



# Fascicolo Cliente Energia Elettrica Mercato Libero

**Rev. 03/2016**

**EstEnergy S.p.A.**

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

## Indice documentazione allegata

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

## Riferimenti per il Cliente

### Sede legale

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

Via dei Rettori, 1  
34121 Trieste (TS)

Centralino:

tel 040 2424 800 fax 049 2049 173

Web: [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it)

E-Mail: [info@estenergy.it](mailto:info@estenergy.it)

### Sede operativa

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

Passaggio Saggin, 3  
35131 Padova (PD)

Centralino:

tel 040 2424 800 fax 049 2049 173

Web: [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it)

E-Mail: [info@estenergy.it](mailto:info@estenergy.it)

### Servizio Clienti



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

Fax Sportello Trieste: 040 2424 259

Fax Sportello Padova: 049 2049 173

E-Mail: [info@estenergy.it](mailto:info@estenergy.it)

Per informazioni su contratti:

[contratti@estenergy.it](mailto:contratti@estenergy.it)

Per reclami:

[reclami@estenergy.it](mailto:reclami@estenergy.it)

### Sportelli territoriali

#### **TRIESTE**

Via dei Rettori, 1  
34121 Trieste (TS)

#### **Orario sportello:**

lunedì, martedì e giovedì dalle ore  
8.15 alle ore 16.00;

mercoledì dalle ore 8.15 alle ore  
15.00;

venerdì dalle ore 8.15 alle ore  
13.00.

Per soli inquilini ATER:

#### **c/o SPORTELLO ATER TRIESTE**

Piazza Foraggi, 6  
34121 Trieste (TS)

#### **Orario sportello:**

mercoledì e venerdì 8.30 – 12.00

#### **MUGGIA**

Piazza Galileo Galilei, 2  
34015 Muggia (TS)

#### **Orario sportello:**

lunedì dalle ore 14.00 alle ore 18.00;

martedì, mercoledì e venerdì dalle  
ore 8.30 alle 13.00;

giovedì dalle ore 8.30 alle 13.00 e  
dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

#### **PADOVA**

Passaggio Saggin, 3  
35131 Padova (PD)

#### **Orario sportello:**

lunedì, martedì e giovedì dalle ore  
8.15 alle ore 16.00;

mercoledì dalle ore 8.15 alle ore  
15.00;

venerdì dalle ore 8.15 alle ore  
12.30.

#### **ABANO TERME**

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

#### **Orario sportello:**

mercoledì dalle ore 8.15 alle ore  
12.15 e dalle 14.00 alle 15.00

giovedì dalle ore 8.15 alle ore 12.15  
e dalle 14.00 alle 16.00

#### **PIOVE DI SACCO**

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

#### **Orario sportello:**

lunedì, martedì, giovedì dalle ore  
8.15 alle ore 12.15 e dalle 13.30 alle  
16.00

mercoledì dalle ore 8.15 alle 12.15 e  
dalle 13.30 alle ore 15.00;

venerdì dalle ore 8.15 alle ore  
12.30.

### **EstEnergy S.p.A.**

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

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

Ai fini del presente Contratto si applicano le seguenti definizioni:

**Autorità o AEEGSI:** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481, il soggetto pubblico incaricato di regolare con proprie deliberazioni le condizioni economiche, le condizioni contrattuali e la qualità del servizio energia elettrica. I testi integrali delle delibere dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico possono essere consultati e scaricati dal sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

**Ciente o Cliente finale:** è il Cliente, indifferentemente domestico o non domestico, che richiede la fornitura dell'energia elettrica, con applicazione delle condizioni economiche riservate ai Clienti del mercato libero proposte dalla Società, nel rispetto delle disposizioni previste dal Codice di condotta commerciale, di cui alla delibera ARG/com 104/10 del 08.07.2010 e successive modifiche ed integrazioni, e delle disposizioni in materia di condizioni contrattuali e di qualità commerciale adottate dall'Autorità.

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

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

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

**Codice del consumo:** è il Codice, a norma dell'art. 7 della legge 29 luglio 2003 n. 229, di cui al Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche ed integrazioni.

**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 ARG/com 104/10 del 08.07.2010 e successive modifiche ed integrazioni.

**Contatore o gruppo di misura:** è l'insieme delle apparecchiature poste presso il punto di consegna al Cliente finale che misura l'energia elettrica prelevata.

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

**Contratto o attivazione non richiesta:** ai sensi della Delibera 153/2012/R/com del 19.04.2012 (e successive modifiche ed integrazioni) sono, rispettivamente, il contratto tra il venditore ed il Cliente finale che quest'ultimo ritiene derivi da una pratica commerciale scorretta e l'accesso per sostituzione compiuto al fine di eseguire un contratto non richiesto dal Cliente finale.

**Delibera ARG/elt 4/08 del 25.01.2008 (e successive modifiche ed integrazioni):** è la Delibera dell'AEEGSI che regola i servizi di dispacciamento e di trasporto (trasmissione, distribuzione e misura) dell'energia elettrica nei casi di morosità dei Clienti finali o di inadempimento da parte del venditore.

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

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

**Fornitore: EstEnergy S.p.A.,** di seguito chiamata anche la Società, con sede legale e recapito postale in via dei Rettori, 1 - 34121 Trieste (TS).

**Parti:** il Fornitore o la Società ed il Cliente.

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

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

**TIC:** Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione per il periodo di regolazione 2012-2015, Allegato C della delibera ARG/elt 199/11 del 29.12.2011 e successive modifiche ed integrazioni

**TIME:** Testo integrato delle disposizioni dell'AEEGSI per l'erogazione del servizio di misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015, Allegato B della delibera ARG/elt 199/11 del 29.12.2011 e successive modifiche ed integrazioni

**TIQE:** Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015, approvato con delibera ARG/elt 198/11 del 29.12.2011 e successive modifiche ed integrazioni.

**TIQV:** Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale di cui alla delibera ARG/com 164/08 del 18.11.2008 e successive modifiche ed integrazioni.

**TIT:** Testo integrato delle disposizioni dell'AEEGSI per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015, Allegato A della delibera ARG/elt 199/11 del 29.12.2011 e successive modifiche ed integrazioni.

**TIV:** Testo integrato delle disposizioni dell'AEEGSI per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai Clienti finali ai sensi del D.L. 18.06.2007 n. 73/07, Allegato A della delibera AEEGSI 156/07 del 27.06.2007 e successive modifiche ed integrazioni.

### Art. 1 - Oggetto del contratto

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

### 1.2 Uso dell'energia elettrica

Il Cliente è tenuto ad utilizzare l'energia elettrica per gli usi previsti dal presente Contratto ed in conformità alle regole di prudenza e sicurezza, prelevando l'energia elettrica entro i limiti di potenza disponibile contrattualmente convenuti. Il Cliente non può cedere l'energia elettrica a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna, né utilizzarla in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto, pena la sospensione della fornitura, il risarcimento dei danni subiti alla Società, nonché l'applicazione delle relative sanzioni penali e tributarie. In particolare, gli eventuali prelievi eccedenti la

potenza massima sono regolati dalle condizioni stabilite dal Distributore. Il Cliente sarà pertanto tenuto, per il tramite della Società, al pagamento dei corrispettivi per adeguare il valore della potenza al nuovo fabbisogno. Comunque, il Cliente risponde di tutti gli eventuali danni arrecati alla Società medesima o ai terzi in conseguenza di un prelievo in eccedenza o di un uso improprio dell'energia elettrica ovvero della violazione delle norme di prudenza e sicurezza, compresi i danni relativi alla qualità del servizio erogato dalla Società al Cliente medesimo o ai terzi.

### Art. 2 - Perfezionamento e consegna del Contratto

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

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

La Società si riserva il diritto di accettare o rifiutare tale Richiesta entro 45 (quarantacinque) giorni dal suo ricevimento.

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

- iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive;
- sottoposizione del Cliente a procedure concorsuali;
- mancato ottenimento da parte della Società di adeguata copertura assicurativa o bancaria sul credito commerciale, nei confronti del Cliente, da parte di primario istituto con il quale ha stipulato o potrebbe stipulare una polizza destinata a coprire il proprio credito commerciale;
- mancato invio di tutta la documentazione necessaria per attivare la somministrazione di energia elettrica e i servizi direttamente connessi;
- inefficacia del contratto di trasporto o del contratto di dispacciamento per cause non imputabili alla Società;
- se il Cliente risulta insolvente nei confronti della Società con riferimento a forniture precedenti ovvero sospeso per morosità con riferimento a forniture ancora attive.

Ai sensi dell'art. 10 della Delibera ARG/elt 4/08 del 25.01.2008, nel caso di acquisizione del Cliente da parte della Società per cambio fornitore, l'esecuzione del Contratto è inoltre subordinata al fatto che al momento della richiesta di switching il Cliente non risulti sospeso per morosità oppure soggetto di una richiesta di indennizzo.

Qualora il contratto di fornitura sia stato concluso con un Cliente domestico in luogo diverso dai locali commerciali del Venditore o a distanza, la Società darà corso all'attivazione della fornitura ovvero, nel caso di cambio fornitore, presenterà al Distributore la relativa "richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura", una volta decorso il tempo a disposizione del medesimo Cliente per esercitare il diritto di ripensamento di cui al successivo articolo 3.9. Ai sensi dell'art. 50, co. 3 o art. 51, co. 8, del Codice del Consumo, è facoltà del Cliente chiedere espressamente alla Società l'esecuzione del contratto durante il periodo di ripensamento. Detta richiesta non fa, in ogni caso, venire meno il diritto del Cliente di esercitare il ripensamento nei termini di legge. In tale caso la Società potrà addebitare al Cliente solamente gli eventuali costi di attivazione e disattivazione della fornitura previsti dal Distributore e/o stabiliti dall'AEEGSI per le prestazioni effettuate, nonché gli importi relativi ai consumi effettuati, con applicazione delle condizioni economiche di fornitura previste dall'offerta commerciale sottoscritta/prescelta, dalla data di avvio della fornitura fino alla data di cessazione della stessa, conseguente al ripensamento.

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

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

### Art. 3 - Durata e decorrenza del Contratto, diritto di recesso e diritto di ripensamento

3.1 Il Contratto ha durata annuale a decorrere dalla data di effettivo inizio della somministrazione di energia elettrica, indipendentemente da quella indicata nella Richiesta e/o nell'Offerta Commerciale. La Società si impegna a garantire l'attivazione della fornitura al perfezionamento di tutte le condizioni e dalla disponibilità di tutta la documentazione necessaria per attivare la somministrazione di energia elettrica e i servizi direttamente connessi.

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

Il Contratto si intende tacitamente rinnovato di anno in anno, salva la facoltà delle Parti di recedere ai sensi dei successivi commi 3.2, 3.3, 3.4 e 3.8.

3.2 E' facoltà del Cliente, in conformità alla delibera AEEGSI n. 144/07 del 25.06.2007 (Disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale) e successive modifiche ed integrazioni, recedere in qualsiasi momento dal contratto, per switching di tutti oppure anche solo di alcuni Punti di prelievo forniti, mediante comunicazione da inviarsi alla Società a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di:

- 1 (un) mese per i Clienti Domestici
  - 3 (tre) mesi per i Clienti Non Domestici in bassa tensione
- decorrenti a partire dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso.

In caso di mancato rispetto del termine di preavviso di cui sopra, la Società, fatta salva la propria facoltà di agire giudizialmente per ottenere il risarcimento degli ulteriori danni subiti, si riserva la facoltà di addebitare al Cliente un onere aggiuntivo (a titolo di risarcimento dei costi sostenuti) pari a 50,00 € per ogni Punto di Prelievo

Domestico non più fornito e pari a 200,00 € per ogni Punto di Prelievo Non Domestico in bassa tensione non più fornito.

- 3.3** Nel caso in cui il recesso del Cliente Domestico o Non Domestico in bassa tensione sia esercitato senza il fine di cambiare fornitore ma al fine di cessare la fornitura ed i contratti ad essa collegati (ad esempio qualora il Cliente cambi abitazione, cessi la propria attività) è invece dovuto un preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte della Società. In tale ipotesi il Cliente recede dal presente contratto utilizzando l'apposita modulistica a disposizione presso gli sportelli o sul sito Web aziendale [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it) ovvero a mezzo telefono, fax, posta elettronica o lettera. Qualora non vi sia contestuale subentro, per la disattivazione della fornitura, che verrà eseguita nei termini previsti dall'AEEGSI, nella fattura di chiusura del Contratto verranno addebitati i costi previsti per tale attività.
- 3.4** Nel Contratto in cui sia ricompreso almeno un punto alimentato in tensione diversa dalla bassa non è prevista la facoltà di recesso anticipato. Il Contratto si rinnoverà tacitamente di anno in anno qualora una delle Parti non comunichi all'altra la disdetta, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con preavviso di almeno 1 (un) mese rispetto alla sua scadenza. Nel caso in cui il Cliente, in violazione del presente articolo, receda anticipatamente dal Contratto, per tutti o anche solo per alcuni Punti di Prelievo forniti, la Società, fatta salva la propria facoltà di agire giudizialmente per ottenere il risarcimento degli ulteriori danni subiti, si riserva di addebitare allo stesso, per i mesi mancanti alla fine del Contratto, un onere aggiuntivo (a titolo di risarcimento dei costi sostenuti) pari a 500,00 € per ogni Punto di Prelievo alimentato in tensione diversa dalla bassa non più fornito.
- 3.5** Nel caso di Clienti finali Non Domestici con un unico contratto di fornitura per più punti di prelievo, connessi a livelli di tensione anche diversi dalla bassa, fermo – ove applicabile – quanto previsto dall'art. 3.1, il diritto di recesso è regolato dalle previsioni di cui al precedente art. 3.4.
- 3.6** Qualora per cause non imputabili alla Società la decorrenza della fornitura per ciascun punto di prelievo non fosse compatibile con la data di decorrenza di attivazione del servizio di trasporto dell'energia presso i medesimi punti di prelievo, la decorrenza della fornitura si intende deferita alla prima data utile successiva che verrà comunicata tempestivamente dalla Società al Cliente.
- 3.7** Ai sensi della delibera ARG/elt 4/08 del 25.01.2008 e successive modifiche ed integrazioni, la Società si riserva la facoltà di subordinare l'esecuzione del presente Contratto al fatto che il Cliente non risulti sospeso per morosità o oggetto di una richiesta di indennizzo al momento della richiesta di switching. Nel qual caso, la Società, non appena informata di ciò dal Distributore, si riserva la facoltà di revocare la richiesta di accesso e di non dar corso all'esecuzione del contratto.
- 3.8** Relativamente ai Clienti Domestici e Non Domestici alimentati in bassa tensione, è facoltà della Società, in conformità alla Delibera AEEGSI n. 144/07 del 25.06.2007 (Disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale) e successive modifiche ed integrazioni, esercitare il diritto di recesso unilaterale mediante comunicazione da inviarsi al Cliente, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con un preavviso di almeno 6 (sei) mesi.
- 3.9** Qualora il contratto di fornitura sia stato concluso dal Cliente finale domestico in luogo diverso dai locali commerciali del Venditore o a distanza, il Cliente può recedere dal contratto senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto stesso secondo quanto previsto dal Codice del consumo, utilizzando l'apposito modulo tipo messo a disposizione dalla Società o presentando una qualsiasi altra dichiarazione esplicita. L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso incombe sul Cliente consumatore.

#### **Art. 4 - Condizioni di fornitura**

##### **4.1 Oggetto delle condizioni**

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

##### **4.2 Modalità di somministrazione da parte della Società**

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

##### **4.3 Fasce orarie**

Le fasce orarie F1, F2 e F3 sono definite in conformità a quanto previsto nella delibera dell'AEEGSI n. 156/07 del 27.06.2007 e successive modifiche ed integrazioni.

Le fasce orarie Peak e Off Peak sono così definite: ore di Peak sono le ore comprese tra le 08.00 e le 20.00 di tutti i giorni dell'anno dal lunedì al venerdì; ore di Off Peak sono le ore comprese tra le 00.00 e le 08.00 e tra le 20.00 e le 24.00 di tutti i giorni dal lunedì al venerdì e tutte le ore del sabato e della domenica dell'intero anno.

##### **4.4 Comunicazione consumi e potenze prelevate**

Nel caso in cui i punti di prelievo del Cliente non fossero stati somministrati dalla Società nei precedenti 12 (dodici) mesi, entro il giorno 15 (quindici) del secondo mese antecedente l'inizio della somministrazione, il Cliente dovrà inviare alla Società la fattura relativa all'ultimo mese di fornitura con il precedente fornitore.

Qualora il Cliente, nei precedenti 12 (dodici) mesi, fosse già stato somministrato dalla Società, quest'ultima assumerà come validi i dati consuntivi di consumo e potenza prelevati e fatturati nello stesso periodo nel corso dell'anno precedente.

##### **4.5 Aspetti tecnici della somministrazione**

L'energia elettrica, oggetto del Contratto, è immessa nella rete nazionale dai fornitori della Società, con carattere di continuità secondo modalità tecniche e standard qualitativi stabiliti dai provvedimenti in materia emessi dalle competenti Autorità, salvo i casi di forza maggiore, definiti al successivo art. 12.

Gli aspetti tecnici concernenti la riconsegna dell'energia elettrica, comprese le responsabilità per eventuali disservizi e/o interruzioni della somministrazione, sono regolati dalla normativa vigente in materia e dai provvedimenti che verranno emanati dalle competenti Autorità per la disciplina dell'uso delle reti ed attono ai rapporti fra il Cliente ed il Distributore locale al quale ogni Punto di Prelievo del Cliente è collegato.

In particolare sono a carico del Cliente i costi derivanti dagli eventuali adeguamenti che si rendessero necessari per l'avvio oppure in corso della fornitura.

Fatti salvi gli obblighi di allacciamento di Terna S.p.A. - Rete Elettrica Nazionale S.p.A. (di seguito Terna) e/o Distributore locale, le interruzioni o limitazioni della somministrazione dei servizi elettrici, siano esse dovute a cause accidentali, a scopieri, a disposizioni delle competenti Autorità, non daranno luogo a riduzione dei

corrispettivi, risarcimento di danni e risoluzione del Contratto. La fornitura della Società ai Punti di Prelievo del Cliente non può essere utilizzata presso altre ubicazioni ovvero per usi diversi da quelli determinati dal Contratto, né usufruita da terzi in qualsiasi modo, anche a titolo gratuito.

#### **4.6 Responsabilità**

Per quanto espressamente previsto al precedente punto, la Società quale "Cliente grossista" ai sensi dell'art. 2 comma 5 del D.Lgs. 79/99, non risponde dei danni causati al Cliente dall'energia somministrata, essendo la stessa Società persona giuridica che acquista e vende energia senza esercitare attività di trasmissione e di distribuzione.

Il Cliente dichiara e riconosce che la Società non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile nemmeno parzialmente di danni causati da interruzioni, sospensioni, errori nell'attività di misura o altre anomalie agli impianti installati a valle del POD.

#### **4.7 Complessi di misura**

La Società, su richiesta del Cliente o per propria iniziativa, può richiedere in qualsiasi momento al Distributore locale la verifica, anche in contraddittorio, dei complessi di misura installati presso i Punti di Prelievo del Cliente, rimanendo a carico del soggetto che ha richiesto la verifica le spese sostenute nel caso in cui gli errori riscontrati risultino compresi entro i limiti di precisione raccomandati, qualora non disposto diversamente dalla normativa vigente, dal Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI). Il Cliente si impegna altresì a lasciare ai tecnici incaricati dalla Società o da Società da essa incaricata, libero accesso ai locali ed ai luoghi ove sono installati i complessi di misura per tutta la durata del Contratto.

#### **Art. 5 - Condizioni economiche di fornitura, imposte e pagamenti**

**5.1** Il presente Contratto prevede l'applicazione delle condizioni economiche indicate nell'Offerta Commerciale, che costituisce parte integrante e sostanziale dello stesso. Le variazioni delle condizioni economiche, dovute ad indicizzazioni o adeguamenti, verranno applicate sulle fatture emesse successivamente alla data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione, limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo a detta data.

**5.2** È a carico del Cliente qualsiasi imposta o tassa presente e futura legata all'uso ed al consumo dell'energia elettrica.

Eventuali esenzioni o riduzioni dal pagamento delle imposte e tasse saranno riconosciute solamente a condizione che tali agevolazioni siano previste dalla normativa vigente e che il Cliente presenti la documentazione prevista per poterne usufruire.

I benefici derivanti da tassazioni agevolate eventualmente previste (quali ad esempio esenzioni, riduzioni, ecc.) saranno riconosciuti ed applicati solo ed esclusivamente dalla data di completamento del relativo iter e pertanto dovranno ritenersi condizionati all'integrale adempimento di ogni prescrizione o formalità imposta al Cliente finale da norme legislative o regolamentari.

Il Cliente riconosce il diritto della Società di rivalersi per tutti gli oneri di cui sopra, nonché per eventuali sanzioni, indennità ed interessi, o altro onere comunque denominato, applicati dall'Amministrazione Finanziaria alla Società a seguito di atti, dichiarazioni, omissioni o comportamenti del Cliente volti ad ottenere un'esenzione o una riduzione della tassazione sulla fornitura che si riveli non legittima o non riconoscibile dall'Amministrazione Finanziaria stessa.

Il Cliente, poiché il Fornitore quale soggetto obbligato al pagamento delle imposte sull'energia elettrica è tenuto ad assoggettare il consumo di cui al presente contratto alle aliquote d'imposta stabilite da norme fiscali in vigore, si obbliga a comunicare al Fornitore stesso, nei tempi prescritti, tutti i necessari elementi e tutte le eventuali variazioni sopravvenute che incidano sull'applicazione o sull'entità di dette aliquote, assumendosi la responsabilità della veridicità e dell'esattezza dei dati comunicati e dei relativi aggiornamenti.

**5.3** Qualora, in corso di vigenza del Contratto, si verificasse una sostituzione, da parte del Distributore, del gruppo di misura del Cliente da integratore a orario e/o una modifica dell'Opzione tariffaria di trasporto del Distributore, la Società prenderà atto automaticamente dell'avvenuto cambiamento effettuando l'eventuale conguaglio nella prima fattura utile.

#### **Art. 6 - Trasporto e dispacciamento dell'energia**

##### **6.1 Contratto di trasporto e dispacciamento**

La Società e/o altra/e società controllate dalla stessa e/o controllate dalla medesima controllante e/o terze ed incaricate dalla stessa Società, relativamente ai punti di prelievo oggetto del presente Contratto, provvederà/provvederanno a stipulare per conto del Cliente il contratto di trasporto con il Distributore locale e il contratto di dispacciamento con Terna. A tal fine il Cliente conferisce sin d'ora mandato senza rappresentanza ex art. 1705 e senza obbligo di rendiconto in deroga all'art. 1713 del Codice Civile alla Società, attribuendole i seguenti poteri esercitabili in via alternativa:

- facoltà di conferire a sua volta mandato con rappresentanza a società controllata dalla stessa e/o controllata dalla medesima controllante e/o terze, affinché quest'ultima agisca in nome e per conto della Società per la stipulazione di uno o più dei suddetti contratti, nonché di revocare e sostituire la stessa;
- facoltà di stipulare i predetti contratti, sia congiuntamente che disgiuntamente, con altra/e società controllate dalla stessa e/o controllate dalla medesima controllante ed incaricate dalla stessa Società;
- facoltà di incaricare direttamente altra/e società dalla stessa controllate e/o controllate dalla medesima controllante e/o terze, per la stipulazione dei predetti contratti in nome proprio e per conto del Cliente.

##### **6.2 Gratuità mandato e impegni del Cliente**

Il mandato deve intendersi a titolo gratuito e senza obbligo di rendiconto in deroga all'art. 1713 del Codice Civile. Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione ed a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra. Il Cliente dichiara di non avere obbligazioni insolute relative a precedenti contratti di somministrazione, trasporto e dispacciamento. Il Cliente autorizza sin d'ora la Società a richiedere al Distributore locale competente i dati storici di consumo dell'energia elettrica relativi agli ultimi 12 (dodici) mesi di fornitura.

##### **6.3 Mandato alla connessione**

Con la sottoscrizione del presente Contratto il Cliente conferisce alla Società il Mandato all'espletazione delle pratiche di Connessione per tutti i punti di prelievo oggetto del presente Contratto.

Il Cliente si impegna inoltre a rilasciare alla Società su richiesta della stessa, o di società dalla stessa incaricate, la dichiarazione di interesse e/o il mandato esclusivo ed irrevocabile e senza obbligo di rendiconto in deroga all'art. 1713 del Codice Civile per assegnazione di capacità di interconnessione con l'estero, su base annua e/o per periodi temporali inferiori.

## 6.4 Richieste di esecuzione di prestazioni

Le richieste di esecuzione di prestazioni relative a servizi inerenti alla connessione dei siti alla rete elettrica di cui al TIQE verranno inoltrate al Distributore competente dalla Società, con addebito ai Clienti dei costi previsti dal TIC e di eventuali contributi in quota fissa, nella misura prevista dal TIV, per tali attività.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, voltura e subentro, variazione di potenza di un sito già attivo. La Società cesserà di dare corso alle richieste del Cliente alla data di cessazione per qualsivoglia causa del Contratto.

## 6.5 Revoca del mandato

Il Cliente ha la facoltà di revocare il Mandato alla connessione conferito alla Società relativamente ai soli punti di prelievo connessi alla rete ad un livello di tensione diverso dalla bassa. Tale revoca dovrà essere comunicata alla Società in forma scritta mediante raccomandata A/R.

## Art. 7 - Oneri di sistema.

Gli oneri di sistema (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le componenti tariffarie A, UC e MCT) e le eventuali maggiorazioni e/o voci aggiuntive stabilite dall'Autorità si intendono a carico del Cliente.

## Art. 8 - Modalità di fatturazione e pagamento

### 8.1 Periodicità di fatturazione

La fatturazione dei consumi dell'energia elettrica avrà periodicità mensile o bimestrale, come previsto dalla normativa vigente, ed avverrà sulla base dei dati analitici relativi ai consumi dello stesso, sempre che tali dati siano resi disponibili alla Società dal Distributore.

### 8.2 Fatturazione in acconto dei consumi

Nel caso in cui i dati non siano resi disponibili dal Distributore in tempo utile per la fatturazione, la Società si riserva la possibilità di fatturare in acconto i consumi e il corrispettivo di trasporto mensile stimati a partire dall'anno precedente ovvero, se questi non sono disponibili, sulla base dei dati di consumo previsionali comunicati dal Cliente in sede di stipula del contratto. Al ricevimento delle fatture emesse dal Distributore per il servizio di trasporto, la Società provvederà ad effettuare gli eventuali conguagli addebitando, relativamente al servizio di trasporto, i costi imputati dal Distributore stesso.

### 8.3 Modalità di fatturazione in caso di sostituzione del gruppo di misura

Qualora, in corso di vigenza del Contratto, si dovesse verificare la sostituzione del gruppo di misura del Cliente, i consumi successivi verranno fatturati al Cliente in base ai dati forniti dal nuovo gruppo di misura.

### 8.4 Addebito di oneri e/o corrispettivi e/o costi aggiuntivi stabiliti dall'AEEGSI

Eventuali oneri e/o corrispettivi e/o costi aggiuntivi stabiliti dall'AEEGSI e/o applicati dal Distributore e di competenza del Cliente (quali ad esempio i costi relativi a spostamenti, modifiche od integrazioni delle caratteristiche del punto di consegna dell'energia) verranno addebitati dalla Società allo stesso nella prima fattura utile.

### 8.5 Trasparenza della fattura

La fattura dei consumi dell'energia elettrica, comunemente chiamata bolletta, riporta tutti i dati e le informazioni stabilite dalla Direttiva per l'armonizzazione e la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi (Allegato A alla delibera ARG/com 202/09 del 28.12.2009 e successive modifiche ed integrazioni), quali quelle atte ad individuare il Cliente, i periodi di riferimento, le letture, i consumi, gli acconti, i prezzi applicati, le imposte ed ogni altra voce che incide nella determinazione del corrispettivo da pagare.

## Art. 9 - Pagamenti, morosità del Cliente e sospensione della fornitura

9.1 Il pagamento della fattura deve essere effettuato a mezzo di versamento su c/c postale, di addebito automatico su c/c bancario o postale oppure con altra forma autorizzata dalla Società indicata nel documento.

9.2 Il termine di scadenza per il pagamento non può essere inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura.

9.3 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 della Società, salvo espresso accordo scritto tra le Parti.

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

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

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

9.7 La Società, in caso di mancato pagamento delle fatture energia elettrica entro i termini stabiliti - in conformità alla delibera ARG/elt 4/08 del 25.01.2008 e successive modifiche ed integrazioni - ai fini della costituzione in mora del Cliente e ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile - invierà allo stesso una comunicazione scritta, a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, indicante il termine ultimo entro cui questi deve provvedere al pagamento. Tale termine non potrà essere inferiore a 15 (quindici) giorni solari dalla data di invio della relativa raccomandata ovvero, nel caso di trasmissione tramite posta elettronica certificata, a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento, da parte della Società, della ricevuta di avvenuta consegna della comunicazione o, infine, a 20 (venti) giorni solari decorrenti dall'emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora la Società non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata.

In tal ultimo caso, la data di consegna al vettore postale della comunicazione di costituzione in mora non potrà essere superiore a 3 (tre) giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della stessa, ferma restando la facoltà della società di consegnare la comunicazione al vettore postale entro un termine non superiore a 5 (cinque) giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di pagamento di 20 (venti) giorni solari sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato ed il termine minimo di 3 (tre) giorni lavorativi.

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

Ove si protragga l'insolvenza, decorsi 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del suddetto termine ultimo di pagamento, la Società potrà procedere ad avviare le attività previste dal Titolo II dell'allegato A alla delibera ARG/elt 4/08 del 25.01.2008, in particolare, richiedendo al Distributore, con riferimento ai punti di consegna disalimentabili, la sospensione della fornitura per uno o più punti di prelievo, fatta salva ogni altra azione per il recupero del credito e, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito.

Nel caso di Clienti finali connessi in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del Contatore, prima della sospensione della fornitura, l'impresa di distribuzione è tenuta ad effettuare una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile e, decorsi 10 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura.

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

Nel caso di Clienti qualificabili come non disalimentabili, ai sensi della delibera ARG/elt 4/08 del 25.01.2008, il suddetto termine ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile decorre dal termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora.

La Società in caso di sospensione per morosità, potrà addebitare al Cliente il contributo di disattivazione e riattivazione della fornitura, nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità.

## Art. 10 - Garanzie di pagamento

10.1 Al Cliente, all'atto della sottoscrizione del Contratto, potrà essere chiesto di corrispondere, a titolo di garanzia delle obbligazioni assunte, un deposito cauzionale, nella misura stabilita dalla Società e comunque correlata all'entità della somministrazione, secondo quanto previsto dalle disposizioni dell'Autorità in materia.

10.2 Il Cliente Non Domestico alimentato in tensione diversa dalla bassa, qualora la Società a suo insindacabile giudizio lo richieda, si impegna a far rilasciare da un primario istituto di credito o assicurativo almeno 15 (quindici) giorni prima della data di inizio della somministrazione, ovvero in qualunque momento durante la vigenza del Contratto, previa comunicazione scritta che fisserà un termine di 15 (quindici) giorni per procurarne il rilascio, garanzia bancaria o assicurativa in favore della Società, per un importo complessivo fino ad un ammontare massimo di 4 (quattro) mesi di fornitura calcolato sulla base dei consumi medi mensili previsti dal Contratto.

10.3 La garanzia di cui all'art. 10.2, qualora richiesta, resterà in vigore per tutta la durata del presente Contratto e per i successivi 3 (tre) mesi. In caso di escussione da parte della Società di detta garanzia, il Cliente dovrà provvedere a reintegrarla entro 5 (cinque) giorni lavorativi.

10.4 In caso di mancato rilascio della predetta garanzia da parte del Cliente entro i termini previsti, la Società ha facoltà di non dare corso alla somministrazione ovvero sospenderla o di avvalersi della clausola risolutiva espressa ai sensi e per gli effetti del successivo art.11.

## Art. 11 - Clausola risolutiva espressa

11.1 Ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, il Contratto si intenderà risolto, su semplice dichiarazione da parte della Società, nei seguenti casi:

- inizio di una azione o di un procedimento per la messa in liquidazione del Cliente;
- interruzione o sospensione dell'attività produttiva del Cliente;
- istanza o inizio di una procedura concorsuale del Cliente;
- insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti. In tali ipotesi, fermo restando l'impegno della Società di recedere tempestivamente dal Contratto di Trasporto e dal Contratto di Dispacciamento, sono posti a carico del Cliente gli eventuali corrispettivi che il Distributore o il Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale dovessero pretendere dalla Società a seguito del recesso anticipato, salvo il risarcimento di ulteriori danni;
- ricevimento da parte della Società della comunicazione della compagnia di assicurazione o bancaria, con la quale la stessa segnala il venir meno anche parziale della copertura assicurativa o bancaria di cui all'art. 2.3 del Contratto, ivi incluso il declassamento della posizione individuale del Cliente, per ragioni imputabili a mutate condizioni economiche e/o finanziarie del Cliente;
- impossibilità di procedere alla somministrazione di energia a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili alla Società, senza che ciò implichi alcuna responsabilità della Società nei confronti del Cliente;
- mancato pagamento di fatture relative ad un altro Contratto, eventualmente in vigore, o che sia stato in vigore, tra il Cliente e/o i singoli Punti di Prelievo del Cliente e la stessa Società ovvero tra il Cliente e/o i Punti di Prelievo del Cliente e una qualunque altra società controllata dalla Società o a quest'ultima collegata;
- mancato rispetto degli impegni di cui all'art. 5.2;
- condizioni di sicurezza mancanti;
- il Contatore sia stato dolosamente alterato o manomesso;
- il Cliente non metta in condizione la Società o il Distributore di accedere al contatore per effettuare la lettura o svolgere altre operazioni di manutenzione;
- mancato pagamento di una o più fatture ovvero mancato versamento del deposito cauzionale o mancata prestazione di garanzia equivalente, laddove sia stato previsto;
- mendaci dichiarazioni rese dal Cliente ovvero, nell'ambito dei controlli che la Società è tenuta ad eseguire a campione per verificare la veridicità delle stesse, mancata presentazione/esibizione da parte del Cliente della documentazione richiestagli, a tal fine, dalla Società.

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

11.3 In tutti i casi di inadempimento previsti dal precedente art. 11.1 la Società avrà diritto, sia che eserciti la risoluzione del Contratto sia che non la eserciti, di richiedere il pagamento degli importi eventualmente dovuti dal Cliente, degli interessi moratori e dei danni.

11.4 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere dal Contratto senza preavviso né indennizzo alcuno, in caso di forza maggiore, quale definita nel successivo art. 12. In tal caso, prima di esercitare tale facoltà, le Parti devono compiere ogni sforzo per ricercare una possibile soluzione.

**11.5** In caso di risoluzione del Contratto di Trasporto o del Contratto di Dispacciamento, il Contratto si risolve di diritto.

## **Art. 12 - Forza maggiore**

**12.1** Le Parti non sono tra loro responsabili per qualsiasi inadempimento dovuto a causa di forza maggiore o comunque da qualsiasi causa al di fuori del controllo delle stesse.

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

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

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

## **Art. 13 - Cessione**

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

## **Art. 14 - Inserimento automatico di condizioni imposte da leggi e provvedimenti delle autorità competenti**

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

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

**14.2** Qualora i contenuti imposti dagli eventuali provvedimenti di cui al punto precedente, non fossero suscettibili di inserimento automatico nel Contratto, le Parti provvedono di comune accordo a formulare le clausole integrative o modificative al fine di ottemperare ai provvedimenti di cui sopra.

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

**15.1** Fatto salvo quanto previsto all'art. 14.1, la Società si riserva di modificare unilateralmente per "giustificato motivo" le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche.

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

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

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

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

Tali variazioni dovranno comunque essere fatte nel rispetto delle norme poste dall'AEEGSI a tutela dei Clienti. Ai sensi dell'art. 12.3 del Codice di condotta commerciale la comunicazione delle variazioni unilaterali dovrà contenere, tra l'altro, per ciascuna delle modifiche proposte, le seguenti informazioni: a) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta; b) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; c) la decorrenza della variazione proposta; d) i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri.

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

**15.2** In deroga all'art. 15.1 il Cliente Non Domestico alimentato in tensione diversa dalla bassa prende atto e accetta che la Società, almeno un mese prima della scadenza annuale, possa rivedere i corrispettivi di vendita dell'energia provvedendo a comunicarglieli a mezzo raccomandata A/R, affinché questi possa eventualmente esercitare il diritto di recesso entro 10 giorni dalla data di ricezione della comunicazione. Ove il recesso del Cliente Non Domestico alimentato in tensione diversa dalla bassa non pervenga nel termine su indicato, il Contratto si intenderà rinnovato per l'anno successivo alle nuove condizioni prospettate.

## **Art. 16 - Registrazione**

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

## **Art. 17 - Riservatezza**

Durante il periodo di durata del Contratto e per i 2 (due) anni successivi alla scadenza e/o anticipata risoluzione per qualsiasi motivo dello stesso, ciascuna Parte si impegna a non divulgare informazioni relative al Contratto stesso se non con espresso consenso dell'altra, salvo i dati, le informazioni e le notizie che per loro natura devono essere divulgati o comunicati a terzi al fine di eseguire o perfezionare gli adempimenti connessi ai servizi oggetto del Contratto.

## **Art. 18 - Modifiche**

Eventuali modifiche al Contratto, diverse da quelle di cui all'art. 15, potranno essere concordate dalle Parti solo per iscritto.

## **Art. 19 - Comunicazioni**

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

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

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

## **Art. 20 - Livelli specifici e generali di qualità, indennizzi automatici e Protocolli di autoregolazione**

**20.1** La Società si impegna a rispettare i livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'Autorità e a corrispondere al Cliente gli indennizzi automatici previsti per il loro mancato rispetto, per quanto di competenza.

**20.2** La Società, nei casi previsti, provvederà entro il 30 giugno di ogni anno 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, ivi compresi gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina dettata per la costituzione in mora e richiesta di sospensione della fornitura per morosità, secondo quanto previsto dalla Delibera ARG/elt 4/08 del 25.01.2008.

In base a quanto previsto all'art. 3.5 dell'allegato A alla Deliberazione ARG/elt 4/08 del 25.01.2008, la Società è tenuta a corrispondere al Cliente finale un indennizzo automatico per un importo pari ad Euro 30 (trenta) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora e pari ad Euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza, nonostante, alternativamente: 1) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2) il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio; 3) il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice della sospensione della fornitura.

**20.3** Qualora la Società - ai sensi della Delibera AEEGSI 153/2012/R/com del 19.04.2012 e successive modifiche ed integrazioni ("Adozione di misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti ed attivazioni non richiesti di energia elettrica e/o di gas naturale") - singolarmente o in forma congiunta, si doti di un Protocollo di autoregolazione volontaria in materia di contratti ed attivazioni non richiesti, che preveda l'applicazione di procedure ulteriori rispetto agli adempimenti in materia già previsti dalla regolazione dell'Autorità, l'adozione di tale protocollo sarà comunicata al Cliente in fase preliminare alla conclusione del Contratto. I contenuti del protocollo saranno inoltre indicati nel sito internet della Società con adeguata evidenza.

## **Art. 21 - Elezione di domicilio, Reclami e Richieste di Informazioni, Conciliazione paritetica e Foro competente**

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

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

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

Se non viene utilizzato l'apposito modulo messo a disposizione dalla Società, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; il servizio a cui si riferisce il reclamo (nel caso specifico energia elettrica).

Nel caso in cui il Contratto sia stato concluso in luogo diverso dai locali commerciali della Società o attraverso forme di comunicazione a distanza, il Cliente che ritenga di essere stato oggetto di un Contratto o di una attivazione non richiesta - ai sensi della Delibera AEEGSI 153/2012/R/com del 19.04.2012 e successive modifiche ed integrazioni ("Adozione di misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti ed attivazioni non richiesti di energia elettrica e/o di gas naturale") - non appena lo riscontrerà (e comunque non più tardi di 30 (trenta) giorni solari dalla data in cui ne ha avuto effettiva conoscenza), può inviare alla Società un "reclamo per contratto non richiesto".

Per data in cui ne ha avuto conoscenza si intende:

- il decimo giorno solare successivo alla data in cui il Venditore ha inviato la conferma del contratto, e ciò anche nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali qualora la conferma venga inviata successivamente alla conclusione del contratto stesso;
- la data di scadenza del pagamento della prima bolletta emessa dal Venditore non richiesto, nei casi diversi dal precedente alinea.

Al reclamo dovrà essere allegata copia della documentazione attestante la data di conoscenza del contratto non richiesto o dell'attivazione non richiesta (ad esempio, una copia della bolletta). In caso di reclamo per contratto non richiesto, la Società non potrà dar corso alla sospensione della fornitura per morosità fino alla definizione della controversia.

La Società non potrà altresì dar corso alla sospensione della fornitura per morosità, ai sensi della Delibera ARG/elt 04/2008 del 25.01.2008 e successive modifiche ed integrazioni, nel caso in cui non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto relativo alla ricostruzione dei consumi, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal Distributore competente.

**21.3** Il Cliente, inoltre, potrà ricorrere gratuitamente alla procedura di Conciliazione paritetica per la risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti il Contratto, che dovessero insorgere nel corso della fornitura. Tale procedura potrà essere attivata dal Cliente solo a seguito della mancata risposta da parte della Società ad un reclamo scritto o nel caso in cui non venga ritenuta soddisfacente la risposta ricevuta. Il Regolamento e la relativa Istanza di conciliazione sono disponibili presso gli sportelli e sul sito internet [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it).

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

## **Art. 22 - Disposizioni finali**

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

**22.2** Per quanto non contemplato dalle presenti Condizioni Generali, valgono le disposizioni di legge.

# INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI “CLIENTI – CONTRATTI DI FORNITURA” AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO N. 196 DEL 30 GIUGNO 2003

## - Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei Dati personali -

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

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

### **A) FINALITA'**

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

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

### **B) MODALITA' DEL TRATTAMENTO**

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

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

### **C) NATURA DEL CONFERIMENTO E CONSEGUENZE DELL'EVENTUALE RIFIUTO**

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

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

### **D) SOGGETTI CHE POTRANNO VENIRE A CONOSCENZA DEI SUOI DATI**

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

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

### **E) DURATA DEL TRATTAMENTO**

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

### **F) DIRITTI DELL'INTERESSATO**

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

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

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

### **G) TITOLARE E RESPONSABILE**

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

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

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

### **EstEnergy S.p.A.**

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di AcegasApsAmga S.p.A. - Sede Legale: 34121 Trieste - Via dei Rettori, 1 - Capitale Sociale Euro 1.718.096,00 i.v.

Cod. Fisc. e Partita Iva n. 00997630322 - R.E.A. n. 116591 - C.C.I.A.A. Trieste - T +39 040 2424800 - F +39 049 2049173 - I [www.estenergy.it](http://www.estenergy.it) - E-mail [info@estenergy.it](mailto:info@estenergy.it)

Sedi commerciali: 34121 Trieste - Via dei Rettori, 1 - Fax +39 040 2424259 - 35131 Padova - Passaggio Saggini, 3 - Fax +39 049 2049173 - N. Verde Servizio Clienti 800 046 200

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI IN RELAZIONE A CONTRATTI DI FORNITURA "NON DISCONNETTIBILI" AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO N. 196 DEL 30 GIUGNO 2003

- Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei Dati personali -

Preg.mo Signor/Gent.ma Signora,

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

**Ad integrazione dell'informativa già in suo possesso, La informiamo altresì che:**

- tra i soggetti che potranno venire a conoscenza dei Suoi dati vi sono anche **Organismi sanitari**.
- In relazione al contratto di fornitura in essere tra Lei ed il Titolare, questi potrà raccogliere e trattare dati idonei a rivelare lo stato di salute. Il trattamento si rende necessario ai sensi di quanto previsto dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 28 dicembre 2007 n. 29998 e dalla Deliberazione 6 agosto 2008 ARG/elt 117/08 e verrà svolto dal Titolare nei limiti, per le finalità e con le modalità di cui all'Autorizzazione Generale n. 2/2011 al trattamento dei dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale 24 giugno 2011 (in G.U. n. 162 del 14 luglio 2011) e ss.mm.ii.

### ALLEGATO -

#### ARTICOLO 7 D. LGS. 196/03 (DIRITTO DI ACCESSO AI DATI PERSONALI ED ALTRI DIRITTI) -

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

#### **EstEnergy S.p.A.**

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

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

Ai sensi dell'art. 40 della delibera dell'AEEGSI ARG/com 164/08 del 18/11/2008 e successive modifiche ed integrazioni (Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale), si comunicano di seguito i livelli di qualità commerciale del servizio vendita dell'energia elettrica in vigore, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali livelli di qualità da parte di **EstEnergy S.p.A.** relativo all'anno **2015**.

### Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita e grado di rispetto di EstEnergy

Tipo prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione	Grado di rispetto 2015	Tempo medio 2015
Risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	<b>99,6%</b>	<b>18,8 giorni solari</b>
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	/	/
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	<b>100,0%</b>	<b>4,3 giorni solari</b>

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità di cui sopra è prevista la corresponsione al Cliente, in occasione della prima fatturazione utile (comunque massimo entro 8 mesi), di un indennizzo automatico base pari a **20,00 Euro** (che può raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione).

### Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita e grado di rispetto di EstEnergy

Tipo prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto 2015
Risposta motivata a richieste scritte di informazioni comunicata entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	<b>61,8%</b>
Risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo di 40 giorni solari	95%	/

#### **EstEnergy S.p.A.**

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

## Informativa sulle agevolazioni fiscali

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

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

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

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

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

Sono invece **esenti**:

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

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

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

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

### **EstEnergy S.p.A.**

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