

La presente informativa precontrattuale, in conformità alle previsioni del Codice del Consumo (D.lgs. 6.09.2005 n. 206) e del Codice di Condotta Commerciale (Del. ARERA ARG/com 366/2018/R/com), riassume i principali contenuti del contratto applicabili ai Clienti Domestici e ai Clienti Non Domestici con consumi gas complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno o alimentati esclusivamente in bassa tensione (BT energia elettrica).

1. CHI SIAMO

Prometeo S.p.A., Via Adriatica n. 2 S.S. 16 Km 309, 60027 Osimo (AN) - P.IVA e C.F. 02089000422 E-mail: info@estraprometeo.it - PEC: prometeo@cert.estraprometeo.it - Sito: www.estraprometeo.it
 • 800 019 019 (da fisso) • 199 206820 (da mobile)

Estra Gas Luce è il logo del Gruppo Estra S.p.A. attraverso il quale la Società Prometeo S.p.A. ti accompagnerà nel fornirti, in base alla tua scelta, un servizio sempre all'altezza delle tue aspettative.

2. ELEMENTI CARATTERISTICI DELL'OFFERTA E PREZZI

Con il contratto che ti proponiamo, attiverai un'offerta sul mercato libero di energia elettrica e/o gas naturale a tempo indeterminato. I rapporti contrattuali di fornitura di gas naturale e di energia elettrica, ove contestualmente attivati, sono a tutti gli effetti autonomi tra loro.

Nome e caratteristiche dell'offerta, eventuali condizioni limitative per l'adesione sono indicati nelle "Condizioni Particolari di fornitura" allegate che Ti invitiamo a leggere con attenzione. I prezzi indicati in tale allegato sono validi per il periodo di applicabilità in esso indicato: prima della scadenza della validità, in caso di variazione, ti verranno comunicati i nuovi valori dei prezzi con il nuovo periodo di validità mentre, in caso di mancata comunicazione, si continueranno ad applicare le medesime condizioni economiche. Nelle "Condizioni Particolari di fornitura", inoltre, troverai indicati eventuali altri oneri/servizi accessori richiesti.

3. MODALITÀ DI ADESIONE ALL'OFFERTA E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Puoi aderire all'offerta entro la data indicata nell'Allegato "Condizioni Particolari di fornitura", attraverso i seguenti canali: Sportelli commerciali del Fornitore, Agenti e Incaricati alle Vendite, Call Center oppure On-line. L'adesione avviene sottoscrivendo l'apposita Proposta di Fornitura oppure il contratto può essere concluso telefonicamente esclusivamente con il tuo espresso consenso.

La Proposta di Fornitura si considera irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 c.c. per il termine di giorni 45 (quarantacinque) dalla sottoscrizione entro il quale il Fornitore comunica l'accettazione o il rifiuto. La Proposta si intenderà rifiutata ove nel predetto termine non dovesse intervenire nessuna modalità di perfezionamento del contratto.

Per i contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali o attraverso forme di comunicazione a distanza (ad es. contratto telefonico, contratto on-line) si applicano le misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e la procedura speciale conciliativa e ripristinatoria volontarie di cui all'Allegato A alla Delibera 228/2017/R/COM ("TIRV") a cui Prometeo ha aderito. Per accedere a tali procedure il Cliente che contesti la conferma di un contratto concluso al di fuori dei locali commerciali o a distanza, deve inviare un reclamo al Fornitore contestato: i) in caso di cliente domestico, entro e non oltre 40 (quaranta) giorni dalla data di emissione della prima bolletta da parte del Fornitore contestato; ii) in caso di cliente non domestico, entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui ha avuto conoscenza del contratto o dell'attivazione contestata; per tale data si intende: a) il decimo giorno solare successivo alla data in cui il Fornitore ha consegnato al vettore postale la lettera di conferma prevista dall'art. 5.1, lett. a) del TIRV; b) in alternativa, la data della chiamata di conferma prevista dall'art. 5.1, lett. c) del TIRV; 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 è condizione necessaria per l'eventuale avvio della procedura speciale a carattere risolutivo e della procedura ripristinatoria previste dal TIRV.

Di seguito vengono sintetizzati tutti i passaggi per la conclusione del Tuo contratto di fornitura

- **Contratto sottoscritto al di fuori dei locali commerciali:** qualora la Proposta di fornitura venga sottoscritta al di fuori degli sportelli commerciali, il Fornitore te ne consegnerà copia firmata unitamente a tutti i documenti contrattuali; successivamente riceverai dal Fornitore una chiamata di conferma con cui: i) verrà acquisita ulteriore conferma della tua volontà contrattuale; ii) il Fornitore ti confermerà, a sua volta, l'avvenuta conclusione del contratto. Il file audio della telefonata registrata sarà archiviato e sarà messo a tua disposizione a seguito di tua semplice richiesta. La chiamata di conferma potrà essere sostituita da una e-mail, Pec o sms, di conferma del Fornitore. Ti ricordiamo che il contratto non potrà essere concluso telefonicamente: - se non sarà possibile contattarti mediante la chiamata di conferma (ad esempio in caso di numero inesistente, errato, per mancata risposta ai tentativi di chiamata effettuati); - se non confermerai il tuo consenso alla conclusione del contratto; - se non vorrai fornire il tuo consenso alla registrazione della chiamata di conferma. In quest'ultimo caso, qualora volessi comunque concludere il contratto, il Fornitore provvederà ad inviarti cartolina lettera, e-mail o sms di accettazione.
- **Contratto telefonico:** in caso di contratto telefonico il Fornitore metterà a tua disposizione la registrazione della telefonata e la copia telematica del contratto sull'area web a Te riservata, alla quale potrai accedere tramite le credenziali che ti verranno fornite con apposita lettera di conferma unitamente al "welcome pack" contenente anche copia cartacea del contratto. La fornitura non potrà essere attivata se, successivamente, al ricevimento della predetta comunicazione ed al "welcome pack" non confermerai ulteriormente la tua volontà contrattuale rispondendo all'sms o all'e-mail oppure, alternativamente, alla chiamata telefonica (c.d. "check-call") da parte del Fornitore. La check-call verrà eseguita in ogni caso dal Fornitore: - nell'ipotesi in cui tu non abbia comunicato la tua intenzione cellulare o e-mail; - nell'ipotesi in cui tu non fornisca risposta al sms o all'e-mail del Fornitore.
- **Contratto on-line:** in caso di Proposta di fornitura formulata on-line il contratto si considererà concluso nel momento in cui riceverai l'e-mail riepilogativa e di conferma del Fornitore inviata all'indirizzo che avrai fornito.
- **Contratto sottoscritto nei punti vendita del Fornitore:** per la Proposta di fornitura sottoscritta presso un punto vendita del Fornitore, questo provvederà ad inviarti apposita lettera o e-mail di accettazione a seguito della quale il contratto sarà concluso.

4. MODALITÀ E TEMPI DI AVVIO PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Se le pratiche di acquisizione avranno esito positivo, diventerai nostro cliente entro 30 giorni e, comunque, non oltre 60 giorni.

L'attivazione della fornitura rimane soggetta a verifiche sulla tua affidabilità creditizia e sul tuo stato di morosità, nonché all'attivazione dei servizi di trasporto, di distribuzione e, per le forniture di energia elettrica, di dispacciamento. Il Fornitore ti comunicherà eventuali ritardi o l'impossibilità dell'attivazione della fornitura. Il Fornitore si riserva di non attivare la fornitura nei casi particolari elencati nelle CGF.

5. ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Se sei un Cliente Domestico ed hai concluso il contratto a distanza o fuori dei locali commerciali del Fornitore hai diritto di recedere dal contratto, senza oneri e senza motivazione alcuna, esercitando il diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla conclusione del contratto stesso.

In particolare, il predetto termine di 14 giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento: i) per l'ipotesi di contatti conclusi fuori dai locali commerciali, decorre dal giorno in cui il Cliente, durante la chiamata di conferma / a seguito di e-mail o Pec o sms del Fornitore, presta l'ulteriore conferma della propria volontà di concludere il contratto oppure, qualora il Cliente non confermi il consenso alla registrazione della chiamata di conferma ma manifesti la volontà di concludere il contratto, dal momento della ricezione della lettera o e-mail di accettazione inviata dal Fornitore; ii) per l'ipotesi di contratto concluso telefonicamente, decorre dal giorno in cui il Cliente risponde affermativamente all'sms, all'e-mail o alla check-call.

Puoi esercitare il diritto di ripensamento informandoci della tua decisione tramite una dichiarazione esplicita (ad es: lettera inviata per posta, fax o posta elettronica) utilizzando anche il modulo messo a disposizione dal Fornitore, da inviare prima della scadenza del periodo di recesso come sopra indicato. Al riguardo fanno fede i termini di invio.

Le necessarie procedure per dare corso al tuo contratto partiranno solo successivamente al trascorrere del ricordato termine di 14 giorni. Hai comunque la facoltà di richiedere di iniziare la prestazione di servizi o la fornitura durante il periodo di 14 giorni sopra ricordato, presentando richiesta espressa. Il recesso comporta lo scioglimento del contratto. Se hai chiesto di iniziare la prestazione di servizi o la fornitura durante il periodo di recesso, sei comunque tenuto a pagarci un importo proporzionale a quanto fornito, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto.

6. FACOLTÀ DI RECESSO DAL CONTRATTO

È facoltà del Cliente Domestico o Non Domestico con consumi gas complessivamente inferiori a 200.000 Smc/anno ovvero alimentato in BT recedere in qualsiasi momento dai contratti di fornitura o anche da uno solo di essi, per cambiare venditore, rilasciando al venditore entrante apposita procura; il venditore entrante dovrà esercitare il recesso con le modalità previste dall'Allegato alla Del. 302/2016/R/com, come modificato con Delibera 783/2017/R/com ed entro il giorno 10 del mese precedente la data di cambio del venditore.

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

7. GARANZIE RICHIESTE

Per il servizio gas naturale sei tenuto a versare un deposito cauzionale come previsto dall'articolo 5.2 e 5.3 del TIVG (All. A alla Del. ARERA ARG/gas 64/09), ma se sei un Cliente Non Domestico con consumi complessivamente superiori a 2.000 Smc/anno sei tenuto a versare un deposito pari al valore di tre mensilità di consumo medio annuo stimato; nel caso di contatore interno non accessibile può essere richiesto un deposito pari al valore di quattro mensilità di consumo medio annuo stimato. In alternativa al deposito cauzionale, se sei un Cliente Non domestico potrai, entro 30 giorni dalla conclusione del contratto, consegnare una fidejussione di pari importo. Le garanzie previste vengono richieste anche nel caso in cui il Cliente opti per l'attivazione del pagamento mediante domiciliazione bancaria o postale, salvo diversa facoltà del Fornitore.

Per il servizio elettrico il Cliente Non Domestico alimentato in BT, su eventuale richiesta del Fornitore elettrico, si impegna a rilasciare, entro 30 giorni dalla conclusione del Contratto, idonea fidejussione bancaria, per un importo complessivo massimo pari all'ammontare di 3 mesi di fornitura calcolato sulla base dei consumi medi registrati dal Cliente nei dodici mesi antecedenti la data d'inizio della fornitura.

8. MISURA E FATTURAZIONE DEI CONSUMI

I dati di misura dell'energia elettrica/gas naturale consumata saranno rilevati dal Distributore locale, in qualità di responsabile di tale attività, con la periodicità prevista dalla normativa di settore vigente. Il Distributore locale di gas naturale pubblica sul proprio sito internet il calendario dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure del gas ed è tenuta a prendere in carico la misura raccolta dal Cliente lasciata a disposizione anche con nota cartacea affissa alla porta della propria abitazione o luogo similare. In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine il Distributore informa il Cliente, con apposita nota cartacea, della possibilità di effettuare l'autolettura secondo le modalità e tempistiche previste dal Fornitore.

I consumi contabilizzati nella fattura si basano sulle letture rilevate e messe a disposizione dal Distributore. In mancanza dei dati di misura effettivi, il Fornitore emette fattura per i corrispettivi del mese di competenza sulla base dell'autolettura (ove disponibile) comunicata dal Cliente e validata dal Distributore oppure, in mancanza dell'autolettura, sulla base dei dati di misura stimati, salvo conguaglio. Ai sensi del TIF (All. A) alla Del. ARERA 463/2016/com) le fatture di periodo sono emesse con la seguente frequenza: • almeno quadrimestrale per i Clienti gas naturale con consumi inferiori a 500 Smc/anno; • bimestrale per i Clienti energia elettrica domestici e per i Clienti gas naturale con consumi compresi tra 500 e 1.500 Smc/anno e tra 1.500 e 5.000 Smc/anno; • mensile per i Clienti energia elettrica non domestici connessi in BT con potenza superiore a 16,5 kW o per i Clienti per cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero e per i Clienti gas naturale con consumi uguali o superiori a 5.000 Smc/anno. In deroga a quanto previsto dal TIF, ai Clienti energia elettrica non domestici connessi in BT con potenza inferiore a 16,5 kW le fatture sono emesse mensilmente. In deroga a quanto previsto dal TIF, ai Clienti energia elettrica non domestici connessi in BT con potenza inferiore a 16,5 kW le fatture sono emesse mensilmente. Se appartieni a questa tipologia di clienti Ti informiamo che sono disponibili anche le relative offerte contrattuali PLACET (ossia a prezzo libero a condizioni equiparate di tutela): "PROMETEO PLACET FISSA LUCE CASA" e "PROMETEO PLACET VARIABILE LUCE CASA". Tali Offerte Placet recepiscono tutte le previsioni del TIF, prevedendo una periodicità di fatturazione bimestrale. Puoi prendere visione di queste offerte sul sito del tuo Fornitore www.estrarometeo.it oppure recandoti presso gli sportelli commerciali del Fornitore. Le fatture sono emesse entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. In caso di mancato rispetto del predetto termine il Fornitore riconosce al Cliente, in occasione della prima fattura utile un indennizzo automatico previsto.

9. PAGAMENTO DELLE BOLLETTE

Puoi pagare le tue bollette entro il termine di scadenza indicato in bolletta (che non può essere inferiore a 20 giorni dalla data di emissione della stessa) a mezzo bonifico bancario sul conto corrente indicato dal Fornitore, oppure con addebito autorizzato sul conto corrente bancario/postale del Cliente o diverse modalità che il Fornitore mette a tua disposizione. In caso di ritardato pagamento delle bollette dovrai corrispondere gli interessi di mora maturati fino alla data dell'effettivo pagamento, calcolati su base annua e nella misura: - pari al tasso ufficiale di riferimento così come previsto dal D.lgs. n. 231/98 aumentato di 3,5 punti percentuali, per i Clienti domestici; - prevista dal D.lgs. n. 231/2002 ("Attuazione della direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali) per i Clienti non domestici.

10. MOROSITÀ E CONSEGUENTE SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

In caso di mancato o parziale pagamento delle fatture alla loro data di scadenza, il Fornitore invia al Cliente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine ultimo indicato nel medesimo sollecito. Tale termine non può essere inferiore a: • 15 giorni solari dall'invio della relativa raccomandata; • 10 giorni solari dal ricevimento, da parte del Fornitore, della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora, nel caso di trasmissione tramite posta elettronica certificata; • 20 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora il Fornitore non può documentare la data di invio della raccomandata. In tale ultima ipotesi la data di consegna al vettore postale della predetta comunicazione deve avvenire entro 3 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 giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di pagamento di 20 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) giorni lavorativi.

Il Cliente, al fine di interrompere le procedure previste dal TIMG (All. A) alla Del. ARERA ARG/gas 99/11) e dal TIMOE (All. A) alla Del. ARERA 258/2015/R/com) in caso di morosità, deve comunicare l'avvenuto pagamento entro il termine ultimo indicato nel sollecito, inviando al Fornitore copia del relativo pagamento come indicato nel sollecito stesso. Decorsi inutilmente 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine ultimo indicato nel sollecito, il Fornitore può richiedere al Distributore di sospendere la fornitura senza ulteriore avviso. Sono a carico del Cliente i costi delle eventuali operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura nonché le spese postali del sollecito. Per i Clienti finali in BT, qualora sussistano le condizioni tecniche, il Distributore procede, in luogo dell'immediata sospensione, alla riduzione della potenza pari al 15% della potenza disponibile. Decorsi 15 giorni dalla riduzione di potenza, in caso di persistente morosità, il Fornitore può procedere alla materiale sospensione della fornitura.

A seguito del pagamento da parte del Cliente degli insoluti e della relativa comunicazione al Fornitore dell'avvenuto pagamento, il Fornitore provvede a richiedere all'Impresa di Distribuzione la riattivazione della fornitura, con le tempistiche e modalità previste dall'art. 45 della RQDG (All. A) alla Del. ARERA 574/2013/R/gas) per la fornitura di gas naturale e con le modalità e tempistiche di cui all'art. 90 del TIQE (All. A) alla Del. ARERA 646/2015/R/eel) per la fornitura di energia elettrica.

11. COME PRESENTARE UN RECLAMO E DIRITTI DEI CONSUMATORI

Se desideri presentare un reclamo puoi utilizzare il modulo predisposto e reperibile sul sito www.estrarometeo.it, presso gli sportelli o nell'eventuale Contratto sottoscritto. Puoi inviare reclami scritti senza utilizzare i moduli messi a disposizione dal Fornitore, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari: a) nome e cognome, b) indirizzo di fornitura, c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, d) il servizio cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi), e) una breve descrizione dei fatti contestati, f) in caso di reclamo relativo alla fatturazione di importi anomali, dovrà essere indicato, da parte del Cliente, anche il dato dell'autolettura e la relativa data. Il Fornitore provvederà a fornire una risposta scritta motivata ai reclami secondo le modalità ed entro i termini previsti dal TIQV, in caso contrario è tenuto a versare al Cliente un importo a titolo di indennizzo come stabilito nel TIQV (delibera 413/16 art. 37). Puoi avere maggiori informazioni consultando il plico contrattuale. I reclami possono essere inviati al Fornitore ai seguenti indirizzi: • via posta all'indirizzo CASELLA POSTALE 128 – 59100 PRATO • via mail all'indirizzo reclami@estrarometeo.it • via fax al numero 800.978.990.

Se la risposta ricevuta al tuo reclamo non è soddisfacente o sono decorsi 40 giorni dall'invio del reclamo senza aver ricevuto nessuna risposta, potrai ricorrere gratuitamente alle procedure di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti il Contratto, attivando il Servizio di Conciliazione istituito dall'ARERA oppure rivolgendoti agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) iscritti all'apposito Elenco presso l'ARERA o, in alternativa, attivando le procedure di mediazione presso le Camere di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura e gli altri organismi di mediazione, previa stipula dei relativi protocolli di intesa con l'Autorità. L'elenco aggiornato degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie è disponibile sul sito web dell'ARERA www.arera.it. Il tentativo di conciliazione davanti ai predetti organismi è obbligatorio nelle materie regolate dall'ARERA e condizione di procedibilità dell'azione giudiziale da parte del Cliente.

12. LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ E INDENNIZZI

Relativamente alle prestazioni di competenza dei venditori, il Fornitore deve garantire i seguenti livelli di qualità: 1) Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti: 30 gg solari; 2) Tempo massimo di rettifica di fatturazione: 60 gg solari (90 gg solo per fatturazioni quadrimestrali); 3) Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: 20 gg solari; 4) Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni entro il tempo massimo di 35 gg solari: 95%. In caso di mancato rispetto dei primi tre livelli specifici il Fornitore deve fornire al Cliente un indennizzo, fatti salvi i casi legati a cause di forza maggiore o imputabili al cliente finale o a terzi, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 25 euro. L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito: a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base; b) 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; c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base. L'indennizzo automatico deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione. Allegato al contratto troverai i livelli di qualità riferiti all'anno precedente del Fornitore scelto.

13. INFORMAZIONI SUGLI EFFETTI DEL PASSAGGIO AL MERCATO LIBERO

Se attualmente usufruisci del servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas, aderendo all'offerta sceglierai di passare sul mercato libero. Potrai in ogni caso decidere di tornare sul servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas; in particolare, per la fornitura di gas potrai richiedere l'applicazione delle condizioni di tutela regolate dall'ARERA.

Per qualsiasi ulteriore informazione, anche relativamente ai corrispettivi dell'offerta contrattuale applicabili, puoi chiamare il Numero Verde 800.019.019 a tua disposizione.

Per accettazione



La documentazione pre-contrattuale rilasciata include anche l'Informativa Privacy, la "Nota Informativa", la scheda di confrontabilità della spesa, a seconda dell'offerta scelta, le Condizioni particolari di fornitura e il Modulo per l'eventuale esercizio del diritto di ripensamento.

La presente informativa precontrattuale, in conformità alle previsioni del Codice del Consumo (D.lgs. 6.09.2005 n. 206) e del Codice di Condotta Commerciale (Del. ARERA ARG/com 366/2018/R/com), riassume i principali contenuti del contratto applicabili ai Clienti Domestici e ai Clienti Non Domestici con consumi gas complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno o alimentati esclusivamente in bassa tensione (BT energia elettrica).

1. CHI SIAMO

Prometeo S.p.A., Via Adriatica n. 2 S.S. 16 Km 309, 60027 Osimo (AN) - P.IVA e C.F. 02089000422 E-mail: info@estraprometeo.it - PEC: prometeo@cert.estraprometeo.it - Sito: www.estraprometeo.it
 • 800 019 019 (da fisso) • 199 206820 (da mobile)

Estra Gas Luce è il logo del Gruppo Estra S.p.A. attraverso il quale la Società Prometeo S.p.A. ti accompagnerà nel fornirti, in base alla tua scelta, un servizio sempre all'altezza delle tue aspettative.

2. ELEMENTI CARATTERISTICI DELL'OFFERTA E PREZZI

Con il contratto che ti proponiamo, attiverai un'offerta sul mercato libero di energia elettrica e/o gas naturale a tempo indeterminato. I rapporti contrattuali di fornitura di gas naturale e di energia elettrica, ove contestualmente attivati, sono a tutti gli effetti autonomi tra loro.

Nome e caratteristiche dell'offerta, eventuali condizioni limitative per l'adesione sono indicati nelle "Condizioni Particolari di fornitura" allegate che Ti invitiamo a leggere con attenzione. I prezzi indicati in tale allegato sono validi per il periodo di applicabilità in esso indicato: prima della scadenza della validità, in caso di variazione, ti verranno comunicati i nuovi valori dei prezzi con il nuovo periodo di validità mentre, in caso di mancata comunicazione, si continueranno ad applicare le medesime condizioni economiche. Nelle "Condizioni Particolari di fornitura", inoltre, troverai indicati eventuali altri oneri/servizi accessori richiesti.

3. MODALITÀ DI ADESIONE ALL'OFFERTA E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Puoi aderire all'offerta entro la data indicata nell'Allegato "Condizioni Particolari di fornitura", attraverso i seguenti canali: Sportelli commerciali del Fornitore, Agenti e Incaricati alle Vendite, Call Center oppure On-line. L'adesione avviene sottoscrivendo l'apposita Proposta di Fornitura oppure il contratto può essere concluso telefonicamente esclusivamente con il tuo espresso consenso.

La Proposta di Fornitura si considera irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 c.c. per il termine di giorni 45 (quarantacinque) dalla sottoscrizione entro il quale il Fornitore comunica l'accettazione o il rifiuto. La Proposta si intenderà rifiutata ove nel predetto termine non dovesse intervenire nessuna modalità di perfezionamento del contratto.

Per i contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali o attraverso forme di comunicazione a distanza (ad es. contratto telefonico, contratto on-line) si applicano le misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e la procedura speciale conciliativa e ripristinatoria volontarie di cui all'Allegato A alla Delibera 228/2017/R/COM ("TIRV") a cui Prometeo ha aderito. Per accedere a tali procedure il Cliente che contesti la conferma di un contratto concluso al di fuori dei locali commerciali o a distanza, deve inviare un reclamo al Fornitore contestato: i) in caso di cliente domestico, entro e non oltre 40 (quaranta) giorni dalla data di emissione della prima bolletta da parte del Fornitore contestato; ii) in caso di cliente non domestico, entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui ha avuto conoscenza del contratto o dell'attivazione contestata; per tale data si intende: a) il decimo giorno solare successivo alla data in cui il Fornitore ha consegnato al vettore postale la lettera di conferma prevista dall'art. 5.1, lett. a) del TIRV; b) in alternativa, la data della chiamata di conferma prevista dall'art. 5.1, lett. c) del TIRV; 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 è condizione necessaria per l'eventuale avvio della procedura speciale a carattere risolutivo e della procedura ripristinatoria previste dal TIRV.

Di seguito vengono sintetizzati tutti i passaggi per la conclusione del Tuo contratto di fornitura

- **Contratto sottoscritto al di fuori dei locali commerciali:** qualora la Proposta di fornitura venga sottoscritta al di fuori degli sportelli commerciali, il Fornitore te ne consegnerà copia firmata unitamente a tutti i documenti contrattuali; successivamente riceverai dal Fornitore una chiamata di conferma con cui: i) verrà acquisita ulteriore conferma della tua volontà contrattuale; ii) il Fornitore ti confermerà, a sua volta, l'avvenuta conclusione del contratto. Il file audio della telefonata registrata sarà archiviato e sarà messo a tua disposizione a seguito di tua semplice richiesta. La chiamata di conferma potrà essere sostituita da una e-mail, Pec o sms, di conferma del Fornitore. Ti ricordiamo che il contratto non potrà essere concluso telefonicamente: - se non sarà possibile contattarti mediante la chiamata di conferma (ad esempio in caso di numero inesistente, errato, per mancata risposta ai tentativi di chiamata effettuati); - se non confermerai il tuo consenso alla conclusione del contratto; - se non vorrai fornire il tuo consenso alla registrazione della chiamata di conferma. In quest'ultimo caso, qualora volessi comunque concludere il contratto, il Fornitore provvederà ad inviarti cartolina lettera, e-mail o sms di accettazione.
- **Contratto telefonico:** in caso di contratto telefonico il Fornitore metterà a tua disposizione la registrazione della telefonata e la copia telematica del contratto sull'area web a Te riservata, alla quale potrai accedere tramite le credenziali che ti verranno fornite con apposita lettera di conferma unitamente al "welcome pack" contenente anche copia cartacea del contratto. La fornitura non potrà essere attivata se, successivamente, al ricevimento della predetta comunicazione ed al "welcome pack" non confermerai ulteriormente la tua volontà contrattuale rispondendo all' sms o all'e-mail oppure, alternativamente, alla chiamata telefonica (c.d. "check-call") da parte del Fornitore. La check-call verrà eseguita in ogni caso dal Fornitore: - nell'ipotesi in cui tu non abbia comunicato la tua intenzione cellulare o e-mail; - nell'ipotesi in cui tu non fornisca risposta al sms o all'e-mail del Fornitore.
- **Contratto on-line:** in caso di Proposta di fornitura formulata on-line il contratto si considererà concluso nel momento in cui riceverai l'e-mail riepilogativa e di conferma del Fornitore inviata all'indirizzo che avrai fornito.
- **Contratto sottoscritto nei punti vendita del Fornitore:** per la Proposta di fornitura sottoscritta presso un punto vendita del Fornitore, questo provvederà ad inviarti apposita lettera o e-mail di accettazione a seguito della quale il contratto sarà concluso.

4. MODALITÀ E TEMPI DI AVVIO PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Se le pratiche di acquisizione avranno esito positivo, diventerai nostro cliente entro 30 giorni e, comunque, non oltre 60 giorni.

L'attivazione della fornitura rimane soggetta a verifiche sulla tua affidabilità creditizia e sul tuo stato di morosità, nonché all'attivazione dei servizi di trasporto, di distribuzione e, per le forniture di energia elettrica, di dispacciamento. Il Fornitore ti comunicherà eventuali ritardi o l'impossibilità dell'attivazione della fornitura. Il Fornitore si riserva di non attivare la fornitura nei casi particolari elencati nelle CGF.

5. ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Se sei un Cliente Domestico ed hai concluso il contratto a distanza o fuori dei locali commerciali del Fornitore hai diritto di recedere dal contratto, senza oneri e senza motivazione alcuna, esercitando il diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla conclusione del contratto stesso.

In particolare, il predetto termine di 14 giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento: i) per l'ipotesi di contatti conclusi fuori dai locali commerciali, decorre dal giorno in cui il Cliente, durante la chiamata di conferma / a seguito di e-mail o Pec o sms del Fornitore, presta l'ulteriore conferma della propria volontà di concludere il contratto oppure, qualora il Cliente non confermi il consenso alla registrazione della chiamata di conferma ma manifesti la volontà di concludere il contratto, dal momento della ricezione della lettera o e-mail di accettazione inviata dal Fornitore; ii) per l'ipotesi di contratto concluso telefonicamente, decorre dal giorno in cui il Cliente risponde affermativamente all' sms, all'e-mail o alla check-call.

Puoi esercitare il diritto di ripensamento informandoci della tua decisione tramite una dichiarazione esplicita (ad es: lettera inviata per posta, fax o posta elettronica) utilizzando anche il modulo messo a disposizione dal Fornitore, da inviare prima della scadenza del periodo di recesso come sopra indicato. Al riguardo fanno fede i termini di invio.

Le necessarie procedure per dare corso al tuo contratto partiranno solo successivamente al trascorrere del ricordato termine di 14 giorni. Hai comunque la facoltà di richiedere di iniziare la prestazione di servizi o la fornitura durante il periodo di 14 giorni sopra ricordato, presentando richiesta espressa. Il recesso comporta lo scioglimento del contratto. Se hai chiesto di iniziare la prestazione di servizi o la fornitura durante il periodo di recesso, sei comunque tenuto a pagarci un importo proporzionale a quanto fornito, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto.

6. FACOLTÀ DI RECESSO DAL CONTRATTO

È facoltà del Cliente Domestico o Non Domestico con consumi gas complessivamente inferiori a 200.000 Smc/anno ovvero alimentato in BT recedere in qualsiasi momento dai contratti di fornitura o anche da uno solo di essi, per cambiare venditore, rilasciando al venditore entrante apposita procura; il venditore entrante dovrà esercitare il recesso con le modalità previste dall'Allegato alla Del. 302/2016/R/com, come modificato con Delibera 783/2017/R/com ed entro il giorno 10 del mese precedente la data di cambio del venditore.

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

7. GARANZIE RICHIESTE

Per il servizio gas naturale sei tenuto a versare un deposito cauzionale come previsto dall'articolo 5.2 e 5.3 del TIVG (All. A alla Del. ARERA ARG/gas 64/09), ma se sei un Cliente Non Domestico con consumi complessivamente superiori a 2.000 Smc/anno sei tenuto a versare un deposito pari al valore di tre mensilità di consumo medio annuo stimato; nel caso di contatore interno non accessibile può essere richiesto un deposito pari al valore di quattro mensilità di consumo medio annuo stimato. In alternativa al deposito cauzionale, se sei un Cliente Non domestico potrai, entro 30 giorni dalla conclusione del contratto, consegnare una fidejussione di pari importo. Le garanzie previste vengono richieste anche nel caso in cui il Cliente opti per l'attivazione del pagamento mediante domiciliazione bancaria o postale, salvo diversa facoltà del Fornitore.

Per il servizio elettrico il Cliente Non Domestico alimentato in BT, su eventuale richiesta del Fornitore elettrico, si impegna a rilasciare, entro 30 giorni dalla conclusione del Contratto, idonea fidejussione bancaria, per un importo complessivo massimo pari all'ammontare di 3 mesi di fornitura calcolato sulla base dei consumi medi registrati dal Cliente nei dodici mesi antecedenti la data d'inizio della fornitura.

8. MISURA E FATTURAZIONE DEI CONSUMI

I dati di misura dell'energia elettrica/gas naturale consumata saranno rilevati dal Distributore locale, in qualità di responsabile di tale attività, con la periodicità prevista dalla normativa di settore vigente. Il Distributore locale di gas naturale pubblica sul proprio sito internet il calendario dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure del gas ed è tenuta a prendere in carico la misura raccolta dal Cliente lasciata a disposizione anche con nota cartacea affissa alla porta della propria abitazione o luogo similare. In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine il Distributore informa il Cliente, con apposita nota cartacea, della possibilità di effettuare l'autolettura secondo le modalità e tempistiche previste dal Fornitore.

I consumi contabilizzati nella fattura si basano sulle letture rilevate e messe a disposizione dal Distributore. In mancanza dei dati di misura effettivi, il Fornitore emette fattura per i corrispettivi del mese di competenza sulla base dell'autolettura (ove disponibile) comunicata dal Cliente e validata dal Distributore oppure, in mancanza dell'autolettura, sulla base dei dati di misura stimati, salvo conguaglio. Ai sensi del TIF (All. A) alla Del. ARERA 463/2016/com) le fatture di periodo sono emesse con la seguente frequenza: • almeno quadrimestrale per i Clienti gas naturale con consumi inferiori a 500 Smc/anno; • bimestrale per i Clienti energia elettrica domestici e per i Clienti gas naturale con consumi compresi tra 500 e 1.500 Smc/anno e tra 1.500 e 5.000 Smc/anno; • mensile per i Clienti energia elettrica non domestici connessi in BT con potenza superiore a 16,5 kW o per i Clienti per cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero e per i Clienti gas naturale con consumi uguali o superiori a 5.000 Smc/anno. In deroga a quanto previsto dal TIF, ai Clienti energia elettrica non domestici connessi in BT con potenza inferiore a 16,5 kW le fatture sono emesse mensilmente. In deroga a quanto previsto dal TIF, ai Clienti energia elettrica non domestici connessi in BT con potenza inferiore a 16,5 kW le fatture sono emesse mensilmente. Se appartieni a questa tipologia di clienti Ti informiamo che sono disponibili anche le relative offerte contrattuali PLACET (ossia a prezzo libero a condizioni equiparate di tutela): "PROMETEO PLACET FISSA LUCE CASA" e "PROMETEO PLACET VARIABILE LUCE CASA". Tali Offerte Placet recepiscono tutte le previsioni del TIF, prevedendo una periodicità di fatturazione bimestrale. Puoi prendere visione di queste offerte sul sito del tuo Fornitore www.estraprometeo.it oppure recandoti presso gli sportelli commerciali del Fornitore. Le fatture sono emesse entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. In caso di mancato rispetto del predetto termine il Fornitore riconosce al Cliente, in occasione della prima fattura utile un indennizzo automatico previsto.

9. PAGAMENTO DELLE BOLLETTE

Puoi pagare le tue bollette entro il termine di scadenza indicato in bolletta (che non può essere inferiore a 20 giorni dalla data di emissione della stessa) a mezzo bonifico bancario sul conto corrente indicato dal Fornitore, oppure con addebito autorizzato sul conto corrente bancario/postale del Cliente o diverse modalità che il Fornitore mette a tua disposizione. In caso di ritardato pagamento delle bollette dovrai corrispondere gli interessi di mora maturati fino alla data dell'effettivo pagamento, calcolati su base annua e nella misura: - pari al tasso ufficiale di riferimento così come previsto dal D.lgs. n. 231/98 aumentato di 3,5 punti percentuali, per i Clienti domestici; - prevista dal D.lgs. n. 231/2002 ("Attuazione della direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali) per i Clienti non domestici.

10. MOROSITÀ E CONSEGUENTE SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

In caso di mancato o parziale pagamento delle fatture alla loro data di scadenza, il Fornitore invia al Cliente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine ultimo indicato nel medesimo sollecito. Tale termine non può essere inferiore a: • 15 giorni solari dall'invio della relativa raccomandata; • 10 giorni solari dal ricevimento, da parte del Fornitore, della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora, nel caso di trasmissione tramite posta elettronica certificata; • 20 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora il Fornitore non può documentare la data di invio della raccomandata. In tale ultima ipotesi la data di consegna al vettore postale della predetta comunicazione deve avvenire entro 3 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 giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di pagamento di 20 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) giorni lavorativi.

Il Cliente, al fine di interrompere le procedure previste dal TIMG (All. A) alla Del. ARERA ARG/gas 99/11) e dal TIMOE (All. A) alla Del. ARERA 258/2015/R/com) in caso di morosità, deve comunicare l'avvenuto pagamento entro il termine ultimo indicato nel sollecito, inviando al Fornitore copia del relativo pagamento come indicato nel sollecito stesso. Decorsi inutilmente 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine ultimo indicato nel sollecito, il Fornitore può richiedere al Distributore di sospendere la fornitura senza ulteriore avviso. Sono a carico del Cliente i costi delle eventuali operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura nonché le spese postali del sollecito. Per i Clienti finali in BT, qualora sussistano le condizioni tecniche, il Distributore procede, in luogo dell'immediata sospensione, alla riduzione della potenza pari al 15% della potenza disponibile. Decorsi 15 giorni dalla riduzione di potenza, in caso di persistente morosità, il Fornitore può procedere alla materiale sospensione della fornitura.

A seguito del pagamento da parte del Cliente degli insoluti e della relativa comunicazione al Fornitore dell'avvenuto pagamento, il Fornitore provvede a richiedere all'Impresa di Distribuzione la riattivazione della fornitura, con le tempistiche e modalità previste dall'art. 45 della RQDG (All. A) alla Del. ARERA 574/2013/R/gas) per la fornitura di gas naturale e con le modalità e tempistiche di cui all'art. 90 del TIQE (All. A) alla Del. ARERA 646/2015/R/eel) per la fornitura di energia elettrica.

11. COME PRESENTARE UN RECLAMO E DIRITTI DEI CONSUMATORI

Se desideri presentare un reclamo puoi utilizzare il modulo predisposto e reperibile sul sito www.estraprometeo.it, presso gli sportelli o nell'eventuale Contratto sottoscritto. Puoi inviare reclami scritti senza utilizzare i moduli messi a disposizione dal Fornitore, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari: a) nome e cognome, b) indirizzo di fornitura, c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, d) il servizio cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi), e) una breve descrizione dei fatti contestati, f) in caso di reclamo relativo alla fatturazione di importi anomali, dovrà essere indicato, da parte del Cliente, anche il dato dell'autolettura e la relativa data. Il Fornitore provvederà a fornire una risposta scritta motivata ai reclami secondo le modalità ed entro i termini previsti dal TIQV, in caso contrario è tenuto a versare al Cliente un importo a titolo di indennizzo come stabilito nel TIQV (delibera 413/16 art. 37). Puoi avere maggiori informazioni consultando il plico contrattuale. I reclami possono essere inviati al Fornitore ai seguenti indirizzi: • via posta all'indirizzo CASELLA POSTALE 128 – 59100 PRATO • via mail all'indirizzo reclami@estraprometeo.it • via fax al numero 800.978.990.

Se la risposta ricevuta al tuo reclamo non è soddisfacente o sono decorsi 40 giorni dall'invio del reclamo senza aver ricevuto nessuna risposta, potrai ricorrere gratuitamente alle procedure di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti il Contratto, attivando il Servizio di Conciliazione istituito dall'ARERA oppure rivolgendoti agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) iscritti all'apposito Elenco presso l'ARERA o, in alternativa, attivando le procedure di mediazione presso le Camere di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura e gli altri organismi di mediazione, previa stipula dei relativi protocolli di intesa con l'Autorità. L'elenco aggiornato degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie è disponibile sul sito web dell'ARERA www.arera.it. Il tentativo di conciliazione davanti ai predetti organismi è obbligatorio nelle materie regolate dall'ARERA e condizione di procedibilità dell'azione giudiziale da parte del Cliente.

12. LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ E INDENNIZZI

Relativamente alle prestazioni di competenza dei venditori, il Fornitore deve garantire i seguenti livelli di qualità: 1) Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti: 30 gg solari; 2) Tempo massimo di rettifica di fatturazione: 60 gg solari (90 gg solo per fatturazioni quadrimestrali); 3) Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: 20 gg solari; 4) Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni entro il tempo massimo di 35 gg solari: 95%. In caso di mancato rispetto dei primi tre livelli specifici il Fornitore deve fornire al Cliente un indennizzo, fatti salvi i casi legati a cause di forza maggiore o imputabili al cliente finale o a terzi, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 25 euro. L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito: a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base; b) 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; c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base. L'indennizzo automatico deve comunque essere corrisposto al cliente finale entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione. Allegato al contratto troverai i livelli di qualità riferiti all'anno precedente del Fornitore scelto.

13. INFORMAZIONI SUGLI EFFETTI DEL PASSAGGIO AL MERCATO LIBERO

Se attualmente usufruisci del servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas, aderendo all'offerta sceglierai di passare sul mercato libero. Potrai in ogni caso decidere di tornare sul servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas; in particolare, per la fornitura di gas potrai richiedere l'applicazione delle condizioni di tutela regolate dall'ARERA.

Per qualsiasi ulteriore informazione, anche relativamente ai corrispettivi dell'offerta contrattuale applicabili, puoi chiamare il Numero Verde 800.019.019 a tua disposizione.

Per accettazione



La documentazione pre-contrattuale rilasciata include anche l'Informativa Privacy, la "Nota Informativa", la scheda di confrontabilità della spesa, a seconda dell'offerta scelta, le Condizioni particolari di fornitura e il Modulo per l'eventuale esercizio del diritto di ripensamento.