

**PROPOSTA CONTRATTUALE PER L'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI ENERGETICI**

numero .....

Gentile Sig./Sig.ra

EstEnergy S.p.A. propone l'attivazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale per usi domestici, secondo i termini previsti nella presente Proposta e negli allegati che ne costituiscono parte integrante: "Offerta economica EstEnergy per i servizi energetici", "Condizioni generali di contratto" (MOD\_MF\_EST\_CGC\_25\_10).

**DATI ANAGRAFICI**

 Cognome ..... Nome .....  
 Nato a ..... il ..... Codice Fiscale .....  
 Tipo e n° documento ..... Emesso da ..... In data .....  
 Indirizzo di residenza ..... Comune ..... Provincia ..... CAP .....  
 Telefono ..... Cellulare ..... indirizzo e-mail .....  
 Indirizzo PEC .....  
 Codice Cliente ..... Codice Conto Contrattuale .....

**CARATTERISTICHE DEL PUNTO DI FORNITURA - GAS NATURALE**

data di attivazione\* .....

 Denominazione Offerta ..... Profilo ..... Codice Convenzione .....  
 Promozione: .....  
 Bonus: .....  
 PDR (Punto di Riconsegna) ..... Fornitura presso ..... ☐ Sì ☐ No (Se "NO", indicare indirizzo di fornitura)  
 indirizzo di residenza .....  
 Indirizzo di fornitura ..... Comune ..... Provincia ..... CAP .....  
 Matricola contatore .....  
 Consumo annuo (Smc/anno) .....  
☐ Riscaldamento (C1) ☐ Uso condizionamento (C4)  
☐ Uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria (C2) ☐ Uso condizionamento + Riscaldamento (C5)  
☐ Riscaldamento + uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria (C3)

\* La data di attivazione riportata potrebbe variare. L'eventuale diversa data di attivazione sarà comunicata tramite mail o SMS.

**CARATTERISTICHE DEL PUNTO DI FORNITURA - ENERGIA ELETTRICA**

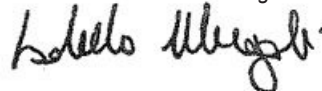
data di attivazione\* .....

 Denominazione Offerta ..... Profilo .....  
 POD (Punto di Prelievo) ..... Codice Convenzione .....  
 Promozione: .....  
 Bonus: .....  
 Potenza impegnata (kW) ..... Consumo annuo (kWh/anno) ..... Fornitura presso ..... ☐ Sì ☐ No (Se "NO", indicare indirizzo di fornitura)  
 indirizzo di residenza .....  
 Indirizzo di fornitura ..... Comune ..... Provincia ..... CAP .....

\* La data di attivazione riportata potrebbe variare. L'eventuale diversa data di attivazione sarà comunicata tramite mail o SMS.

Amministratore Delegato

Dott.ssa Isabella Malagoli



Spett.le Società erogatrice del servizio

Il sottoscritto accetta la proposta di EstEnergy S.p.A. di attivazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale per usi domestici, secondo i termini previsti nella Proposta e negli allegati che ne costituiscono parte integrante: "Offerta economica EstEnergy per i servizi energetici", "Condizioni generali di contratto" (MOD\_MF\_EST\_CGC\_25\_10).

riferimento proposta numero .....

**DATI ANAGRAFICI**

 Cognome ..... Nome .....  
 Nato a ..... il ..... Codice Fiscale .....  
 Tipo e n° documento ..... Emesso da ..... In data .....  
 Indirizzo di residenza ..... Comune ..... Provincia ..... CAP .....  
 Telefono ..... Cellulare ..... indirizzo e-mail .....  
 Indirizzo PEC .....  
 Codice Cliente ..... Codice Conto Contrattuale .....

**CARATTERISTICHE DEL PUNTO DI FORNITURA - GAS NATURALE**

data di attivazione\* .....

 Denominazione Offerta ..... Profilo ..... Codice Convenzione .....  
 Promozione: .....  
 Bonus: .....  
 PDR (Punto di Riconsegna) ..... Fornitura presso .....  
 indirizzo di residenza ..... (Se "NO", indicare  
 indirizzo di fornitura)  
 Indirizzo di fornitura ..... Comune ..... Provincia ..... CAP .....  
 Matricola contatore .....  
 Consumo annuo (Smc/anno) .....  
☐ Riscaldamento (C1) ☐ Uso condizionamento (C4)  
☐ Uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria (C2) ☐ Uso condizionamento + Riscaldamento (C5)  
☐ Riscaldamento + uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria (C3)

\* La data di attivazione riportata potrebbe variare. L'eventuale diversa data di attivazione sarà comunicata tramite mail o SMS.

**CARATTERISTICHE DEL PUNTO DI FORNITURA - ENERGIA ELETTRICA**

data di attivazione\* .....

 Denominazione Offerta ..... Profilo .....  
 POD (Punto di Prelievo) ..... Codice Convenzione .....  
 Promozione: .....  
 Bonus: .....  
 Potenza impegnata (kW) ..... Consumo annuo (kWh/anno) ..... Fornitura presso .....  
 indirizzo di residenza ..... (Se "NO", indicare indirizzo  
 di fornitura)  
 Indirizzo di fornitura ..... Comune ..... Provincia ..... CAP .....

\* La data di attivazione riportata potrebbe variare. L'eventuale diversa data di attivazione sarà comunicata tramite mail o SMS.

**RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DURANTE IL PERIODO DI RECESSO**

Il Cliente chiede espressamente che la fornitura venga attivata durante il periodo per esercitare il diritto di ripensamento (14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto ovvero di 30 giorni dalla conclusione del contratto concluso nel contesto di una visita non richiesta presso l'abitazione del Cliente). Il Cliente riconosce che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito (cioè una volta avviata la fornitura o una volta applicate le condizioni del nuovo contratto), non potrà più esercitare il diritto di ripensamento.

Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe:

- essere garantita, laddove non ancora avviata, dal precedente venditore qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto o dagli esercenti il servizio di ultima istanza competente per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà del cliente;
- essere avviata da EstEnergy S.p.A. per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà del cliente.

Trova altresì applicazione l'art. 5.7 delle Condizioni Generali di Contratto.

Il Cliente conferma di aver ricevuto le informazioni relative alle conseguenze dell'esercizio della facoltà di chiedere l'esecuzione anticipata prima del decorso del termine per il ripensamento.

Data ..... Firma del Cliente .....

**RECESSO PER CAMBIO FORNITORE**

Il Cliente rilascia a EstEnergy S.p.A. apposita procura a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto di fornitura in essere con l'attuale Fornitore di Gas e/o di energia elettrica.

Una volta trascorso - ove previsto - il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento da parte del Cliente, il recesso oggetto della presente procura avrà effetto secondo quanto previsto dalla normativa.

Data ..... Firma del Cliente .....

**Comunicazioni relative a variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali, evoluzioni automatiche e rinnovi delle condizioni economiche con modifica delle condizioni stesse**

Il Cliente accetta di ricevere tramite posta ordinaria o posta elettronica le comunicazioni relative alle variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali e ai rinnovi delle condizioni economiche con modifica delle condizioni medesime.

Il Cliente accetta altresì di ricevere le comunicazioni relative alle evoluzioni automatiche in bolletta, tramite le modalità previste a tal fine, oppure tramite lettera inviata via posta ordinaria o via mail.

Data .....

Firma del Cliente .....

**TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il Cliente dichiara di aver preso visione dell'informativa redatta ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 e conferisce/nega il consenso alle seguenti attività:

- effettuazione di contatti telefonici e comunicazioni elettroniche per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale o, comunque, per finalità promozionali (lettera e. delle "Finalità")

☐ Sì ☐ No

- svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato, dallo stesso manifestate anche attraverso l'utilizzo delle *digital properties* del Titolare, al fine di offrire prodotti e servizi in linea con il profilo dell'interessato stesso, (lettera f. delle "Finalità")

☐ Sì ☐ No

Data .....

Firma del Cliente .....

**SOTTOSCRIZIONE PER ACCETTAZIONE**

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del C.C. si approvano specificamente i seguenti artt. delle Condizioni generali di contratto: Art.2) Conclusione del Contratto; Art.3) Oggetto - Efficacia e Durata del contratto - Caratteristiche del punto di fornitura; Art.5) Recesso unilaterale e diritto di ripensamento; Art.6) Condizioni economiche; Art.7) Modalità di calcolo dei consumi; Art.8) Fatturazione e pagamenti; Art.9) Morosità e sospensione della fornitura per ritardato pagamento; Art.10) Interessi di mora e ulteriori spese; Art.11) Utilizzo dei servizi energetici e divieto di rivendita; Art.12) Consumi abusivi e sospensione della fornitura; Art.13) Irregolare funzionamento del gruppo di misura; Art.14) Interruzioni e irregolarità del servizio; Art.15) Sospensione della fornitura e risoluzione di diritto del contratto; Art.16) Reclami e richieste di informazioni; Art.17) Legge applicabile e Foro competente; Art.21) Aggiornamento delle clausole contrattuali; Art.22) Disposizioni Generali.

Data .....

Firma del Cliente .....

## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

### CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

#### ART. 1 - DEFINIZIONI

1.1 Ai fini del presente Contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **"ARERA"**: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, autorità amministrativa indipendente che regola e disciplina il settore elettrico e del gas naturale, istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- **"Addebito Diretto SEPA"**: è un servizio di incasso basato sulla sottoscrizione da parte del Cliente di un'autorizzazione ad addebitare direttamente il conto corrente (mandato) ed attivato da EstEnergy S.p.A. che - a seguito del mandato firmato dal proprio cliente - avvia la riscossione delle somme dovute attraverso la propria Banca (introdotta dal Regolamento Europeo n. 260/2012 - *che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro e che modifica il regolamento (CE) n. 924/2009* - pubblicato nella GU del 30 marzo 2012);
- **"Accettazione della proposta contrattuale per l'attivazione dei servizi energetici"**: è il documento con il quale il Cliente accetta l'attivazione della fornitura dei servizi energetici proposta da EstEnergy S.p.A.;
- **"Bolletta sintetica"**: è il documento che viene reso disponibile periodicamente al Cliente e che riporta le informazioni relative ai consumi del Cliente, agli importi fatturati, alle modalità di pagamento, nonché altre informazioni utili per la gestione del contratto di fornitura;
- **"Bolletta sintetica di chiusura"**: è la bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o gas in essere tra EstEnergy S.p.A. e il Cliente e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal Cliente finale;
- **"Bolletta sintetica di periodo"**: è ogni bolletta successiva alla prima emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra venditore e Cliente finale;
- **"Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità"**: azione finalizzata alla sospensione temporanea del servizio di distribuzione consistente nella chiusura da remoto o in loco del Punto di Riconsegna;
- **"Cliente"**: è la persona fisica, che acquista il gas naturale e/o l'energia elettrica oggetto del presente Contratto per uso esclusivamente domestici;
- **"Cliente domestico vulnerabile"**: è il cliente domestico che soddisfa almeno una delle seguenti condizioni:
  - si trova in condizioni economicamente svantaggiate o versa in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita, ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 4 agosto 2017, n. 124;
  - presso cui sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita;
  - rientra tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104;
  - le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse;
  - le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
  - di età superiore ai 75 anni;
- **"Cliente gas vulnerabile"**: è la persona fisica che acquista il gas naturale oggetto del presente Contratto per uso esclusivamente domestici e che soddisfa almeno una delle seguenti condizioni:
  - si trovi in condizioni economicamente svantaggiate come definite dall'articolo 1, comma 75 della Legge Concorrenza 124/17 (ad esempio, gli aventi diritto al bonus sociale per disagio economico);
  - sia un soggetto con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3);
  - le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
  - abbia un'età superiore ai 75 anni.
- **"Consumatore"**: è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;
- **"Cliente buon pagatore"**: è il Cliente finale che ha pagato entro i termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio;
- **"Conferma del contratto"**: è, nel caso dei contratti conclusi attraverso forme di comunicazione a distanza, la comunicazione e/o documentazione fornita, anche mediante supporto durevole, dal venditore al Cliente finale al fine di acquisire un consenso informato in relazione alla conclusione del contratto da parte del Cliente finale;
- **"Consumi effettivi"**: sono i consumi di energia elettrica e/o gas attribuiti sulla base delle letture rilevate dal gruppo di misura ubicato presso il punto di fornitura nella titolarità del Cliente;
- **"Contratto"**: il presente Contratto di somministrazione di gas e/o energia elettrica al Cliente, concluso nei e/o fuori dei locali commerciali di EstEnergy S.p.A. o attraverso forme di comunicazione a distanza;
- **"Contratto a distanza"**: qualsiasi Contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del Contratto, compresa la conclusione del Contratto stesso (a titolo esemplificativo, attraverso via telefono o internet);
- **"Contratto concluso nei locali commerciali di EstEnergy S.p.A."**: qualsiasi Contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso presso lo Sportello Clienti di EstEnergy S.p.A.;
- **"Contratto concluso fuori dei locali commerciali di EstEnergy S.p.A."**: qualsiasi Contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso fuori dalla sede o dagli uffici commerciali di EstEnergy S.p.A. (a titolo esemplificativo, presso la propria abitazione o in un centro commerciale);
- **"Contratto di dispacciamento"**: Contratto stipulato con Terna S.p.A., per l'erogazione del servizio di dispacciamento e per la regolazione delle relative partite economiche;
- **"Contratto di Distribuzione"**: Contratto stipulato con il Distributore per l'erogazione del servizio di distribuzione sulla rete locale e la regolazione delle relative partite economiche;
- **"Distributore elettrico"**: è il soggetto esercente in regime di concessione l'attività di distribuzione locale di energia elettrica, alla cui rete è connesso il punto di prelievo del Cliente;
- **"Distributore Gas"**: è il soggetto esercente l'attività di trasporto locale del gas attraverso reti di gasdotti locali per la consegna al Cliente;

- **"Elementi di Dettaglio"**: sono le informazioni di dettaglio, contenute nella bolletta, relative agli importi fatturati, con l'indicazione dei prezzi unitari applicati per ogni voce di spesa e delle relative quantità, rese disponibili da EstEnergy S.p.A. su richiesta del Cliente;
- **"Fasce orarie"**: sono le seguenti fasce orarie, così come definite nella tabella 6 del TIV: F1 nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:00; F2 nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 8:00 e dalle ore 19:00 alle ore 23:00 e nei giorni di sabato dalle ore 7:00 alle ore 23:00; F3 nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 00:00 alle ore 7:00 e dalle ore 23:00 alle ore 24:00 e nei giorni di domenica e festivi tutte le ore della giornata.
- **"Fatturazione anomala di consumi"**: si definisce anomala la bolletta o la somma delle bollette, successiva/e ad un blocco di fatturazione o relativa/e al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emessa/e con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il cliente dalla regolazione e di importo superiore al 150% dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi nei seguenti casi: a) basata su dati di misura rilevati o stimati che faccia seguito ad altre bollette basate su dati rilevati o stimati; b) contenente ricalcoli qualora sia intervenuta una modifica dei dati di misura per lettura precedentemente errata o per ricostruzione dei consumi; c) contenente ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate; d) emessa successivamente ad un blocco di fatturazione; e) emessa per prima successivamente all'attivazione della fornitura, con valori anomali rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente alla presentazione di un reclamo;
- **"Fornitura dei servizi energetici"**: è la fornitura di energia elettrica e/o di gas;
- **"Gas"**: gas naturale distribuito a mezzo di reti urbane;
- **"Glossario"**: è uno strumento rivolto al Cliente per rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle bollette di energia elettrica e gas, fornendo per ogni voce una semplice spiegazione;
- **"Gruppo di misura"**: è la parte dell'impianto di alimentazione del Cliente finale che serve per l'intercettazione, per la misura dell'energia elettrica e/o del gas e per il collegamento all'impianto interno del Cliente. Il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati;
- **"EstEnergy S.p.A."**: EstEnergy S.p.A., società autorizzata alla vendita di energia elettrica e gas dal Ministero dello Sviluppo Economico;
- **"Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna gas"** e **"Interruzione della fornitura di energia elettrica"**: azione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del Cliente;
- **"Offerta economica per i servizi energetici a mercato libero di EstEnergy S.p.A."** (di seguito denominata Offerta Economica): allegata al presente Contratto, contiene le condizioni economiche per la fornitura dei servizi energetici;
- **"Punto di riconsegna"** (d'ora in poi "PDR"): punto fisico in cui il gas viene consegnato dalla società di vendita e prelevato dal Cliente;
- **"Punto di prelievo"** (d'ora in poi "POD"): punto fisico in cui l'energia elettrica viene consegnata dalla società di vendita e prelevata dal Cliente;
- **"Parti"**: EstEnergy S.p.A. ed il Cliente definiti congiuntamente;
- **"Proposta contrattuale per l'attivazione dei servizi energetici"** (d'ora in poi "Proposta contrattuale"): è il documento con il quale EstEnergy S.p.A. propone al Cliente l'attivazione della fornitura dei servizi energetici;
- **"Recesso anticipato"**: il Cliente esercita il recesso prima della scadenza di un Contratto a tempo determinato e/o prima della scadenza del prezzo fisso previsto dall'Offerta Economica;
- **"Ricalcolo"**: ricalcolo di consumi o corrispettivi già fatturati in precedenti bollette, quando: si rendono disponibili le letture ed i relativi consumi effettivi a seguito di precedenti bollette basate su letture e consumi stimati; si verifica una modifica dei consumi dovuta, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore; si verifica una modifica dei prezzi applicati;
- **"Servizio di Conciliazione"**: è l'organismo istituito dall'Arera con deliberazione 260/2012/E/com del 21.06.2012, gestito in avvalimento dall'Acquirente Unico S.p.A., ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99 e del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, iscritto nell'Elenco degli Organismi ADR istituito dalla medesima Autorità ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del Consumo;
- **"Servizio di Default"**: è, in relazione al gas, il servizio funzionale a garantire il bilanciamento e la corretta contabilizzazione del gas prelevato senza titolo, fintanto che il Punto di fornitura non sia fisicamente disallineato o trovi un Fornitore;
- **"Servizio di maggior tutela"**: - "Cliente domestico vulnerabile": è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'art. 1, comma 2, della legge 3 agosto 2007, n. 125, G.U. n. 188 del 14 agosto 2007, riservato ai clienti finali domestici vulnerabili;
- **"Servizio di tutela della vulnerabilità del gas naturale"**: è il servizio che il Fornitore è tenuto ad offrire ai propri clienti vulnerabili, ai sensi dell'art. 2, comma 2-bis del decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, convertito con legge 21 settembre 2022, n. 142;
- **"Servizi Online e app My Hera"**: sono gli strumenti digitali di EstEnergy S.p.A. attraverso cui il Cliente può gestire in autonomia le proprie forniture (a titolo esemplificativo, può effettuare l'autolettura, consultare i consumi e l'archivio contratti e bollette, effettuare pagamenti online). Nel caso di "Contratti a distanza", la conclusione del Contratto comporta, nel caso in cui il Cliente abbia fornito un indirizzo e-mail, la pre-registrazione del Cliente a tali servizi.
- **"Switching"**: in relazione all'energia elettrica, è la variazione dell'utente del dispacciamento relativo ad uno o più punti di prelievo associati al Cliente finale e in relazione al gas è la variazione dell'utente della distribuzione relativo ad uno o più punti di riconsegna;
- **"SII"**: è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129;
- **"Sistema indennitario"**: è il sistema che garantisce un indennizzo al Fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a bollette che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 5 (cinque) mesi di erogazione della fornitura di gas naturale e/o di energia elettrica prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, disciplinato dal TISIND;
- **"Trattamento per fasce"**: è l'utilizzo delle rilevazioni e delle registrazioni effettuate



## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

da un misuratore elettronico messo in servizio per la valorizzazione nelle diverse fasce orarie dell'energia elettrica immessa e/o prelevata;

- **"Trattamento monorario"**: è l'utilizzo delle rilevazioni e delle registrazioni effettuate da un misuratore senza la valorizzazione nelle diverse fasce orarie dell'energia elettrica immessa e/o prelevata;

- **"Sportello/i Clienti"**: sono i punti di contatto sul territorio resi disponibili ai Clienti da EstEnergy S.p.A.;

- **"TERNA S.p.A."**: è la società che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell'art. 1, comma 1, del d.lgs 6 marzo 1999, n. 79;

- **"Codice del Consumo"**: è l'insieme delle norme di cui al Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (e successive modifiche e integrazioni);

- **Delibera Arera n. 200/99** (e successive modifiche e integrazioni) del 28 dicembre 1999, Direttiva concernente l'erogazione dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica a clienti del mercato vincolato ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481, pubblicata in GU n. 306 Supplemento Ordinario n. 235 del 31 dicembre 1999;

- **Delibera Arera 398/2014/R/eel** (e successive modifiche e integrazioni) del 31 luglio 2014 - Disposizioni funzionali all'acquisizione della titolarità di un punto di prelievo attivo da parte di un cliente finale. Regolazione della voltura nel settore elettrico - pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 1 agosto 2014;

- **Delibera ARERA 315/2024/R/COM** del 23 luglio 2024, recante "Revisione della Regolazione della Bolletta 2.0: Approvazione de "La Bolletta Dei Clienti Finali Di Energia"", e ss.mm.ii. pubblicata in data 26 luglio 2024 su [www.arera.it](http://www.arera.it);

- **Delibera Arera 485/2015/R/eel** (e successive modifiche e integrazioni) del 14 ottobre 2015 - Riforma del processo di switching nel mercato retail elettrico - pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 19 ottobre 2015;

- **Delibera Arera 102/2016/R/com** (e successive modifiche e integrazioni) del 10 marzo 2016 - Regolazione della voltura nel settore gas e modifiche all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 398/2014/R/eel - pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 11 marzo 2016;

- **Delibera Arera 302/2016/R/COM** (e successive modifiche e integrazioni) del 09 giugno 2016, Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 10 giugno 2016;

- **Delibera Arera 77/2018/R/com** (e successive modifiche e integrazioni) del 08 febbraio 2018, Riforma del processo di switching nel mercato retail del gas naturale, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 09 febbraio 2018;

- **Delibera Arera 569/2019/R/gas** (e successive modifiche e integrazioni) del 27 dicembre 2019, Approvazione della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 - Parte I del Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (RQDG), pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 27 dicembre 2019;

- **Delibera ARERA 85/2024/R/gas** del 19 marzo 2024 recante "Disposizioni in materia di assicurazione a favore dei clienti finali del gas per il periodo 1 gennaio 2025 - 31 dicembre 2028", e ss.mm.ii., pubblicata in data 20 marzo 2024 su [www.arera.it](http://www.arera.it);

- **Codice di condotta commerciale**: è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, approvato con deliberazione dell'ARERA 28 giugno 2018, 366/2018/R/com (pubblicata in data 2 luglio 2018 su [www.arera.it](http://www.arera.it)), come successivamente modificato e integrato;

- **"TIBEQ"**: è il Testo Integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale, approvato con Delibera Arera 402/2013/R/com (e successive modifiche e integrazioni) del 26 settembre 2013, pubblicato sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 30 settembre 2013;

- **"TIC"**: è il Testo Integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione approvato con Delibera Arera n. 616/2023/R/eel (e successive modifiche e integrazioni) del 27 dicembre 2023, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 29 dicembre 2023;

- **"TICO"**: è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico - Testo Integrato Conciliazione, approvato con Delibera 209/2016/E/com (e successive modifiche e integrazioni) del 5 maggio 2016, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 06 maggio 2016;

- **"TIDE"**: Testo Integrato del Dispacciamento Elettrico, approvato con Delibera ARERA 345/2023/R/eel del 25 luglio 2023 (pubblicata il 28 luglio 2023 su [www.arera.it](http://www.arera.it)) e ss.mm.ii.

- **"TIF"**: è il Testo Integrato Fatturazione, approvato con Delibera Arera 463/2016/R/com (e successive modifiche e integrazioni) del 4 agosto 2016, pubblicato sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 5 agosto 2016;

- **"TIME"**: è il Testo Integrato delle Disposizioni per la Regolazione dell'Attività di Misura Elettrica (2024-2027), approvato con Delibera ARERA n. 616/2023/R/eel del 27 dicembre 2023, e ss.mm.ii. (pubblicata in data 29 dicembre 2023 su [www.arera.it](http://www.arera.it));

- **"TIMG"**: è il Testo Integrato Morosità Gas, di cui all'Allegato A alla Delibera ARERA del 21 luglio 2011, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 29 luglio 2011 e recante "Disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio del gas naturale: servizio di default, acquisto e perdita della responsabilità dei prelievi e approvazione del Testo Integrato Morosità Gas (TIMG). Modifiche e integrazioni alla disciplina vigente in materia di contenimento del rischio creditizio per il mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica", come successivamente modificato e integrato;

- **"TIMOE"**: è il Testo Integrato morosità elettrica, approvato con Delibera Arera 258/2015/R/com (e successive modifiche e integrazioni) del 29 maggio 2015, pubblicato sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 4 giugno 2015;

- **"TIQC"**: è il Testo Integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, approvato con Delibera Arera 617/2023/R/eel (e successive modifiche e integrazioni) del 27 dicembre 2023, pubblicato sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 29 dicembre 2023;

- **"TIQV"**: è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale approvato con Delibera Arera ARG/com 413/2016 (e successive modifiche e integrazioni) del 21 luglio 2016, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 22 luglio 2016;

- **"TIS"**: Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement) di cui all'Allegato A alla deliberazione 30 luglio 2009 - ARG/el 107/09, pubblicata in data 4 agosto 2009 su [www.arera.it](http://www.arera.it), come successivamente modificato e integrato;

- **"TISIND"**: è il Testo Integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, approvato con Delibera di Aera 593/2017/R/COM (e successive modifiche e integrazioni) del 3 agosto 2017 e pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it);

- **"TIT"**: è il Testo Integrato delle disposizioni tariffarie per l'erogazione del servizio di distribuzione dell'energia elettrica (2024 - 2027), approvato con Delibera ARERA n. 616/2023/E/eel (e successive modifiche e integrazioni) del 27 dicembre 2023, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 29 dicembre 2023;

- **"TIV"**: è il Testo Integrato delle disposizioni dell'autorità di regolazione per energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza approvato con Delibera Arera n. 362/2023/R/eel (e successive modificazioni e integrazioni) del 3 agosto 2023, pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 4 agosto 2023;

- **"TIVG"**: Testo Integrato delle Attività di Vendita al Dettaglio di Gas Naturale e Gas Diversi da Gas Naturale Distribuiti a Mezzo di Reti Urbane, di cui all'allegato A alla deliberazione 14 marzo 2023, n. 100/2023/R/com (pubblicata il 17 marzo 2023 su [www.arera.it](http://www.arera.it)).

## ART. 2 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

**2.1** Nel caso di contratti conclusi nei e/o fuori dai locali commerciali, il Contratto si conclude con l'accettazione da parte del Cliente della Proposta contrattuale di EstEnergy S.p.A..

**2.2** Per quanto riguarda i Contratti a Distanza, il Contratto si intende concluso dopo l'accettazione espressa del Cliente ex articolo 51 del Codice del Consumo.

**2.3** Laddove la sottoscrizione del contratto da parte del Cliente avvenga mediante l'utilizzo di strumenti digitali (tablet) messi a disposizione da parte di EstEnergy alla propria rete vendita, l'attivazione della fornitura è condizionata all'esito positivo della procedura di verifica e conferma delle informazioni contrattuali da parte del Cliente nonché al positivo esito delle verifiche di qualità successivamente eseguite.

**2.4** Con riferimento alla fornitura di gas, se il Contratto è concluso da un Cliente per il quale il Distributore competente ha in precedenza eseguito uno o più interventi di interruzione dell'alimentazione, anche in relazione ad un PDR diverso da quello per il quale richiede l'attivazione, l'attivazione della fornitura è subordinata, ai sensi dell'articolo 12, comma 2 del TIMG, al pagamento, da parte del Cliente, degli importi dovuti.

**2.5** EstEnergy S.p.A., ai sensi dell'articolo 8, comma 2 del TIMG, ha facoltà di revocare l'attivazione della fornitura di gas; a tal fine, il Distributore competente comunicherà a EstEnergy S.p.A. le seguenti informazioni: a) se il PDR risulta chiuso per morosità; b) il mercato di provenienza del Cliente; c) l'accessibilità o meno del PDR; d) le date di eventuali richieste di sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la richiesta di attivazione presentata da EstEnergy S.p.A.; e) le date di eventuali richieste di attivazione oltre a quella in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la richiesta di attivazione presentata da EstEnergy S.p.A..

**2.6** EstEnergy S.p.A., ai sensi dell'articolo 6, comma 3 del TIMOE, ha facoltà di revocare l'attivazione della fornitura di energia elettrica; a tal fine, il Distributore competente comunicherà a EstEnergy S.p.A. le seguenti informazioni: a) se il POD risulta sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità; b) se per il medesimo POD sia eventualmente in corso una richiesta di indennizzo; c) il mercato di provenienza del punto; d) le date di eventuali richieste di sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la richiesta di attivazione; e) le date di eventuali richieste di attivazione oltre a quella in corso, eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la richiesta di attivazione presentata da EstEnergy S.p.A..

**2.7** Qualora, in seguito al ricevimento delle informazioni di cui ai commi 2.4 e 2.5, EstEnergy S.p.A. eserciti le facoltà ivi previste, la Proposta contrattuale si intende revocata e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno.

**2.8** Se il Cliente richiede una voltura e/o un subentro su un POD e/o PDR sui quali sussistono morosità pregresse, EstEnergy S.p.A. inviterà il Cliente a presentare una Dichiarazione di estraneità al debito del precedente intestatario con indicazione della data dalla quale il richiedente ha la disponibilità dell'immobile e del relativo titolo. A tale dichiarazione dovrà essere sempre allegata la documentazione attestante il titolo. Solo nel caso in cui esperite le verifiche di competenza si accerti che le morosità pregresse non siano riconducibili al precedente intestatario, ma al cliente richiedente la voltura e/o il subentro, ivi i casi in cui questi è erede del precedente intestatario, la stessa verrà eseguita previo saldo dei pagamenti insoluti.

## ART. 3 - OGGETTO - EFFICACIA E DURATA DEL CONTRATTO

### - CARATTERISTICHE DEL PUNTO DI FORNITURA

**3.1** Il Contratto ha per oggetto la fornitura di energia elettrica e/o gas per usi domestici.

**3.2** L'efficacia del Contratto è subordinata:

- all'esito positivo sull'affidabilità creditizia del cliente ("credit check"), nel rispetto della credit Policy di EstEnergy; in particolare:

a) all'assenza di situazioni di morosità pregressa del Cliente nei confronti di Hera Comm ed EstEnergy S.p.A., come specificato nell'allegata Informativa Privacy. È comunque fatta salva la possibilità del Cliente di sanare la morosità pregressa entro i termini indicati nella comunicazione contenente il dettaglio delle morosità pregresse;

b) all'esito positivo delle verifiche svolte da società terze, effettuate mediante:

- la consultazione di banche dati pubbliche e di Sistemi di Informazione Creditizia (SIC);

## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

- l'applicazione di metodi e modelli statistici diretti a fornire una rappresentazione in termini probabilistici, del profilo di rischio, affidabilità o puntualità nei pagamenti del Cliente.

Nel caso in cui il "credit check" dia esito negativo in base ai criteri della credit Policy di EstEnergy, quest'ultima comunicherà al Cliente, in forma scritta, l'inefficienza del Contratto e la conseguente mancata attivazione della fornitura di energia elettrica e/o gas.

- al collegamento dei punti di fornitura oggetto del Contratto alle reti di distribuzione locale;

- all'attivazione dei servizi di trasporto e dispacciamento, nel caso di fornitura di energia elettrica;

- all'attivazione del servizio di distribuzione, nel caso di fornitura di gas.

A tal fine:

- EstEnergy S.p.A. provvede per la fornitura di gas presso i PDR oggetto del Contratto a stipulare il Contratto di vettoramento con il Distributore locale.

- In relazione alla fornitura di energia elettrica, il Cliente conferisce a EstEnergy S.p.A. mandato senza rappresentanza ex art. 1705 c.c., a stipulare, per i POD oggetto del Contratto, il Contratto di trasporto con il Distributore locale, nonché il Contratto di dispacciamento con Terna S.p.A., e l'autorizza, ai sensi dell'art. 1717 c.c., ad avvalersi di altre società controllanti il mandatario o da quest'ultimo controllata, come pure qualsiasi società partecipata.

- Il Cliente conferisce altresì a EstEnergy S.p.A. mandato con rappresentanza ex art. 1704 c.c. per la conclusione con il Distributore del Contratto di connessione. EstEnergy S.p.A. provvede, direttamente o tramite società controllanti il mandatario o da quest'ultimo controllata, come pure qualsiasi società partecipata, per la fornitura di energia elettrica presso i POD oggetto del Contratto a richiedere, al Distributore competente, su richiesta e per conto del Cliente, le prestazioni oggetto del TIQE; rientrano tra tali prestazioni, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le prestazioni relative all'aumento di potenza, allo spostamento dei gruppi di misura, alla verifica del gruppo di misura, alle disattivazioni. Si precisa che, nei casi particolarmente dettagliati all'art. 81.3 del TIQE, il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore competente.

- Con riferimento alla fornitura di gas, EstEnergy S.p.A. provvede, per i PDR oggetto del presente Contratto, a richiedere al Distributore competente, su richiesta e per conto del Cliente, le prestazioni oggetto della Sezione III della RQDG; rientrano tra tali prestazioni, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le prestazioni relative allo spostamento dei gruppi di misura, alla verifica del gruppo di misura, alle disattivazioni e riattivazioni.

In seguito a sospensione per potenziale pericolo, il Cliente richiede la riattivazione della fornitura direttamente al Distributore competente.

**3.3** EstEnergy S.p.A. è altresì autorizzata dal Cliente ad essere destinataria del rilascio delle curve di prelievo rilevate dal Distributore locale.

**3.4** I mandati conferiti cessano alla data di risoluzione del presente Contratto e devono ritenersi da parte del Cliente irrevocabili fino a detta data. Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione ed a fornire tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.

**3.5** Il Contratto si intende a tempo indeterminato, salvo la possibilità di recesso di entrambe le Parti disciplinata dall'art. 5.

**3.6** La data di attivazione indicata nella Richiesta di Attivazione può subire variazioni. L'eventuale diversa data di attivazione sarà comunicata al Cliente tramite mail o SMS.

In ogni caso, EstEnergy S.p.A. non è responsabile di eventuali danni subiti dal Cliente derivanti dalla variazione della data di attivazione per motivi ad essa non imputabili.

**3.7** In relazione all'energia elettrica, se i dati relativi alla potenza impegnata dal Cliente sono difformi da quelli in possesso del Distributore competente, EstEnergy S.p.A. ne dà comunicazione scritta al Cliente. EstEnergy S.p.A. applicherà comunque il dato come risultante al Distributore. Se la tipologia d'uso dichiarata dal cliente, all'atto di accettazione della Proposta contrattuale, è diversa da quella comunicata dal Distributore competente a EstEnergy S.p.A. (ad es. Uso non domestico), EstEnergy S.p.A. applicherà la tipologia d'uso e le vigenti condizioni economiche valide per la tipologia d'uso comunicata dal Distributore Locale. EstEnergy S.p.A. ne darà comunque comunicazione scritta al Cliente.

**3.8** Nel caso in cui il Distributore competente di energia elettrica o il Sistema informativo integrato comunicati a EstEnergy S.p.A. che il/i POD, oggetto della fornitura di energia elettrica, per il quale il Cliente ha dichiarato un uso domestico risulti associato ad un'utenza non domestica (BT per altri usi), EstEnergy S.p.A. applicherà al Cliente le condizioni economiche proprie della tipologia d'uso comunicata dal Distributore competente.

**3.9** Nel caso di Switching, la fornitura sarà attivata compatibilmente con le tempistiche previste dalla delibera 487/2015 per il servizio energia elettrica e dalla Delibera 77/2018 in relazione al servizio gas.

**3.10** Nel caso di attivazione di un nuovo POD o PDR di uno precedentemente disattivato e in caso di voltura, la fornitura sarà avviata secondo le tempistiche definite nel TIQE per il servizio energia elettrica e definite nel RQDG per il servizio gas.

### ART. 4 - GARANZIE

**4.1** EstEnergy S.p.A. ha la facoltà di richiedere al Cliente, anche successivamente all'attivazione del Contratto, una somma a titolo di deposito cauzionale.

**4.2** Con riferimento all'energia elettrica, per i Clienti domestici economicamente svantaggiati aventi diritto, a norma del TIBEG, alla compensazione della spesa, l'ammontare del deposito cauzionale è determinato nella misura di 5,2 € per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata. Per i Clienti diversi da quelli di cui sopra, l'ammontare massimo del deposito cauzionale è determinato nella misura di 11,5 € per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata.

**4.3** Con riferimento al gas, per i Clienti domestici economicamente svantaggiati aventi diritto, a norma del TIBEG, alla compensazione della spesa, l'ammontare del deposito cauzionale è determinato nella misura di 25,00 euro per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; di 77,00 euro per i Clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno; pari al valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente, al netto delle imposte, per i Clienti con consumi superiori a 5000 Smc/anno. Per i Clienti diversi da quelli di cui sopra, l'ammontare massimo

del deposito cauzionale è determinato nella misura di 30,00 euro per i Clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; di 90,00 euro per i Clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1500 Smc/anno; di 150,00 euro per i Clienti con consumi superiori a 1500 Smc/anno e fino a 2500 Smc/anno; di 300,00 euro per i Clienti con consumi superiori a 2500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno; pari al valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente, al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5000 Smc/anno. Se, nel corso del rapporto contrattuale, i consumi storici del Cliente subiscono variazioni, l'ammontare del deposito cauzionale così come sopra definito, viene adeguato ai nuovi scaglioni di consumo.

**4.4** Il pagamento del deposito cauzionale avviene con addebito in bolletta e viene restituito al momento della cessazione degli effetti del Contratto di vendita, maggiorato degli interessi maturati al tasso legale.

**4.5** Se il Cliente sceglie, come modalità di pagamento della bolletta, la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito delle bollette EstEnergy S.p.A. non può richiedere alcuna somma a titolo di deposito cauzionale; se il Cliente sceglie tale modalità successivamente all'attivazione del Contratto, il deposito cauzionale eventualmente versato viene restituito successivamente all'attivazione della domiciliazione.

**4.6** La mancata prestazione delle garanzie richieste in riferimento all'energia elettrica e al gas conferisce a EstEnergy S.p.A. la facoltà di sospendere le forniture in corso, di negare quelle richieste e, nei casi di maggior rischio, di risolvere il Contratto. In caso di insolvenza, EstEnergy S.p.A. può utilizzare il deposito cauzionale a copertura dei propri crediti e il Cliente non può riottenere la fornitura se non la reintegra. Il deposito cauzionale viene rimborsato al momento della cessazione del Contratto, dopo il saldo di tutti i consumi relativi all'utenza cessata e detraendo gli eventuali importi ancora dovuti dal Cliente.

### ART. 5 - RECESSO UNILATERALE E DIRITTO DI RIPENSAMENTO

**5.1** Se il Cliente recede dal Contratto al fine di cambiare fornitore, può esercitare il diritto di recesso senza oneri in qualsiasi momento della fornitura, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio venditore, rilasciando al nuovo fornitore procura ad esercitare il recesso in suo nome e per suo conto verso EstEnergy S.p.A..

**5.2** Se il Cliente recede dal Contratto senza il fine di cambiare fornitore, ma al fine di cessare la fornitura di energia elettrica e/o di gas, il Cliente deve inviare apposita comunicazione di recesso a EstEnergy S.p.A. rivolgendosi direttamente allo Sportello Clienti più vicino o contattando il numero verde 800 046 200 o inoltrando richiesta scritta a EstEnergy S.p.A. Via dei Rettori, 1, 34121 Trieste (TS) mediante raccomandata a/r che deve riportare gli elementi per identificare univocamente il contratto di fornitura da cui si desidera recedere oltre al recapito presso il quale deve essere inviata la bolletta finale di chiusura. In seguito al ricevimento della comunicazione di recesso, EstEnergy S.p.A. inoltra al distributore Competente richiesta di chiusura del contatore di energia elettrica e/o gas. In tale caso il termine di preavviso, non può essere superiore a 30 (trenta) giorni e decorre dalla data di ricevimento della comunicazione da parte dell'esercente. Fino alla cessazione della fornitura eseguita dal Distributore il Contratto rimane attivo e il Cliente resta direttamente responsabile verso EstEnergy S.p.A. del pagamento del gas e/o dell'energia elettrica, e relative imposte, nonché nei confronti del Distributore per qualsiasi danno che possa derivare al Contatore ed agli impianti.

**5.3** In relazione ad un contratto di energia elettrica a tempo determinato e/o a prezzo fisso, al Cliente, qualora l'Offerta Economica sottoscritta lo preveda, potranno essere applicati degli oneri per recesso anticipato ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 7 del D.Lgs 210/2021. Tali oneri, definiti nell'Offerta Economica, saranno in ogni caso proporzionati e non eccederanno la perdita economica direttamente subita dal Fornitore, ivi compresi i costi legati a eventuali pacchetti di investimenti o servizi già forniti al cliente nell'ambito del Contratto.

**5.4** EstEnergy S.p.A. può recedere senza oneri dal presente Contratto con un preavviso di almeno 6 (sei) mesi, anche con riferimento ad una sola delle forniture, mediante raccomandata a.r. E' altresì facoltà di EstEnergy S.p.A. recedere dal Contratto, in deroga al suddetto termine minimo di preavviso, nei casi e con le modalità previste dalla Deliberazione 102/2016/R/com (per il settore del gas) e della Deliberazione 398/2014/R/eel (per il settore dell'energia elettrica).

**5.5** Il termine di preavviso del recesso di cui agli articoli 5.1 e 5.4 decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte rispettivamente del venditore e del Cliente.

**5.6** Qualora il Contratto sia stipulato fuori dai locali commerciali di EstEnergy S.p.A., ovvero attraverso forme di comunicazione a distanza, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, ai sensi di quanto previsto dall'art.52 del Codice del Consumo, senza oneri e senza fornire alcuna motivazione dandone comunicazione a EstEnergy S.p.A. inviando una raccomandata a.r. in Via dei Rettori, 1, 34121 Trieste (TS), oppure un fax al numero 049/2049 173, oppure una e-mail a contratti.NE@grupphera.it, entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione del Contratto, ovvero di 30 giorni solari dalla conclusione del contratto nel caso in cui il contratto sia stato concluso nel contesto di una visita non richiesta presso l'abitazione del Cliente. La comunicazione di cui sopra (eventualmente anche utilizzando il modulo pubblicato sul sito [estenergy.grupphera.it](http://estenergy.grupphera.it)) deve contenere almeno nome e cognome del Cliente, il numero del POD e/o del PDR e l'indirizzo di fornitura.

**5.7** Se il Cliente ha richiesto espressamente a EstEnergy S.p.A. che la fornitura di gas e/o energia elettrica abbia inizio durante il periodo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui al precedente comma 5.6, ma successivamente a tale richiesta lo esercita, il Cliente, ai sensi del Codice di Condotta Commerciale, se la fornitura è già stata attivata, è tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura. Se invece la fornitura non è stata ancora attivata, al Cliente è addebitato un importo pari ad € 23,00 per ciascuna fornitura.

**5.8** Ai sensi della Delibera 302/2016, il Cliente con la sottoscrizione del presente Contratto, rilascia a EstEnergy S.p.A. apposita procura a recedere, per suo conto ed in suo nome, dal contratto con il venditore uscente.

### ART. 6 - CONDIZIONI ECONOMICHE

**6.1** Ai consumi rilevati con le modalità di cui al successivo art. 7, vengono applicate le condizioni economiche di vendita indicate nell'Offerta Economica, che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto. Relativamente alla fornitura di energia



## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

elettrica, ai siti trattati orari o per fasce orarie, viene applicato il prezzo articolato secondo il profilo scelto dal Cliente, mentre ai siti trattati monorari ai fini della disciplina del dispacciamento viene applicato un prezzo monorario, anche a fronte di preferenza, da parte del Cliente, del profilo "Sole-Luna". Nel caso in cui, in corso di contratto, il trattamento del sito al fine della disciplina del dispacciamento venga modificato da monorario ad orario o per fasce orarie, a decorrere dal primo giorno del mese in cui la suddetta modifica avrà efficacia, si applica il prezzo biorario.

**6.2** Sono a carico del Cliente tutti gli oneri e le maggiorazioni previste dalle Autorità competenti, nonché qualsivoglia diritto, tributo, imposta e relative addizionali presenti e future, salvo che non siano espressamente posti, dalle normative vigenti e successive modifiche e/o integrazioni a carico di EstEnergy S.p.A. e senza facoltà di rivalsa.

**6.3** Relativamente alla fornitura di energia elettrica, il Cliente si impegna, in conformità alle disposizioni e alle tempistiche che sono stabilite dalle autorità competenti, a rilasciare a EstEnergy S.p.A., o terzo da essa designato, i necessari mandati e/o deleghe e/o dichiarazioni di interesse per la partecipazione alle procedure di allocazione, sia su base annua sia per periodi temporali inferiori per la partecipazione alle procedure di allocazione di diritti connessi alla capacità produttiva in ambito nazionale (a titolo esemplificativo e non esaustivo l'energia CIP 6 di cui all'art.3, comma 12, del Decreto Legislativo 16 marzo 1999, n.79) e dei diritti relativi alla capacità di interconnessione con l'estero e della capacità di trasporto in ambito nazionale (siano essi diritti di utilizzazione fisica e/o diritti connessi alla valorizzazione sui mercati elettrici di dette capacità). Il rilascio dei mandati, deleghe o dichiarazioni di interesse di cui sopra presuppongono il completo trasferimento dei relativi diritti a EstEnergy S.p.A., o terzo da essa designato, il cui valore è da intendersi compreso nei corrispettivi di vendita di cui all'art. 6.1; le eventuali assegnazione dei diritti di cui al comma precedente, pertanto, non determinano alcuna variazione delle condizioni economiche pattuite. EstEnergy S.p.A., qualora il Cliente non rispetti gli impegni di cui sopra, ha facoltà di avvalersi della clausola risolutiva espressa di cui al successivo art. 15.

**6.4** Relativamente alla fornitura di gas, sono posti a carico del Cliente, salvo diverse ed esplicite indicazioni riportate nell'Offerta Economica:

a) il corrispettivo di commercializzazione al dettaglio applicato in misura fissa ed invariabile per l'intera durata contrattuale definita dalle condizioni economiche di vendita indicate nell'Offerta Economica, gli oneri aggiuntivi di trasporto compresi nelle componenti "QOA" di cui all'art. 11 dell'allegato A al "TIVG"; EstEnergy S.p.A. si riserva inoltre di applicare al Cliente, previa comunicazione scritta, ogni altra componente tariffaria positiva introdotta nell'ambito delle condizioni economiche di tutela;

b) la componente "QT" di cui all'art. 8 del "TIVG", a copertura dei costi di trasporto; i costi di distribuzione e misura del gas, così come definiti all'art.10 del "TIVG".

**6.5** Se nell'Offerta Economica di gas è definito l'indice PSV, qualora si verifichino eventi eccezionalmente critici tali da costringere il Fornitore ad approvvigionarsi nel sistema di bilanciamento del gas naturale o in altra modalità successivamente definita dalle autorità (a titolo esemplificativo ma non esaustivo nel caso venga attivato il "livello di emergenza" secondo quanto stabilito nel "Piano di Emergenza del sistema italiano del gas naturale" o vengano attuati provvedimenti normativi che alterino il normale funzionamento del mercato del gas o si verifichi un'anomala contrazione dell'offerta di gas), l'indice PSV, come definito nell'Offerta Economica, sarà calcolato utilizzando, per la quota parte che il Fornitore non è riuscita ad approvvigionare a tale indice PSV, il prezzo di sbilanciamento giornaliero del sistema di bilanciamento del gas naturale definito secondo l'art. 5 dell'Allegato A alla deliberazione 312/2016/R/gas – Testo Integrato del Bilanciamento, o eventuale nuovo prezzo di riferimento per l'acquisto successivamente definito dalle autorità. Qualora nei confronti del Fornitore venga attivato il Servizio di Default Trasporto, sarà applicato al posto dell'indice di fornitura il prezzo di approvvigionamento del Servizio di Default Trasporto.

**6.6** Relativamente alla fornitura di energia elettrica, sono posti a carico del Cliente, salvo diverse ed esplicite indicazioni riportate nell'Offerta Economica, i corrispettivi:

a) relativi alle perdite di energia in rete;

b) a copertura degli oneri di trasmissione, distribuzione e misura di cui alla Delibera n. 654/15;

c) relativi al servizio di dispacciamento.

Ai consumi effettivi si applicheranno i corrispettivi PD (per la quota parte prevista da Arera a copertura degli oneri di dispacciamento) e DISPT di cui al "TIV";

d) relativi agli oneri di approvvigionamento della capacità. Ai consumi effettivi si applicheranno il corrispettivo PD di cui al "TIV" (per la quota parte prevista da Arera a copertura degli oneri di approvvigionamento della capacità) e il corrispettivo Integrazione Mercato Capacità applicato in misura fissa ed invariabile per l'intera durata contrattuale e definito dalle condizioni economiche di vendita indicate nell'Offerta Economica;

e) a copertura degli oneri di sbilanciamento sostenuti da EstEnergy S.p.A., applicati in misura fissa ed invariabile per l'intera durata contrattuale definiti dalle condizioni economiche di vendita indicate nell'Offerta Economica;

f) relativi agli oneri e maggiorazioni di sistema previsti per il mercato libero (componenti "Asos", "Arim", "UC3", "UC6", ai sensi della Delibera n. 654/15;

g) il Corrispettivo di commercializzazione applicato in misura fissa ed invariabile per l'intera durata contrattuale definito dalle condizioni economiche di vendita indicate nell'Offerta Economica;

h) eventuali oneri a carico di EstEnergy S.p.A., introdotti dalle Autorità competenti e finalizzati al rispetto degli adempimenti di cui all'articolo 11 del Decreto Legislativo 16 marzo 1999, n. 79 ("Attuazione della direttiva 96/92/CE recante norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica" in G.U. n. 75 del 31 marzo 1999) e successive modificazioni e integrazioni. Il Cliente si impegna a corrispondere a EstEnergy S.p.A. tali corrispettivi con le modalità e nella misura stabilite dalle suddette disposizioni.

**6.7** Gli elementi essenziali di spesa saranno riassunti nella Bolletta sintetica; qualora il Cliente lo ritenesse necessario, può richiedere gli Elementi di Dettaglio rivolgendosi allo Sportello Clienti più vicino o contattando il numero verde 800.999.500 o inoltrando richiesta scritta a EstEnergy S.p.A. Via dei Rettori, 1, 34121 Trieste (TS). Le singole voci che compongono gli importi fatturati in bolletta saranno descritte nel Glossario pubblicato sul sito [estenergy.gruppohera.it](http://estenergy.gruppohera.it).

**6.8** L'Offerta Economica è valida per l'intera durata contrattuale. Il Cliente ha facoltà di scegliere in qualsiasi momento una diversa Offerta Economica, secondo le modalità e alle condizioni stabilite e comunicate di volta in volta da EstEnergy S.p.A.

**6.9** Ai sensi dell'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale, qualora l'Offerta Economica sottoscritta dal Cliente preveda, nell'arco di 12 mesi, evoluzioni automatiche delle condizioni economiche che comportino un aumento dei corrispettivi unitari ivi indicati, lo scadere o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso, EstEnergy S.p.A. ne darà comunicazione in forma scritta al Cliente in modo che tale comunicazione gli pervenga con un preavviso non inferiore a 2 mesi rispetto al termine dei suddetti 12 mesi.

**6.10** Sempre ai sensi dell'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale, EstEnergy S.p.A. ha facoltà di rinnovare, modificandole, le condizioni economiche, dandone comunicazione al Cliente in forma scritta, in modo che tale comunicazione gli pervenga con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle nuove e differenti condizioni economiche. Nel caso in cui il Cliente non intenda accettare tali condizioni, può comunque esercitare il diritto di recesso.

I rinnovi delle condizioni economiche per i quali non siano state rispettate le disposizioni di cui all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale, inclusa la disposizione che impone il rispetto del menzionato termine di preavviso, non trovano applicazione, ad eccezione del caso in cui comportino una diminuzione di corrispettivi unitari previsti in contratto. In tal caso, troveranno applicazione le condizioni precedenti alla prevista decorrenza delle modifiche proposte.

EstEnergy S.p.A. ha inoltre facoltà di rinnovare, anche tacitamente, le condizioni economiche vigenti precedentemente alla scadenza.

**6.11** Nel caso in cui tra i requisiti previsti dall'Offerta Economica vi sia la fornitura congiunta di energia elettrica e gas e qualora durante il periodo di vigenza del Contratto il Cliente rinunci ad uno dei due servizi per qualsiasi motivo diverso dal cambio di fornitore, al restante servizio continuano ad essere applicate le condizioni economiche previste dalla medesima offerta; EstEnergy S.p.A. si riserva comunque la facoltà di recedere dall'altro servizio oppure di proporre nuove condizioni economiche.

**6.12** EstEnergy S.p.A. applica al Cliente, un contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari a 23,00 euro, per ogni prestazione che comporta l'invio di una richiesta al Distributore competente; tra queste, vi rientrano: attivazione della fornitura di un nuovo POD o di uno precedentemente disattivato, disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, voltura, disattivazione e riattivazione di un POD a seguito di morosità, variazione di potenza e/o di tensione di un punto già attivo su richiesta del Cliente. Nessun contributo (né oneri amministrativi né oneri commerciali) è previsto in caso di attivazione del servizio per cambio di fornitore. EstEnergy S.p.A. applica il contributo, previsto dal Distributore, attualmente pari a 27,18 euro (e soggetti a variazione per provvedimenti dell'Arera) in caso di riallacciamento e distacco delle utenze stagionali a carattere ricorrente, così come previsto dal TIC. Tale contributo è ridotto del 50% nel caso di utenze già predisposte per la teleselezione.

**6.13** Con riferimento ai contratti di fornitura gas, in caso di nuove attivazioni, volture, subentri, sospensione e riattivazione di un PDR a seguito di morosità e disattivazione del PDR su richiesta del Cliente finale, EstEnergy S.p.A. applica a carico del Cliente, un contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari a 25,00 euro. Al Cliente sono, altresì, addebitati tutti i contributi di competenza del Distributore (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: interventi di attivazione e disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente, sospensione e riattivazione della fornitura per morosità del Cliente).

Nessun contributo (né oneri amministrativi né oneri commerciali) è previsto in caso di attivazione del servizio per cambio di fornitore.

## ART. 7 - MODALITÀ DI CALCOLO DEI CONSUMI

**7.1** La fatturazione avviene sulla base dei consumi del Cliente relativi al gruppo di misura installato presso il punto di fornitura oggetto del presente Contratto. I consumi del Cliente sono comunicati a EstEnergy S.p.A. dal Distributore locale che ha la responsabilità dell'attività di misura sia per l'energia elettrica che per il gas.

**7.2** Relativamente all'energia elettrica, in ottemperanza al TIME, con riferimento ai punti di misura trattati per fasce e trattati orari, il Distributore è tenuto ad effettuare la rilevazione mensile delle misure.

Il Distributore è tenuto ad effettuare almeno un tentativo di rilevazione dei dati di misura nei casi in cui i punti siano trattati monorari; in particolare: a) almeno una volta ogni quattro mesi, per i punti di connessione con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; b) almeno una volta al mese, per i punti di connessione con potenza disponibile superiore a 16,5 kW.12.

I Clienti titolari di POD trattati monorari, nonché i clienti titolari di POD trattati per fasce oppure trattati orari nei cui confronti siano state emesse una o più bollette contabilizzanti dati di misura stimati per almeno 2 (due) mesi consecutivi, possono comunicare anche l'autolettura del contatore, comunicandola a EstEnergy S.p.A. secondo le modalità riportate in bolletta; l'autolettura, se validata dal Distributore competente, è valida ai fini della fatturazione.

Al momento dell'acquisizione dell'autolettura o entro i 4 (quattro) giorni lavorativi successivi se la modalità di raccolta non permette una risposta immediata al Cliente, EstEnergy S.p.A. comunicherà al Cliente la presa in carico o meno del dato di autolettura.

**7.3** Relativamente al gas, in ottemperanza al TIVG, il Distributore è tenuto ad effettuare almeno un tentativo di lettura del gruppo di misura ed in particolare: a) per i PDR con consumo annuo fino a 500 Smc/anno: 1 tentativo di raccolta l'anno; b) per i PDR con consumo annuo superiore a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno: 2 tentativi di raccolta l'anno; c) per i PDR con consumo annuo superiore a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno: 3 tentativi di raccolta l'anno; d) per i PDR con consumo annuo superiore a 5.000 Smc/anno: un tentativo mensile.

**7.4** Relativamente al gas, il Cliente può provvedere, anche all'autolettura del contatore, comunicandola a EstEnergy S.p.A. secondo le modalità riportate in

## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

bolletta; l'autolettura, se validata dal Distributore competente, è valida ai fini della fatturazione, salvo il caso di non verosimiglianza statistica con i dati storici del Cliente. Al momento dell'acquisizione dell'autolettura o entro i 4 (quattro) giorni lavorativi successivi se la modalità di raccolta non permette una risposta immediata al Cliente, EstEnergy S.p.A. comunicherà al Cliente la presa in carico o meno del dato di autolettura.

**7.5** Per i Clienti titolari di un PDR dotato di un gruppo di misura non accessibile o parzialmente accessibile, nel caso in cui il tentativo di raccolta della misura non vada a buon fine, il Distributore è tenuto ad informare il Cliente dell'eventuale possibilità di comunicare l'autolettura a EstEnergy S.p.A., rilasciando una nota informativa cartacea.

Per i Clienti titolari di un PDR dotato di un gruppo di misura accessibile, in caso di mancata raccolta della misura secondo le previsioni riportate al comma 7.3, è dovuto, da parte del Distributore competente, un indennizzo pari a 35,00 euro, che EstEnergy S.p.A. corrisponde al Cliente nella prima bolletta utile.

**7.6** Nel caso in cui EstEnergy S.p.A. non disponga dei consumi di gas in tempo utile ai fini della fatturazione, la stessa procede a fatturazione d'acconto dei consumi presunti, stimati sulla base dei consumi storici del Cliente, dell'andamento climatico e della modalità di utilizzo del gas, dandone evidenza in bolletta e fermo restando il successivo conguaglio.

**7.7** Relativamente all'energia elettrica e al gas per i nuovi Clienti, le stime vengono effettuate in relazione alla tipologia e alle caratteristiche dell'utenza oppure in base alla stima di consumo annuale dichiarata dal Cliente.

**7.8** Qualora su segnalazione del Cliente o di propria iniziativa, il Distributore competente accerti un errore nella lettura del gruppo di misura con conseguente errata misurazione dei consumi, il Distributore competente procede alla ricostruzione dei consumi e EstEnergy S.p.A. al ricalcolo degli importi precedentemente fatturati.

## ART. 8 - FATTURAZIONI E PAGAMENTI

**8.1** La bolletta verrà emessa in formato elettronico ai sensi della Legge 27 dicembre 2017 n. 205 in materia di fatturazione elettronica e dei relativi provvedimenti dell'Agenzia delle Entrate. La copia analogica della bolletta, conforme alla delibera 501/2014/R/com, è resa disponibile al Cliente in formato elettronico all'indirizzo e-mail dallo stesso comunicato, salvo che il Cliente chieda di riceverla in formato cartaceo ovvero non fornisca l'indirizzo e-mail. Al Cliente che scelga di ricevere la bolletta in formato cartaceo, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.

La prima bolletta viene emessa entro un termine massimo di 120 (centoventi) giorni dalla data di attivazione del Contratto ed è relativa ai consumi effettuati dall'attivazione del servizio.

**8.2** In relazione all'energia elettrica ed al gas, le bollette sono emesse con periodicità almeno bimestrale. Qualora la bolletta inviata al Cliente includa uno o più servizi, la periodicità di fatturazione adottata sarà quella che risulterà più frequente fra i servizi. EstEnergy S.p.A. si riserva la facoltà di modificare la periodicità di fatturazione dandone specifica comunicazione al Cliente.

**8.3** In relazione all'energia elettrica e al gas, ciascuna bolletta verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima bolletta.

Nel caso di emissione della bolletta sintetica di periodo oltre il termine di cui sopra, il venditore riconosce al Cliente un indennizzo automatico in occasione della prima bolletta utile, così determinato, ai sensi del TIF: a) 6 € per un ritardo fino a 10 giorni solari successivi al termine, con maggiorazione di 2 € ogni 5 giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 giorni solari dal termine; b) 40 € se la bolletta viene emessa in un tempo compreso tra 46 e 90 giorni solari dal termine; c) 60 € se la bolletta viene emessa in un tempo superiore a 90 giorni solari dal termine.

**8.4** La bolletta viene inviata in formato cartaceo. In alternativa il Cliente ha la possibilità di richiedere l'invio elettronico tramite Posta elettronica, all'indirizzo e-mail indicato nel modulo di accettazione della Proposta contrattuale.

Il Cliente può modificare in qualsiasi momento l'indirizzo di recapito e la scelta fatta in merito alla modalità di invio della bolletta, direttamente dal sito [estenergy.gruppohera.it](http://estenergy.gruppohera.it), accedendo alla sezione Gruppo Hera OnLine. Qualsiasi sia la modalità di invio scelta dal Cliente, lo stesso può, accedendo alla sezione Gruppo Hera OnLine e previa registrazione, visualizzare e scaricare lo storico delle bollette emesse nell'ultimo anno di fornitura.

**8.5** I pagamenti devono essere effettuati dal Cliente entro la data di scadenza e con le modalità indicate in bolletta; il periodo intercorrente tra la data di emissione della bolletta e la data di scadenza non sarà inferiore a 15 (quindici) giorni.

**8.6** Il Cliente può effettuare il pagamento delle bollette attraverso gli sportelli bancari o postali, oppure utilizzando l'Addebito Diretto SEPA indicato nel modulo di accettazione della Proposta contrattuale e modificabile in qualsiasi momento, su richiesta del Cliente. Altre modalità di pagamento sono indicate nel sito [estenergy.gruppohera.it](http://estenergy.gruppohera.it) o in bolletta.

**8.7** Il pagamento nei termini e con le modalità sopra indicate libera immediatamente il Cliente dai suoi obblighi.

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

- nel settore del gas:

a) per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile, qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alle successive lettere b) e c) sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; b) per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura;

c) per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio; d) per tutti i Clienti nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista all'articolo 4 del TIF; e) per i Clienti nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere del presente comma;

- nel settore energia elettrica:

a) qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successiva lettera b) sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;

b) qualora, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura; c) mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista all'art. 4 del TIF; d) fatturazione di importi anomali di cui all'art. 9, comma 9.1, del TIQV per casi non già previsti dalle precedenti lettere.

A tale fine, nei casi di cui sopra, il Cliente viene informato tramite la bolletta stessa, sia della possibilità di ottenere una rateizzazione dei corrispettivi dovuti, sia sulle modalità della richiesta.

Il Cliente che intende chiedere la rateizzazione ne dovrà dare comunicazione alla Società entro 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza. Le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del tasso ufficiale di riferimento (T.U.R.) fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

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

**8.9** In caso di cessazione della fornitura il venditore recapiterà al Cliente la bolletta sintetica di chiusura entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno della cessazione e, in caso di ritardo, EstEnergy S.p.A. riconoscerà al Cliente nella medesima bolletta sintetica di chiusura un indennizzo automatico, nella misura di 4 € nel caso in cui la bolletta sintetica di chiusura sia emessa con un ritardo fino a dieci giorni solari successivi al termine entro cui EstEnergy S.p.A. è tenuta ad emettere la bolletta. Successivamente l'importo è maggiorato di 2 € ogni 10 giorni ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari.

## ART. 9 - MOROSITÀ E SOSPENSIONE DELLA FORNITURA PER RITARDATO PAGAMENTO

**9.1** Il Cliente che non paga, anche parzialmente, entro il termine indicato nella bolletta è considerato moroso.

**9.2** EstEnergy S.p.A., trascorsi inutilmente non meno di 20 (venti) giorni dalla data di scadenza riportata in bolletta, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante Posta Elettronica Certificata (PEC), un preavviso di sospensione della fornitura avente valore di costituzione in mora.

Nel sollecito, EstEnergy S.p.A. indica il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento, le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento, i tempi entro i quali in costanza di mora la fornitura potrà essere sospesa, nonché i costi delle operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura.

**9.3** Con riferimento al gas, trascorso inutilmente il termine indicato nella costituzione in mora, comunque non inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data in cui il cliente ha ricevuto la notifica della costituzione in mora, EstEnergy S.p.A. procede, trascorso un termine non inferiore a 3 (tre) giorni e senza ulteriori avvisi, all'invio al Distributore competente della richiesta di "Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità" ai sensi del TIMG.

Decorsi non meno di 5 (cinque) giorni dall'avvenuta "Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità", e persistendo la morosità, EstEnergy S.p.A. ha facoltà, in ogni momento, di risolvere il Contratto e di trasmettere al SII la richiesta di risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 9 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato da EstEnergy S.p.A. come data di richiesta di risoluzione contrattuale.

Nel caso in cui l'intervento di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità non vada a buon fine, EstEnergy S.p.A. può richiedere al Distributore Competente, previa comunicazione raccomandata al Cliente, l'"Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna" decorsi almeno 10 (dieci) giorni lavorativi dalla predetta comunicazione e con oneri a carico del Cliente stesso. Ove non sia possibile eseguire l'intervento di "Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna", EstEnergy S.p.A. ha la facoltà di dichiarare risolto il Contratto e di richiedere al SII la relativa risoluzione contrattuale, in conformità all'art. 13 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di default. L'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna comporta sempre l'immediata risoluzione del Contratto. In entrambi i casi EstEnergy S.p.A. procede al recupero coattivo del credito e il Cliente, per ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo contratto di fornitura. I costi dell'intervento di interruzione e ripristino della fornitura sono determinati dal Distributore competente ed addebitati al Cliente finale.

In caso di inadempimento al Contratto, il Cliente si assume comunque l'obbligo di consentire al Distributore competente l'accesso ai locali dove è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il PDR.

**9.4** In relazione al gas, in caso di Cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, EstEnergy S.p.A. sarà tenuta a trasmettere all'impresa di distribuzione, se questa ne farà richiesta: a) copia delle bollette non pagate; b) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente finale; c) copia della risoluzione del contratto con il Cliente finale e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte dello stesso;

d) copia del contratto di fornitura o copia dell'ultima bolletta pagata; e) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione



## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

idonea a evidenziare la situazione di morosità del cliente finale.

**9.5** Con riferimento all'energia elettrica, trascorsi 40 giorni solari dalla data in Cui il cliente ha ricevuto la notifica della costituzione in mora, EstEnergy S.p.A. procede, trascorso un termine non inferiore a 3 (tre) giorni, ad inoltrare al Distributore competente richiesta di sospensione della fornitura per morosità.

Qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, l'intervento di sospensione della fornitura sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura.

Per il Cliente che dispone di un misuratore di questo tipo, il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora.

Nel caso in cui l'intervento sospensione della fornitura per morosità non vada a buon fine, EstEnergy S.p.A. può richiedere al Distributore Competente, previa comunicazione raccomandata al Cliente, l'"Interruzione della fornitura di energia elettrica", decorsi almeno 10 (dieci) giorni lavorativi dalla predetta comunicazione e con oneri a carico del Cliente. Se l'intervento di Interruzione della fornitura ha esito positivo, il Distributore competente rimuove dal Contratto di trasporto e dispacciamento di EstEnergy S.p.A. il relativo punto di prelievo. Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile, EstEnergy S.p.A. ha diritto di dichiarare risolto il Contratto inviando al SII la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 10 del TIMOE. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di maggior tutela. In seguito alla sospensione e/o Interruzione della fornitura, EstEnergy S.p.A. ha facoltà di procedere al recupero coattivo del credito e il Cliente, per ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà preventivamente sottoscrivere un nuovo contratto di fornitura.

I costi dell'intervento di interruzione e ripristino della fornitura sono determinati dal Distributore competente ed addebitati al Cliente finale.

**9.6** Con riferimento all'energia elettrica e al gas, EstEnergy S.p.A. non può richiedere al Distributore la sospensione della fornitura al cliente nei seguenti casi: a) non sia stata effettuata la comunicazione di cui al comma 9.2 o non siano stati rispettati i termini di cui all'art. 9.4; b) il Cliente abbia comunicato a EstEnergy S.p.A. l'avvenuto pagamento secondo una delle modalità indicate dalla stessa; c) l'importo del mancato pagamento sia inferiore o eguale all'ammontare del deposito cauzionale e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione; d) EstEnergy S.p.A. non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato dal Distributore competente o relativo alla fatturazione di importi anomali (alla condizione che l'importo anomalo sia superiore a 50 (cinquanta) euro e il reclamo non sia stato inviato dal cliente oltre i dieci giorni successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta di importo anomalo) o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni; e) la morosità non riguardi pagamenti espressamente contemplati nei rispettivi contratti di vendita e dettagliati nella scheda riepilogativa dei corrispettivi definita dall'Autorità.

**9.7** Con riferimento all'energia elettrica e al gas, EstEnergy S.p.A. corrisponde al Cliente un indennizzo pari a: a) 30,00 (trenta) euro se la fornitura di energia elettrica e/o gas è stata sospesa per morosità o, se trattasi di energia elettrica, sia stata comunque effettuata una riduzione di potenza di cui all'art. 9.5, nonostante il mancato invio della costituzione in mora; b) 20,00 (venti) euro nel caso in cui la fornitura di energia elettrica e/o gas sia stata sospesa per morosità o, se trattasi di energia elettrica, sia stata comunque effettuata una riduzione di potenza di cui all'art. 9.5, nonostante, alternativamente, il mancato rispetto di uno dei seguenti termini:

1) termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2) termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura o, se trattasi di energia elettrica, la riduzione di potenza.

**9.8** Il Cliente moroso non può pretendere il risarcimento di danni derivanti dalla sospensione della fornitura e dalla risoluzione di diritto del Contratto.

**9.9** Con riferimento all'energia elettrica in caso di disattivazione e riattivazione di un POD a seguito di morosità, esclusi i casi di cui all'art. 9.8, EstEnergy S.p.A. ha diritto di richiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità. EstEnergy S.p.A. applica, quindi, il contributo, previsto dal Distributore, attualmente pari a 27,18 (e soggetti a variazione per provvedimenti dell'Aera) euro in caso di disattivazione e attivazione a seguito di morosità, riduzione di potenza a seguito di morosità, così come previsto dal TIC. Tale contributo è ridotto del 50% nel caso di utenze già predisposte per la telegestione. Inoltre, EstEnergy S.p.A. applica il contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari a 23,00 euro, analogamente a quanto previsto dal TIV. Il contributo in quota fissa pari a 23,00 euro è dovuto anche nel caso in cui si proceda esclusivamente alla riduzione o al ripristino della potenza. In caso di disattivazione della fornitura con preventiva riduzione di potenza il contributo in quota fissa viene richiesto una sola volta.

**9.10** Con riferimento al gas, esclusi i casi di cui all'art. 9.7, in caso di disattivazione e riattivazione a seguito di morosità, EstEnergy S.p.A. può applicare il contributo in quota fissa previsto dal listino del Distributore competente e un contributo in quota fissa, a copertura di oneri commerciali, pari a € 25,00.

**9.11** Con riferimento all'energia elettrica e al gas, EstEnergy S.p.A. si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in bolletta come Corrispettivo CMOR - nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

**9.12** Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio da parte del Cliente.

## ART. 10 - INTERESSI DI MORA E ULTERIORI SPESE

**10.1** Qualora il Cliente non effettui il pagamento della bolletta nel termine ivi indicato, EstEnergy S.p.A., fatto salvo ogni altro diritto previsto dal presente Contratto, oltre al pagamento del corrispettivo dovuto, addebita al Cliente interessi di mora, calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali.

**10.2** Il Cliente buon pagatore è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i

primi 10 (dieci) giorni di ritardo.

**10.3** Qualora il ritardo nel pagamento sia imputabile al Cliente, EstEnergy S.p.A. può richiedere al Cliente il risarcimento dei costi sostenuti per il recupero delle somme non tempestivamente corrispostegli.

**10.4** EstEnergy S.p.A. addebita inoltre al Cliente il pagamento di eventuali spese postali sostenute per ogni comunicazione relativa a solleciti di pagamento.

**10.5** In caso di ripristino dell'erogazione, il Cliente è tenuto a pagare gli ulteriori costi per la rimessa in servizio dell'impianto e per le azioni svolte da EstEnergy S.p.A. per la tutela dei propri diritti.

## ART. 11 - UTILIZZO DEI SERVIZI ENERGETICI E DIVIETO DI RIVENDITA

**11.1** È fatto divieto di rivendita o cessione dei servizi energetici venduti al Cliente.

**11.2** I servizi energetici forniti non potranno essere utilizzati per usi diversi da quelli previsti nel Contratto.

## ART. 12 - CONSUMI ABUSIVI E SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

**12.1** In caso di appropriazione fraudolenta dell'energia elettrica e/o del gas, di manomissione, di alterazione dei sigilli o del gruppo di misura, da parte del Cliente, ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto, in deroga a quanto riportato al 9.3 e al 9.5, EstEnergy S.p.A. può richiedere al Distributore competente la sospensione della fornitura anche senza la costituzione in mora di cui al 9.2.

**12.2** Il Distributore competente determina il consumo di energia elettrica e/o del gas su accertamenti tecnici insindacabili.

**12.3** Il Cliente è tenuto al pagamento del consumo effettuato abusivamente e risponde di tutti gli eventuali danni arrecati a EstEnergy S.p.A. o a terzi.

## ART. 13 - IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL GRUPPO DI MISURA

**13.1** Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura dell'energia elettrica e/o del gas; le richieste del Cliente sono inoltrate da EstEnergy S.p.A. al Distributore competente. Se le verifiche confermano le irregolarità segnalate dal Cliente, le spese di prova e delle riparazioni sono a carico del Distributore competente, in caso contrario sono a carico del Cliente a cui possono essere addebitate in bolletta. In ogni caso EstEnergy S.p.A. fornisce comunicazione scritta contenente l'esito della verifica.

**13.2** Nel caso in cui il gruppo di misura dell'energia elettrica e/o del gas risulti non perfettamente funzionante o bloccato, il Distributore competente procede alla ricostruzione dei consumi secondo la normativa vigente e EstEnergy S.p.A. al ricalcolo degli importi precedentemente fatturati.

**13.3** Nel caso in cui il gruppo di misura sia manomesso o quando manchi ogni riferimento ai consumi precedenti, il consumo è determinato dal Distributore competente su accertamenti tecnici.

## ART. 14 - INTERRUZIONI E IRREGOLARITÀ DEL SERVIZIO

**14.1** La fornitura dei servizi energetici avviene di regola con continuità, salvo cause indipendenti dalla volontà di EstEnergy S.p.A., o patti speciali con il Cliente.

**14.2** EstEnergy S.p.A. non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni, diminuzioni di fornitura dovute a causa di forza maggiore, eventi fortuiti, incidenti, scioperi e ragioni di servizio quali ad esempio manutenzioni. Laddove possibile, EstEnergy S.p.A. provvede a informare il Cliente, con ogni mezzo idoneo.

**14.3** In relazione all'energia elettrica, Terna SpA è responsabile della trasmissione e del dispacciamento dell'energia elettrica sulla rete di trasmissione nazionale e il Distributore è responsabile della distribuzione fino al POD del Cliente. Pertanto, EstEnergy S.p.A. non è responsabile dei problemi tecnici relativi alla consegna dell'energia elettrica al POD, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, variazioni di tensione, di frequenza o di forma d'onda, interruzioni della continuità del servizio, microinterruzioni, buchi di tensione, anomalie connesse alla gestione del collegamento del POD del Cliente alla rete elettrica). EstEnergy S.p.A. non risponde quindi dei danni subiti dal Cliente a causa di tali problemi tecnici.

**14.4** In nessuno dei casi indicati al punto 14.2 e 14.3, il Cliente ha diritto a risarcimento di danni né ad abbuoni o indennizzi di qualsiasi genere o natura.

## ART. 15 - SOSPENSIONE DELLA FORNITURA E RISOLUZIONE DI DIRITTO DEL CONTRATTO

**15.1** 1 Il Fornitore può sospendere la fornitura e risolvere di diritto il presente contratto con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni, a mezzo raccomandata, al verificarsi di almeno uno dei casi descritti agli art. 4, 6, 9 11 e 12, e in caso di omesso o parziale pagamento delle bollette. Il mancato pagamento della bollette consentirà, inoltre, a EstEnergy S.p.A. il diritto di richiedere anche il pagamento di quanto ancora dovuto comprensivo degli interessi maturati ai sensi dell'art.10.

**15.2** In tali casi il Cliente non può pretendere il risarcimento dei danni derivanti dalla sospensione della fornitura e dalla risoluzione di diritto del Contratto.

## ART. 16 - RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

**16.1** Il Cliente può inoltrare ad EstEnergy S.p.A. un reclamo o una richiesta di informazioni, in forma scritta, ai canali di contatto indicati in bolletta e sul sito [estenergy.gruppohera.it](mailto:estenergy.gruppohera.it), oppure a EstEnergy S.p.A. Via dei Rettori, 1, 34121 Trieste (TS), purché sia possibile accertare la data del ricevimento del reclamo e/o della richiesta di informazioni. Sul sito è possibile scaricare il modulo reclamo. Il Cliente può inoltrare reclamo scritto o richiesta di informazioni senza utilizzare tale modulo alla condizione che la comunicazione contenga i seguenti elementi: nome e cognome del reclamante, indirizzo di fornitura, servizio a cui si riferisce il reclamo o la richiesta di informazioni, il codice alfanumerico identificativo del POD e/o PDR ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente ed una breve descrizione dei fatti contestati e tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi; è necessario indicare anche il recapito postale se diverso da quello di fornitura.

**16.2** Per i reclami in forma scritta EstEnergy S.p.A., in ottemperanza al TIQV, invia in forma scritta al Cliente una risposta motivata al reclamo entro i termini previsti dall'art. 20.2.

**16.3** In caso di reclami, in forma scritta, relativi all'importo addebitato nella bolletta, EstEnergy S.p.A., riscontrata la fondatezza del reclamo, provvede ad inviare risposta scritta ed a rettificare la bolletta nei tempi e secondo le modalità previste dall' art. 21.2. Nel caso in cui il reclamo non dia diritto ad alcuna rettifica il Cliente è tenuto a pagare l'importo già richiesto oltre gli interessi di mora dalla scadenza della bolletta ed eventuali ulteriori spese, entrambi calcolati da EstEnergy S.p.A. come previsto dall'art.10 e comunicati al Cliente bolletta successiva o con apposito avviso.

**SERVIZIO A MERCATO LIBERO**

**16.4** In caso di reclamo inerente alla fatturazione, di una richiesta di rettifica di fatturazione o di una richiesta di informazione che interessi la fatturazione, EstEnergy S.p.A. provvede ad inviare gli Elementi di Dettaglio nei termini di cui all'articolo 21 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

**16.5** Il Cliente potrà ricorrere gratuitamente alle procedure di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti il contratto, che dovessero insorgere nel corso della fornitura, attivando il Servizio Conciliazione istituito dall'Arera. In alternativa, il Cliente ha la facoltà di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso le Camere di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura, individuate dalla convenzione sottoscritta dall'Arera con Unioncamere e di rivolgersi ad uno degli Organismi ADR (Alternative Dispute Resolution) iscritti nell'elenco pubblicato sul sito dell'Autorità. Sul medesimo sito è pubblicato l'elenco aggiornato degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Tali procedure potranno essere attivate dal Cliente solo a seguito della mancata risposta da parte di EstEnergy S.p.A. ad un reclamo scritto, entro 40 (quaranta) giorni dall'invio o nel caso in cui non venga ritenuta soddisfacente la risposta ricevuta.

**16.6** Ai sensi dell'art. 2, comma 24, lett. b), Legge n. 481/1995 e del TICO, il tentativo di conciliazione avanti agli organismi di cui al precedente art. 16.5 è obbligatorio nelle materie regolate dall'Arera e condizione di procedibilità dell'azione giudiziale da parte del Cliente finale. La condizione di procedibilità si considera avverata se il primo incontro esperito dinanzi al Conciliatore si conclude senza accordo; se la Parte che ha attivato la procedura non compare all'incontro, il Conciliatore redige un verbale di mancata comparizione e la procedura è archiviata. Sono escluse dall'obbligo dell'esperimento preventivo del tentativo obbligatorio di conciliazione le controversie: i. attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; ii. per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; iii. promosse ai sensi degli artt. 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo.

**ART. 17 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

**17.1** Il Contratto è disciplinato ed interpretato in conformità alle leggi italiane. Per ogni eventuale controversia tra il Fornitore e il Cliente è competente in via esclusiva il foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

**ART. 18 - COMUNICAZIONI**

**18.1** Ogni comunicazione relativa al Contratto deve essere rivolta ai canali di contatto indicati in bolletta oppure in forma scritta a EstEnergy S.p.A. Via dei Rettori, 1, 34121 Trieste (TS), fatto salvo i casi in cui vengano richieste al Cliente specifiche modalità di comunicazione espressamente indicate nel presente Contratto.

**ART. 19 - CONTRASTO TRA CONTRATTO E NORMATIVA**

**19.1** Qualora si verificasse un contrasto tra le norme stabilite dalle autorità competenti, ed il presente Contratto, le norme stesse saranno considerate prevalenti. Per autorità competenti si intendono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli organi statali o autorità amministrative indipendenti (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Autorità Garante per la protezione dei dati personali, Autorità Garante per la concorrenza ed il mercato, ecc.).

**ART. 20 - LIVELLI DI QUALITÀ E INDENNIZZI AUTOMATICI**

**20.1** In applicazione delle previsioni del titolo IV del TIQV, EstEnergy S.p.A. è tenuta al rispetto dei seguenti livelli specifici di qualità: 1) Tempo di rettifica di fatturazione per bollette già pagate dal Cliente o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione; 2) Tempo di rettifica di doppia fatturazione; 3) Risposta motivata ai reclami scritti.

**20.2** Dalla data della richiesta del Cliente: 1) la rettifica di fatturazione deve essere eseguita entro il tempo massimo di 90 giorni nel caso di bollette con periodicità quadrimestrale, 60 giorni solari in tutti gli altri casi; 2) la rettifica di doppia fatturazione deve essere eseguita entro 20 giorni solari; 3) la risposta motivata ai reclami scritti deve essere fornita entro 30 giorni solari.

**20.3** Se lo standard specifico di qualità non è rispettato per cause non dovute a: forza maggiore, ritardi del Distributore a mettere a disposizione dati tecnici richiesti da EstEnergy S.p.A., responsabilità di terzi o a cause non dovute al Cliente stesso, EstEnergy S.p.A. è tenuta a titolo di indennizzo al versamento al Cliente di un importo pari a 25,00 euro. L'indennizzo non è dovuto: 1) Relativamente ai reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese della fornitura di energia elettrica di cui all'art. 53, comma 53.6 del TIQE; 2) Al cliente finale a cui sia stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto dello stesso livello specifico di qualità; 3) in caso di reclami per i quali non sia possibile identificare il Cliente finale perché non contenenti le informazioni minime di cui all'art. 16.1 del presente Contratto. 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.

**20.4** In applicazione del TIQV, EstEnergy S.p.A. è altresì tenuta al rispetto del seguente livello generale di qualità: 1) Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni. La percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari deve essere pari al 95% delle pratiche ricevute.

**ART. 21 - AGGIORNAMENTO DELLE CLAUSOLE CONTRATTUALI**

**21.1** Il presente Contratto si intende modificato di diritto, mediante l'inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche che le autorità competenti vorranno definire. Si intendono automaticamente inserite nel Contratto eventuali condizioni obbligatoriamente imposte dalla legge o da provvedimenti di pubbliche Autorità o di altri soggetti competenti. Parimenti si intendono abrogate le clausole del Contratto che risultino incompatibili con le condizioni obbligatoriamente imposte ai sensi del precedente comma.

**21.2** Ai sensi dell'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale, EstEnergy S.p.A. avrà il diritto di modificare le presenti condizioni generali di contratto e quelle riportate nell'Offerta Economica per giustificato motivo, ogni qualvolta vi sia una sostanziale modifica normativa o un mutamento sostanziale delle condizioni di mercato relative all'approvvigionamento del gas naturale e dell'energia elettrica ovvero della vendita

ai clienti finali e che, in entrambi i casi, sia incompatibile con il Contratto o con i presupposti economici in base ai quali il Contratto è stato concluso.

In tal caso, EstEnergy S.p.A. sarà tenuta a darne comunicazione in forma scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla data di decorrenza delle variazioni.

Tale preavviso sarà invece non inferiore a 1 (uno) mese rispetto alla decorrenza delle variazioni in caso di variazione unilaterale delle condizioni economiche che comporti esclusivamente una diminuzione dei corrispettivi previsti in contratto.

In caso di dissenso, il Cliente potrà recedere dal Contratto, senza oneri, dandone comunicazione a EstEnergy S.p.A. tramite lettera raccomandata a.r. o fax, con un preavviso non superiore ad 1 (uno) mese.

La comunicazione non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico. In questo caso il Cliente è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

Le variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali per le quali non siano state rispettate le disposizioni di cui all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale, inclusa la disposizione che impone il rispetto del menzionato termine di preavviso, non trovano applicazione, ad eccezione del caso in cui comportino una diminuzione di corrispettivi unitari previsti in contratto. In tal caso, troveranno applicazione le condizioni precedenti alla prevista decorrenza delle modifiche proposte.

**ART. 22 - DISPOSIZIONI GENERALI**

**22.1** Il presente Contratto è conforme alle disposizioni di cui al Codice del Consumo.

**22.2** La fornitura dei servizi energetici è disciplinata dalle norme e disposizioni del presente Contratto ed effettuata da EstEnergy S.p.A. in ottemperanza alle disposizioni previste dalle Autorità competenti.

**22.3** L'Offerta Economica prevale sempre sulle presenti Condizioni Generali di Contratto, laddove discordanti.

**22.4** Con riferimento al gas, il Cliente vulnerabile può scegliere il servizio di tutela della vulnerabilità prevista dal TIVG, a condizioni contrattuali ed economiche definite da Arera.

**22.5** Con riferimento all'energia elettrica e al gas, il Cliente dichiara altresì di essere stato informato, all'atto della sottoscrizione del Contratto, che, in alternativa all'offerta Commerciale prescelta, ha la facoltà di sottoscrivere un contratto nel mercato libero che prevede l'applicazione di un'offerta P.L.A.C.E.T. (Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela), a prezzo fisso o a prezzo variabile, e a condizioni contrattuali definite dall'ARERA.

**22.6** Nessuna delle Parti può cedere il Contratto a terzi, senza il preventivo consenso del contraente ceduto. Limitatamente a EstEnergy S.p.A., non è considerato terzo qualsiasi società controllante il contraente cedente o da quest'ultimo controllata, come pure qualsiasi società partecipata o partecipata dalla controllante.

"Per informazioni sul bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e gas naturale del Ministero dello Sviluppo Economico per i Clienti domestici in disagio economico e/o fisico visita [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it) o [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiama il n° verde 800.166.654".

"Ai sensi della delibera 85/2024/R/GAS chiunque utilizza, anche occasionalmente, il gas metano fornito tramite reti, beneficia automaticamente di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas". Per approfondimenti sulla copertura assicurativa si può contattare lo **Sportello per il consumatore al Numero verde 800.166.654** oppure con le modalità indicate nel sito [www.arera.it](http://www.arera.it). In caso di sinistro, il modulo per la denuncia è reperibile sul sito [estenergy.gruppohera.it](http://estenergy.gruppohera.it), sul sito [www.cig.it](http://www.cig.it) oppure rivolgendosi direttamente al più vicino Sportello Clienti."

**SERVIZIO A MERCATO LIBERO****CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER IL SERVIZIO "DIARIO DEI CONSUMI" E "HERA FAST CHECK UP"****ART. 1 - DEFINIZIONI**

Ai fini del presente contratto (di seguito il Contratto) si applicano le seguenti definizioni:

- Servizi Hera On Line (di seguito "Portale SOL"): sono i Servizi On Line del Gruppo Hera raggiungibili all'indirizzo <http://servizionline.gruppohera.it> ai quali il Cliente, previa apposita registrazione, potrà accedere 7 gg su 7, 24 h al giorno, per poter gestire le proprie forniture e accedere ai servizi del presente Contratto
- Cliente: è il soggetto che ha sottoscritto con EstEnergy S.p.A. un contratto di somministrazione di energia elettrica e/o gas a mercato libero aderendo all'Offerta, così come definita all'art. 3 del Contratto.
- Credenziali accesso SOL: indicano l'account del Cliente sul Portale SOL costituito dalla username e password, ottenute in fase di registrazione;
- Fornitura Energy: è il contratto di somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale sottoscritto con EstEnergy S.p.A.
- Offerta: è l'Offerta Economica per i servizi energetici a mercato libero EstEnergy S.p.A. per cui è previsto il Servizio
- Piattaforma Diario dei Consumi: è l'interfaccia web disponibile tramite il Portale SOL che consente l'accesso al servizio on line di Diario dei Consumi;
- Piattaforma HERA Fast Check Up: è l'interfaccia web disponibile tramite il Portale SOL che consente l'accesso al servizio di HERA Fast Check Up;
- HERA Report di Analisi: è una funzionalità del Servizio, così come definito all'art. 2 del Contratto, che consente al Cliente di ricevere un report di riepilogo dei consumi analizzati. Le specifiche funzionalità sono descritte al paragrafo "Funzionalità del Servizio";
- Servizio: è il servizio di EstEnergy S.p.A. di "Diario dei Consumi" ed "Hera Fast Check Up"

**ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO**

Il Contratto ha per oggetto il servizio di EstEnergy S.p.A. di "Diario dei Consumi" ed "Hera Fast Check Up", costituito dall'accesso da parte del Cliente alla Piattaforma Diario dei Consumi, dall'accesso alla Piattaforma "HERA Fast Check Up" e dall'invio di report periodici (di seguito, nella loro totalità, denominati per brevità il "Servizio"). Il Servizio è teso a consentire al Cliente di acquisire una maggior consapevolezza sui propri consumi energetici e di adottare scelte di consumo votate ad un maggior risparmio energetico.

**ART. 3 – CONDIZIONI E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

Il Servizio sarà reso solamente per i Clienti che hanno sottoscritto l'offerta di fornitura di energia elettrica e/o gas (l'Offerta) che lo prevede, per tutti i POD/PdR per i quali l'Offerta stessa è stata attivata. Il Contratto è da considerarsi funzionalmente collegato alla Fornitura Energy.

Il Servizio sarà attivato dalla data di attivazione della Fornitura Energy collegata all'Offerta: qualora, per un qualsiasi motivo la Fornitura Energy venisse sospesa e/o cessasse, anche il Servizio verrà sospeso e/o cesserà. Il primo Report di analisi e l'accesso alla Piattaforma di Diario dei Consumi saranno disponibili decorsi almeno 20 giorni dalla data di attivazione della Fornitura Energy.

**ART. 4 – FUNZIONALITÀ DEL SERVIZIO**

Il Servizio consiste:

- nell'invio al Cliente di report periodici (i Report) in formato cartaceo e/o digitale, con la stessa frequenza con cui viene inviata la bolletta per la Fornitura Energy, contenenti un'analisi sull'andamento nel tempo dei consumi, il calcolo di alcuni indicatori specifici e un confronto rispetto a Clienti "simili" della stessa provincia e con le stesse caratteristiche abitative (n. abitanti, superficie abitazione). I report analizzeranno i consumi fatturati di energia elettrica e/o gas del Cliente.
- l'accesso tramite il Portale SOL alla Piattaforma Diario dei Consumi e alla Piattaforma Hera Fast Check Up.

A tal fine il Cliente, in fase di adesione all'Offerta, dovrà comunicare i seguenti dati:

- Numero di abitanti: è il numero delle persone che risiedono stabilmente nell'edificio oggetto della Fornitura Energy;
- Superficie: è la superficie calpestabile dell'edificio oggetto della Fornitura Energy espressa in metri quadrati.
- Indirizzo di spedizione report: è l'indirizzo mail dell'invio elettronico della bolletta o dell'anagrafica o l'indirizzo di spedizione delle fatture cartacee indicato dal Cliente nel modulo di Richiesta Attivazione della Fornitura Energy al quale saranno inviati i Report.

I Report non hanno valore fiscale e non sostituiscono la bolletta, che rimane l'unico documento valido dal quale scaturiscono gli obblighi di pagamento a carico del Cliente: eventuali anomalie riscontrate nei Report non costituiscono elemento per la sospensione dei pagamenti della Fornitura Energy e del canone di servizio, come identificato al successivo art. 5.

**4.1 Piattaforma Diario dei Consumi**

La Piattaforma è disponibile tramite interfaccia web accedendo al Portale SOL e cliccando su un apposito link. Dalla Piattaforma il Cliente potrà consultare i Report di analisi ricevuti e navigare tra i dati disponibili per costruire la propria analisi on line. La Piattaforma si aggiornerà ogni volta che sarà disponibile un aggiornamento di dati di consumo fatturato.

**4.2 Piattaforma Hera Fast Check Up**

La Piattaforma è disponibile tramite interfaccia web accedendo al Portale SOL e cliccando su un apposito link. Dalla Piattaforma il Cliente potrà, inserendo i dati relativi al proprio edificio e alle apparecchiature presenti, ottenere una stima della ripartizione energetica tra le principali fonti di consumo ed alcuni suggerimenti per il risparmio energetico.

**ART. 5 - DURATA DEL SERVIZIO**

L'efficacia del Servizio avrà decorrenza dall'attivazione della Fornitura Energy e termine alla cessazione della stessa, salvo recesso di EstEnergy S.p.A. da esercitarsi con apposita comunicazione con un preavviso di almeno 60 giorni.

**ART. 6 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

Il Cliente è il solo responsabile dell'utilizzo diretto o indiretto del Servizio e dovrà tenere indenne EstEnergy S.p.A. da ogni responsabilità, pretesa, reclamo, causa o azione derivante da o in qualunque modo connesse all'utilizzo del Servizio. Il Cliente è l'unico responsabile per l'utilizzo del Servizio anche in caso di uso da parte di terzi che per qualunque motivo, con o senza autorizzazione del Cliente, accedano al Portale SOL con le Credenziali di accesso del Cliente. Il Cliente dovrà collaborare con EstEnergy S.p.A. per ottemperare agli adempimenti legislativi e normativi, laddove necessari, per l'espletamento del Servizio.

**ART. 7 - RESPONSABILITÀ DI EstEnergy S.p.A.**

EstEnergy S.p.A. garantisce che il Servizio viene fornito in conformità alle leggi e in generale alla normativa applicabile. È esclusa ogni responsabilità di EstEnergy S.p.A. per l'interruzione, per la sospensione o per il malfunzionamento del Servizio dovuti a cause indipendenti dalla volontà della stessa, quali a titolo identificativo e non esaustivo l'interruzione, la sospensione o il malfunzionamento dell'operatività della rete internet o delle infrastrutture utilizzate del Cliente.

**ART. 8 - SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

EstEnergy S.p.A. potrà sospendere il Servizio mediante l'inibizione al Cliente dell'accesso alla Piattaforma di Diario dei Consumi e alla Piattaforma di Hera Fast Check Up e alla sospensione dell'invio dei Report nel caso di sospensione della Fornitura Energy per morosità; L'erogazione del Servizio riprenderà non appena il Cliente avrà adempiuto agli obblighi di pagamento.

**ART. 9 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

Il Contratto è disciplinato ed interpretato in conformità alla legge italiana. Per ogni eventuale controversia tra EstEnergy S.p.A. e il Cliente inerente l'interpretazione o l'esecuzione del Contratto, è competente in via esclusiva il foro del luogo di residenza o il domicilio elettivo del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato.



## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

**MODULO RECLAMI, RICHIESTA DI INFORMAZIONI****TIPO DI RICHIESTA**☐ Reclamo ☐ Richiesta di informazioni

**CLASSIFICAZIONE** (indicare uno degli argomenti sotto riportati)

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

## SERVIZIO

Indicare per quale servizio si inoltra la richiesta e il relativo codice identificativo della fornitura

<input type="checkbox"/> Energia Elettrica	POD													
Autolettura F1 .....	F2 .....	F3 .....	Data autolettura	...../...../.....										
<input type="checkbox"/> Gas naturale	PDR													
Autolettura													Data autolettura	...../...../.....

## DATI ANAGRAFICI DEL CLIENTE

[illegible]

## MODALITA' DI RISPOSTA

Indicare come si preferisce ricevere risposta (barrare la casella corrispondente)

☐ Posta (inserire indirizzo se diverso da quello di fornitura).....

☐ Fax (inserire numero). ....

☐ E-mail (inserire indirizzo).....

**DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA** *(scrivere in stampatello; in caso di necessità è possibile continuare a scrivere sul retro)*

.....

.....

.....

Allegati ☐ SI' n°..... ☐ NO

Data richiesta..... Firma .....

Grazie per la sua collaborazione. L'azienda si impegna a utilizzare quanto da Lei segnalato per migliorare la qualità del servizio. In particolare in caso di reclamo sarà nostra cura inviarLe entro 30 giorni solari una risposta scritta circa l'esito degli accertamenti compiuti.

La presente richiesta può essere spedita tramite posta o inviata via fax al seguente recapito:

- Gruppo Hera Servizio Clienti Via dei Rettori, 1 34121 Trieste (TS)
- e-mail [clienti.NE@gruppohera.it](mailto:clienti.NE@gruppohera.it)

Si invita l'interessato a prendere visione dell'informativa privacy resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e fornita all'atto di conclusione del contratto di fornitura.



**SERVIZIO A MERCATO LIBERO****DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA** *(continua dalla pagina precedente)*

Area per la descrizione della richiesta, formata da 30 righe di linee tratteggiate.



**SERVIZIO A MERCATO LIBERO**

**MODULO PER L'ESERCIZIO DEL RECESSO**  
**NOTA INFORMATIVA PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO (RIPENSAMENTO)**

**Informazioni relative all'esercizio del diritto di recesso**

**A. ISTRUZIONI SUL DIRITTO DI RECESSO AI SENSI DELL'ART. 49, COMMA 4, DEL CODICE DEL CONSUMO**

**DIRITTO DI RECESSO**

Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni dal giorno della conclusione del contratto, ovvero di 30 giorni solari dalla conclusione del contratto nel caso in cui il contratto sia stato concluso nel contesto di una visita non richiesta presso l'abitazione del Cliente.

Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informare EstEnergy S.p.A. della Sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto:

- inviando una raccomandata con ricevuta di ritorno in Via dei Rettori, 1 34121 Trieste (TS)
- un fax al numero 049.2049173
- una e-mail a contratti.NE@gruppohera.it

Tale comunicazione deve contenere almeno nome e cognome del Cliente, il numero del POD e/o del PDR e l'indirizzo di fornitura, in modo da identificare univocamente il Cliente stesso. A tal fine può utilizzare anche il modulo tipo di recesso allegato.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso come sopra indicato. Al riguardo fanno fede i termini di invio.

Le necessarie procedure per dare corso al Suo contratto partiranno solo successivamente al trascorrere del ricordato termine di 14 o 30 giorni. Lei ha comunque la facoltà di richiedere di iniziare la prestazione di servizi o la fornitura durante il periodo di 14 o 30 giorni sopra ricordato, presentando richiesta espressa.

**EFFETTI DEL RECESSO**

Il recesso comporta lo scioglimento del contratto.

Se il Cliente ha richiesto espressamente a EstEnergy S.p.A. che la fornitura abbia inizio durante il periodo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento, ma successivamente a tale richiesta lo esercita, il Cliente, ai sensi del Codice di Condotta Commerciale (Delibera ARERA 426/2020/R/COM s.s.m.i.), è tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura, se questa è già stata attivata. Se invece la fornitura non è stata ancora attivata, al Cliente sarà addebitato un importo pari ad € 23,00 per ciascuna fornitura.

**B. MODULO TIPO PER ESERCITARE IL DIRITTO DI RECESSO (RIPENSAMENTO)**

*(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)*

Il sottoscritto .....  
Codice Fiscale .....  
Residente in via .....  
Comune ..... Provincia ..... CAP .....

*(non compilare gli spazi seguenti se l'indirizzo di residenza coincide con quello di fornitura)*

Indirizzo di fornitura .....  
Comune ..... Provincia ..... CAP .....

Con la presente io notifico il recesso dal contratto n° ..... concluso con la vostra società  
il giorno ...../...../..... per la fornitura all'indirizzo sovra-indicato del servizio di:

☐ energia elettrica ☐ gas

*(barrare la casella inerente al servizio per il quale si vuole esercitare diritto di ripensamento)*

POD ..... PDR .....

Luogo e data

Firma del Cliente





## MOD MF EST SEPA 25 10

**SERVIZIO A MERCATO LIBERO**

**LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE**

(Delibera dell'Arera n. 413/2016)

Gentile Cliente, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) ha previsto i seguenti livelli specifici e generali di qualità commerciale di competenza di ogni venditore:

**Livelli specifici di qualità:** 1) Tempo di rettifica di fatturazione per fatture già pagate dal Cliente o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione; 2) Tempo di rettifica di doppia fatturazione; 3) Risposta motivata ai reclami scritti.

Dalla data della richiesta del Cliente: 1) la rettifica di fatturazione deve essere eseguita entro il tempo massimo di 90 giorni nel caso di fatture con periodicità quadrimestrale, 60 giorni solari in tutti gli altri casi; 2) la rettifica di doppia fatturazione deve essere eseguita entro 20 giorni solari; 3) la risposta motivata ai reclami scritti deve essere eseguita entro 30 giorni solari.

Se lo standard specifico di qualità non è rispettato, EstEnergy S.p.A. è tenuta a titolo di indennizzo al versamento al Cliente di un importo pari a 25,00 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.

**Livelli generali di qualità:** 1) Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni. La percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari deve essere pari al 95% delle pratiche ricevute.

**Mercato libero del gas naturale - clienti bassa pressione**

Livelli specifici di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	EstEnergy S.p.A. - Tempo medio rilevato ANNO 2024
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	10,14 giorni solari
Tempo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	15,73 giorni solari
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	18 giorni solari

Livelli generali di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	EstEnergy S.p.A. - Tempo medio rilevato ANNO 2024*
Tempo di risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	8,51 giorni solari

\* calcolato sul 100% delle richieste evase nel periodo di riferimento

**Mercato libero dell'energia elettrica - clienti bassa tensione domestici**

Livelli specifici di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	EstEnergy S.p.A. - Tempo medio rilevato I semestre 2024
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	10,12 giorni solari
Tempo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	16,43 giorni solari
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni solari

Livelli generali di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	EstEnergy S.p.A. - Tempo medio rilevato ANNO 2024*
Tempo di risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	8,68 giorni solari

\* calcolato sul 100% delle richieste evase nel periodo di riferimento

**SERVIZIO A MERCATO LIBERO**
**INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 E DELL'ART. 14 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 ("GDPR")**

<b>Interessati</b>	Tutti i Clienti e i potenziali Clienti dei servizi energy (energia elettrica, gas).	
<b>Titolare del trattamento</b>	Il Titolare è EstEnergy S.p.A., con sede legale in Via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS) numero di telefono 040/2424800.	
<b>Contitolari del trattamento</b>	Per le finalità di cui alle lettere e. f. g. h. i. l. (limitatamente agli esiti dell'attività di verifica interna inerente informazioni sugli insoluti, sulle tempistiche di pagamento e su tentativi di frode) di cui al paragrafo "Finalità" che segue EstEnergy S.p.A. ed Hera Comm S.p.A. (con sede legale in Imola (BO), via Molino Rosso n. 8, numero di telefono 0542.843111) sono Contitolari del trattamento. Lei potrà richiedere, in qualsiasi momento, che le sia messo a disposizione l'estratto dell'Accordo di contitolarità sottoscritto dai Contitolari, inviando una richiesta ad uno dei canali di contatto indicati nel paragrafo che segue, "Diritti dell'Interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo".	
<b>Data Protection Officer</b>	Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Information Security Compliance e Normativa QSA di Hera S.p.A. che potrà essere contattato presso Hera S.p.A., Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4, 40127 Bologna o con mail a: dataprotectionofficer@gruppohera.it	
<b>Dati personali trattati</b>	Oggetto della presente informativa è il trattamento dei dati personali comuni necessari al soddisfacimento della richiesta o alla gestione dei rapporti intercorrenti tra le Parti. Considerato che i dati personali possono essere stati acquisiti da fonti diverse dall'Interessato, informiamo che il trattamento potrà avere ad oggetto anche le seguenti categorie di dati personali: - dati anagrafici - informazioni economiche e finanziarie	
<b>Fonte dei dati</b>	Considerato che i dati personali possono essere stati acquisiti da fonti diverse dall'Interessato, informiamo che la fonte dei dati è rappresentata da istituti che forniscono valutazioni del credito e/o da enti autorizzati all'attività di investigazione.	
<b>Base giuridica</b>	<b>Finalità</b>	<b>Natura del conferimento</b>
<b>Contrattuale / precontrattuale</b>	a) Consentire la conclusione del contratto di somministrazione e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili; b) Rispondere ad eventuali reclami, richieste, segnalazioni; c) Gestire il contenzioso (diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.).	Il conferimento dei Suoi dati è volontario ma necessario per consentire al Titolare di concludere il contratto di somministrazione richiesto e di erogare gli eventuali ulteriori servizi richiesti nell'ambito del medesimo contratto.
<b>Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare</b>	d) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità.	Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio.
<b>Consenso</b>	e) Effettuazione di contatti telefonici e comunicazioni elettroniche per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta di prodotti o servizi diversi da quelli di cui alla lettera m), o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale o, comunque, per finalità promozionali; f) Svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato, dallo stesso manifestate anche attraverso l'utilizzo delle digital properties del Titolare (ad es. siti internet, Servizi Online, App, pagine social ecc...), al fine di offrire prodotti e servizi in linea con il suo profilo.	Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo
<b>Interesse legittimo</b>	g) Svolgere le indagini per la rilevazione della soddisfazione del richiedente e migliorare i servizi offerti, fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali; h) Svolgere attività di aggregazione e anonimizzazione dei dati; i) Svolgere analisi sulle caratteristiche e sui comportamenti dei clienti per identificare trend; ottimizzare le strategie di business, la gestione del portafoglio e del credito; migliorare i servizi e la customer experience; rendere più efficaci le comunicazioni informative e di sensibilizzazione; personalizzare le comunicazioni commerciali attraverso forme di segmentazione non invasiva; l) Valutare, in fase di acquisizione del Cliente, l'affidabilità creditizia del richiedente il servizio.	In relazione a tali Finalità, il Titolare ha effettuato un'attenta valutazione per bilanciare adeguatamente i propri interessi con i diritti e le libertà degli interessati. Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione (salvo che il Titolare dimostri l'esistenza di motivi cogenti legittimi prevalenti e salvi l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria). L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione dei servizi richiesti.
<b>Articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy")</b>	m) Trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti (c.d. "soft spam").	Lei ha la possibilità di opporsi all'invio di soft spam anche inviando una richiesta scritta a uno dei canali di contatto indicati nel paragrafo che segue, "Diritti dell'Interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo". L'opposizione non pregiudica la liceità del trattamento prima dell'opposizione.
<b>Articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy</b>	n) Effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, previa verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni.	L'interessato ha la possibilità di opporsi mediante l'iscrizione del numero di cui è intestatario e degli altri dati personali nel Registro delle Opposizioni.
<b>Revoca del consenso</b>	Il consenso può essere revocato in ogni momento inviando una richiesta scritta a uno dei canali di contatto indicati nel paragrafo che segue, "Diritti dell'Interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo". La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.	
<b>Modalità del trattamento</b>	Le modalità del trattamento per finalità di marketing comprendono anche: 1) l'uso di sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata; 2) comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, telefax, messaggi del tipo Mms (Multimedia Messaging Service) o Sms (Short Message Service) o di altro tipo; 3) l'impiego del telefono e della posta cartacea.	
<b>Destinatari</b>	I dati saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti per conto del Titolare da Società terze, appartenenti o meno al Gruppo Hera, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati a società del Gruppo Hera e/o a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo o a soggetti delegati dall'interessato. Ove necessario per ragioni contrattuali o per obblighi di legge o finalità istituzionali, nel rispetto della normativa privacy, i dati personali potranno essere comunicati a Terzi, ad Autorità competenti, a Organi di vigilanza e controllo. I suoi dati non saranno diffusi.	
<b>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo</b>	I Suoi Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Ove si renda necessario trasferire i dati in Paesi extra- UE/SEE, questi saranno trasferiti in conformità a quanto previsto dal GDPR.	
<b>Periodo di conservazione dei dati</b>	Il periodo di conservazione dei dati è definito all'interno del documento Policy di data retention di EstEnergy S.p.A., rinvenibile sul sito internet della stessa, all'indirizzo <a href="http://www.estenergy.gruppohera.it">www.estenergy.gruppohera.it</a> , nella sezione Privacy Policy.	
<b>Diritti degli interessati e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</b>	Lei ha il diritto di ottenere, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che la riguarda o di opporsi al trattamento e la portabilità dei dati (artt. 15 e ss. del REG UE 2016/679) rivolgendosi direttamente al Titolare inviando una raccomandata a.r. - "Diritti dell'interessato" - indirizzata a: - EstEnergy S.p.A., Via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS), tramite mail a <a href="mailto:contratti.NE@gruppohera.it">contratti.NE@gruppohera.it</a> oppure tramite pec a <a href="mailto:estenergy@pec.gruppohera.it">estenergy@pec.gruppohera.it</a> oppure, quando l'esercizio del diritto riguarda una delle Finalità perseguite da EstEnergy S.p.A. in qualità di Contitolare del trattamento (ovvero quelle di cui alle lettere e. f. g. h. i. l. del Paragrafo "Finalità"), può rivolgersi anche a: - Hera Comm S.p.A., Via Molino Rosso, 8 40026 Imola (BO), tramite mail a <a href="mailto:clienti.famiglie@gruppohera.it">clienti.famiglie@gruppohera.it</a> oppure tramite pec a <a href="mailto:heracomm@pec.gruppohera.it">heracomm@pec.gruppohera.it</a> . L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	



**SERVIZIO A MERCATO LIBERO**

**INFORMATIVA PRIVACY AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO UE N. 2016/679 E DELL'ART. 6 DEL CODICE DI CONDOTTA PER I SISTEMI INFORMATIVI GESTITI DA SOGGETTI PRIVATI IN TEMA DI CREDITI AL CONSUMO, AFFIDABILITÀ E PUNTUALITÀ NEI PAGAMENTI**

La Informiamo che per dare seguito alla Sua richiesta procediamo a trattare i Suoi dati come segue.

<b>Interessati</b>	I richiedenti un nuovo contratto per l'erogazione di servizi energy - Gas e/o Energia Elettrica.
<b>Titolare del trattamento</b>	EstEnergy S.p.A., con sede legale in Via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS) numero di telefono 040/2424800, posta elettronica certificata <a href="mailto:estenergy@pec.gruppohera.it">estenergy@pec.gruppohera.it</a> .
<b>Dati Personali Raccolti</b>	I dati personali trattati sono: - nome e cognome - codice fiscale - informazioni economiche e finanziarie raccolte dal Titolare attraverso la consultazione di sistemi di informazione creditizia (le informazioni comprendono anche delle elaborazioni).
<b>Fonte dei dati personali</b>	Il Titolare tratta: - le informazioni che Lei stesso ci fornisce; - le informazioni che ottiene consultando appositi sistemi (SIC). I dati personali utilizzati per la valutazione del rischio creditizio provengono dal Sistema di Informazione Creditizia (SIC) di CRIF S.p.A.
<b>Base giuridica</b>	Il trattamento si basa sull'interesse legittimo del Titolare alla corretta misurazione del merito e del rischio creditizio, dell'affidabilità e della puntualità dei pagamenti, alla prevenzione del rischio di frode, ivi inclusa la prevenzione del rischio del furto di identità.
<b>Finalità</b>	I dati personali identificativi – nome e cognome e codice fiscale - sono utilizzati per la consultazione del Sistema di Informazione Creditizia di CRIF S.p.A. Tali banche dati (Sistema di Informazioni Creditizie o SIC) contenenti informazioni circa gli interessati sono consultate con la finalità di valutare il rischio creditizio: verifica della Sua situazione economica, finanziaria e patrimoniale. Tali informazioni sono trattate per l'avvio di nuovi rapporti contrattuali, per le verifiche necessarie all'instaurazione e gestione di tali rapporti, anche precontrattuali, per la fornitura dei servizi suddetti e per le relative modalità e condizioni di pagamento. I Suoi dati saranno utilizzati per attribuirLe un giudizio sintetico o un punteggio sul Suo grado di affidabilità e solvibilità (cd. credit scoring) nell'ambito del processo per la conclusione del Suo contratto con noi.
<b>Natura del conferimento</b>	Il trattamento dei Suoi dati è un requisito necessario per la conclusione del contratto. Senza questi dati potremmo non essere in condizione di dar seguito alla sua richiesta.
<b>Modalità</b>	I dati personali saranno trattati con strumenti informatici ed anche in versione cartacea, con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.
<b>Destinatari</b>	I dati forniti non saranno diffusi. Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti da Società del Gruppo Hera, in particolare da Hera S.p.A., o da fornitori esterni, che agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. I dati saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Al fine di valutare il rischio di credito, nonché l'affidabilità e puntualità nei pagamenti, interroghiamo attraverso i suoi dati - nome e cognome e codice fiscale – il Sistema di Informazione Creditizia CRIF S.p.A., autonomo titolare del trattamento. CRIF S.p.A. saprà che Lei ha presentato a noi una richiesta di contratto.
<b>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea</b>	I Suoi dati non saranno trasferiti fuori dall'Unione Europea.
<b>Periodo di conservazione dei dati</b>	Il periodo di conservazione dei dati è definito all'interno del documento Policy di data retention di EstEnergy S.p.A., rinvenibile sul sito internet della stessa, all'indirizzo <a href="http://www.estenergy.gruppohera.it">www.estenergy.gruppohera.it</a> , nella sezione Privacy Policy.
<b>Diritti dell'Interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo</b>	Lei ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che La riguardano inviando una raccomandata a.r. - "Diritti dell'interessato"- indirizzata a EstEnergy S.p.A., Via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS), una mail a <a href="mailto:clienti.business.NE@gruppohera.it">clienti.business.NE@gruppohera.it</a> oppure una pec a <a href="mailto:estenergy@pec.gruppohera.it">estenergy@pec.gruppohera.it</a> , oppure contattando i gestori dei SIC, ai recapiti sottoindicati. Allo stesso modo può richiedere la correzione, l'aggiornamento o l'integrazione dei dati inesatti o incompleti, ovvero la cancellazione o il blocco per quelli trattati in violazione di legge, o ancora opporsi al loro utilizzo per motivi legittimi da evidenziare nella richiesta (artt. da 15 a 22 del Regolamento UE escluso art. 20). Lei ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali competente.
<b>Gestore del SIC</b>	Il SIC da noi interrogato è gestito da: ESTREMI IDENTIFICATIVI: CRIF S.p.A., con sede legale in via della Beverara 21, 40131, Bologna (BO) DATI DI CONTATTO: Ufficio Relazioni con il Pubblico, via Zanardi 41, 40131 – Bologna (fax: 051/6458940 – tel: 051/6458900, e-mail: <a href="mailto:dirprivacy@crif.com">dirprivacy@crif.com</a> ; PEC: <a href="mailto:crif@pec.crif.com">crif@pec.crif.com</a> ; sito internet: <a href="http://www.consumatori.crif.com">www.consumatori.crif.com</a> ). TIPO DI SISTEMA: positivo e negativo TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI: tali tempi sono indicati nella tabella sotto riportata USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING: sì ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO: no
<b>Data Protection Officer</b>	Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Information Security Compliance e Normativa QSA di Hera S.p.A. che potrà essere contattato presso Hera S.p.A., Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4, 40127 Bologna o con mail a: <a href="mailto:dataprotectionofficer@gruppohera.it">dataprotectionofficer@gruppohera.it</a>

#### TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI NEL SIC:

Dati personali riferiti a richieste, comunicati da partecipanti	Per il tempo necessario all'istruttoria, comunque non oltre <b>180 giorni</b> dalla data di presentazione delle richieste
Dati personali relativi alla richiesta cui l'interessato ha rinunciato o che non è stata accolta	non oltre <b>90 giorni</b> dalla data del loro aggiornamento (mensile) con l'esito della richiesta
Le informazioni di tipo negativo relative a ritardi nei pagamenti successivamente regolarizzati	<b>12 mesi dalla data di registrazione dei dati relativi alla regolarizzazione dei ritardi non superiori a due rate o mesi;</b>
	<b>24 mesi</b> dalla data di regolarizzazione di ritardi superiori a due rate o mesi. Decorsi i termini, i dati vengono cancellati salvo che nel mentre non siano registrati dati relativi ad ulteriori ritardi o inadempimenti
Dati relativi alla regolarizzazione di inadempimenti avvenuta dopo la cessione del credito ad un soggetto che non partecipa al sistema	senza ritardo, purché il partecipante ne abbia avuto conoscenza
Le informazioni creditizie di tipo negativo relative ad inadempimenti non successivamente regolarizzati	non oltre <b>36 mesi</b> dalla data di scadenza contrattuale dalla data in cui è stato necessario aggiornare il dato, comunque massimo fino a <b>60 mesi</b> dalla data di scadenza del rapporto, in caso di altre vicende rilevanti in relazione al pagamento
Le informazioni creditizie di tipo positivo relative ad un rapporto che si è esaurito con estinzione di ogni obbligazione pecuniaria	non oltre <b>60 mesi</b> dalla data di cessazione del rapporto o di scadenza del contratto oppure dal primo aggiornamento effettuato nel mese successivo a tali date. <b>conservazione ulteriore</b> nel sistema se in quest'ultimo risultino presenti, in relazione ad altri rapporti di credito riferiti al medesimo interessato, informazioni creditizie di tipo negativo concernenti ritardi od inadempimenti non regolarizzati
I dati relativi al primo ritardo sono utilizzati e resi accessibili agli altri partecipanti	decorsi <b>60 giorni</b> : a) dall'aggiornamento mensile; b) in caso di mancato pagamento di almeno due rate mensili consecutive; c) quando il ritardo si riferisce ad una delle ultime due scadenze di pagamento. I dati sono resi accessibili dopo l'aggiornamento mensile relativo alla seconda rata consecutivamente non pagata.