



Fascicolo Cliente
Energia Elettrica
Mercato Libero

Rev. 07/2017

EstEnergy S.p.A.

*Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di AcegasApsAmga S.p.A. - Sede Legale: 34121 Trieste - Via dei Rettori, 1 - Capitale Sociale Euro 1.718.096,00 i.v.
Cod. Fisc. e Partita Iva n. 00997630322 - R.E.A. n. 116591 - C.C.I.A.A. Trieste - T +39 040 2424800 - F +39 049 2049173 - I www.estenergy.it - E-mail info@estenergy.it
Sedi commerciali: 34121 Trieste - Via dei Rettori, 1 - Fax +39 040 2424259 - 35131 Padova - Passaggio Saggin, 3 - Fax +39 049 2049173 - N. Verde Servizio Clienti 800 046 200*

Indice documentazione allegata

- 1 Condizioni Generali di Fornitura dell'Energia Elettrica di EstEnergy S.p.A. per il Mercato Libero
- 2 Informativa sulle Agevolazioni Fiscali
- 3 Informativa sul Trattamento dei Dati Personali (Privacy)
- 4 Livelli di Qualità Commerciale del Servizio di Vendita dell'Energia Elettrica
- 5 Modulo per Reclami, Richieste di Informazioni e Suggerimenti
- 6 Modulo Comunicazione Dati Catastali

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
E-Mail: info@estenergy.it

Sede operativa

ESTENERGY S.p.A.

Passaggio Saggin, 3
35131 Padova (PD)
Fax: 049 2049 173

Web: www.estenergy.it
E-Mail: 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

Per reclami e informazioni:
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.

Benvenuto in EstEnergy!

Semplificati la vita in 3 mosse...

Se non l'hai già fatto, come nostro cliente puoi gestire comodamente bollette, pagamenti e consumi attivando i tre servizi:



BOLLETTA ELETTRONICA

Il servizio che ti notifica l'emissione di ogni bolletta con un'email e ti connette all'area riservata per la consultazione e l'archivio storico. Puntuale e sicuro per te, buono per l'**ambiente!**

SPORTELLO WEB

L'area riservata MyEstEnergy, disponibile h24 su pc, smartphone e tablet, dove attivare bollett@web, controllare saldo e stato dei pagamenti, monitorare i consumi, inviare l'autolettura e gestire i tuoi dati. Iscriviti su my.estenergy.it



DOMICILIAZIONE BANCARIA

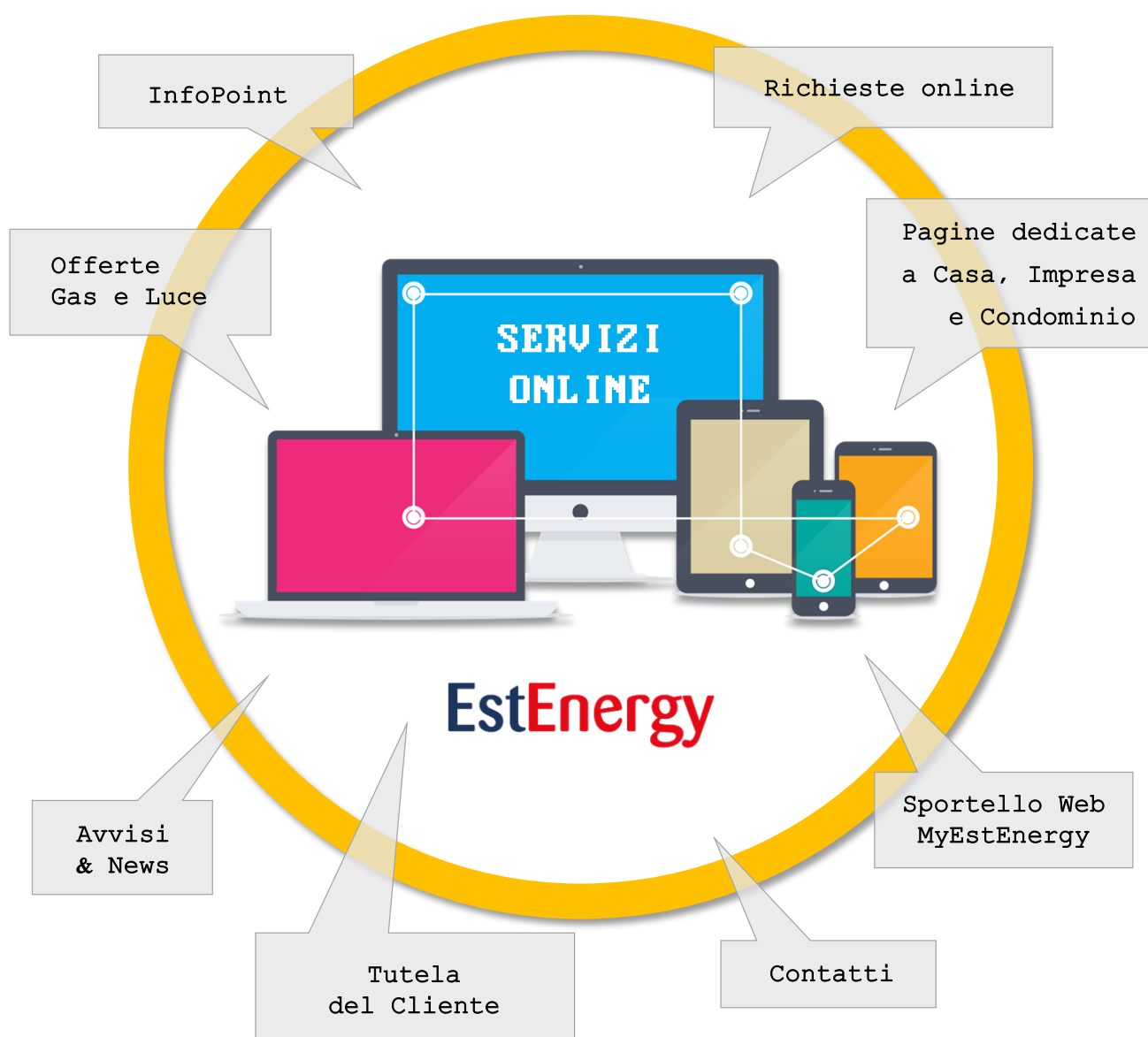
Dimentica le scadenze e basta code per pagare il bollettino. Con la domiciliazione, non ti applichiamo neppure il deposito cauzionale! Scopri come attivarla sull'**InfoPoint** del sito.

Servizi online www.estenergy.it
Servizio clienti **800 046 200**

EstEnergy

ONLINE SIAMO SEMPRE CON TE

Vieni a trovarci sul nostro sito e scopri la comodità di tutti i nostri servizi web!



www.estenergy.it

tanti servizi a portata di click

Condizioni generali di fornitura dell'Energia Elettrica EstEnergy S.p.A. (Mercato Libero)

Art. 1 - Definizioni e normative di riferimento

1.1 Ai fini del presente Contratto valgono le seguenti definizioni e normative, ove applicabili:

Autorità o AEEGSI: è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481 (pubblicata in G.U. n. 270 del 18.11.1995, Suppl. Ordinario n. 136), il soggetto pubblico incaricato di regolare con proprie deliberazioni le condizioni economiche, le condizioni contrattuali e la qualità del servizio energia elettrica. I testi integrali delle deliberazioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico possono essere consultati e scaricati dal sito www.autorita.energia.it.

Attivazione: è l'operazione necessaria per ottenere la fornitura di energia elettrica per far funzionare l'impianto elettrico del Cliente. Si richiede alla Società e viene realizzata solo dopo l'allacciamento alla rete e la stipula di un contratto di fornitura.

Attivazione contestata: è lo *switching* e/o l'accesso per sostituzione compiuti a seguito di un contratto contestato.

Bassa Tensione (BT): è la tensione nominale tra le fasi non superiore a 1 (un) KV.

Bolletta 2.0: è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com recante "*Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane*".

Cliente o Cliente finale: è il Cliente, indifferentemente domestico o non domestico, alimentato in bassa tensione (BT), che richiede la fornitura dell'energia elettrica, con applicazione delle condizioni economiche riservate ai Clienti del mercato libero proposte dalla Società, nel rispetto delle disposizioni previste dal Codice di condotta commerciale e delle disposizioni in materia di condizioni contrattuali e di qualità commerciale adottate dall'Autorità.

Cliente consumatore: è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

Cliente Domestico: si intende il Cliente che utilizza l'energia elettrica consegnata in un unico punto di prelievo (un solo POD e un solo contatore) per alimentare la sua abitazione (di residenza o meno) e le relative applicazioni (ad esempio le pompe di calore per il riscaldamento degli ambienti), i locali annessi o pertinenti all'abitazione, i punti di ricarica privata per veicoli elettrici e i servizi generali in edifici composti da massimo due unità immobiliari.

Cliente Non Domestico (Usi diversi): si intende il Cliente che utilizza l'energia elettrica per usi diversi (ad esempio per usi industriali, artigianali, per alimentare un negozio, un ufficio ecc.).

Codice del consumo: è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (pubblicato in G.U. n. 235 del 08.10.2005, Suppl. Ordinario n. 162).

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 dell'Autorità del 08 luglio 2010, ARG/com 104/10.

Conferma: è la comunicazione e/o documentazione, fornita, anche mediante supporto durevole, dal Venditore al Cliente finale al fine di acquisire un consenso informato in relazione alla conclusione del contratto da parte del Cliente finale medesimo attraverso forme di comunicazione a distanza o in luogo diverso dai locali commerciali del Venditore.

Contratto: è l'insieme delle regole che disciplinano la fornitura di energia elettrica da parte di EstEnergy S.p.A. al Cliente, contenute nelle Condizioni generali di Fornitura, nelle Condizioni particolari di fornitura di cui alla Richiesta/Accettazione e negli allegati.

Deliberazione ARG/elt 191/2009: è la deliberazione dell'Autorità del 11 dicembre 2009 che, all'Allegato B, disciplina le Disposizioni in materia di contenimento del rischio credito per il mercato dell'energia elettrica al dettaglio e istituzione di un sistema indennitario a favore degli esercenti la vendita per morosità dei clienti finali.

Deliberazione 302/2016/R/com: è la deliberazione dell'Autorità del 9 giugno 2016 che, all'Allegato A, stabilisce modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura.

Deliberazione 487/2015/R/eeel: è la deliberazione dell'Autorità del 14 ottobre 2015 con la quale - agli Allegati A, B, C e D - viene adottata la "Riforma del processo di *switching* nel mercato *retail* elettrico".

Distributore: è il soggetto esercente in regime di concessione l'attività di distribuzione e misura dell'energia elettrica, alla cui rete è connesso il punto di prelievo del Cliente. Il Distributore è altresì il soggetto responsabile, ai sensi del TIME, della raccolta, della validazione e registrazione delle misure dell'energia elettrica.

Fasce orarie: sono le seguenti fasce orarie, così come definite nella tabella 6 del TIV: F1 nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:00; F2 nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 8:00 e dalle ore 19:00 alle ore 23:00 e nei giorni di sabato dalle ore 7:00 alle ore 23:00; F3 nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 00:00 alle ore 7:00 e dalle ore 23:00 alle ore 24:00 e nei giorni di domenica e festivi tutte le ore della giornata.

Fornitore o la Società: ESTENERGY S.p.A., con sede legale e recapito postale in via dei Rettori, 1 - 34121 Trieste (TS).

Gruppo di Misura o Contatore: è l'insieme di apparecchiature poste presso il punto di consegna dell'energia elettrica al Cliente finale, atto a misurare l'energia elettrica fornita ed eventualmente dedicato ad altre funzioni caratteristiche del punto di consegna.

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

Misure preventive: sono gli adempimenti in capo ai Venditori volti a verificare l'avvenuta conferma di un contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas.

Parti: il Fornitore o la Società ed il Cliente.

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

Reclamo per contratto o attivazione contestati: è ogni reclamo scritto fatto pervenire al Venditore con il quale il Cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello

stesso o una associazione di consumatori o di categoria, lamenta irregolarità nella conferma di un contratto.

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

Switching: è la procedura che prevede il cambio di Fornitore da parte del Cliente, relativamente ad uno o più punti di prelievo. Tale procedura è eseguita dal Distributore competente su richiesta del nuovo Fornitore del Cliente finale.

Sospensione della fornitura: è la mancata consegna fisica dell'energia elettrica di uno o più punti di prelievo a seguito della morosità del Cliente finale titolare dei medesimi punti di prelievo.

TERNA: è la Società Terna S.p.A., operatore per il trasporto dell'energia elettrica, che gestisce la trasmissione dell'energia elettrica in Italia.

TIBEG: è il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai Clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale, approvato con deliberazione 26 settembre 2013, 402/2013/R/com (cd. Bonus sociale elettrico).

TIC: è il Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione, approvato con deliberazione 23 dicembre 2015, 654/2015/R/eeel.

TICO: è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, approvato con deliberazione dell'Autorità del 5 maggio 2016, 209/2016/E/com.

TIF: è il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i Clienti di energia elettrica e gas naturale, approvato con deliberazione 04 agosto 2016, 463/2016/R/com.

TIME: è il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione del servizio di misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2017-2019, approvato con la deliberazione dell'Autorità 4 agosto 2016, 458/2016/R/eeel.

TIMOE: è il Testo integrato morosità elettrica, approvato con deliberazione 29 maggio 2015, 258/2015/R/eeel.

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, approvato con deliberazione dell'Autorità 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eeel.

TIRV: è il Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria approvato con deliberazione dell'Autorità del 6 aprile 2017, 228/2017/R/com.

TIS: è il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (*settlement*), approvato con deliberazione 30 luglio 2009, ARG/elt 107/09.

TIV: è il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai Clienti finali, approvato con deliberazione 19 luglio 2012, 301/2012/R/eeel.

TIQV: è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale di cui alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com.

Volturna: è la variazione dell'instestazione del contratto di fornitura in essere per un punto di prelievo attivo di cui è titolare un Cliente finale diverso dal Cliente finale richiedente.

1.2 Si intendono automaticamente inserite nel Contratto, con abrogazione delle clausole che dovessero risultare incompatibili, eventuali condizioni imposte dalla legge ovvero da provvedimenti delle autorità pubbliche competenti.

1.3 Tutti i riferimenti normativi nazionali e i riferimenti alle deliberazioni dell'AEEGSI citati nel Contratto e nei suoi allegati sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche e integrazioni.

Art. 2 - Oggetto e disciplina del Contratto, uso dell'energia elettrica

2.1 La Società si impegna a fornire al Cliente l'energia elettrica necessaria a soddisfare il fabbisogno dei punti di prelievo indicati nella Richiesta di fornitura e negli eventuali allegati che la integrano.

2.2 La fornitura è regolata:

- dalle presenti Condizioni generali di fornitura;
- dalle Condizioni particolari di fornitura contenute nella Richiesta/Accettazione;
- dalle condizioni contenute negli allegati contrattuali;
- dalle norme emanate dalle competenti Autorità con particolare riguardo alle deliberazioni dell'AEEGSI, ove applicabili.

2.3 Il Cliente è tenuto ad utilizzare l'energia elettrica per gli usi previsti dal presente Contratto ed in conformità alle regole di prudenza e sicurezza, prelevando l'energia elettrica entro i limiti di potenza disponibile contrattualmente convenuti.

Il Cliente non può cedere l'energia elettrica a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna, né utilizzarla in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto, pena la sospensione della fornitura, il risarcimento dei danni subiti dalla Società, nonché l'applicazione delle relative sanzioni penali e tributarie.

In particolare, gli eventuali prelievi eccedenti la potenza massima sono regolati dalle condizioni stabilite dal Distributore. Il Cliente sarà pertanto tenuto, per il tramite della Società, al pagamento dei corrispettivi per adeguare il valore della potenza al nuovo fabbisogno.

Comunque, il Cliente risponde di tutti gli eventuali danni arrecati alla Società medesima o ai terzi in conseguenza di un prelievo in eccedenza o di un uso improprio dell'energia elettrica ovvero della violazione delle norme di prudenza e sicurezza, compresi i danni relativi alla qualità del servizio erogato dalla Società al Cliente medesimo o ai terzi.

Art. 3 - Perfezionamento e consegna del Contratto

3.1 Il Cliente richiede alla Società la fornitura di energia elettrica mediante la sottoscrizione della Richiesta di fornitura.

3.2 Il Contratto si perfezionerà con l'accettazione della Richiesta di fornitura del Cliente da parte della Società, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 (Proposta irrevocabile) del Codice Civile, ed entrerà in vigore dal momento dell'attivazione della fornitura, per la quale, nella prima fattura utile, verranno addebitati i costi previsti dal TIC per tale attività.

La Società si riserva il diritto di accettare o rifiutare tale Richiesta di fornitura entro 45 (quarantacinque) giorni dal suo ricevimento. La Richiesta di fornitura si intende automaticamente revocata qualora la Società non comunichi espressamente al Cliente, entro il suddetto termine, la propria Accettazione.

Ai sensi dell'art. 4.1 della deliberazione 302/2016/R/com, il Cliente, in caso di cambio di Fornitore, con la sottoscrizione del nuovo contratto di fornitura con la Società, rilascia a quest'ultima apposita procura a recedere, per suo conto ed in suo nome, dal Contratto con il precedente Fornitore.

3.3 La Società si riserva la facoltà di non accettare la Richiesta di fornitura del Cliente e quindi di non concludere il Contratto e non dare esecuzione alla somministrazione di energia elettrica nelle seguenti ipotesi:

- iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive;
- sottoposizione del Cliente a procedure concorsuali;
- mancata prestazione da parte del Cliente della garanzia di cui all'art. 11 che segue;
- mancato invio di tutta la documentazione necessaria per attivare la somministrazione di energia elettrica e i servizi direttamente connessi;
- inefficacia del contratto di trasporto o del contratto di dispacciamento per cause non imputabili alla Società;
- se il Cliente risulta insolvente nei confronti della Società con riferimento a forniture precedenti ovvero sospeso per morosità con riferimento a forniture ancora attive.

3.4 L'inizio della fornitura è subordinato:

- all'esistenza dell'allacciamento ad una rete di distribuzione ed all'attivazione della fornitura da parte del Distributore;
- all'esistenza di un impianto interno conforme ai requisiti stabiliti dalle normative vigenti;
- alla sussistenza in capo al Cliente della proprietà o del regolare possesso o della regolare detenzione dell'immobile oggetto di fornitura; a tale fine il Cliente rilascia al Fornitore idonea documentazione in originale o copia autentica ovvero dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'immobile ove insiste l'utenza da fornire;
- alla presentazione della documentazione prevista dalla legislazione vigente in materia di edilizia ed urbanistica;
- alla prestazione da parte del Cliente della garanzia di cui all'art. 11 che segue;
- alla condizione che il Cliente, all'atto della sottoscrizione del Contratto, non risulti insolvente nei confronti della Società con riferimento a forniture precedenti ovvero sospeso per morosità con riferimento a forniture ancora attive;
- alla condizione che il Cliente non risulti oggetto di una richiesta di indennizzo formulata ai sensi dell'art. 4.1 dell'Allegato B alla deliberazione ARG/elt 191/09 da un Venditore o dall'esercente la maggior tutela.

3.5 Ai sensi dell'art. 6.3 del TIMOE, nel caso di acquisizione del Cliente da parte della Società per cambio Fornitore l'efficacia del contratto è condizionata al fatto che al momento della richiesta di switching il Cliente non risulti sospeso per morosità. Al verificarsi di tale ipotesi sarà, pertanto, facoltà del Fornitore revocare la richiesta di switching e verranno altresì meno gli effetti del recesso dal contratto con il precedente Fornitore.

Ai fini dell'esercizio della predetta facoltà, l'impresa di Distribuzione è tenuta a mettere a disposizione del Fornitore le seguenti informazioni relative al POD oggetto di richiesta di switching: i) l'eventuale chiusura del POD a seguito di sospensione della fornitura per morosità; ii) se per il medesimo POD sia eventualmente in corso una richiesta di indennizzo; iii) il mercato di provenienza del POD distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; iv) le date delle eventuali richieste di chiusura del POD per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; v) le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso.

La Società, inoltre, si riserva di revocare la richiesta di switching ai sensi dell'art. 14.3 del TIMOE qualora il Cliente fosse in precedenza fornito dall'esercente la salvaguardia.

Ove il Contratto non possa avere esecuzione per una delle cause indicate nel presente comma 3.5 e nel precedente comma 3.4 lo stesso si intenderà automaticamente risolto, ai sensi dell'art. 1456 c.c. del Codice Civile, senza responsabilità alcuna della Parti.

3.6 Qualora il Contratto di fornitura sia stato concluso con un Cliente Domestico in luogo diverso dai locali commerciali del Venditore o a distanza, la Società darà corso all'attivazione della fornitura ovvero, nel caso di cambio Fornitore, presenterà al Distributore la relativa "richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura", una volta decorso il tempo a disposizione del medesimo Cliente per esercitare il diritto di ripensamento di cui al successivo articolo 4.6.

Ai sensi dell'art. 50, comma 3 o art. 51, comma 8, del Codice del Consumo, è facoltà del Cliente chiedere espressamente alla Società l'esecuzione del contratto durante il periodo di ripensamento. Detta richiesta non fa, in ogni caso, venire meno il diritto del Cliente di esercitare il ripensamento nei termini di legge. In tale caso la Società potrà addebitare al Cliente solamente gli eventuali costi di attivazione e disattivazione della fornitura previsti dal Distributore e/o stabiliti dall'AEESGI per le prestazioni effettuate, nonché gli importi relativi ai consumi effettuati, con applicazione delle condizioni economiche di fornitura previste dall'offerta commerciale sottoscritta/prescelta, dalla data di avvio della fornitura fino alla data di cessazione della stessa, conseguente al ripensamento.

3.7 Al momento della conclusione del contratto o al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura, se questa è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione del documento, la Società consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale del Contratto in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro supporto durevole.

3.8 In qualsiasi momento, dopo l'esecuzione del Contratto, il Cliente avrà diritto di richiedere copia integrale del Contratto. In tal caso, la Società provvederà alla trasmissione informando preventivamente il Cliente sulle modalità di trasmissione e sugli eventuali costi di spedizione posti a suo carico.

3.9 In caso di contratti stipulati con Clienti domestici fuori dai propri locali commerciali o mediante forme di comunicazione a distanza, la Società, ai sensi dell'art. 4 del TIRV, prima di inoltrare la relativa richiesta di switching e/o di accesso per sostituzione, entro i termini di cui al precedente art. 3.7, fornirà al Cliente finale:

- a) in caso di contratti conclusi in luogo diverso dai propri locali commerciali: copia del contratto firmato o, in alternativa, conferma del contratto su supporto cartaceo oppure, con consenso del Cliente finale, su altro supporto durevole;
- b) in caso di contratti conclusi attraverso forme di comunicazione a distanza: conferma del contratto concluso su supporto durevole;
- c) in caso di contratti telefonici: conferma dell'offerta su supporto cartaceo oppure, con consenso del Cliente finale, su un altro supporto durevole.

In caso di contratti stipulati con Clienti non domestici fuori dai propri locali commerciali o mediante forme di comunicazione a distanza, la Società, ai sensi dell'art. 5 del TIRV, prima di inoltrare la relativa richiesta di switching e/o di accesso per sostituzione, invierà al Cliente finale una lettera di conferma o, in alternativa, nei soli casi di contratti conclusi in luogo diverso dai propri locali commerciali, acquisirà la conferma della volontà contrattuale mediante una chiamata di conferma.

Art. 4 - Durata e decorrenza del Contratto, diritto di recesso e diritto di ripensamento

4.1 Il Contratto ha durata annuale a decorrere dalla data di effettivo inizio della somministrazione di energia elettrica, indipendentemente da quella indicata nella Richiesta di fornitura e/o nell'Offerta Commerciale, dopodiché si rinnoverà tacitamente di anno in anno.

La Società si impegna a garantire l'attivazione della fornitura al perfezionamento di tutte le condizioni e della disponibilità di tutta la documentazione necessaria per attivare la somministrazione di energia elettrica e i servizi direttamente connessi.

Alle richieste di nuove forniture pervenute dopo l'attivazione del Contratto, ove accettate dalla Società, si applicheranno le condizioni contrattuali già in essere; tali richieste dovranno pervenire tramite comunicazione scritta.

Il Contratto si intende tacitamente rinnovato di anno in anno, salva la facoltà delle Parti di recedere ai sensi dei successivi commi 4.4, 4.5, 4.6 e 4.7.

4.2 Qualora per cause non imputabili alla Società la decorrenza della fornitura per ciascun punto di prelievo non fosse compatibile con la data di decorrenza di attivazione del servizio di trasporto dell'energia presso i medesimi punti di prelievo, la decorrenza della fornitura si intende differita alla prima data utile successiva che verrà comunicata tempestivamente dalla Società al Cliente.

4.3 Ai sensi del TIMOE, la Società si riserva la facoltà di subordinare l'esecuzione del presente Contratto al fatto che il Cliente non risulti sospeso per morosità o oggetto di una richiesta di indennizzo al momento della richiesta di switching. Nel qual caso, la Società, non appena informata di ciò dal Distributore, si riserva la facoltà di revocare la richiesta di accesso e di non dar corso all'esecuzione del Contratto.

4.4 E' facoltà del Cliente, in conformità alla deliberazione 302/2016/R/com, recedere in qualsiasi momento dal presente Contratto per cambio Fornitore, rilasciando al Venditore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere con la Società. Il Venditore entrante dovrà esercitare il recesso, trasmettendo la relativa comunicazione alla Società, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio Venditore. In tal caso la fornitura con il nuovo Venditore avrà decorrenza dal primo giorno del mese successivo a quello di trasmissione della comunicazione di recesso.

4.5 Nel caso in cui il recesso del Cliente sia esercitato senza il fine di cambiare Fornitore ma al fine di cessare la fornitura ed i contratti ad essa collegati (ad esempio qualora il Cliente cambi abitazione, cessi la propria attività) è invece dovuto un preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte della Società. In tale ipotesi il Cliente recede dal presente Contratto utilizzando l'apposita modulistica a disposizione presso gli sportelli ovvero a mezzo telefono, telefax, posta elettronica o lettera. Per la disattivazione della fornitura, che verrà eseguita nei termini previsti dall'AEESGI, nella fattura di chiusura del Contratto verranno addebitati i costi previsti dal Distributore e/o dall'AEESGI per tale attività.

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

In ogni caso, laddove venisse accertato che il beneficiario dell'utenza non è il titolare indicato in Contratto, la Società potrà dare luogo all'immediata sospensione della fornitura.

4.6 Il Cliente Domestico, nel caso in cui il contratto sia stato concluso a distanza o al di fuori dei locali commerciali del Fornitore, può recedere dal contratto senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto stesso secondo quanto previsto dal Codice del consumo, utilizzando l'apposito modulo tipo messo a disposizione dalla Società o presentando una qualsiasi altra dichiarazione esplicita scritta (a mezzo raccomandata A/R, o lettera semplice, o fax o posta elettronica).

4.7 E' facoltà della Società, in conformità alla deliberazione 302/2016/R/com, esercitare il diritto di recesso unilaterale mediante comunicazione da inviarsi al Cliente, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno 6 (sei) mesi.

Art. 5 - Condizioni di fornitura

5.1 Oggetto delle condizioni

Le condizioni di fornitura definiscono le modalità tecniche e i termini in base ai quali la Società somministra l'energia elettrica oggetto del Contratto.

5.2 Modalità di somministrazione da parte della Società

L'energia elettrica viene somministrata dalla Società utilizzando la rete di trasmissione nazionale e le reti di distribuzione locali alla tensione e secondo le caratteristiche dei Punti di Prelievo del Cliente.

5.3 Fasce orarie

Le fasce orarie F1, F2 e F3 sono definite in conformità a quanto previsto nel TIV.

5.4 Aspetti tecnici della somministrazione

L'energia elettrica oggetto del Contratto è immessa nella rete nazionale dai fornitori della Società, con carattere di continuità secondo modalità tecniche e standard qualitativi stabiliti dai provvedimenti in materia emessi dalle competenti Autorità, salvo i casi di forza maggiore, definiti al successivo art. 13.

Gli aspetti tecnici concernenti la riconsegna dell'energia elettrica, comprese le responsabilità per eventuali disservizi e/o interruzioni della somministrazione, sono regolati dalla normativa vigente in materia e dai provvedimenti che verranno emanati dalle

10.4 Il Cliente può richiedere la rateizzazione dei corrispettivi dovuti - purché superiori ad euro 50,00 (cinquanta/00) - nei seguenti casi:

- mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista all'art. 4 del TIF;

- nei casi di fatturazione di importi anomali di cui all'art. 9, comma 9.1, del TIQV.

A tale fine, il Cliente viene informato tramite la bolletta stessa, sia della possibilità di ottenere una rateizzazione dei corrispettivi dovuti, sia sulle modalità della richiesta. Il Cliente che intende chiedere la rateizzazione ne dovrà dare comunicazione alla Società entro 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza. Le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dai giorni di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

10.5 Nel caso di cambio Fornitore, la Società ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. La Società, nel caso intenda avvalersi di tale facoltà, informa il Cliente nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

10.6 Il Cliente rimane direttamente responsabile verso la Società del pagamento dell'energia elettrica, e relative imposte, nonché delle altre obbligazioni previste dal Contratto, per tutto il periodo in cui è intestatario della fornitura.

10.7 I corrispettivi per eventuali servizi aggiuntivi richiesti alla Società potranno essere inseriti in fattura solo su specifica richiesta del Cliente.

10.8 In caso di ritardato pagamento delle fatture emesse dalla Società, il Cliente dovrà corrispondere, oltre all'ammontare delle fatture stesse, gli interessi di mora che matureranno dalla data di scadenza della fattura fino alla data di effettivo pagamento. Tali interessi saranno calcolati in misura pari al tasso ufficiale di riferimento (T.U.R.), maggiorato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali. Saranno, inoltre, a carico del Cliente gli eventuali corrispettivi addebitati alla Società dal Distributore locale e/o dal Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale a seguito della sospensione o della risoluzione del Contratto.

10.9 La Società, in caso di mancato pagamento delle fatture energia elettrica entro i termini indicati in fattura invierà al Cliente, ai fini della costituzione in mora e ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile, nonché in conformità delle previsioni di cui al TIMOE una comunicazione scritta, a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, indicante il termine ultimo entro cui questi deve provvedere al pagamento. Tale termine non potrà essere inferiore a 15 (quindici) giorni solari dalla data di invio della relativa raccomandata ovvero, nel caso di trasmissione tramite posta elettronica certificata, a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento, da parte della Società, della ricevuta di avvenuta consegna della comunicazione o, infine, a 20 (venti) giorni solari decorrenti dall'emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora la Società non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata.

In tal 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.

10.10 Per evitare o interrompere detta procedura è necessario che venga documentato l'avvenuto pagamento mediante l'invio di copia del relativo bollettino di pagamento via e-mail o a mezzo fax all'indirizzo o al numero indicati nella comunicazione di sollecito.

10.11 Ove si protragga l'insolvenza, decorsi 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del suddetto termine ultimo di pagamento, la Società potrà procedere ad avviare le attività previste dal TIMOE, in particolare, richiedendo al Distributore, con riferimento ai punti di consegna disalimentabili, la sospensione della fornitura per uno o più punti di prelievo.

Come previsto dall'art. 3, comma 3.4, del TIMOE, le tempistiche per la costituzione in mora e per l'invio della richiesta di sospensione al Distributore potranno essere ridotte qualora la Società, nei 90 (novanta) giorni successivi all'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità, invii al Cliente una nuova comunicazione relativa a fatture non contemplate nel precedente sollecito. In tal caso, il termine ultimo di pagamento non potrà essere comunque inferiore a: 7 (sette) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata ovvero, per i solleciti inviati a mezzo PEC, 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento da parte della Società della ricevuta di avvenuta consegna, ovvero, qualora la Società non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata, a 10 (dieci) giorni solari dall'emissione della comunicazione. In quest'ultima ipotesi, la Società dovrà consegnare la comunicazione al vettore entro massimo 2 (due) giorni lavorativi dalla data di emissione. Il termine per l'invio della richiesta di sospensione al Distributore non potrà invece essere inferiore a 2 (due) giorni lavorativi decorrenti dal termine ultimo di pagamento indicato nel sollecito.

Qualora sussistano le condizioni tecniche del Contatore, prima della sospensione della fornitura, l'impresa di distribuzione è tenuta ad effettuare una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile e, decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura.

10.12 Decorso il termine dalla sospensione della fornitura indicato nella lettera di costituzione in mora - che non potrà comunque essere inferiore a 15 (quindici) giorni - senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli importi insoluti, il contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile e la Società potrà inoltrare al Distributore la richiesta di rimozione del punto di prelievo dal contratto di trasporto e disaccoppiamento. Nel qual caso, il Cliente per riottenere la riattivazione della fornitura dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo contratto di fornitura.

10.13 Ove non sia stato possibile eseguire la chiusura del POD per sospensione della fornitura, la Società potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura. L'esecuzione dell'intervento comporterà la risoluzione del relativo contratto. I costi dell'intervento di interruzione e di ripristino dell'alimentazione saranno addebitati al Cliente.

10.14 La Società non potrà dare corso alla sospensione della fornitura per morosità, ai sensi del TIMOE, nei casi in cui:

a) non sia stata effettuata la comunicazione di cui al precedente art. 10.9 nei modi e termini stabiliti dal medesimo TIMOE;

b) il Cliente abbia comunicato al Fornitore l'avvenuto pagamento secondo una delle modalità previste dal Fornitore;

c) l'importo del mancato pagamento sia inferiore o eguale all'ammontare del deposito cauzionale o di altra forma di garanzia equivalente rilasciata dal Cliente e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione;

d) il Fornitore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal Distributore competente o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatto salvo quanto previsto all'art. 4.3 bis, lettere a) e b) del TIMOE.

Art. 11 - Garanzie di pagamento

11.1 Al Cliente, all'atto della sottoscrizione del Contratto, potrà essere chiesto di corrispondere, a titolo di garanzia delle obbligazioni assunte, un deposito cauzionale, nella misura stabilita dalla Società e comunque correlata all'entità della somministrazione.

Il pagamento delle fatture energia elettrica tramite addebito in conto corrente bancario o postale (domiciliazione) è considerato forma di garanzia equivalente al versamento del deposito cauzionale. Conseguentemente i Clienti che si avvalgono di tale forma di pagamento non sono tenuti al versamento del deposito cauzionale che, qualora già versato, verrà restituito dalla Società.

In ogni caso il livello massimo del deposito cauzionale, sulla base delle previsioni contenute nel TIV, è così determinato:

- Euro 11,50 (undici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i Punti di Prelievo nella titolarità dei Clienti Domestici;

- Euro 15,50 (quindici/50) per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i Punti di Prelievo nella titolarità dei Clienti Non Domestici alimentati esclusivamente in BT con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW;

- 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 alimentati esclusivamente in BT con potenza disponibile superiore a 16,5 kW.

Per i punti di prelievo relativi a Clienti ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica 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.

La Società si riserva la facoltà di procedere all'adeguamento delle garanzie previste nel presente comma in funzione di eventuali aggiornamenti regolatori, di incrementi o decrementi dei consumi del Cliente, nonché nei casi previsti dall'art. 12 del TIV.

11.2 In caso di mancato rilascio della garanzia da parte del Cliente entro i termini previsti, la Società ha facoltà di non dare corso alla somministrazione ovvero sospenderla o di avvalersi della clausola risolutiva espressa ai sensi e per gli effetti del successivo art. 12.

Art. 12 - Clausola risolutiva espressa

12.1 Ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, il Contratto si intenderà risolto, su semplice dichiarazione da parte della Società, 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 degli immobili oggetto della fornitura;

- inizio di una azione o di un procedimento per la messa in liquidazione del Cliente;

- interruzione o sospensione dell'attività produttiva del Cliente;

- istanza o inizio di una procedura concorsuale del Cliente;

- insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti. In tali ipotesi, fermo restando l'impegno della Società di recedere tempestivamente dal Contratto di Trasporto e dal Contratto di Disaccoppiamento, sono posti a carico del Cliente gli eventuali corrispettivi che il Distributore o il Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale dovessero pretendere dalla Società a seguito del recesso anticipato, salvo il risarcimento di ulteriori danni;

- impossibilità di procedere alla somministrazione di energia a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili alla Società, senza che ciò implichi alcuna responsabilità della Società nei confronti del Cliente;

- mancato pagamento di fatture relative ad un altro Contratto, eventualmente in vigore, o che sia stato in vigore, tra il Cliente e/o i singoli Punti di Prelievo del Cliente e la stessa Società ovvero tra il Cliente e/o i Punti di Prelievo del Cliente e una qualunque altra Società controllata dalla Società o a quest'ultima collegata;

- mancato rispetto degli impegni di cui all'art. 6.2; condizioni di sicurezza mancanti;

- il Contatore sia stato dolosamente alterato o manomesso;

- il Cliente non metta in condizione la Società o il Distributore di accedere al contatore per effettuare la lettura o svolgere altre operazioni di manutenzione;

- mancato versamento del deposito cauzionale, laddove sia stato previsto;

- mendaci dichiarazioni rese dal Cliente ovvero, nell'ambito dei controlli che la Società è tenuta ad eseguire a campione per verificare la veridicità delle stesse, mancata presentazione/esibizione da parte del Cliente della documentazione richiestagli, a tal fine, dalla Società.

12.2 In caso di risoluzione per i motivi sopra indicati, il Cliente non avrà diritto ad alcun indennizzo o risarcimento nei confronti della Società.

12.3 In tutti i casi di inadempimento previsti dal precedente art. 12.1 la Società avrà diritto, sia che eserciti la risoluzione del Contratto sia che non la eserciti, di richiedere il pagamento degli importi eventualmente dovuti dal Cliente, degli interessi moratori e dei danni.

12.4 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere dal Contratto senza preavviso né indennizzo alcuno, in caso di forza maggiore, quale definita nel successivo art. 13. In tal caso, prima di esercitare tale facoltà, le Parti devono compiere ogni sforzo per ricercare una possibile soluzione.

12.5 In caso di risoluzione del Contratto di Trasporto o del Contratto di Disaccoppiamento, il Contratto si risolve di diritto.

Art. 13 - Sospensione e interruzione per cause di forza maggiore

13.1 Le Parti non sono tra loro responsabili per eventuali interruzioni o sospensioni della fornitura, nonché inadempimenti, dovute a causa di forza maggiore o comunque da qualsiasi causa al di fuori del controllo delle stesse.

13.2 Sono considerati casi di forza maggiore in via esemplificativa e non esaustiva: leggi, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità o controllo sulla fornitura oggetto del Contratto, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano alla Società, in tutto o in parte, impossibile gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico, scioperi a carattere nazionale e/o di categoria (esclusi gli scioperi determinati e/o conseguenti ad atti illegittimi della Parte che invoca la forza maggiore) o altri eventi, comunque, indipendenti dalla volontà delle Parti.

13.3 Qualora un caso di forza maggiore dovesse causare una sospensione degli obblighi di una Parte, come sopra detto, tale Parte ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista della sospensione, totale o parziale, e la natura del caso di forza maggiore.

13.4 La Parte i cui obblighi fossero stati sospesi come sopra detto, riprenderà l'adempimento di tali obblighi non appena sarà possibile, dopo la cessazione della causa di forza maggiore dandone comunicazione all'altra Parte.

Art. 14 - Cessione del Contratto

E' fatto divieto al Cliente di cedere il Contratto. La Società potrà cedere ad altre imprese autorizzate il Contratto, restando peraltro immutate le condizioni praticate al Cliente e dandone a quest'ultimo comunicazione scritta.

Art. 15 - Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali e aggiornamento dei parametri economici

Fatto salvo quanto previsto all'art. 1.2, la Società nel periodo di validità del Contratto si riserva di modificare unilateralmente per "giustificato motivo" le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche.

Ai fini del presente Contratto si intende per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati dalla Società per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali.

In tal caso, salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi non impongano o comportino una data di applicazione anticipata, le modificazioni saranno applicate a partire dall'inizio del 4° (quarto) mese successivo a quello in cui la Società le avrà comunicate al Cliente in forma scritta.

Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte della Società.

Non sussiste l'obbligo di invio della preventiva comunicazione in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il Cliente finale è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

Tali variazioni dovranno comunque essere fatte nel rispetto delle norme poste dall'AEESGI a tutela dei Clienti.

Ai sensi dell'art. 13.3 del Codice di condotta commerciale la comunicazione delle variazioni unilaterali dovrà contenere, tra l'altro, per ciascuna delle modifiche proposte, le seguenti informazioni: a) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta; b) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; c) la decorrenza della variazione proposta; d) i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri.

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

Art. 16 - Registrazione del Contratto

Il presente atto sarà sottoposto a registrazione solo in caso d'uso, a norma dell'art. 5, comma 2, del D.P.R. n.131 del 26.04.1986 ed in tale eventualità le relative spese saranno a carico della parte che ha dato causa alla registrazione.

Art. 17 - Modifiche al Contratto

Fatto salvo quanto previsto all'art. 1.2, eventuali modifiche al Contratto, diverse da quelle di cui all'art. 15, potranno essere concordate dalle Parti solo per iscritto.

Art. 18 - Comunicazioni

18.1 Tutte le comunicazioni fra le Parti inerenti il Contratto devono essere trasmesse per iscritto (a mezzo fax, e-mail, raccomandata A/R) agli indirizzi indicati nel presente Contratto.

18.2 Deve altresì essere trasmessa per iscritto alla Società, entro i termini previsti dalla normativa vigente, qualunque variazione inerente i Punti di Prelievo.

18.3 Le comunicazioni della Società, aventi carattere di generalità, saranno validamente effettuate mediante avviso affisso nei locali della Società e/o diffuso attraverso il proprio sito internet e/o quotidiani e/o mezzi radiotelevisivi ed entreranno in vigore con la decorrenza indicata in tali comunicazioni o avvisi.

Art. 19 - Reclami e richieste di informazioni, livelli specifici e generali di qualità e indennizzi automatici

19.1 Eventuali Reclami e Richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente alla Società utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione dalla Società o con ogni altro mezzo utile alla comunicazione con la Società stessa, che consenta di accertare la data di ricevimento.

La Società provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dal TIQV.

Se non viene utilizzato l'apposito modulo messo a disposizione dalla Società, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari:

- nome e cognome;
- indirizzo di fornitura;
- indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (nel caso specifico energia elettrica);
- il codice alfanumerico identificativo del POD, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente;
- una breve descrizione dei fatti;
- in caso di reclamo relativo alla fatturazione di importi anomali, dovrà essere indicato da parte del Cliente anche il dato dell'autolettura e la relativa data.

Qualora il Cliente indichi nel proprio reclamo un recapito di posta elettronica, la Società utilizzerà in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

19.2 Il Cliente che contesti un contratto concluso in luogo diverso dai locali commerciali della Società o a distanza, per irregolarità relative alla conferma del medesimo contratto, può presentare alla Società - direttamente, o mediante legale rappresentante o una associazione di consumatori o di categoria - un "reclamo per contratto o attivazione contestati" ai sensi degli articoli 6 o 10 del TIRV, entro e non oltre 40 (quaranta) giorni dalla data di emissione della prima bolletta, se Cliente domestico ovvero di 30 (trenta) giorni dalla data in cui ne ha avuto conoscenza, se Cliente non domestico.

Per "data in cui ne ha avuto conoscenza" si intende: a) il decimo giorno solare successivo alla data in cui il Fornitore ha consegnato al vettore incaricato la lettera di conferma; b) in alternativa, la data della chiamata di conferma; c) qualora la lettera di conferma non risulti inviata o la chiamata di conferma non risulti essere stata effettuata, la data di scadenza del pagamento della prima bolletta emessa dal Fornitore contestato.

L'invio del reclamo, entro i termini, è condizione necessaria per l'avvio della procedura speciale a carattere risolutivo e della procedura ripristinatoria, cui la Società ha aderito, previste dal medesimo TIRV.

19.3 La Società si impegna a rispettare i livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'Autorità nel TIQV e in caso di mancato rispetto, a corrispondere al Cliente, per quanto di competenza, l'indennizzo automatico base pari ad Euro 25,00 (venticinque/00). L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

19.4 La Società, entro il 30 giugno di ogni anno, provvederà a fornire al Cliente, tramite il proprio sito web, le informazioni concernenti i livelli specifici e generali di qualità in adozione e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici, ivi compresi gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina dettata per la costituzione in mora e richiesta di sospensione della fornitura per morosità, secondo quanto previsto dal TIMOE.

19.5 In base a quanto previsto all'art. 3.6 del TIMOE, la Società è tenuta a corrispondere al Cliente finale un indennizzo automatico per un importo pari ad Euro 30,00 (trenta/00) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora e pari ad Euro 20,00 (venti/00) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza, nonostante, alternativamente: 1) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2) il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio; 3) il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice della sospensione della fornitura.

19.6 In ipotesi di emissione della fattura di periodo oltre i termini di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura ovvero oltre il diverso termine contrattualmente previsto il Fornitore riconosce al Cliente un indennizzo automatico, ai sensi dell'art. 16 del TIF, in occasione della prima fattura utile, pari ad Euro 6,00 (sei/00) nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine. Il predetto importo è maggiorato di Euro 2,00 (due/00) ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di Euro 20,00 (venti/00), raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari. Il predetto indennizzo massimo è modificato: in Euro 40,00 (quaranta/00) se l'emissione della fattura avviene con un ritardo ulteriore compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari; in Euro 60 (sessanta/00) se l'emissione della fattura avviene con un ritardo superiore a 90 (novanta) giorni solari.

19.7 Qualora la Società, ai sensi del TIRV, singolarmente o in forma congiunta, si doti di un Protocollo di autoregolazione volontaria recante adempimenti riguardanti le modalità di acquisizione e conferma della volontà negoziale dei Clienti finali, l'adozione di tale protocollo sarà comunicata al Cliente contestualmente alle informazioni preliminari alla conclusione del Contratto previste dall'art. 9, commi 9.1 e 9.5, del Codice di condotta commerciale.

I contenuti del protocollo saranno inoltre indicati nel sito internet della Società con adeguata evidenza e con possibilità di scaricarne il testo integrale.

Art. 20 - Elezione di domicilio

Il Cliente e la Società eleggono domicilio, a tutti gli effetti del presente Contratto, presso la propria sede legale o, per i Clienti Domestici, presso la propria residenza.

Art. 21 - Procedure di conciliazione

21.1 Il Cliente potrà ricorrere gratuitamente alle procedure di Conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti il Contratto, che dovessero insorgere nel corso della fornitura, attivando il Servizio Conciliazione Clienti Energia istituito dall'AEESGI ovvero 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'AEESGI.

L'elenco aggiornato degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie è disponibile sul sito web dell'AEESGI.

Tali procedure potranno essere attivate dal Cliente solo a seguito della mancata risposta da parte della Società ad un reclamo scritto, entro 50 (cinquanta) giorni dall'invio o nel caso in cui non venga ritenuta soddisfacente la risposta ricevuta. La domanda di conciliazione non può essere presentata oltre un anno dalla data dell'invio del reclamo alla Società.

21.2 Ai sensi dell'art. 2, comma 24, lett. b), Legge n. 481/1995 e del TICO, il tentativo di conciliazione avanti agli organismi di cui al precedente art. 22.1 è obbligatorio nelle materie regolate dall'AEESGI e condizione di procedibilità dell'azione giudiziale da parte del Cliente finale. La condizione di procedibilità si considera avverata se il primo incontro esperito dinanzi al Conciliatore si conclude senza accordo, ivi inclusi i casi di mancata comparizione della controparte. Sono escluse dall'obbligo dell'esperimento preventivo del tentativo obbligatorio di conciliazione le controversie: i. attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; ii. per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; iii. promosse ai sensi degli artt. 37, 139 e 140bis del Codice del Consumo.

Art. 22 - Risoluzione di controversie

Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, all'esecuzione, alla validità o alla risoluzione del Contratto, nel caso di Cliente "consumatore" (secondo la definizione di cui all'art. 3 del Codice del Consumo) sarà esclusivamente competente il Foro di residenza o di domicilio elettivo del Cliente. Per tutti gli altri Clienti non riconducibili a detta definizione sarà esclusivamente competente il Foro di Trieste.

Art. 23 - Disposizioni finali

23.1 Il presente Contratto annulla e sostituisce ogni precedente accordo tra le Parti avente lo stesso oggetto.

23.2 Per quanto non contemplato dalle presenti Condizioni generali di fornitura, valgono le disposizioni di legge.

Informativa sulle agevolazioni fiscali

La normativa riguardante le imposte sui consumi di gas naturale e di energia elettrica (Testo Unico Accise – Decreto Legislativo 26 Ottobre 1995, n. 504 e successive modifiche ed integrazioni) prevede diverse tipologie di fornitura per le quali sono previste agevolazioni nell'applicazione di accise, addizionali all'accisa e IVA.

Per quanto riguarda il servizio **energia elettrica** le agevolazioni previste dalla normativa consistono:

- nell'**esclusione** (ai sensi dell'art. 52, co. 2, D.Lgs. 504/95 e ss.mm.ii.) dal pagamento dell'accisa e dell'addizionale all'accisa sui corrispettivi relativi all'energia elettrica:
 - prodotta con impianti azionati da fonti rinnovabili con potenza non superiore a 20kw;
 - prodotta da piccoli impianti generatori comunque azionati, purché la loro potenza disponibile non sia superiore a 1 kw;
 - utilizzata principalmente per la riduzione chimica e nei processi elettrolitici e metallurgici;
 - impiegata nei processi mineralogici;
 - impiegata per la realizzazione di prodotti sul cui costo finale, calcolato in media per unità, incida per oltre il 50%;
- nell'**esenzione** (ai sensi degli art.17, co.1 e 52, co. 3, D.lgs. 504/95) dal pagamento dell'accisa sui corrispettivi relativi all'energia elettrica:
 - utilizzata per l'attività di produzione di elettricità e per mantenere la capacità di produrre elettricità;
 - utilizzata per l'impianto e l'esercizio delle linee ferroviarie adibite al trasporto di merci e passeggeri;
 - fornita per l'impianto e l'esercizio delle linee di trasporto urbano ed interurbano;
 - consumata per qualsiasi applicazione nelle abitazioni di residenza anagrafica degli utenti, con potenza impegnata fino a 3 kW, fino ad un consumo mensile di 150 kWh;
 - fornita nel quadro delle relazioni diplomatiche o consolari;
 - fornita alle Forze Armate di qualsiasi Stato che sia parte contraente del Trattato del Nord Atlantico, per gli usi consentiti, con esclusione delle Forze armate nazionali;
 - fornita nei confronti di organizzazioni internazionali riconosciute ed ai membri di dette organizzazioni, nei limiti ed alle condizioni fissate dalle relative convenzioni o accordi;
 - fornita nel quadro di un accordo stipulato con Paesi terzi o con organizzazioni internazionali che consenta per i medesimi prodotti anche l'esenzione dall'imposta sul valore aggiunto.
- nella fatturazione dei consumi di energia elettrica in **regime di sospensione** di imposta (nel caso in cui il cliente sia soggetto passivo accise) ai sensi dell'art. 53 D.Lgs 504/95.

Relativamente all'IVA hanno diritto all'**agevolazione**:

- le imprese estrattive;
- le imprese agricole (nei limiti e con le modalità previste dal D.L. n.853 del 19/12/1984 convertito nella legge 17.02.1985, n. 17 e ss.mm.ii.);
- le imprese manifatturiere comprese le imprese poligrafiche, editoriali e simili;
- energia elettrica utilizzata dai consorzi di bonifica e di irrigazione per il funzionamento degli impianti irrigui, di sollevamento e di scolo delle acque, all'energia elettrica fornita ai clienti grossisti (di cui all'art. 2, co. 5 del DLgs 16 marzo 1999, n. 79);
- energia elettrica fornita ai clienti grossisti (di cui all'art. 2, co. 5 del DLgs 16 marzo 1999, n. 79);
- energia elettrica somministrata alle Capitanerie di Porto;
- energia elettrica somministrata per usi esclusivamente domestici a strutture residenziali/abitative a carattere familiare o collettivo come sono le case di riposo, conventi, scuole, asili, orfanotrofi, brefotrofi, caserme, carceri mandamentali;
- energia elettrica somministrata per usi esclusivamente domestici a strutture di pertinenza dell'abitazione principale come box, magazzini e cantine.

Sono invece **esenti**:

- gli esportatori abituali, tutte le operazioni assimilabili alle cessioni all'esportazione e i servizi internazionali o connessi agli scambi internazionali ai sensi degli artt. 8, 8-bis e 9 del DLgs 26 ottobre 1972, n. 633 (previa apposita dichiarazione d'intento come previsto dalla normativa IVA in vigore);
- le rappresentanze diplomatiche e consolari, i comandi militari degli Stati membri NATO e le organizzazioni internazionali riconosciute.

Per poter riconoscere i benefici fiscali agli aventi diritto è necessario che il cliente inoltri al proprio fornitore apposita istanza indicando la tipologia di fornitura richiesta e la relativa agevolazione fiscale.

Quest'ultima, secondo quanto chiarito dal Ministero delle Finanze, deve corre dal giorno di ricevimento della domanda ovvero dalla data stabilita dall'Agenzia delle Dogane territorialmente competente, ove sia necessaria una preventiva autorizzazione dello stesso Ufficio.

La modulistica necessaria per richiedere l'applicazione delle più comuni agevolazioni previste è scaricabile dal ns. sito www.estenergy.it e disponibile presso i nostri sportelli.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI "CLIENTI – CONTRATTI DI FORNITURA" AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO N. 196 DEL 30 GIUGNO 2003 - Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei Dati personali -

Spett.le Ditta / Società (Preg.mo Signor/Gent.ma Signora),

ai sensi dell'articolo 13, del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 (di seguito il "d. lgs. 196/03"), recante disposizioni in materia di "Tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento di dati personali", Le comunichiamo che qualora EstEnergy S.p.A. (di seguito "EstEnergy" o il "Titolare"), nell'ambito delle relazioni commerciali e/o contrattuali, venga in possesso di dati a Lei relativi (di seguito, i "Dati"), qualificati come personali, ovvero relativi a persona fisica (di seguito "Interessato"), ai sensi del predetto decreto legislativo, la stessa è tenuta, in qualità di Titolare del trattamento, a fornirLe alcune informazioni riguardanti il trattamento dei Dati stessi. Specifichiamo che per "trattamento" di dati personali, ai sensi del d. lgs. 196/03, si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distruzione, ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni.

A) FINALITA'

La informiamo che i Dati da Lei forniti potranno formare oggetto di trattamento per le seguenti finalità:

- (1) Adempimento di specifiche richieste provenienti dall'interessato prima della conclusione del/i contratto/i con l'interessato;
- (2) Adempimento di obblighi fiscali o contabili;
- (3) Gestione della clientela (amministrazione della clientela; amministrazione di contratti, ordini, spedizioni e fatture; controllo dell'affidabilità e solvibilità, cessione del credito);
- (4) Gestione del contenzioso (inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie);
- (5) Servizi di controllo interno (della sicurezza, della produttività, della qualità dei servizi, dell'integrità del patrimonio);
- (6) Rilevazione del grado di soddisfazione della clientela;
- (7) Analisi statistiche e quantitative sui crediti, in relazione alla gestione e recupero crediti o in ottemperanza a disposizioni di vigilanza applicabili;
- (8) Vendita per corrispondenza o per telefono (offerta di beni e servizi attraverso mailing list);
- (9) Marketing (analisi e indagini di mercato);
- (10) Pubblicità;
- (11) Attività promozionali.

B) MODALITA' DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei Dati avverrà ai sensi della normativa sopra richiamata, mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici atti a memorizzare, gestire e trasmettere i Dati stessi. La informiamo, inoltre, che i Dati saranno trattati nel rispetto delle modalità indicate all'art. 11 del d. lgs. 196/03, il quale prevede, tra l'altro, che i Dati stessi siano: trattati in modo lecito e secondo correttezza; raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi; esatti e, se necessario, aggiornati; pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità del trattamento.

I Dati in possesso di EstEnergy, in qualità di Titolare del trattamento dei Dati, sono stati raccolti: presso l'interessato; presso persone diverse dall'interessato; per via telefonica o telematica. Nel caso in cui i Dati siano raccolti direttamente presso di Lei, l'Informativa Le viene fornita direttamente all'atto della raccolta dei Dati; negli altri casi Le è inviata all'atto della loro registrazione o, quando è prevista la comunicazione, non oltre la prima comunicazione.

C) NATURA DEL CONFERIMENTO E CONSEGUENZE DELL'EVENTUALE RIFIUTO

Il conferimento dei Dati è obbligatorio per tutto ciò che sia richiesto da obblighi legali.

Il mancato conferimento di dati il cui conferimento stesso è richiesto da un obbligo di legge, così come il mancato conferimento di dati la cui prestazione è strettamente strumentale all'esecuzione o all'instaurazione del rapporto contrattuale, potrà comportare per la scrivente l'impossibilità di instaurare o dare regolare corso a detti rapporti contrattuali. Il mancato conferimento dei Dati e/o il diniego al trattamento dei Dati per le finalità di cui ai precedenti punti 8-11 della precedente lettera A non avrà alcuna conseguenza, se non l'impossibilità per il Titolare di svolgere dette attività ulteriori.

D) SOGGETTI CHE POTRANNO VENIRE A CONOSCENZA DEI SUOI DATI

Si rende noto, inoltre, che i Dati potranno essere comunicati per le finalità di cui sopra alle seguenti categorie di destinatari: Amministrazioni pubbliche e autorità di vigilanza e controllo; Società/Consulenti e liberi professionisti, anche in forma associata che prestano servizi a favore del Titolare; Partner commerciali e Società del Gruppo (controllanti, collegate o da queste partecipate o controllate); Imprese di assicurazioni; Società che gestiscono banche dati per la valutazione del rischio di credito; Familiari dell'interessato o soggetti delegati dall'interessato ad adempimenti contrattuali; Banche ed istituti di credito; Società di distribuzione; Agenzie di rating. Inoltre, potranno venire a conoscenza dei Suoi dati:

- in qualità di Responsabili Interni del trattamento: l'Amministratore Delegato;
- in qualità di Responsabili Esterni del trattamento: le società che prestano servizi a favore del Titolare;
- in qualità di Incaricati: incaricati delle aree competenti alla vendita/gestione dei servizi richiesti, delle funzioni di supporto e gli incaricati nominati dai Responsabili esterni.

E) DURATA DEL TRATTAMENTO

I Dati verranno trattati per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati e anche successivamente per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.

F) DIRITTI DELL'INTERESSATO

La informiamo, altresì, che in relazione ai predetti trattamenti, Lei potrà esercitare i diritti di cui all'articolo 7 del d. lgs. 196/03 (diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti), il cui testo è di seguito riportato.

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

Per esercitare i diritti Lei potrà rivolgersi all'Amministratore Delegato in qualità di Responsabile del trattamento presso EstEnergy S.p.A. – Via dei Rettori 1, 34121 Trieste - o indirizzare le Sue segnalazioni alla casella di posta elettronica info@estenergy.it.

G) TITOLARE E RESPONSABILE

Titolare dei sopra citati trattamenti è EstEnergy S.p.A., con sede in Trieste, Via dei Rettori, 1.

Responsabile del Trattamento è l'Amministratore Delegato domiciliato ai presenti fini presso il Titolare.

L'elenco aggiornato dei responsabili è a Sua disposizione presso la sede del Titolare.

EstEnergy S.p.A.

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di AcegasApsAmga S.p.A. - **Sede Legale:** 34121 Trieste - Via dei Rettori, 1 - Capitale Sociale Euro 1.718.096,00 i.v.
Cod. Fisc. e Partita Iva n. 00997630322 - R.E.A. n. 116591 - C.C.I.A.A. Trieste - **T** +39 040 2424800 - **F** +39 049 2049173 - **I** www.estenergy.it - **E-mail** info@estenergy.it
Sedi commerciali: 34121 Trieste - Via dei Rettori, 1 - Fax +39 040 2424259 - 35131 Padova - Passaggio Saggin, 3 - Fax +39 049 2049173 - N. Verde Servizio Clienti 800 046 200

Livelli di qualità commerciale del servizio di vendita dell'energia elettrica

Ai sensi dell'art. 37 dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 413/2016/R/com del 21/7/2016 (TIQV – Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale), si comunicano di seguito i livelli di qualità commerciale del servizio vendita dell'energia elettrica in vigore, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali livelli di qualità da parte di **EstEnergy S.p.A.** relativi all'anno **2016**.

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 2016 | Tempo medio 2016 (gg) |
|--------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------|-----------------------|
| Risposta motivata ai reclami scritti | 40 giorni solari | 494 | 493 | 1 | 99,8% | 20,0 |
| Rettifica di fatturazione | 90 giorni solari | / | / | / | / | / |
| Rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | 8 | 8 | 0 | 100% | 11,1 |

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 (comunque massimo entro 6 mesi, ovvero 8 mesi per i Clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale), di un indennizzo automatico base pari a **25,00 (venticinque/00) €** (che può 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 2016 |
|---|--------------------|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| Risposta a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | 237 | 237 | 0 | 100% |
| Risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo di 40 giorni solari (*) | 95% | 1 | 1 | 0 | 100% |

(*): in vigore fino al 31/12/2016.

Modulo reclami/ricieste informazioni/suggerimenti

Data:

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

Codice Contratto GAS¹: Codice Contratto EE¹:

Codice PdR (GAS)¹: Codice POD (EE)¹:

¹ Indicare il Codice evidenziato nella fattura relativa al servizio.

Cognome e Nome / Referente *:

Ragione Sociale *:

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

Via/Piazza: Civico:

Indirizzo E-mail ²: Telefono:

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

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

Via/Piazza: Civico:

Telefono:

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

Tipologia Richiesta: RECLAMO RICHIESTA DI INFORMAZIONI SUGGERIMENTO

Autolettura GAS ³: Data autolettura ³:

Autolettura EE ³: F1 F2 F3

Data autolettura ³:

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

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

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

PER RICHIEDERE MAGGIORI INFORMAZIONI

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

- attraverso il sito internet 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

Distinti saluti
EstEnergy SpA

EstEnergy S.p.A.

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di AcegasApsAmga S.p.A. - **Sede Legale:** 34121 Trieste - Via dei Rettori, 1 - Capitale Sociale Euro 1.718.096,00 i.v.
Cod. Fisc. e Partita Iva n. 00997630322 - R.E.A. n. 116591 - C.C.I.A.A. Trieste - **T** +39 040 2424800 - **F** +39 049 2049173 - **I** www.estenergy.it - **E-mail** info@estenergy.it
Sedi commerciali: 34121 Trieste - Via dei Rettori, 1 - Fax +39 040 2424259 - 35131 Padova - Passaggio Saggin, 3 - Fax +39 049 2049173 - N. Verde Servizio Clienti **800 046 200**

