

CONDIZIONI CONTRATTUALI DI RIFERIMENTO PER LA VENDITA DI GAS NATURALE

(Servizio di Tutela - consumi fino a 200.000 smc/anno)

Art. 1 - Definizioni

1.1. I termini utilizzati nelle presenti condizioni contrattuali avranno il seguente significato:

Anno solare: il periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre di ogni anno;

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

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

Autolettura: la rilevazione da parte del cliente, con conseguente comunicazione ad Estra Energie, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

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

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

Cliente o Cliente finale: il Cliente, avente diritto al servizio di tutela, che acquista gas per uso proprio alle condizioni economiche e contrattuali previste dall'AEEGSI per i clienti del servizio di tutela.

Cliente domestico: è il Cliente che utilizza il gas per alimentare applicazioni in locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage, purché l'utilizzo sia effettuato con un unico punto di riconsegna per l'abitazione e i locali annessi o pertinenti e il titolare del punto sia una persona fisica. Rientrano negli usi domestici anche i consumi dei condomini nei quali sia presente almeno una unità abitativa che utilizzi il gas naturale per gli usi domestici di cui sopra, purché il titolare del punto di riconsegna non sia una persona giuridica (salvo il caso in cui svolga le funzioni di amministratore del condominio) e il gas non sia utilizzato in attività produttive.

Codice di condotta commerciale: Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, Allegato A della delibera AEEGSI 8 luglio 2010 - ARG/com 104/10 e ss.mm.ii..

Codice del consumo: Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 2006 e ss.mm.ii.

Contratto: il contratto per la fornitura del gas naturale al Cliente, formato dalla richiesta di fornitura, dalle presenti condizioni generali e dai relativi allegati.

Distributore (o Impresa di Distribuzione): la società che gestisce l'Impianto di Distribuzione del gas e il servizio di trasporto del gas sulla rete di gasdotti locali dal punto di alimentazione al Punto di riconsegna del Cliente.

Fornitore: Estra Energie S.r.l., con sede legale in Siena, Viale Toselli 9/A, e sede amministrativa in Prato, Via U. Panziera 16, la quale è autorizzata a esercitare la vendita di gas naturale.

Gas naturale: miscela di sostanze chimiche dette idrocarburi che generalmente si trovano allo stato gassoso, costituita in massima parte da metano e da piccole quantità d'idrocarburi superiori e azoto molecolare; possono essere altresì presenti l'etano, il propano, il butano, l'idrogeno solforato e l'ossido di carbonio.

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

Impianto interno: il complesso delle tubazioni accessorie che distribuiscono il gas dal raccordo di uscita del misuratore agli apparecchi di utilizzo compresi di pertinenza del Cliente.

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

Letture: la rilevazione da parte del distributore locale direttamente o tramite incaricato di sua fiducia, dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura.

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

Misuratore accessibile: il gruppo di misura per cui l'accesso al segnante del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito senza necessità della presenza fisica di alcuna persona.

Misuratore non accessibile: il gruppo di misura per cui l'accesso al segnante del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito solo in presenza del titolare del punto di riconsegna medesimo o di altra persona da questi incaricata.

Misuratore con accessibilità parziale: il gruppo di misura avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il Distributore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso del luogo dove il misuratore è installato.

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

Parti: Estra Energie e il Cliente.

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

Punto di riconsegna (PdR) non disalimentabile: in base a quanto previsto dall'art. 2.3 lett. c) del TVG, è considerato PdR non disalimentabile esclusivamente quel punto di riconsegna nella titolarità di una struttura pubblica o privata che svolge un'attività riconosciuta di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole.

Punto di riconsegna (PdR) disalimentabile: è considerato disalimentabile il PdR in tutti gli altri casi.

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

Servizio di tutela: consiste nella fornitura di gas naturale alle condizioni economiche previste dall'Autorità con il TVG e ss.mm.ii.; l'esercente la vendita è tenuto ad offrire ai Clienti finali che ne abbiano diritto, unitamente alle altre proposte dallo stesso definite, il servizio di tutela. Il servizio di tutela è offerto 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. Hanno diritto al servizio di tutela i Clienti finali con riferimento alle seguenti tipologie di appartenenza: a) PdR nella titolarità di un Cliente Domestico; b) PdR relativo ad un Condominio con uso domestico, con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno.

TIQG: Testo Integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo reti urbane, Allegato A della delibera AEEGSI 28 maggio 2009 - ARG/gas 64/09 e ss.mm.ii..

TIQV: Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale di cui alla delibera AEEGSI 18 novembre 2008 - ARG/com 164/08 e ss.mm.ii..

STIPULA DEL CONTRATTO - ATTIVAZIONE E MODALITÀ DELLA FORNITURA

Art. 2 - Oggetto del Contratto

2.1. Le presenti condizioni contrattuali disciplinano la fornitura di gas naturale da parte di Estra Energie al Cliente.

2.2. Estra Energie fornisce al Cliente, che acquista da Estra Energie, i quantitativi di gas naturale necessari al soddisfacimento del proprio fabbisogno al Punto di riconsegna, nel rispetto dei principi e degli standard di qualità previsti dalle norme di settore.

2.3. Qualora il Cliente che sottoscrive il Contratto non fosse proprietario dell'immobile al quale è destinata la fornitura, lo stesso dovrà dichiarare al momento della sottoscrizione del Contratto, sotto la propria responsabilità, che il proprietario ha dato il proprio consenso all'attivazione della fornitura.

Art. 3 - Perfezionamento del Contratto

3.1. Il Cliente richiede a Estra Energie la somministrazione di gas mediante sottoscrizione, in ogni sua parte, della Richiesta di Fornitura, che costituisce proposta contrattuale irrevocabile, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 c.c.. La Richiesta di Fornitura dovrà essere inoltrata attraverso i canali messi a disposizione da Estra Energie (Contact Center, sportelli o altri incaricati, via web), i quali indicheranno le modalità per accedere al servizio. La richiesta formulata on-line si considera "sottoscrizione" a tutti gli effetti.

3.2. Il Cliente con la sottoscrizione del Contratto conferisce mandato con rappresentanza a Estra Energie affinché proceda in suo nome e per suo conto a sottoscrivere la comunicazione di recesso al precedente fornitore. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

3.3. Il Contratto si perfeziona nel momento in cui il Cliente, a seguito della Richiesta di Fornitura, riceve l'accettazione da parte di Estra Energie. Trascorso il termine di 45 giorni dalla data di sottoscrizione da parte del Cliente senza che Estra Energie abbia espressamente accettato la Richiesta, quest'ultima si intende automaticamente revocata ai sensi dell'art. 8 dell'Allegato A della delibera AEEGSI 25 giugno 2007 n. 144/07 (Disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale) e ss.mm.ii..

3.4. Le spese inerenti la stipula del Contratto, nella misura indicata nella Richiesta di Fornitura, sono a carico del Cliente. L'addebito di tali importi avverrà di norma nella prima fattura di consumo.

Art. 4 - Attivazione della fornitura. Condizioni risolutive

4.1. L'attivazione della fornitura di gas naturale avverrà in conformità a quanto previsto dal TIQV e dalla RQDG, per i casi da questi contemplati.

4.2. La fornitura rimane subordinata al fatto che:

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

L'attivazione della fornitura è altresì subordinata alla restituzione, da parte del Cliente, della Richiesta di Fornitura debitamente sottoscritta e della documentazione accessoria, prevista dalla normativa in vigore, compilati in ogni loro parte.

4.3. L'esecuzione del presente Contratto è condizionata al fatto che

i) al momento della richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura il punto/i di riconsegna non risulti/ risultino chiuso/i a seguito dell'intervento di chiusura del PdR per sospensione della fornitura per morosità;

ii) con riferimento al medesimo Cliente non siano stati eseguiti, da parte dell'Impresa di Distribuzione, uno o più interventi di Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, anche su un PdR diverso da quello per cui si chiede l'accesso.

Nei casi di cui ai precedenti punti i) e ii) sarà pertanto facoltà del Fornitore, rispettivamente, revocare la richiesta di switching o ritirare la richiesta di accesso per attivazione della fornitura presentate al distributore locale competente, secondo le modalità e tempistiche indicate nel TIMG. Ai fini dell'esercizio della facoltà di cui al precedente punto i), l'impresa di distribuzione è tenuta a mettere

a disposizione del Fornitore le seguenti informazioni relative al PdR oggetto di richiesta di switching:

- l'eventuale chiusura del PdR a seguito di sospensione della fornitura per morosità;
- il mercato di provenienza del PdR, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
- le date delle eventuali richieste di chiusura del PdR per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso;
- 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;
- l'accessibilità o meno del PdR.

Art. 5 - Diritto di Ripensamento del Cliente

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

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

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

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

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

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

Art. 6 - Durata del Contratto. Recesso del Cliente

6.1. Il Contratto avrà una durata pari a 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di inizio della fornitura e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno.

6.2. Il Cliente, ai sensi della delibera AEEGSI n. 144/07, avrà facoltà di recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione scritta a Estra Energie a mezzo di lettera raccomandata a.r., con preavviso di un mese.

6.3. Il termine di preavviso, indicato al punto 6.2. che precede, decorre a partire dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente.

6.4. Nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso non per cambiare esercente, ma al fine di cessare la fornitura ed i contratti ad essa collegati, il termine di preavviso è di un mese e decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte di Estra Energie. Anche in tale ipotesi la comunicazione di recesso dovrà essere inoltrata dal Cliente mediante raccomandata a.r.

Art. 7 - Cessione del Contratto

È fatto divieto al Cliente di cedere il Contratto. Estra Energie ha facoltà di cedere il presente Contratto ad altra impresa autorizzata, dandone comunicazione scritta al Cliente.

Art. 8 - Qualità del gas e modalità della fornitura

8.1. Le Parti concordano di assumere come valide le determinazioni dei parametri di controllo della qualità effettuate dal trasportatore su rete nazionale, sulla base delle vigenti normative di settore.

8.2. Il gas viene fornito al Punto di riconsegna alla pressione resa disponibile dal Distributore sulla rete di distribuzione, compatibilmente con le condizioni di esercizio dell'impianto di Distribuzione. Estra Energie non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile in caso di diminuzione o limitazione della pressione di somministrazione del gas riconducibile all'esercizio dell'impianto di Distribuzione.

Art. 9 - Usi consentiti del gas

9.1. Al momento della sottoscrizione della Richiesta di fornitura, il Cliente comunica a Estra Energie l'uso che intende fare del gas e, nel caso in cui sia espressamente richiesto da Estra Energie, la portata richiesta (mc/h). Il Cliente non potrà utilizzare il gas per usi diversi da quelli dichiarati. Ogni modifica di utilizzo del gas deve essere preventivamente comunicata a Estra Energie, la quale provvede ad aggiornare il Contratto ovvero a stipularne uno nuovo.

9.2. Non sono consentiti prelievi eccedenti la potenzialità massima installata. Il Cliente risponde di tutti i danni causati da un prelievo in eccesso. Estra Energie non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile per incidenti occorsi al Cliente o a terzi in conseguenza dell'uso del gas in modo improprio o senza l'osservanza delle norme di sicurezza.

9.3. È vietata la rivendita o la cessione del gas a terzi. In caso di violazione del divieto, Estra Energie

si riserva di richiedere al Distributore la sospensione della fornitura fino alla cessazione della condotta vietata e all'integrale rifusione del danno subito, fatta salva la facoltà di Estra Energie di risolvere il rapporto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., nonché di esperire le azioni civili e/o penali previste dall'ordinamento.

VOLTURA - RIATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Art. 10 - Voltura

10.1. In caso di voltura, ovvero cambio di titolarità della fornitura su un Misuratore aperto, il Cliente cedente dovrà dare immediata comunicazione della cessazione del Suo contratto ad Estra Energie e fornire la lettura del contatore, nonché l'indirizzo presso il quale desidera ricevere la fattura di chiusura. In mancanza di tale disdetta, il Cliente sarà responsabile per i consumi di gas da parte di altri soggetti, nonché per eventuali perdite dell'impianto interno.

10.2. Su richiesta del subentrante, Estra Energie provvede all'invio della documentazione necessaria per il perfezionamento del contratto di fornitura presso l'indirizzo indicato dal richiedente. Il passaggio di titolarità ha validità dalla data di perfezionamento della pratica di voltura. Il nuovo cliente dovrà corrispondere a Estra Energie le spese contrattuali nella misura prevista dalla tabella prezzi aziendale e versare il deposito cauzionale. L'addebito di tali importi avverrà di norma nella prima fattura di consumo.

Art. 11 - Voltura mortis causa

In caso di decesso dell'intestatario del Contratto di fornitura, il coniuge o altro erede di 1° grado potranno richiedere di intestarsi la fornitura senza addebito di oneri contrattuali o di cessare la fornitura. Il subentrante è tenuto a fornire ad Estra Energie un'autocertificazione del titolo che gli dà diritto al subentro nel Contratto assumendosi tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario.

Art. 12 - Riattivazione fornitura

In caso di riattivazione di un Misuratore chiuso, il Cliente dovrà fornire ad Estra Energie la documentazione necessaria per il perfezionamento del contratto. La fornitura è comunque subordinata alla restituzione, da parte del Cliente, del contratto debitamente sottoscritto e della documentazione accessoria. Le spese inerenti la stipula del contratto di fornitura sono a carico del cliente. L'addebito di tali importi avverrà di norma nella prima fattura di consumo.

Art. 13 - Disattivazione

13.1. La richiesta di disattivazione dovrà essere inoltrata dal Cliente attraverso i canali messi a disposizione da Estra Energie. Il Cliente che recede resterà direttamente responsabile della fornitura di gas naturale e di ogni altra spesa o danno connessi e conseguenti all'uso degli impianti, fino al momento in cui cesserà l'erogazione del servizio con la chiusura/rimozione del Misuratore.

13.2. Inoltre, il Cliente rimane responsabile dei consumi anche in presenza di disdetta scritta nei casi in cui non è in grado di garantire l'accesso al Misuratore al personale del Distributore per le normali operazioni di chiusura. Al momento della richiesta di disattivazione il Cliente dovrà comunicare l'indirizzo presso il quale deve essere inviata la fattura di chiusura con cui si conclude il rapporto di fornitura. Eventuali spese richieste dal distributore locale per la chiusura/rimozione del misuratore saranno addebitate da Estra Energie nella fattura di chiusura.

CONDIZIONI ECONOMICHE - LETTURA DEL MISURATORE - FATTURAZIONE

Art. 14 - Condizioni economiche

14.1. Per ogni metro cubo di gas prelevato il Cliente corrisponderà a Estra Energie il prezzo derivante dall'applicazione delle condizioni economiche del Servizio di tutela stabilite dall'AEEGSI in relazione alla località in cui è ubicata la fornitura. Il prezzo di cui sopra verrà calcolato con riferimento al potere calorifico superiore convenzionale (PCS) effettivo del gas distribuito nella località misurata in condizioni standard ed i volumi saranno moltiplicati per un coefficiente correttivo "C" di adeguamento alla quota altimetrica ed alla zona climatica. Il coefficiente "C" non è applicato per i PdR dotati di correttori di volumi e nei casi previsti dall'AEEGSI. Il prezzo sarà maggiorato con le accise e l'imposta sul valore aggiunto e gli altri oneri fiscali disposti per legge, i cui valori verranno indicati in bolletta. Informazioni circa le aliquote delle imposte sono disponibili presso la sede di Estra Energie e sul sito internet www.estraenergie.it.

Le condizioni economiche saranno periodicamente aggiornate su base trimestrale e annuale secondo la normativa vigente e le disposizioni dell'Autorità. In ogni momento, il Cliente potrà prendere visione dei corrispettivi in vigore presso gli uffici e/o sul sito internet di Estra Energie. Le variazioni delle condizioni economiche saranno applicate sulle bollette emesse dopo la data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione, limitatamente ai consumi attribuibili ai periodi successivi alla data di decorrenza.

14.2. Tutte le imposte, tasse e oneri fiscali gravanti sul Contratto e sulle forniture di gas, sugli impianti e sugli apparecchi, nonché tutte le somme che Estra Energie è tenuta ad addebitare al Cliente in forza di leggi, regolamenti, disposizioni e altri atti adottati dalle autorità competenti, resteranno ad esclusivo carico del Cliente.

Art. 15 - Lettura del Misuratore

15.1. Estra Energie utilizza i dati di misura rilevati dal Distributore, il quale è tenuto ad effettuare tentativi di lettura dei Contatori con le seguenti tempistiche e modalità:

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

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

nuova attivazione. Relativamente ai Clienti titolari di punti di riconsegna con consumi fino a 5.000 Smc/anno il Fornitore è comunque tenuto a mettere a disposizione una modalità di autolettura dei consumi.

15.2. Estra Energie mette a disposizione dei clienti titolari dei punti di riconsegna sopra indicati una modalità di autolettura dei consumi. L'autolettura è valida ai fini della fatturazione, salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal Cliente rispetto ai consumi storici dello stesso. L'autolettura, se comunicata a Estra Energie nel periodo indicato in bolletta, è valida ai fini della fatturazione a conguaglio, salvo eventuale successiva rettifica a seguito di raccolta di misura effettiva.

15.3. Il Distributore, nel caso di tentativo di raccolta della lettura non andato a buon fine - a causa di inaccessibilità del contatore e assenza del Cliente o diniego all'accesso da parte del medesimo Cliente - è tenuto ad informare il Cliente dell'eventuale possibilità dell'autolettura rilasciandogli un'apposita nota informativa.

15.4. In caso di mancata raccolta della misura secondo le previsioni indicate al precedente punto 15.1., per i clienti titolari di un punto di riconsegna dotato di Misuratore non accessibile o con accessibilità parziale, Estra Energie fornisce al Cliente, nella prima bolletta utile, informazioni sulle cause che hanno impedito la raccolta della misura in accordo a quanto trasmesso dal Distributore.

15.5. In caso di mancata raccolta del dato di misura secondo le previsioni stabilite nel precedente punto 15.1., per i clienti titolari di un punto di riconsegna dotato di Misuratore accessibile, il Cliente riceve nella prima bolletta utile un indennizzo automatico riconosciuto dall'Impresa di Distribuzione, secondo le modalità e la decorrenza previste dalla normativa vigente:

- pari a € 35,00 se l'indennizzo è corrisposto entro 30 (trenta) giorni decorrenti dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima prevista tra due tentativi di lettura consecutivi;

- pari a € 52,50 se l'indennizzo viene corrisposto oltre 60 (sessanta) giorni decorrenti dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima prevista tra due tentativi di lettura consecutivi;

- pari a € 70,00 se l'indennizzo è corrisposto oltre 90 (novanta) giorni decorrenti dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto tra due tentativi di lettura consecutivi.

Art. 16 - Modalità di calcolo dei consumi

16.1. Il consumo del gas naturale viene misurato mediante il Gruppo di misura ed espresso in metri cubi.

16.2. La fatturazione fra una lettura o autolettura e quella successiva potrà avvenire sulla base dei consumi presunti, stimati da Estra Energie sulla base dei consumi storici del Cliente, con conguaglio alla successiva lettura o autolettura.

16.3. Le prime bollette stimate saranno effettuate sulla base dei consumi che Estra Energie ritiene possano essere attribuiti al Cliente in relazione a quanto dichiarato o documentato dal Cliente al momento della richiesta della fornitura riguardo alla destinazione d'uso del gas, al numero e al tipo di apparecchiature alimentate a gas di cui dispone il Cliente.

16.4. Il calcolo dei consumi stimati sarà effettuato sulla base delle letture o autoletture del Gruppo di misura. In presenza di più autoletture, verranno prese in considerazione le sole autoletture trasmesse nell'intervallo di tempo indicato da Estra Energie e comunicato al Cliente.

16.5. L'attribuzione dei consumi avverrà su base giornaliera considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo.

16.6. Eventuali errori di misura derivanti da qualsiasi causa, sia in eccesso che in difetto, daranno luogo a conguaglio nella prima fattura utile degli importi erroneamente fatturati relativamente al periodo per cui l'errore sia effettivamente sussistito, restando inteso che non verranno corrisposti interessi sugli eventuali conguagli.

16.7. Nel caso in cui il Gruppo di misura risulti non perfettamente funzionante o bloccato, i consumi verranno ricostruiti secondo le modalità previste dal codice di rete di distribuzione del gas adottato dal Distributore locale.

Art. 17 - Fatturazione

17.1. Estra Energie emetterà le bollette sulla base dei consumi effettivi e di quelli stimati. La fatturazione dei consumi annuali avverrà con le modalità seguenti:

- per i clienti titolari di punti di riconsegna con consumi fino a 500 Smc/anno, la periodicità di fatturazione è almeno quadrimestrale, di cui almeno una bolletta dovrà essere di conguaglio in presenza di Misuratore accessibile e di disponibilità del dato di misura;
- per i clienti titolari di punti di riconsegna con consumi maggiori di 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno, la periodicità di fatturazione è almeno trimestrale; in presenza di Misuratore accessibile e di disponibilità del dato di misura, ogni sei mesi verrà emessa almeno una bolletta di conguaglio;
- per i clienti titolari di punti di riconsegna con consumi superiori a 5.000 Smc/anno, la periodicità di fatturazione è almeno mensile, cioè con l'emissione di almeno una bolletta al mese calcolata solo sulla base dei consumi effettivi, ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili.

17.2. La fattura dei consumi gas, chiamata "bolletta sintetica", verrà emessa in conformità a quanto stabilito all'Allegato A alla Delibera 501/2014/R/com e ss.mm.ii., recante "Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo reti urbane". Gli elementi di dettaglio relativi agli importi fatturati verranno inviati da Estra Energie al Cliente a seguito di richiesta scritta inviata all'indirizzo indicato in calce al contratto o richiesta ai numeri verdi Estra Energie. La fattura viene inviata in formato cartaceo. Il Fornitore rende comunque disponibile gratuitamente un servizio di fattura on line sul proprio sito www.lucegas.estraspaspa.it, al quale il cliente potrà accedere, previa registrazione nell'area servizi web di Estra Energie, secondo le modalità ivi indicate. Diversamente il Fornitore continuerà l'invio delle fatture in formato cartaceo al Cliente che non abbia optato per il servizio di fattura on line, o che non abbia i necessari presupposti tecnici per l'applicazione del servizio. Esclusivamente per i clienti finali che abbiano attivato una modalità

di addebito automatico dell'importo fatturato la principale modalità di emissione della bolletta sarà il formato elettronico, salvo diversa indicazione da parte del cliente stesso. Il Cliente avrà l'onere di stampare la fattura. Le fatture devono essere conservate per cinque anni e, unitamente alla relativa attestazione, fanno fede dell'avvenuto pagamento.

17.3. Gli importi delle bollette saranno calcolati sulla base dei consumi rilevati con le modalità sopra richiamate e sulla base delle condizioni economiche approvate dall'Autorità, inclusi gli oneri fiscali di qualsiasi natura gravanti sulla fornitura gas.

17.4. In presenza di errori nella fatturazione a danno del Cliente, l'accredito della somma non dovuta viene effettuato nei tempi fissati dalla normativa in tema di qualità commerciale.

17.5. Insieme al corrispettivo per i consumi possono essere inseriti in bolletta ulteriori importi accessori in aggiunta al servizio di fornitura gas.

PAGAMENTO DELLA BOLLETTA - MOROSITÀ DEL CLIENTE - SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

Art. 18 - Tempi e modalità di pagamento della bolletta

18.1. Il Cliente dovrà pagare i corrispettivi entro il termine di scadenza indicato nelle bollette, che non potrà essere inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione delle stesse. Il pagamento potrà essere effettuato attraverso domiciliazione bancaria o postale, Bollettino MAV, oppure tramite banche, uffici postali o altri mezzi di pagamento indicati in bolletta. Inoltre, il Cliente ha facoltà di effettuare il pagamento senza alcuna spesa aggiuntiva mediante i canali messi a disposizione da Estra Energie ed indicati in bolletta.

18.2. Il pagamento della bolletta, se avviene entro i termini di scadenza presso i soggetti e con le modalità indicate da Estra Energie, libera immediatamente il Cliente dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione dell'avvenuto pagamento ad Estra Energie da parte dei soggetti autorizzati alla riscossione non sono imputabili al Cliente.

18.3. Il pagamento non potrà essere sospeso, differito o ridotto per alcun motivo, neanche in caso di contestazione della bolletta, né potrà essere compensato con eventuali crediti che il Cliente abbia nei confronti del Fornitore, salvo espresso accordo scritto tra le Parti.

18.4. Qualora il Cliente ritenga di aver pagato, per errore di lettura o di fatturazione, una somma superiore a quella dovuta, dovrà presentare reclamo a Estra Energie per ottenere l'eventuale conguaglio. In presenza di accertati errori di fatturazione a danno del Cliente, il Fornitore comunica l'avvenuta rettifica e accredita la somma pagata in eccesso secondo i termini prescritti dalla normativa vigente. Nel caso in cui il reclamo sia respinto, il Cliente sarà tenuto a pagare l'importo già richiesto, oltre agli interessi di mora a decorrere dalla scadenza della bolletta e ad eventuali ulteriori spese (comprese quelle di verifica), comunicati al Cliente nella bolletta successiva o con apposito avviso.

Art. 19 - Ritardo nel pagamento

19.1. In caso di ritardato pagamento delle bollette, il Cliente dovrà corrispondere, oltre all'ammontare delle bollette stesse, gli interessi di mora maturati fino alla data dell'effettivo pagamento, calcolati su base annua nella misura del Tasso Ufficiale di Riferimento in vigore alla data dell'inadempimento aumentato di 3,5 punti percentuali. Il Cliente che ha pagato entro i termini di scadenza le bollette relative agli ultimi due anni sarà tenuto per i primi 10 giorni di ritardo al solo pagamento dell'interesse legale.

19.2. PdR disalimentabili - Fatto salvo quanto previsto dall'art. 4.2bis del TIMG per l'ipotesi di morosità reiterata, in caso di protrarsi dell'inadempimento oltre la data di scadenza indicata nella bolletta, Estra Energie invierà al Cliente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata semplice o posta elettronica certificata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine ultimo indicato. Tale termine non potrà, a seconda dei casi, essere inferiore: i) a 15 (quindici) giorni solari dall'invio della relativa raccomandata; oppure ii) a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento, da parte dell'esercente la vendita, della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente finale della comunicazione di costituzione in mora, nel caso di trasmissione tramite posta elettronica certificata; oppure iii) a 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata. In tale ultima ipotesi la data di consegna al vettore postale della predetta comunicazione dovrà avvenire entro 3 (tre) giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della stessa; rimane ferma la facoltà del Fornitore di consegnare la comunicazione al vettore postale entro un termine di 5 (cinque) giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di pagamento di 20 (venti) giorni solari sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato ed il termine minimo di 3 (tre) giorni lavorativi.

19.3. Il Cliente, al fine di interrompere le procedure previste dal TIMG in caso di morosità, dovrà comunicare l'avvenuto pagamento entro il predetto termine ultimo indicato nel sollecito, inviando ad Estra Energie copia del relativo bollettino di pagamento a mezzo fax o tramite posta elettronica certificata al numero/indirizzo indicati nel medesimo sollecito.

19.4. Decorsi inutilmente 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del suddetto termine ultimo il Fornitore potrà richiedere al Distributore di sospendere la fornitura senza dilazione né ulteriore avviso, salvi ogni altra azione per il recupero del credito e, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito dal Fornitore. Saranno a carico del Cliente i costi delle eventuali operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'AEEGSI, nonché le spese postali del sollecito.

19.5. A seguito del pagamento da parte del Cliente degli insoluti e della relativa comunicazione ad Estra Energie dell'avvenuto pagamento delle medesime somme mediante idonea documentazione, Estra Energie provvederà a richiedere al Distributore la riattivazione della fornitura con le tempistiche e modalità previste dall'art. 40 del RQDG.

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

19.7. Ove non sia stato possibile eseguire la chiusura del PdR per sospensione della fornitura, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica ed economica, all'interruzione del punto di riconsegna. La predetta richiesta sarà preceduta da apposita comunicazione al Cliente, inviata a

mezzo di raccomandata. L'esecuzione dell'intervento di interruzione comporterà la risoluzione del contratto. I costi dell'intervento di interruzione e di ripristino dell'alimentazione saranno addebitati al Cliente stesso in fase di successiva attivazione del medesimo PdR o di un qualsiasi altro PdR nella titolarità del medesimo Cliente della rete di distribuzione gestita dalla medesima impresa di distribuzione.

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

19.9. Sia in caso di interruzione dell'alimentazione del PdR, sia in caso di cessazione amministrativa per morosità del PdR il Cliente, per ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo Contratto di fornitura.

19.10. PdR non disalimentabili - In caso di protrarsi dell'inadempimento oltre la data di scadenza indicata nella fattura, il Fornitore invierà al Cliente un sollecito a mezzo raccomandata, avente il valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine di 10 (dieci) giorni solari dall'invio del medesimo sollecito. Il Cliente, al fine di interrompere le procedure previste dal TIMG in caso di morosità, dovrà comunicare l'avvenuto pagamento entro il predetto termine ultimo indicato nel sollecito, inviando ad Estra Energie copia del relativo bollettino di pagamento a mezzo fax o via posta elettronica certificata al numero/indirizzo indicati nel medesimo sollecito.

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

Art. 20 - Rateizzazione dei pagamenti

20.1. Il Cliente è tenuto a pagare l'intero corrispettivo indicato in bolletta e non può provvedere a pagamenti parziali senza la preventiva autorizzazione di Estra Energie, la quale considererà l'eventuale pagamento parziale non autorizzato un inadempimento del Cliente.

20.2. Estra Energie concederà la rateizzazione dei corrispettivi dovuti per la fornitura di gas esclusivamente nei seguenti casi:

- per i clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta di conguaglio e gli addebiti fatturati nelle bollette stimate sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- per tutti i clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del Gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal Gruppo di misura;
- per i clienti con un Gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio.

La rateizzazione non sarà possibile per corrispettivi inferiori a € 50,00 (euro cinquanta/00).

20.3. Estra Energie informerà il Cliente della possibilità di ottenere la rateizzazione nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile. Il Cliente che intende avvalersi della rateizzazione dovrà darne comunicazione a Estra Energie, a pena di decadenza, nel termine di 10 (dieci) giorni dalla scadenza del pagamento della bolletta. Salvo diverso accordo tra le Parti, il corrispettivo dovuto sarà suddiviso in un numero di rate di ammontare costante pari almeno al numero di bollette stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio e comunque non inferiore a due. Sugli importi relativi ai pagamenti rateali matureranno interessi in misura pari al Tasso Ufficiale di Riferimento.

Art. 21 - Sospensione della fornitura

21.1. Estra Energie potrà richiedere al Distributore di sospendere la fornitura di gas, senza obbligo di preavviso, qualora:

- gli impianti vengano utilizzati per usi non conformi al Contratto;
- le apparecchiature di distribuzione e misura risultino manomesse ovvero sia accertata una sottrazione indebita di gas;
- non sia garantito il regolare e sicuro funzionamento del sistema di distribuzione per fughe, difetti o guasti della parte di impianto di proprietà del Cliente o della derivazione d'utenza
- deniego da parte del Cliente all'accesso al Gruppo di Misura agli incaricati della Estra Energie, al personale del Distributore o ad altro personale da queste incaricato, in ogni caso munito di tesserino di riconoscimento.

21.2. In tutti i casi di sospensione della somministrazione previsti dal Contratto, il Cliente avrà l'obbligo di pagare integralmente i consumi e di risarcire al Fornitore tutti i costi e i danni conseguenti al suo inadempimento agli obblighi contrattuali.

21.3. In ogni caso di sospensione, il contributo di disattivazione e di riattivazione della fornitura di gas, nel limite del costo sostenuto per tali operazioni, sarà a carico del Cliente e verrà addebitato da Estra Energie nella prima bolletta utile.

GRUPPO DI MISURA - VERIFICA DEL MISURATORE - IMPIANTI INTERNI

Art. 22 - Titolarità, custodia e manutenzione del Gruppo di misura

22.1. Il Gruppo di misura è di proprietà del Distributore, al quale compete ogni decisione in merito alla

tipologia, alle caratteristiche tecniche e alla posizione del Misuratore. Nel caso in cui, per effetto di modifiche ambientali, il Gruppo di misura venga a trovarsi in un luogo ritenuto per qualsiasi ragione pericoloso o inadatto, il Distributore avrà la facoltà di imporre il cambiamento della posizione del Gruppo di misura, a spese del Cliente.

22.2. Il Cliente è il depositario del Gruppo di misura ed è responsabile della sua conservazione e integrità, con obbligo di preservarlo da manomissioni e danneggiamenti. Il Cliente sarà responsabile degli eventuali danni, alterazioni o manomissioni arrecati al Gruppo di misura, anche se dovuti a cause esterne o ad atti di terzi, ed è tenuto a rimborsare le spese sostenute dal Distributore o dal Fornitore per la sostituzione.

22.3. In caso di guasti al Misuratore, il Cliente deve darne immediata comunicazione a Estra Energie affinché quest'ultima possa attuare gli interventi necessari ed effettuare i conguagli dei consumi.

Art. 23 - Manomissioni e captazione fraudolenta

23.1. Tutti i Gruppi di misura saranno collocati nel luogo e nella posizione più idonei stabiliti dal Distributore e muniti di apposito sigillo di garanzia. La rimozione o lo spostamento del contatore, la manomissione dei sigilli e qualunque altra infrazione destinata ad alterare il regolare funzionamento dei gruppi di misura, nonché qualsiasi atto di prelievo fraudolento, attribuiranno a Estra Energie il diritto di agire in giudizio contro il Cliente e di richiedere al Distributore l'immediata sospensione della fornitura, oltre che di risolvere ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., a sua insindacabile scelta, il Contratto.

Il Cliente è tenuto, comunque, a pagare i consumi effettuati abusivamente, a rimborsare le spese sostenute dal Fornitore ed a risarcire i danni arrecati al Fornitore o a terzi. In ogni caso l'accertamento di prelievi abusivi potrà dar luogo, ai sensi dell'art. 1382 del codice civile all'applicazione da parte del Fornitore di una penalità pari ad € 500,00 (cinquecento/00), oltre alla risarcibilità del danno ulteriore e fatta salva l'eventuale responsabilità di carattere penale.

23.2. Gli incaricati di Estra Energie e/o del Distributore avranno diritto di accedere ai Gruppi di misura in qualsiasi momento per la verifica del loro stato.

Art. 24 - Verifica del Gruppo di misura

24.1. Qualora il Cliente ritenga irregolare il funzionamento del Gruppo di misura può, in conformità all'art. 41 del RQDG presentare istanza scritta a Estra Energie per chiederne la verifica.

24.2. Estra Energie inoltra la richiesta di verifica del gruppo di misura al Distributore locale, il quale dispone le opportune verifiche a mezzo di un misuratore campione oppure inviando il Gruppo di misura oggetto di verifica ad un laboratorio qualificato. Il Cliente potrà presenziare, a sua cura e spese, personalmente, ovvero a mezzo di persona delegata, alle prove di verifica. Della verifica effettuata mediante misuratore campione sarà redatto apposito verbale che dovrà essere sottoscritto anche dal Cliente, o dal suo delegato, se presente; nell'altro caso varrà la certificazione del laboratorio qualificato; in quest'ultimo caso, il cliente avrà comunque la facoltà di richiedere la verifica in contraddittorio.

24.3. Il regolare funzionamento è verificato in base alla rispondenza del Gruppo di misura ai limiti di tolleranza previsti dalla normativa tecnica vigente.

24.4. Se la verifica dimostra un funzionamento regolare, le spese delle prove o della sostituzione saranno addebitate al Cliente. Se, invece, la verifica dimostra l'irregolare funzionamento del Misuratore, le spese delle prove e della sostituzione saranno, in conformità all'art. 41 del RQDG a carico del Distributore il quale procederà alla determinazione dei volumi di gas riconsegnato, per il periodo di irregolare funzionamento del Misuratore, con riferimento all'ultima lettura effettiva verosimile e comunque non oltre il termine legale di prescrizione attualmente fissato in cinque anni, tenendo altresì conto dell'entità dei prelievi abituali del cliente, riferiti ad analoghi precedenti periodi. Sulla base di tale informazione il Fornitore disporrà l'accredito/addebito di eventuali somme pagate in eccesso/in difetto dal Cliente a fronte dei maggiori/minori consumi erroneamente rilevati.

Art. 25 - Impianti interni

25.1. Le tubazioni dell'impianto interno poste tra il Gruppo di misura e gli apparecchi di utilizzazione sono di proprietà del Cliente. L'impianto per la distribuzione del gas nell'interno della proprietà privata dopo il Gruppo di misura e la relativa manutenzione devono rispettare la normativa vigente e sono realizzati a cura e spese del Cliente, sotto la sua piena responsabilità. Il Cliente si impegna ad adeguare tali impianti in caso di necessità e/o di modifiche normative, consegnando il certificato di idoneità tecnica al Distributore. Estra Energie è esente da responsabilità per incidenti e danni, di qualsiasi natura, che avvengano per effetto dell'uso del gas a valle del Punto di riconsegna.

25.2. Estra Energie può effettuare controlli e, se riscontra irregolarità, può richiedere al Distributore di sospendere la fornitura, anche senza preavviso, qualora ricorrano motivi di sicurezza, per tutto il tempo occorrente al Cliente per adeguare gli impianti. In tal caso, il Cliente non ha diritto di ottenere da Estra Energie il risarcimento dei danni derivanti da tale sospensione.

25.3. Nessun abbuono sul consumo del gas è comunque ammesso per eventuali dispersioni o perdite degli impianti stessi dopo il Gruppo di misura, da qualunque causa prodotte, né Estra Energie risponde, direttamente o indirettamente, dei danni agli Impianti interni.

Art. 26 - Interruzione della fornitura

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

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

26.3. In nessuno dei suddetti casi il Cliente avrà diritto ad abbuoni o a risarcimento di danni né quanto sopra potrà costituire motivo di anticipata risoluzione del rapporto di fornitura.

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 27 - Garanzie

27.1. A garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni derivanti dal Contratto, Estra Energie può richiedere al Cliente di versare un deposito cauzionale - sulla base delle modalità comunicate da Estra Energie in caso di accettazione della Richiesta di Fornitura - il cui importo massimo, in conformità a quanto prescritto dal TIVG, è così determinato:

- a) per i punti di riconsegna nella titolarità di Clienti Domestici ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa annua ai sensi della delibera ARG/gas 88/09 e ss.mm.ii.
€ 25,00 (euro venticinque/00) per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno;
€ 77,00 (euro settantasette/00) per i Clienti con consumo superiore a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno; il 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.
- b) per tutti gli altri punti di riconsegna:
€ 30,00 (euro trenta/00) per i Clienti con consumo inferiore a 500 Smc/anno;
€ 90,00 (euro novanta/00) per i Clienti con consumo fino a 1.500 Smc/anno;
€ 150,00 (euro centocinquanta/00) per i Clienti con consumo fino a 2.500 Smc/anno;
€ 300,00 (euro trecento/00) per i Clienti con consumo fino a 5.000 Smc/anno;
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

Con riferimento agli ammontari di cui alla lett. b), è facoltà di Estra Energie raddoppiare l'ammontare del deposito cauzionale qualora: i) il Cliente finale sia stato costituito in mora, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura; ii) il Cliente finale non abbia pagato il deposito cauzionale di cui alla predetta lett. b ed Estra Energie 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.

Estra Energie si riserva, in ogni caso, la facoltà di procedere all'adeguamento delle garanzie in funzione di eventuali aggiornamenti normativi ovvero di incrementi o decrementi dei consumi del Cliente.

La domiciliazione bancaria o postale, prevista tra le modalità di pagamento della bolletta indicate da Estra Energie, è considerata forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale per i Clienti con consumi fino a 5000 mc/anno.

27.2. In alternativa al deposito cauzionale, il Cliente potrà, sulla base delle modalità comunicate dal Fornitore in caso di accettazione della Richiesta di Fornitura, consegnare a Estra Energie una fideiussione di pari importo rilasciata da primaria banca, contenente la previsione che la banca si impegna a pagare a prima richiesta di Estra Energie, senza riserve né facoltà di sollevare eccezioni.

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

27.4. Al termine del rapporto contrattuale, l'intero deposito cauzionale o la quota residua saranno restituiti al Cliente entro 30 (trenta) giorni, maggiorati degli interessi legali, senza che il Cliente debba presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento, esclusivamente dopo la verifica da parte di Estra Energie dell'avvenuto pagamento di tutti gli importi dovuti, a qualsiasi titolo, dal Cliente.

Art. 28 - Inserimento di regolamentazioni tecniche e Variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali

28.1. Si intendono automaticamente inserite nel Contratto in corso di vigenza, con abrogazione delle clausole che dovessero risultare incompatibili, eventuali condizioni imposte dalla legge ovvero dai provvedimenti di autorità pubbliche competenti.

Tutti i riferimenti normativi nazionali citati nel Contratto e nei suoi allegati sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche ed integrazioni. Tali riferimenti sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Le Delibere dell'AEEGSI sono, inoltre, disponibili nel sito web www.autorita.energia.it.

28.2. Fatto salvo quanto precede, durante il periodo di validità del Contratto, Estra Energie avrà facoltà di variare unilateralmente per "giustificato motivo" le condizioni contrattuali.

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 da Estra Energie 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 Estra Energie le avrà comunicate al Cliente in forma scritta. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte di Estra Energie.

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

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

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

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

dal presente articolo, Estra Energie riconoscerà al Cliente, nella prima bolletta utile, un indennizzo automatico pari a € 30,00 (euro trenta/00).

Art. 29 - Clausola risolutiva espressa

29.1. In aggiunta a quanto previsto nelle altre parti delle presenti Condizioni generali, Estra Energia si riserva il diritto di risolvere immediatamente il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., qualora si verifichino uno dei seguenti eventi: a) utilizzo degli impianti o del gas in modo non conforme al Contratto; b) mancato pagamento della/e fattura/e, intendendosi come mancato pagamento il superamento del termine ultimo indicato nel sollecito di pagamento; c) mancato versamento del deposito cauzionale o mancata prestazione di garanzia equivalente, ove previsto; d) dichiarazione di fallimento o sottoposizione del Cliente ad altra procedura concorsuale, anche straniera; e) impossibilità di procedere alla fornitura di gas a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili ad Estra Energie; f) qualora Estra Energie abbia sospeso la fornitura per altra causa imputabile al Cliente e quest'ultimo non abbia provveduto a regolarizzare la sua posizione entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento della relativa diffida da parte di Estra Energie.

29.2. In caso di risoluzione per i motivi sopra indicati, il Cliente non avrà diritto ad alcun indennizzo o risarcimento nei confronti del Fornitore.

29.3. In tutti i casi previsti dal precedente punto 29.1., Estra Energie avrà diritto, sia che eserciti la risoluzione del Contratto o meno, di richiedere il pagamento degli importi eventualmente dovuti dal Cliente, degli interessi moratori e dei danni.

Art. 30 - Indennizzi automatici

30.1. Estra Energie si impegna a rispettare i livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'Autorità ai sensi del TIQV ed a corrispondere al Cliente gli indennizzi automatici previsti per il loro mancato rispetto, per quanto di competenza.

Estra Energie provvederà entro il 30 giugno di ogni anno, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, a fornire al Cliente le informazioni concernenti i livelli specifici e generali di qualità in adozione e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici.

Estra Energie, inoltre, informerà il Cliente anche degli standard specifici e generali di qualità di competenza del distributore ai sensi del RQDG, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali standard.

30.2. In base a quanto previsto all'art. 4.3 del TIMG e ss.mm.ii., il Fornitore è altresì tenuto a corrispondere al Cliente finale disalmentabile un indennizzo automatico direttamente o in occasione della prima fattura utile, per un importo pari a: € 30 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; € 20 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante, alternativamente: 1) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2) il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio; 3) il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di chiusura del pDR per sospensione della fornitura per morosità.

Nei casi suddetti non potrà, inoltre, essere richiesto al Cliente finale il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura.

Art. 31 - Comunicazioni e reclami

31.1. Il Cliente ha la facoltà di inoltrare reclami formali e/o richiedere informazioni a Estra Energie mediante l'utilizzo del modulo allegato alle presenti condizioni e consegnato all'atto di stipula del Contratto, oltre che attraverso ogni mezzo utile che permetta di accertare la data del ricevimento del reclamo. Il Cliente potrà inoltre procurarsi il suddetto modulo presso gli sportelli di Estra Energie o scaricandolo dal sito internet www.estraenergia.it.

Il cliente ha comunque la facoltà di inviare reclami scritti senza utilizzare il modulo messo a disposizione, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta: a) nome cognome, b) indirizzo di fornitura, c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o telematico, d) il servizio cui si riferisce il reclamo scritto (nel caso specifico gas).

31.2. L'indirizzo per le comunicazioni scritte ed i reclami è il seguente:

Estra Energie S.r.l. - Servizio Clienti - V.le Toselli, 9/A - 53100 - SIENA

Art. 32 - Trattamento dei dati personali

32.1. Estra Energie si impegna, per sé e per i propri dipendenti e collaboratori, a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni relative al Cliente di cui verrà a conoscenza, a qualsiasi titolo, per effetto del presente Contratto.

32.2. Estra Energie sarà responsabile del trattamento dei dati del Cliente secondo le modalità previste nell'apposita informativa che verrà consegnata al Cliente al momento della sottoscrizione della Richiesta di Fornitura.

Art. 33 - Elezione di domicilio e Foro competente

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

33.2. Per ogni controversia relativa all'interpretazione, validità ed efficacia, esecuzione e risoluzione del contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro del Cliente.

Informativa Bonus sociale sulla fornitura di gas

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

INFORMATIVA E CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

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

Tutto ciò premesso, in osservanza di quanto previsto ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 d. Lgs 30 giugno 2003, Estra Energie S.r.l., (53100) Siena (SI), con sede in Viale Toselli, n. 9/A; nei rispettivi legali rappresentanti pro-tempore, nella loro qualità di titolare (il "Titolare"), informano i loro clienti-utenti su quali siano le finalità e modalità del trattamento dei dati personali raccolti, il loro ambito di comunicazione e diffusione, oltre alla natura del loro conferimento e ai diritti degli interessati di cui all'art. 7 del menzionato Decreto.

FINALITA' DEL TRATTAMENTO

I dati raccolti presso i clienti/utenti - anche riferiti a terzi o provenienti da terzi, nella loro eventuale qualità di delegati autorizzati dallo stesso interessato

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

MODALITA' DEL TRATTAMENTO

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

COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI

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

- società del Gruppo cui il Titolare appartiene per finalità amministrativo contabili ai sensi dell'Art. 24, lett. i-ter) del D.lgs. 196/2003 (i.e. finalità connesse allo svolgimento di attività di natura organizzativa interna, amministrativa, finanziaria e contabile);
- soggetti a cui tale comunicazione deve essere effettuata al fine di adempiere o per esigere l'adempimento di specifici obblighi previsti da leggi, da regolamenti e/o dalla normativa comunitaria (es. enti pubblici);
- persone fisiche e/o giuridiche esterne che forniscono servizi strumentali alle attività del Titolare o che svolgono attività funzionali a tali servizi (es. consulenti legali e di settore, società di marketing e di assistenza nella vendita, società per la gestione di indagini sul grado di soddisfazione della clientela, società di recupero del credito, di amministrazione e consulenza contrattuale, società terze di fornitura e assistenza informatica) autorizzate al trattamento ed impegnate nel corretto e

regolare perseguimento delle finalità descritte. In ogni caso il trattamento da parte di soggetti terzi dovrà avvenire secondo correttezza e nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti;

I dati raccolti non saranno oggetto di divulgazione e di diffusione

DIRITTI DELL'INTERESSATO

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

Estra Energie S.r.l. all'indirizzo estraenergie@estraenergie.it

In particolare secondo l'art. 7 l'interessato potrà ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

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

TITOLARE E RESPONSABILE

Il Titolare è:

Estra Energie S.r.l., (53100) Siena (SI), con sede in Viale Toselli, N. 9/A, inoltre un elenco aggiornato dei responsabili del trattamento è disponibile sul sito web della società www.estraenergie.it.

TEMPO DI CONSERVAZIONE

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

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

NATURA DEL CONFERIMENTO E CONSENSO

Il conferimento dei dati è obbligatorio per le finalità di cui alle lettere a) e b) del precedente paragrafo "Finalità del trattamento" ed il Suo eventuale rifiuto di fornire i dati comporterebbe l'impossibilità per il Titolare di fornire il servizio richiesto e dar seguito all'instaurando rapporto e alla sua puntuale esecuzione e di adempiere agli obblighi di legge.

Il conferimento dei dati è invece facoltativo per le finalità di cui alle lettere c), d) ed e) del precedente paragrafo "Finalità del trattamento", pertanto il Suo eventuale rifiuto di fornire tali dati comporterebbe solamente l'impossibilità per il Titolare e/o per i partner commerciali del Titolare di porre in essere le attività ivi descritte.

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

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

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

INFORMATIVA AL CLIENTE FINALE RELATIVA AI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA GAS NATURALE

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

Livelli specifici e generali effettivi di qualità commerciale relativi all'anno 2015

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

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

ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI

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

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



Estra Energie S.r.l.

Società soggetta a controllo e coordinamento da parte di E.S.T.R.A. S.p.A. Energia Servizi Territorio Ambiente
Capitale Sociale € 13.750.000,00 i.v. - Numero di iscrizione al Registro Imprese di Siena (SI), P.IVA e C.F. 01219980529 - R.E.A. 130079
www.estraenergie.it - estraenergie@estraenergie.it

Sede legale

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

Sede amministrativa

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

Sedi operative

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

Via Iachini - 64015 Nereto (TE)
Fax 0861 807453