45 (quarantacinque) 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.

**11.19** 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**

**11.20** 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.

**11.21** In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 11.20, 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 11.20;
- 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 11.20.

**11.22** 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.

## Art. 12 - Rateizzazione

**12.1** 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. qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successivo punto ii. sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli;
- ii. qualora a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
- iii. nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'Articolo 11;
- iv. nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'Articolo 9, comma 9.1, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.

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

**12.3** 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](http://www.euribor.it), calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.

**12.4** Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informarne il Cliente nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

**12.5** Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di *bonus* sociale il Fornitore è tenuto a offrirgli la possibilità di rateizzare il debito, una sola volta nell'arco dei 12 (dodici) mesi del periodo di agevolazione. L'informativa sulle modalità di rateizzazione del debito è contenuta nella comunicazione di costituzione in mora.

**12.6** Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

- a) la prima rata non può essere superiore al trenta per cento del debito di cui alla costituzione in mora;
- b) qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate;
- c) la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a 50 euro;
- d) il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire dal mancato pagamento di una o più rate.

**12.7** Il Fornitore non è tenuto a offrire la rateizzazione, di cui al comma 12.5, nei casi in cui la/e fattura/e non pagata/e per cui il Cliente titolare di *bonus* sociale è stato costituito in mora, contabilizzi anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso.

## Art. 13 - Garanzie a carico del Cliente finale

**13.1** Salvo quanto disposto al successivo comma 13.8 il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.

**13.2** L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIV) e riportato nelle seguenti tabelle:

Clienti titolari di <i>bonus</i> sociale	
Ammontare deposito (euro)	5,2 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata
Clienti domestici	
Ammontare deposito (euro)	11,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata

**13.3** L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 13.2 è raddoppiato per i clienti che non sono titolari di *bonus* sociale, 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 13.2 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.

**13.4** Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 13.2 eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del Cliente.

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

**13.6** 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.

**13.7** 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.

**13.8** Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

**13.9** Il Cliente finale sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle fatture diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

#### **Art. 14 - Interessi di mora**

**14.1** 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.

**14.2** 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.

**14.3** 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.

#### **Art. 15 - Inadempimento del Cliente**

**15.1** 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 14, a partire dal giorno successivo alla

scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente a mezzo di raccomandata 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).

**15.2** Il termine di cui al comma 15.1 non sarà inferiore a 15 (quindici) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata o a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC o comunque non inferiore a 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.

**15.3** Nel caso in cui il Fornitore invii una comunicazione di costituzione in mora nei 90 (novanta) giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità con riferimento a fatture non contemplate nella precedente comunicazione, i suddetti termini ultimi per il saldo dei corrispettivi dovuti potranno essere ridotti in misura comunque non inferiore a 7 (sette) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata e 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC, o comunque a 10 (dieci) giorni solari dalla data di emissione della costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.

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

**15.5** Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 (tre) giorni lavorativi dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA.

**15.6** Trascorso il termine aggiuntivo di cui al comma 15.5, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima di procedere alla sospensione della fornitura nei termini di cui al comma 15.5, verrà effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al quindici per cento della potenza disponibile e, decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, senza alcun ulteriore preavviso verrà effettuata la sospensione della fornitura.

**15.7** Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'Articolo 24 relativo alle comunicazioni.



**15.8** Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione. La risoluzione del Contratto ha effetto con la decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore nella predetta comunicazione.

**15.9** 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.

**15.10** 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 del Servizio di maggior tutela.

**15.11** 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 con le modalità di cui ai commi da 15.1 a 15.4. Decorso inutilmente il termine aggiuntivo per il pagamento di cui al comma 15.5, 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 del Servizio di maggior tutela attivato dal SII.

**15.12** Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:

- a) euro 30 nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza;
- b) euro 20 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza 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 massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione di costituzione in mora;
  - iii. il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.

**15.13** Nei casi di cui al comma 15.12, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

**15.14** Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in fattura come Corrispettivo

<sup>C</sup>MOR - nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

## **Art. 16 - Prestazioni di competenza del Distributore**

**16.1** 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 voltture, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQE.

**16.2** 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.

**16.3** 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.

## **Art. 17 - Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche**

**17.1** 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.

**17.2** 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.

**17.3** 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 18 - Forza maggiore**

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



**18.2** 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.

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

### **Articolo 19 - Responsabilità**

**19.1** 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.

**19.2** 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.

**19.3** 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.

**19.4** 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 o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

### **Articolo 20 - Clausola risolutiva espressa**

**20.1** 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:

- il Cliente non risulti titolare della capacità di stipulare il contratto ovvero non risulti titolare o avente diritto all'utilizzo degli impianti e/o dell'immobile oggetto della fornitura;
- impossibilità di procedere alla somministrazione di energia a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili a Fornitore;
- condizioni di sicurezza mancanti;
- il Contatore sia stato dolosamente alterato o manomesso;

- il Cliente non metta in condizione il Distributore di accedere al Contatore per effettuare la lettura o svolgere altre operazioni di propria competenza;
- revoca delle concessioni e/o autorizzazioni e/o permessi o comunque, per fatto non imputabile al Fornitore, impossibilità a procedere con la fornitura di energia elettrica;
- mendaci dichiarazioni rese dal Cliente ovvero, nell'ambito dei controlli che il Fornitore è tenuto ad eseguire a campione per verificare la veridicità delle stesse, mancata presentazione/esibizione da parte del Cliente della documentazione richiestagli, a tal fine, dal Fornitore.

### **Articolo 21 - Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni**

**21.1** 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.

**21.2** Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it).

**21.3** Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV).

**21.4** Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice POD) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

### **Articolo 22 - Integrazione del Contratto**

**22.1** Sono recepite di diritto nel Contratto e nella Documentazione contrattuale che lo compone le disposizioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

### **Articolo 23 - Cessione del Contratto**

**23.1** Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di energia elettrica. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 del Codice Civile.

**23.2** La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata dal Fornitore con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno

aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.

## **Articolo 24 - Comunicazioni**

**24.1** Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate per iscritto (a mezzo lettera, e-mail, fax, raccomandata A/R) agli indirizzi indicati nel presente Contratto.

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

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

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

**25.1** La legge applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal presente Contratto, o a esso connessa è competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano.

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

**26.1** Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.html>) o, in alternativa, 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'ARERA, alle quali il Fornitore si impegna a partecipare.

**26.2** L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

## **Articolo 27 - Dati personali**

**27.1** I dati personali forniti dal Cliente al Fornitore ai fini dell'esecuzione del Contratto, o di cui comunque il Fornitore entri in possesso, sono trattati in conformità alla disciplina prevista dal Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (GDPR Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 2016/679/UE) come indicato nel modulo relativo all'informativa sul trattamento dei dati personali.



Si forniscono di seguito, in forma schematica, le **informazioni preliminari alla conclusione del contratto** previste dal Codice di condotta commerciale, di cui alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ARG/com 104/10 del 08.07.2010 (e successive modifiche ed integrazioni). Ulteriori informazioni sono contenute nella Documentazione contrattuale.

## RIFERIMENTI DELLA SOCIETÀ E CANALI DI CONTATTO

<b>Società</b>	<b>EstEnergy S.p.A.</b> Sede legale: via dei Rettori, 1 - 34121 Trieste (TS)
<b>Telefono</b>	Numero verde 800 046 200
<b>Fax</b>	+39 049 2049173
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:servizio.clienti@cert.estenergy.it">servizio.clienti@cert.estenergy.it</a>
<b>Servizio Clienti</b>	Numero Verde 800 046 200 Lun – Ven 8.00 – 20.00 Sab 8.00 – 13.00
<b>Indirizzo per inoltrare reclami e richieste informazioni</b>	Via dei Rettori, 1 - 34121 Trieste (TS) E-mail reclami: <a href="mailto:reclami@estenergy.it">reclami@estenergy.it</a> E-mail informazioni: <a href="mailto:info@estenergy.it">info@estenergy.it</a> Fax: +39 049 2049173

## INFORMAZIONI RIGUARDANTI IL CONTRATTO E LE CONDIZIONI ECONOMICHE

<b>Principali caratteristiche del servizio e condizioni limitative dell'Offerta</b>	Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione alternativamente di energia elettrica o di gas naturale presso il punto di fornitura del Cliente. È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi. L'offerta non è cumulabile con ulteriori promozioni proposte dalla Società nel Mercato Libero.
<b>Condizioni economiche di fornitura</b>	Il Contratto prevede l'applicazione delle condizioni economiche indicate nell'Offerta Commerciale prescelta, Offerta PLACET luce o gas, fissa o variabile, che costituisce parte integrante e sostanziale dello stesso.
<b>Modalità di determinazione eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi</b>	Le modalità di determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi sono indicati nell'Offerta Commerciale, che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto.
<b>Forme di garanzia richieste</b>	Ai Clienti che concludono il Contratto, viene richiesta una garanzia nella forma di deposito cauzionale. L'importo del deposito è pari a: <b>GAS</b> <b>a)</b> per i punti di riconsegna nella titolarità di Clienti ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa annua ai sensi del TIBEG: <ul style="list-style-type: none"><li>• Euro 25,00 (venticinque/00), per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno;</li><li>• Euro 77,00 (settantasette/00), per i Clienti con consumo da 500 Smc/anno fino a 5.000 Smc/anno;</li><li>• valore di una mensilità di consumo medio annuo al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno.</li></ul> <b>b)</b> per tutti gli altri punti di riconsegna: <ul style="list-style-type: none"><li>• Euro 30,00 (trenta/00), per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno;</li><li>• Euro 90,00 (novanta/00), per i Clienti con consumo da 500 fino a 1.500 Smc/anno;</li></ul>

### ESTENERGY S.p.A.

Sede legale: Via dei Rettori 1 34121 Trieste (TS)  
tel. 040.2424800 fax 049.2049173  
pec: [estenergy@cert.estenergy.it](mailto:estenergy@cert.estenergy.it)  
[www.estenergy.it](http://www.estenergy.it)

C.F. / Reg. Imp. 00997630322  
Gruppo Iva "Gruppo Hera" P. IVA 03819031208  
Cap. Soc. i.v. € 266.061.261,00  
Società soggetta alla direzione  
e al coordinamento di Hera Comm S.p.A.

### Sede amministrativa

Piazza Bardella 12 35131 Padova  
tel. 040.2424800 fax 049.2049173

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Euro 150,00 (centocinquanta/00), per i Clienti con consumo da 1.500 fino a 2.500 Smc/anno;</li> <li>• Euro 300,00 (trecento/00), per i Clienti con consumo da 2.500 fino a 5.000 Smc/anno;</li> <li>• valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno.</li> </ul> <p><b>LUCE</b></p> <p><b>a)</b> per i punti di prelievo nella titolarità di Clienti ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa annua ai sensi del TIBEG, l'ammontare massimo del deposito cauzionale è determinato in misura pari a Euro 5,20 (cinque/20) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata;</p> <p><b>b)</b> per tutti gli altri punti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Euro 11,50 (undici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i Punti di Prelievo nella titolarità dei Clienti Domestici;</li> <li>• Euro 15,50 (quindici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i Punti di Prelievo nella titolarità dei Clienti Non Domestici con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW;</li> <li>• non superiore alla migliore stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione, per tutti i Punti di Prelievo nella titolarità dei Clienti Non domestici con potenza disponibile superiore a 16,5 kW.</li> </ul>
<p><b>Come vengono utilizzati i dati di lettura e criterio adottato per la stima dei consumi</b></p>	<p>La quantificazione dei consumi di energia elettrica o di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore.</p> <p>I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura secondo il seguente ordine:</p> <p><b>a)</b> dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;</p> <p><b>b)</b> autoletture comunicate dal Cliente, con le modalità e le tempistiche indicate in fattura, e validate dal Distributore;</p> <p><b>c)</b> dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dalla Società sulla base dei consumi storici effettivi.</p> <p>In caso di stima propria, la Società determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del Cliente, riducendo al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e stimati.</p> <p>In ogni caso, in assenza di una lettura rilevata o di un'autolettura valida, il Venditore informa il Cliente delle cause che hanno impedito la lettura tramite apposita comunicazione inserita in fattura o allegata alla stessa.</p> <p>Con riferimento alla fornitura di gas naturale, nel caso in cui sia installato un gruppo di misura non dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione ai fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.</p>
<p><b>Periodicità di emissione delle fatture</b></p>	<p>Le fatture vengono emesse con la seguente frequenza:</p> <p><b>Fornitura di GAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• almeno quadrimestrale, per i Clienti gas con consumi fino a 500 Smc/anno;</li> <li>• bimestrale, per Clienti gas con consumi da 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;</li> <li>• mensile, per Clienti gas con consumi uguali o superiori a 5.000 Smc/anno, o per punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero;</li> </ul> <p><b>Fornitura di LUCE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bimestrale, per Clienti domestici e non domestici connessi in bassa tensione e con potenza inferiore a 16,5 kW;</li> <li>• mensile, per Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza superiore a 16,5 kW.</li> </ul> <p>La fattura è emessa entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima.</p>

**ESTENERGY S.p.A.**

Sede legale: Via dei Rettori 1 34121 Trieste (TS)  
tel. 040.2424800 fax 049.2049173  
pec: [estenergy@cert.estenergy.it](mailto:estenergy@cert.estenergy.it)  
[www.estenergy.it](http://www.estenergy.it)

C.F. / Reg. Imp. 00997630322  
Gruppo Iva "Gruppo Hera" P. IVA 03819031208  
Cap. Soc. i.v. € 266.061.261,00  
Società soggetta alla direzione  
e al coordinamento di Hera Comm S.p.A.

**Sede amministrativa**

Piazza Bardella 12 35131 Padova  
tel. 040.2424800 fax 049.2049173



<p><b>Modalità e termini di pagamento delle fatture</b></p>	<p>Il pagamento delle fatture può essere effettuato a mezzo di versamento su c/c postale, addebito automatico su c/c bancario o postale, gratuitamente presso gli Istituti bancari indicati in bolletta oppure con altra forma utilizzata dalla Società indicata in bolletta.</p> <p>Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento entro 20 giorni dalla data di emissione della fattura.</p>
<p><b>Conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture</b></p>	<p>Se il Cliente non rispetta il termine di pagamento indicato nella fattura, la Società richiede al medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento, aumentato di 3,5 punti percentuali. 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.</p> <p>La Società può richiedere il pagamento delle spese postali relative all'invio del sollecito di pagamento.</p> <p>In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti, la Società invierà al Cliente una comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata oppure posta elettronica certificata (PEC), con preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento. Tale termine non sarà inferiore a 15 (quindici) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata o a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC o comunque non inferiore a 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.</p> <p>In quest'ultimo caso la data di consegna al vettore postale della comunicazione di costituzione in mora non potrà essere superiore a 3 (tre) giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della stessa, ferma restando la facoltà della Società di consegnare la comunicazione al vettore postale entro un termine non superiore a 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.</p> <p>Trascorsi inutilmente 3 (tre) giorni dalla scadenza del termine ultimo di pagamento, la Società, senza ulteriori avvisi, potrà chiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In questo caso la Società si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e riattivazione, nel limite dell'ammontare previsto dall'ARERA o definito nel prezzario del Distributore.</p> <p>Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) euro 30,00 (trenta/00) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità o, nel caso dell'energia elettrica, sia stata effettuata una riduzione di potenza;</li> <li>b) euro 20,00 (venti/00) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o, nel caso dell'energia elettrica, sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante alternativamente: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;</li> <li>ii. 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 il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione di costituzione messa in mora;</li> <li>iii. il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.</li> </ol> </li> </ol>

**ESTENERGY S.p.A.**

Sede legale: Via dei Rettori 1 34121 Trieste (TS)  
tel. 040.2424800 fax 049.2049173  
pec: [estenergy@cert.estenergy.it](mailto:estenergy@cert.estenergy.it)  
[www.estenergy.it](http://www.estenergy.it)

C.F. / Reg. Imp. 00997630322  
Gruppo Iva "Gruppo Hera" P. IVA 03819031208  
Cap. Soc. i.v. € 266.061.261,00  
Società soggetta alla direzione  
e al coordinamento di Hera Comm S.p.A.

**Sede amministrativa**  
Piazza Bardella 12 35131 Padova  
tel. 040.2424800 fax 049.2049173

<p><b>Modalità e tempi per l'avvio dell'esecuzione del contratto di fornitura</b></p>	<p>Il Cliente, sulla base del modulo Richiesta di fornitura predisposto dalla Società, formula una proposta di Contratto irrevocabile per i 45 (quarantacinque) giorni successivi alla sua sottoscrizione. Entro tale termine la Società comunica per iscritto l'accettazione o il rifiuto della proposta. Decorso inutilmente tale termine la proposta si intende revocata.</p> <p>Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione della Società.</p> <hr/> <p>L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. L'attivazione ha luogo nel termine indicato nel modulo c), "nota informativa per il Cliente finale", contenuto nella Documentazione contrattuale, parte integrante del Contratto.</p>
<p><b>Durata di validità dell'offerta e modalità di adesione al contratto</b></p>	<p>Le condizioni economiche previste dall'offerta PLACET saranno applicate per 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione della fornitura.</p> <p>Con un anticipo di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, la Società comunicherà in forma scritta al Cliente le nuove condizioni economiche che, in mancanza di una diversa scelta del Cliente, saranno applicate nei successivi 12 (dodici) mesi.</p> <p>Il Cliente può aderire al contratto recandosi presso uno dei punti vendita più vicini o, nel caso di forniture per uso domestico, compilando l'apposita richiesta di fornitura web collegandosi al sito della Società.</p>
<p><b>Modalità per ottenere ulteriori informazioni sulle Condizioni Economiche applicate</b></p>	<p>Ulteriori informazioni sui corrispettivi applicati si possono ottenere contattando il nostro Servizio Clienti.</p>
<p><b>Durata del contratto, condizioni di rinnovo e facoltà di recesso</b></p>	<p>Il Contratto è a tempo indeterminato.</p> <p>Il Cliente può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto per cambiare fornitore, rilasciando al nuovo fornitore, in occasione della stipula del Contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere.</p> <p>Nel caso in cui il Cliente intenda recedere non per cambiare fornitore ma per cessare la fornitura, o per altre motivazioni, è dovuto un preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore.</p> <p>La Società può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta.</p>
<p><b>Modalità e termini per l'esercizio del diritto di ripensamento</b></p>	<p>Il Cliente domestico, nel caso in cui il contratto sia stato concluso a distanza o al di fuori degli uffici commerciali del Venditore, può recedere dal contratto senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto, secondo quanto previsto dal Codice del Consumo, utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione dalla Società o presentando una qualsiasi altra dichiarazione scritta (a mezzo raccomandata A/R, o lettera semplice, o fax o posta elettronica).</p>
<p><b>Informazioni inerenti l'esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento</b></p>	<p>Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, il Contratto non avrà esecuzione salvo che il Cliente domestico richieda espressamente che le procedure per dar corso all'attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.</p> <p>Tale richiesta non comporta in alcun caso per il Cliente domestico la perdita del diritto di ripensamento.</p> <p>Qualora il Cliente finale domestico eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'attivazione della medesima, la Società può chiedere un</p>

**ESTENERGY S.p.A.**

Sede legale: Via dei Rettori 1 34121 Trieste (TS)  
tel. 040.2424800 fax 049.2049173  
pec: [estenergy@cert.estenergy.it](mailto:estenergy@cert.estenergy.it)  
[www.estenergy.it](http://www.estenergy.it)

C.F. / Reg. Imp. 00997630322  
Gruppo Iva "Gruppo Hera" P. IVA 03819031208  
Cap. Soc. i.v. € 266.061.261,00  
Società soggetta alla direzione  
e al coordinamento di Hera Comm S.p.A.

**Sede amministrativa**  
Piazza Bardella 12 35131 Padova  
tel. 040.2424800 fax 049.2049173

	<p>corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23,00 (ventitrè) Euro IVA esclusa.</p> <p>Qualora al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa essere impedita, il Cliente domestico è altresì tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.</p>
<b>Informazioni sulla gestione dei reclami e sui diritti dei consumatori</b>	<p>Eventuali reclami scritti o richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente alla Società utilizzando gli appositi moduli allegati al Contratto o scaricabili all'indirizzo <a href="http://www.estenergy.it">www.estenergy.it</a>.</p> <p>La Società provvederà a fornire risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente, riportati nell'allegato Informativa sui livelli di qualità commerciale.</p> <p>In tale allegato sono riportati oltre ai livelli di qualità commerciale in vigore, anche gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali livelli di qualità da parte della Società relativo all'anno precedente.</p> <p>Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale la Società non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità o, in alternativa, presso uno degli organismi di risoluzione delle controversie il cui elenco è disponibile sul sito web dell'ARERA.</p> <p>L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.</p>
<b>Effetti del passaggio al mercato libero</b>	<p>Con il passaggio nel Mercato Libero, a seguito della sottoscrizione di un'Offerta PLACET da parte di un Cliente servito in tutela (gas) o maggior tutela (energia elettrica), trovano applicazione le Condizioni Contrattuali, stabilite dall'ARERA, e le Condizioni economiche previste dall'Offerta prescelta, liberamente definite dalla Società di Vendita sulla base di una struttura di prezzo standard definita dall'ARERA, anziché le condizioni contrattuali ed economiche definite dall'ARERA per i Clienti del mercato tutelato.</p> <p>Il Cliente, fino alla completa liberalizzazione del mercato, potrà in ogni momento recedere dal contratto e sottoscrivere un contratto di fornitura nel mercato tutelato.</p>
<b>Scheda di confrontabilità della spesa</b>	<p>Come previsto dal Codice di condotta commerciale, ai Clienti domestici che sottoscrivono il contratto di energia elettrica o di gas naturale viene messa a disposizione una Scheda di confrontabilità della spesa, che permette di mettere a confronto la spesa annua complessiva derivante dall'applicazione delle condizioni economiche previste dall'ARERA per i Clienti del mercato tutelato con quella derivante dall'applicazione delle Condizioni Economiche previste dall'Offerta commerciale prescelta.</p>
<b>Modalità attraverso le quali è possibile ottenere in forma scritta le suddette informazioni preliminari</b>	<p>Qualora il Cliente desideri ricevere le informazioni preliminari in forma scritta, può contattare telefonicamente il Servizio Clienti o inoltrare una richiesta scritta alla Società utilizzando i canali di contatto a disposizione.</p>

## **ESTENERGY S.p.A.**

Sede legale: Via dei Rettori 1 34121 Trieste (TS)  
tel. 040.2424800 fax 049.2049173  
pec: [estenergy@cert.estenergy.it](mailto:estenergy@cert.estenergy.it)  
[www.estenergy.it](http://www.estenergy.it)

C.F. / Reg. Imp. 00997630322  
Gruppo Iva "Gruppo Hera" P. IVA 03819031208  
Cap. Soc. i.v. € 266.061.261,00  
Società soggetta alla direzione  
e al coordinamento di Hera Comm S.p.A.

**Sede amministrativa**  
Piazza Bardella 12 35131 Padova  
tel. 040.2424800 fax 049.2049173



## Informativa Privacy resa ai sensi degli artt.13 e 14 del REG UE 2016/679 - trattamento di dati personali nell'ambito delle relazioni commerciali e/o contrattuali

Gentile Interessato,

la presente informativa è finalizzata a renderla edotto circa il processo di trattamento a cui sono soggetti i dati personali che siamo a richiederle.

<b>Interessati</b>	Tutti i Clienti con relazioni commerciali e/o contrattuali con EstEnergy S.p.A..
<b>Titolare del trattamento</b>	EstEnergy S.p.A. – con sede legale in Trieste, Via dei Rettori 1 - 34121 Trieste - Tel. 040.2424800.
<b>Responsabile del trattamento</b>	Il Responsabile del trattamento è l'Amministratore Delegato domiciliato presso il Titolare.
<b>Data Protection Officer (DPO)</b>	Il DPO è il titolare della Nicoletti & Associati S.r.l.. Lei lo potrà contattare presso Nicoletti & Associati S.r.l. via Casagrande, 10 31029 Vittorio Veneto - Treviso o con mail a <a href="mailto:info@nicoletteassociati.it">info@nicoletteassociati.it</a> o al n. tel. +39 0437 82499.
<b>Oggetto del trattamento e Dati Personali raccolti</b>	<p>Ai fini della presente informativa, per trattamento di Dati Personali si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiuta con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate ai dati personali o insieme di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.</p> <p>I Dati personali, da Lei comunicati o legittimamente reperiti, che EstEnergy S.p.A. potrà raccogliere e trattare sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- cognome, nome, data e luogo di nascita</li><li>- codice fiscale e/o partita IVA</li><li>- numero di telefono fisso e/o mobile</li><li>- indirizzo e-mail</li><li>- indirizzo e numero civico del punto di fornitura/residenza/domicilio</li><li>- indirizzo di recapito fatture</li><li>- dati relativi al contratto di fornitura (es. codice Cliente, POD, PDR, potenza, uso e consumo)</li><li>- modalità di pagamento e/o coordinate bancarie</li><li>- informazioni sull'immobile censito dal Catasto dei fabbricati</li><li>- account di accesso all'area riservata MyEstenergy</li><li>- dati di navigazione (es. la data e l'ora dell'accesso, il nome dell'Internet Service Provider e l'indirizzo del Protocollo Internet (IP) attraverso il quale accede a Internet, ecc...)</li></ul> <p>ed ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti.</p> <p>I dati personali possono includere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- dati pubblici o dati conoscibili da chiunque, fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa comunitaria stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati;</li><li>- dati relativi allo svolgimento di attività economiche, nel rispetto della vigente normativa in materia di segreto aziendale e industriale;</li><li>- dati personali utilizzati per la valutazione del rischio creditizio raccolti presso le banche e sistemi finalizzati alla valutazione del rischio creditizio.</li></ul>
<b>Fonte dei dati personali</b>	<p>I Dati personali potranno essere raccolti nelle seguenti circostanze:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- in occasione di interazioni con il Servizio Clienti EstEnergy (sportelli, call center, uffici, personale incaricato, sito), ivi incluse le registrazioni delle telefonate, qualora abbia acconsentito alla registrazione;</li><li>- a fronte dell'invio di richieste tramite appositi form online e/o qualora il cliente scriva agli indirizzi email riportati sul Sito;</li><li>- al momento della creazione dell'account per l'accesso all'area riservata MyEstenergy;</li><li>- durante la navigazione internet, poiché i sistemi informatici e telematici e le procedure software preposte al funzionamento del Sito acquisiscono alcuni dati la cui</li></ul>

### ESTENERGY S.p.A.

Sede legale: Via dei Rettori 1 34121 Trieste (TS)  
tel. 040.2424800 fax 049.2049173  
pec: [estenergy@cert.estenergy.it](mailto:estenergy@cert.estenergy.it)  
[www.estenergy.it](http://www.estenergy.it)

C.F. / Reg. Imp. 00997630322  
Gruppo Iva "Gruppo Hera" P. IVA 03819031208  
Cap. Soc. i.v. € 266.061.261,00  
Società soggetta alla direzione  
e al coordinamento di Hera Comm S.p.A.

**Sede amministrativa**  
Piazza Bardella 12 35131 Padova  
tel. 040.2424800 fax 049.2049173



	<p>trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione web o è utile per la migliore gestione e ottimizzazione del sistema di invio di dati ed e-mail;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- presso pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque nel rispetto delle finalità delle banche dati suddette e fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati.</li> </ul>
<b>Base giuridica</b>	<p>Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sulle seguenti basi giuridiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'esecuzione del contratto con Lei in essere o di misure precontrattuali adottate su sua richiesta;</li> <li>- l'adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;</li> <li>- il Suo consenso per una o più finalità specifiche.</li> </ul>
<b>Finalità</b>	<p>I Suoi dati personali vengono raccolti ed utilizzati per i seguenti scopi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Senza il Suo consenso espresso</b> (art. 6 lett. b) del GDPR) per le seguenti finalità: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di EstEnergy delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili;</li> <li>b) acquisizione di informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi forniti;</li> <li>c) consentire l'erogazione dei servizi richiesti dal cliente con la registrazione sul sito internet e la creazione del proprio account, inclusa la raccolta, conservazione ed elaborazione dei dati ai fini della successiva gestione operativa e dell'effettuazione di comunicazioni relative allo svolgimento dei servizi;</li> <li>d) adempiere ad un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;</li> <li>e) gestire il contenzioso (inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.);</li> <li>f) garantire un adeguato livello di sicurezza informatica.</li> </ul> </li> <li>- <b>Solo previo esplicito consenso</b> (art. 7 GDPR), per le seguenti finalità di marketing, co-marketing e/o profilazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>g) promozione e commercializzazione di offerte, programmi a premio e servizi connessi alla fornitura EstEnergy, tramite invio di materiale informativo/ pubblicitario o tramite vendita diretta;</li> <li>h) rilevazione del grado di soddisfazione della clientela sulla qualità del servizio erogato; compimento di ricerche di mercato e svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi conformi agli interessi dell'interessato stesso.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Natura del conferimento</b>	<p>Il conferimento dei dati per le finalità di cui alle lettere a), b), c), d) e) e f) è obbligatorio. Tale trattamento è necessario per consentire la stipula e la gestione del contratto e l'adempimento delle obbligazioni contrattuali; pertanto, l'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità di erogare i servizi richiesti.</p> <p>Il conferimento dei dati per le finalità di cui ai punti g) e h) è invece facoltativo, totalmente libero ed indipendente rispetto all'esecuzione del servizio/rapporto contrattuale sottostante. Può, quindi, decidere di non fornire alcun dato o di negare successivamente la possibilità di trattare dati già resi disponibili.</p>
<b>Modalità</b>	<p>I Dati personali verranno trattati con strumenti manuali, informatici e telematici e potranno essere incrociati, per finalità di aggiornamento, con altri dati in legittimo possesso di EstEnergy, o forniti dallo stesso Cliente in altre circostanze con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.</p> <p>In relazione alla finalità di cui alle lettere g) e h) i dati personali saranno trattati anche mediante:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) l'uso di sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata;</li> <li>2) comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, telefax, messaggi del tipo MMS (Multimedia Messaging Service) o SMS (Short Message Service) o di altro tipo.</li> <li>3) l'impiego del telefono e della posta cartacea.</li> </ol> <p>Tali attività potranno essere effettuate direttamente da EstEnergy e da Società del Gruppo Hera o da Società terze per suo conto.</p>
<b>Destinatari</b>	<p>I Suoi dati non saranno diffusi.</p> <p>Tuttavia, ai fini dell'adempimento contrattuale e delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili, i dati potranno essere comunicati a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dipendenti ed ai collaboratori del Titolare del trattamento;</li> <li>- società terze od altri soggetti che svolgono attività in <i>outsourcing</i> per conto del Titolare del trattamento;</li> </ul>

### ESTENERGY S.p.A.

Sede legale: Via dei Rettori 1 34121 Trieste (TS)  
tel. 040.2424800 fax 049.2049173  
pec: [estenergy@cert.estenergy.it](mailto:estenergy@cert.estenergy.it)  
[www.estenergy.it](http://www.estenergy.it)

C.F. / Reg. Imp. 00997630322  
Gruppo Iva "Gruppo Hera" P. IVA 03819031208  
Cap. Soc. i.v. € 266.061.261,00  
Società soggetta alla direzione  
e al coordinamento di Hera Comm S.p.A.

### Sede amministrativa

Piazza Bardella 12 35131 Padova  
tel. 040.2424800 fax 049.2049173

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- amministrazioni pubbliche e Autorità di vigilanza e controllo;</li> <li>- partner commerciali e società del Gruppo (controllanti, collegate e da queste partecipate o controllate);</li> <li>- imprese di assicurazioni;</li> <li>- società che gestiscono banche dati per la valutazione del rischio di credito;</li> <li>- familiari dell'interessato o soggetti delegati dall'interessato;</li> <li>- banche ed istituti di credito;</li> <li>- società di distribuzione del gas naturale o di energia elettrica;</li> <li>- Sistema Informativo Integrato;</li> <li>- agenzie di rating.</li> </ul>
<b>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea</b>	<p>La gestione e la conservazione dei dati personali avverrà su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di mutare l'ubicazione dei server in Italia e/o Unione Europea e/o Paesi extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.</p>
<b>Periodo di conservazione dei dati</b>	<p>I Suoi dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale, e anche dopo la cessazione del rapporto per la durata necessaria all'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e dei conseguenti adempimenti di legge, salvo il caso in cui il cliente abbia rilasciato esplicito consenso alle attività di cui alle lettere g) e h) delle Finalità; in questi casi il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso.</p> <p>I dati presentati in sede di reclamo o richiesta di informazioni verranno trattati per tutta la durata necessaria alla corretta gestione del reclamo stesso o della stessa richiesta di informazioni, o anche successivamente nei limiti dei termini prescrizionali per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.</p>
<b>Diritti dell'interessato</b>	<p>Rivolgendosi direttamente al Titolare a mezzo mail all'indirizzo <a href="mailto:info@estenergy.it">info@estenergy.it</a>; o tramite raccomandata A.R. indirizzata a EstEnergy S.p.A. Via dei Rettori 1 - 34121 Trieste, Lei potrà conoscere l'elenco dettagliato dei destinatari ed esercitare i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del REG UE 2016/679, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano;</li> <li>- ottenere l'accesso ai Suoi dati personali ed alle informazioni indicate all'art. 15 del Regolamento;</li> <li>- ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che La riguardano senza ingiustificato ritardo o l'integrazione dei dati personali incompleti;</li> <li>- ottenere la cancellazione dei dati personali che La riguardano senza ingiustificato ritardo;</li> <li>- ottenere la limitazione del trattamento dei dati personali che La riguardano;</li> <li>- essere informato delle eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate in relazione ai dati personali che La riguardano;</li> <li>- ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che La riguardano;</li> <li>- opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che La riguardano.</li> </ul> <p>Resta in particolare fermo il Suo diritto di revocare in qualsiasi momento i consensi al trattamento eventualmente forniti e di opporsi al trattamento dei Suoi dati effettuato, in particolare per finalità di marketing.</p>
<b>Facoltà di Revoca del consenso</b>	<p>Lei ha la possibilità di revocare in qualsiasi momento il Suo consenso, con le seguenti modalità: modificando autonomamente il suo profilo all'interno dell'area riservata MyEstEnergy, contattando il nostro Servizio Clienti al Numero Verde 800 046 200, inviando una richiesta scritta ad EstEnergy S.p.A. - Via dei Rettori 1 - 34121 Trieste oppure all'indirizzo <a href="mailto:info@estenergy.it">info@estenergy.it</a>.</p> <p>La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.</p>
<b>Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</b>	<p>L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali (<a href="http://www.garanteprivacy.it">www.garanteprivacy.it</a>).</p>

## ESTENERGY S.p.A.

Sede legale: Via dei Rettori 1 34121 Trieste (TS)  
tel. 040.2424800 fax 049.2049173  
pec: [estenergy@cert.estenergy.it](mailto:estenergy@cert.estenergy.it)  
[www.estenergy.it](http://www.estenergy.it)

C.F. / Reg. Imp. 00997630322  
Gruppo Iva "Gruppo Hera" P. IVA 03819031208  
Cap. Soc. i.v. € 266.061.261,00  
Società soggetta alla direzione  
e al coordinamento di Hera Comm S.p.A.

## Sede amministrativa

Piazza Bardella 12 35131 Padova  
tel. 040.2424800 fax 049.2049173



## Livelli di qualità commerciale del Servizio di vendita dell'energia elettrica di EstEnergy S.p.A.

Ai sensi dell'Art. 37 dell'All. A alla Delibera 413/2016/R/com del 21 luglio 2016 e ss.mm.ii. (TIQV – Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita dell'energia elettrica e del gas naturale) emanata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), si comunicano di seguito i livelli di qualità commerciale del servizio di vendita dell'energia elettrica, gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto degli stessi nonché il grado di rispetto di tali livelli di qualità da parte di EstEnergy S.p.A. relativamente all'anno 2018.

### Livelli Specifici di Qualità Commerciale

Tipo prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2018	Tempo medio 2018 (gg solari)
Risposta motivata ai reclami scritti	40 gg solari	508	508	0	100%	21
Rettifica di fatturazione	90 gg solari	8	8	0	100%	8
Rettifica di doppia fatturazione	20 gg solari	1	1	0	100%	1

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità di cui sopra è prevista la corresponsione al Cliente, in occasione della prima fatturazione utile (e comunque al più entro 6 mesi, ovvero 8 mesi per i Clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale), di un indennizzo automatico base pari a **€ 25,00**, che può eventualmente raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione.

### Livelli generali di qualità commerciale

Tipo prestazione	Percentuale minima	Numero richieste prestazione	Prestazioni eseguite entro standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2018
Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 gg solari	95%	278	275	3	98,9%





## Modulo reclami/ricieste informazioni/suggerimenti

Data:

Servizio \*:  GAS  ENERGIA ELETTRICA (EE)  GAS ED ENERGIA ELETTRICA

Codice Contratto GAS<sup>1</sup>:  Codice Contratto EE<sup>1</sup>:

Codice PdR (GAS)<sup>1</sup>:  Codice POD (EE)<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> Indicare il Codice evidenziato nella fattura relativa al servizio.

Cognome e Nome / Referente \*:

Ragione Sociale \*:

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

Via/Piazza:  Civico:

Indirizzo E-mail <sup>2</sup>:  Telefono:

<sup>2</sup> Tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata.

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

Via/Piazza:  Civico:

Telefono:

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

Tipologia Richiesta:  RECLAMO  RICHIESTA DI INFORMAZIONI  SUGGERIMENTO

Autolettura GAS <sup>3</sup>:  Data autolettura <sup>3</sup>:

Autolettura EE <sup>3</sup>: F1  F2  F3

Data autolettura <sup>3</sup>:

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

CLASSIFICAZIONE DI 1° LIVELLO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI (Tabella 5, allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com del 21.07.2016 - TIQV)		
Indicare una delle seguenti casistiche di interesse		
<input type="checkbox"/>	<b>Contratti</b>	Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.
<input type="checkbox"/>	<b>Morosità e sospensione</b>	Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).
<input type="checkbox"/>	<b>Mercato</b>	Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.
<input type="checkbox"/>	<b>Fatturazione</b>	Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.
<input type="checkbox"/>	<b>Misura</b>	Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento.
<input type="checkbox"/>	<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b>	Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.
<input type="checkbox"/>	<b>Bonus sociale</b>	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.





Il sottoscritto dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (GDPR - General Data Protection Regulation, Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 2016/679/UE), che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente per finalità connesse alla gestione del presente modulo.

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

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

Firma:

## MODALITA' DI INOLTRO DEL MODULO

*Il presente modulo può essere inoltrato/consegnato ad ESTENERGY S.p.A. con le seguenti modalità:*

- per posta, al seguente indirizzo:  
ESTENERGY S.p.A. – Via dei Rettori, 1 – 34121 Trieste (TS);
- per posta elettronica, al seguente indirizzo: [reclami@estenergy.it](mailto:reclami@estenergy.it);
- per fax, al seguente numero: 049 2049 173;
- tramite gli sportelli ESTENERGY dislocati sul territorio.

**Ai sensi dell'art. 9 dell'Allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com del 21.07.2016 – TIQV, cui si rimanda per completezza, per fatturazione di importi anomali si intendono le bollette, o somma di bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista:**

- **Per il servizio gas naturale:**
  - quando la somma richiesta è superiore al doppio dell'importo più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi e la bolletta è stata emessa su dati di misura rilevati o stimati oppure contiene ricalcoli effettuati a seguito di modifica di letture o dei prezzi precedentemente fatturati;
  - emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al doppio dell'importo più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
  - quando le letture contenute nelle prime bollette emesse a seguito di attivazione sono superiori al 150 % (per i clienti domestici) e al 250% (per i clienti non domestici), rispetto all'autolettura comunicata dal cliente, prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.
- **Per il servizio di energia elettrica:**
  - quando la somma è superiore al 150% (per i clienti domestici) e al 250% (per i clienti non domestici), dell'importo medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi e la bolletta è stata emessa su dati di misura rilevati o stimati oppure contiene ricalcoli effettuati a seguito di modifica di letture o dei prezzi precedentemente fatturati;
  - emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al 150% (per i clienti domestici) e al 250% (per i clienti non domestici), dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi;
  - le letture contenute nelle prime bollette emesse a seguito di attivazione sono superiori al 150% (per i clienti domestici) e al 250% (per i clienti non domestici), rispetto all'autolettura comunicata dal cliente, prima della fatturazione o tramite segnalazione scritta.

## COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA DEI DATI CATASTALI IDENTIFICATIVI DELL'IMMOBILE PRESSO CUI E' ATTIVATA L'UTENZA ELETTRICA e/o GAS

(ART. 1, COMMA 333, LEGGE N. 311 DEL 30/12/2004)

**Oggetto: Comunicazione dei dati catastali identificativi dell'immobile presso cui è attivata la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale.**

Gentile Cliente,

Le chiediamo di fornire i dati catastali identificativi dell'immobile presso cui è attivata la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale indicata nel modello di seguito allegato, che, in base alla Legge Finanziaria 2005 (legge 311 del 30.12.2004 – art. 1 comma 333) devono essere da noi acquisiti per essere successivamente trasmessi all'Anagrafe Tributaria.

### ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODULO E PER L'INVIO

La informiamo che sono previste sanzioni, da parte dell'Amministrazione Finanziaria, per la mancata trasmissione dei dati catastali o la loro comunicazione in modo incompleto o non corretto.

### COMPILAZIONE DEL MODULO

1. Il modulo deve essere compilato in ogni sua parte in modo leggibile ed utilizzando una penna di colore scuro;
2. Il modulo deve essere firmato, in ogni caso, dall'intestatario del contratto o, in caso di persone giuridiche, dal suo legale rappresentante, anche se diverso dal proprietario dell'immobile.
3. Se nella stessa unità immobiliare sono presenti più contatori Gas e/o punti presa Energia Elettrica, è sufficiente la compilazione di un unico modulo indicando tutte le matricole dei contatori e/o i punti presa negli appositi spazi.
4. Se i contatori Gas e/o punti presa Energia Elettrica sono collocati in unità immobiliari diverse, è necessario compilare un modulo per ogni unità immobiliare.

**Nota bene:** se il contratto d'utenza è relativo a più unità immobiliari, di cui una principale (es. appartamento) e altre unità accessorie (es. garage e cantina), occorre indicare solo i dati catastali dell'unità immobiliare principale.

### DOVE REPERIRE I DATI CATASTALI

I dati da riportare nel modulo sono rilevabili dal catasto edilizio urbano (per i fabbricati urbani) o dal catasto terreni (per tutti gli immobili diversi dai fabbricati urbani, compresi i fabbricati rurali). Tali dati sono riportati:

1. nell'atto d'acquisto o nella denuncia di successione (se l'immobile è stato ereditato);
2. nel contratto di locazione
3. nella dichiarazione ICI presentata al Comune di competenza;
4. in una visura catastale relativa all'immobile.

### COME INVIARE IL MODULO

Il modulo, compilato in ogni sua parte, datato e firmato, può essere inviato per posta ordinaria, fax o posta elettronica:

Sede di Padova: Servizio Clienti EstEnergy S.p.A., passaggio Saggin n. 3, 35161 Padova (PD)

Sede di Trieste: Servizio Clienti EstEnergy S.p.A., via dei Rettori n. 1, 34121 Trieste (TS)

Posta elettronica: [daticatastali@estenergy.it](mailto:daticatastali@estenergy.it)

### PER RICHIEDERE MAGGIORI INFORMAZIONI

Per eventuali informazioni potrà rivolgersi direttamente all' Agenzia delle Entrate:

- attraverso il sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)
- telefonando al numero **848-800.444**

### APPROFONDIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI

1. Legge Finanziaria 2005, del 30.12.2004 n. 311 art.1 commi 332, 333, 334  
**Nota bene:** la Legge Finanziaria 2005 è reperibile sul sito dell'Agenzia delle Entrate all'indirizzo <http://www.agenziaentrate.it/ilwcm/connect/Nsi/Documentazione/Finanziaria/Finanziaria+2005/>
2. Circolare dell'Agenzia delle Entrate Circolare del 19/10/2005 n. 44  
Comunicazione dati relativi ad immobili con utenze di energia elettrica, acqua e gas. Articolo 1, commi 332, 333 e 334 della Legge 30 dicembre 2004, n. 311 (Legge Finanziaria per l'anno 2005).  
**Nota bene:** la circolare dell'Agenzia delle Entrate è reperibile sul sito dell'Agenzia delle Entrate all'indirizzo [www.agenziaentrate.it/ilwcm/resources/file/ebe67140e1a15e7/circolare\\_44.pdf](http://www.agenziaentrate.it/ilwcm/resources/file/ebe67140e1a15e7/circolare_44.pdf)

Distinti saluti  
EstEnergy SpA





## Istruzioni tipo sul recesso

(ai sensi dell'art.49, comma 4, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche ed integrazioni, recante **Codice del consumo**)

### Diritto di recesso

Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni.

Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno *“della conclusione del contratto”*.

Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informarci (EstEnergy S.p.A. - via dei Rettori, 1 - 34121 Trieste (TS) - telefono: 800 046 200 - fax: 049 2049 173 - indirizzo di posta elettronica: [info@estenergy.it](mailto:info@estenergy.it)) della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta, fax o posta elettronica). A tal fine può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato, ma non è obbligatorio.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

### Effetti del recesso

Se Lei ha chiesto di iniziare la prestazione di servizi o la fornitura di gas/elettricità durante il periodo di recesso, è tenuto a pagarci un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui Lei ci ha comunicato il Suo recesso dal presente contratto, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto.

## MODULO DI RECESSO TIPO

Spett. le	
Società	<b>EstEnergy S.p.A. – Servizio Clienti</b>
Indirizzo	Via dei Rettori, 1
C.A.P. e Città	34121 Trieste (TS)

<b>Luogo e data</b>	
---------------------	--

## RECESSO DAL CONTRATTO PER ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

<b>II/La sottoscritto/a</b>			
Cognome e nome			
Residente/domiciliato a		Provincia	
Indirizzo		C.A.P.	

ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera ARG/com 239/10 del 08.07.2010 "Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali" (e successive modifiche ed integrazioni), con la presente notifica il **recesso dal contratto di fornitura** (richiesta di fornitura):

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

sottoscritto in data \_\_\_\_\_

per il punto di riconsegna identificato dal:

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

Codice POD (\*): \_\_\_\_\_ (energia elettrica)

ubicato in:

Comune		Provincia	
Indirizzo		C.A.P.	

Firma ✓

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

Spett. le	
Società	<b>EstEnergy S.p.A. – Servizio Clienti</b>
Indirizzo	Via dei Rettori, 1
C.A.P. e Città	34121 Trieste (TS)

Luogo e data	
--------------	--

**RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DURANTE IL PERIODO DI RECESSO**  
(in conformità all'art. 50, comma 3, o all'art. 51, comma 8 del D. Lgs. 06.09.2005, n. 206 e ss. mm. ii.)

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

con riferimento al **contratto di fornitura** (richiesta di fornitura):

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

sottoscritto in data \_\_\_\_\_

per il punto di riconsegna identificato dal:

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

Codice POD (\*): \_\_\_\_\_ (energia elettrica)

ubicato in:

Comune		Provincia	
Indirizzo		C.A.P.	

**CHIEDE:**

che la fornitura **venga attivata** - ovvero, nel caso di cambio di fornitore, che la richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura venga presentata al Distributore competente - **durante il periodo a disposizione per esercitare il diritto di recesso** (14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto).

In tal caso, qualora venga presentata una successiva comunicazione di recesso - da inoltrarsi comunque entro il termine di 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto - **sarà eventualmente tenuto a pagare**, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto, **un importo proporzionale a quanto è stato fornito** fino al momento di tale comunicazione, cioè al pagamento dei soli consumi nonché dei costi delle prestazioni eventualmente effettuate.

Firma ✓

(\*) Riportare il Codice indicato nel contratto di fornitura (richiesta di fornitura).