

CONDIZIONI CONTRATTUALI DI RIFERIMENTO PER LA VENDITA DI GAS NATURALE

(ai sensi della deliberazione AEEG 229/01 e s.m.i)

Art. 1 – Definizioni

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

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

Autorità o AEEG: l'Autorità per l'Energia elettrica e il Gas, istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481.

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

Cliente: il consumatore che acquista gas per uso proprio.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parti: Estra Energie e il Cliente.

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

1.2. I termini delle presenti condizioni che non sono definiti dal precedente comma hanno il significato previsto dall'art. 1 della deliberazione AEEG n. 229/01 e successive modifiche e integrazioni.

STIPULA DEL CONTRATTO – ATTIVAZIONE E MODALITÀ DELLA FORNITURA

Art. 2 – Oggetto del Contratto

2.1. Le presenti condizioni contrattuali disciplinano la fornitura di gas naturale da parte di Estra Energie al Cliente, fatte salve eventuali condizioni particolari stabilite nelle Condizioni Particolari di Fornitura.

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

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

Art. 3 – Perfezionamento del Contratto

3.1. Il Cliente richiede a Estra Energie la somministrazione di gas mediante sottoscrizione, in ogni sua parte, della Richiesta di Fornitura, che costituisce proposta contrattuale irrevocabile. La Richiesta di Fornitura dovrà essere inoltrata attraverso i canali messi a disposizione da Estra Energie (Contact Center, sportelli o altri incaricati), i quali indicheranno le modalità per accedere al servizio.

3.2. Il Contratto si perfeziona nel momento in cui il Cliente, a seguito della Richiesta di Fornitura, riceve l'accettazione di Estra Energie. Trascorso il termine di 45 giorni senza che Estra Energie abbia espressamente accettato la Richiesta, quest'ultima si intende revocata.

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

Art. 4 – Attivazione della fornitura

4.1. La fornitura di gas avrà inizio entro 90 giorni di calendario dalla conclusione del Contratto, a condizione che:

- a) il Cliente abbia presentato tutti gli atti e i documenti necessari per la stipula del Contratto previsti dalla normativa vigente;
- b) esista già un adeguato allacciamento alla rete di distribuzione locale;
- c) il Cliente sia dotato di un Impianto interno conforme ai requisiti stabiliti dalla normativa vigente.

4.2. Nel caso in cui il Cliente presenti la Richiesta di Fornitura senza aver prodotto idonea documentazione tecnica al distributore locale, quest'ultimo, come previsto dalla normativa, potrà rifiutare l'attivazione della fornitura ovvero sospenderla, senza assumere alcuna responsabilità circa il funzionamento e la sicurezza degli impianti del Cliente.

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

Art. 5 – Durata del Contratto. Recesso del Cliente

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

5.2. In qualsiasi momento il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto dandone comunicazione scritta a Estra Energie a mezzo di lettera raccomandata a.r., con preavviso di almeno un mese, in caso di recesso da parte del Cliente finale domestico, di tre mesi in caso di recesso da parte del cliente non domestico. I termini di preavviso decorrono a partire dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente. Nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso non per cambiare esercente, ma al fine di cessare la fornitura ed i contratti ad essa collegati, il termine di preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte di Estra Energie.

5.3. Nel caso in cui il contratto sia stato concluso in un luogo diverso dai locali commerciali di Estra Energie, il Cliente potrà recedere, senza oneri, entro 10 (dieci) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto. Qualora il Contratto sia stato concluso attraverso forme di comunicazione a distanza, il Cliente potrà recedere, senza oneri, entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento del Contratto.

Art. 6 – Cessione del Contratto

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

Art. 7 – Qualità del gas e modalità della fornitura

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

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

Art. 8 – Usi consentiti del gas

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

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

8.3. È vietata la rivendita o la cessione del gas a terzi. In caso di violazione del divieto, Estra Energie si riserva di richiedere al Distributore la sospensione della fornitura fino alla cessazione della condotta vietata e all'integrale rifusione del danno subito, fatta salva la facoltà di Estra Energie di risolvere il rapporto e di esperire le azioni civili e/o penali previste dall'ordinamento.

VOLTURA – RIATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Art. 9 – Voltura

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

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

Art. 10 – Voltura mortis causa

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

Art. 11 – Riattivazione fornitura

In caso di riattivazione di un Misuratore chiuso, il Cliente dovrà fornire ad Estra Energie la documentazione necessaria per il perfezionamento del contratto. La fornitura è comunque subordinata alla restituzione, da parte del Cliente, del contratto debitamente sottoscritto e della documentazione accessoria. Le spese inerenti la stipula del contratto di fornitura

sono a carico del cliente. L'addebito di tali importi avverrà di norma nella prima fattura di consumo.

Art. 12 - Disattivazione

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

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

CONDIZIONI ECONOMICHE - LETTURA DEL MISURATORE - FATTURAZIONE

Art. 13 - Condizioni economiche

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

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

13.2. Al momento della sottoscrizione della Richiesta di Fornitura, il Cliente può scegliere l'applicazione delle eventuali condizioni economiche alternative proposte da Estra Energie. In tale ipotesi, per la fornitura del gas sarà applicato il prezzo indicato nelle Condizioni Particolari di Fornitura, che formano parte integrante delle presenti condizioni generali. Il prezzo sarà maggiorato con le accise e l'imposta sul valore aggiunto e gli altri oneri fiscali disposti per legge, i cui valori verranno indicati in bolletta. Informazioni circa le aliquote delle imposte sono disponibili presso la sede di Estra Energie e sul sito internet di quest'ultima.

Il prezzo della fornitura sarà aggiornato automaticamente in base ai criteri di indicizzazione previsti nelle Condizioni Particolari di Fornitura, secondo la periodicità ivi indicata. Estra Energie avrà la facoltà di variare il prezzo della fornitura ovvero i criteri per la sua determinazione, mediante comunicazione scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a 60 giorni rispetto alla data di decorrenza della variazione.

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

Art. 14 - Lettura del Misuratore

14.1. Estra Energie utilizza i dati di misura rilevati dal Distributore, il quale provvede ad effettuare almeno un tentativo di lettura con le seguenti tempistiche:

- almeno una volta l'anno, per i punti di riconsegna con consumi fino a 500 Smc/anno;
- almeno una volta ogni sei mesi per i punti di riconsegna con consumi maggiori di 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;
- almeno una volta al mese, per i punti di riconsegna con consumi superiori a 5.000 Smc/anno, ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili.

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

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

14.4. In caso di mancata raccolta del dato di misura secondo le previsioni stabilite nel primo comma del presente articolo per i clienti titolari di un punto di riconsegna dotato di Misuratore accessibile, il Cliente riceve nella prima bolletta un indennizzo automatico, secondo le modalità e la decorrenza previste dalla normativa vigente. Inoltre, in caso di mancato utilizzo del dato di lettura di un Gruppo di misura accessibile, Estra Energie riconoscerà al Cliente, nella prima bolletta utile, un indennizzo automatico pari a € 30,00 (euro trenta/00).

Art. 15 - Modalità di calcolo dei consumi

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

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

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

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

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

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

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

Art. 16 - Fatturazione

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

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

16.2. La fattura viene inviata in formato cartaceo. Le spese postali per l'invio delle fatture possono essere poste a carico del cliente e verranno addebitate in bolletta. Il Fornitore rende comunque, disponibile gratuitamente un servizio di fattura on line sul proprio sito www.estraenergie.it, al quale il cliente potrà accedere, previa registrazione nell'area servizi web di Estra Energie., secondo le modalità ivi indicate. Il Cliente avrà l'onere di stampare la fattura trasmessa. Diversamente il Fornitore continuerà l'invio delle fatture in formato cartaceo al Cliente che non abbia optato per il servizio di fattura on line, o che non abbia i necessari presupposti tecnici per l'applicazione del servizio.

16.3. Gli importi delle bollette saranno calcolati sulla base dei consumi rilevati con le modalità sopra richiamate e sulla base delle condizioni economiche approvate dall'Autorità o di quelle alternative scelte dal Cliente e indicate nelle Condizioni Particolari di Fornitura, inclusi gli oneri fiscali di qualsiasi natura gravanti sulla fornitura gas.

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

16.5. Insieme al corrispettivo per i consumi possono essere inseriti in bolletta ulteriori importi accessori come i corrispettivi dei servizi prestati da Estra Energie in aggiunta al servizio di fornitura gas su richiesta del Cliente, il cui ammontare è specificato nelle Condizioni Particolari di Fornitura espressamente accettate dal Cliente.

PAGAMENTO DELLA BOLLETTA – MOROSITÀ DEL CLIENTE – SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

Art. 17 - Tempi e modalità di pagamento della bolletta.

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

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

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

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

Art. 18 – Ritardo nel pagamento

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

18.2. In caso di protrarsi dell'inadempimento oltre il termine di 10 giorni dalla data di scadenza del pagamento della bolletta, Estra Energie invierà al Cliente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata semplice, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine di 15 (quindici) giorni dall'invio del sollecito, con l'avvertimento che, decorso inutilmente detto termine, Estra Energie potrà richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. Nel sollecito saranno altresì indicate le modalità di comunicazione da parte del Cliente dell'avvenuto pagamento e i costi delle eventuali operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura. Le spese postali del sollecito saranno a carico del Cliente.

18.3. In difetto di pagamento entro il suddetto termine, Estra Energie potrà chiedere al Distributore di sospendere la fornitura senza dilazione né ulteriore avviso, salva ogni altra azione per il recupero del credito, oltre alle spese necessarie per la sospensione e la riattivazione della fornitura.

18.4. In caso di mancato rispetto del termine minimo intercorrente tra l'invio del sollecito di pagamento e la sospensione della fornitura per morosità, Estra Energie riconoscerà al Cliente un indennizzo automatico pari a € 30,00 (euro trenta/00).

Art. 19 - Rateizzazione dei pagamenti.

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

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

a) per i clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta di conguaglio e gli addebiti fatturati nelle bollette stimate o in acconto 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.

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

19.3. Estra Energie informerà il Cliente della possibilità di ottenere la rateizzazione nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile. Il Cliente che intende avvalersi della rateizzazione dovrà darne comunicazione a Estra Energie, a pena di decadenza, entro il termine di scadenza del pagamento della bolletta. Il corrispettivo dovuto sarà suddiviso in un numero di rate di ammontare costante pari almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio e comunque non inferiore a due. Sugli importi relativi ai pagamenti rateali matureranno interessi in misura pari al Tasso Ufficiale di Riferimento.

Art. 20 - Sospensione della fornitura.

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

a) il Cliente non adempia al pagamento degli importi rimasti insoluti entro il termine intimato dal Fornitore nel sollecito di pagamento;

b) gli impianti vengano utilizzati per usi non conformi al Contratto;

c) le apparecchiature di distribuzione e misura risultino manomesse ovvero sia accertata una sottrazione indebita di gas;

d) non sia garantito il regolare e sicuro funzionamento del sistema di distribuzione per fughe, difetti o guasti della parte di impianto di proprietà del Cliente o della derivazione d'utenza.

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

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

GRUPPO DI MISURA – VERIFICA DEL MISURATORE - IMPIANTI INTERNI

Art. 21 – Titolarità, custodia e manutenzione del Gruppo di misura

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

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

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

Art. 22 - Manomissioni e captazione fraudolenta

22.1. Tutti i Gruppi di misura saranno collocati nel luogo e nella posizione più idonei stabiliti dal Distributore e muniti di apposito sigillo di garanzia. La rimozione o lo spostamento del contatore, la manomissione dei sigilli e qualunque altra infrazione destinata ad alterare il regolare funzionamento dei gruppi di misura, nonché qualsiasi atto di prelievo fraudolento, attribuiranno a Estra Energie il diritto di agire in giudizio contro il Cliente e di richiedere al Distributore l'immediata sospensione della fornitura, oltre che di risolvere, a sua scelta, il Contratto. Il Cliente è tenuto, comunque, a pagare i consumi effettuati abusivamente, a rimborsare le spese sostenute dal Fornitore e a risarcire i danni arrecati al Fornitore o a terzi. In ogni caso l'accertamento di prelievi abusivi potrà dar luogo all'applicazione da parte del Fornitore di una penalità pari ad € 500,00 (cinquecento/00).

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

Art. 23 - Verifica del Gruppo di misura

23.1. Qualora il Cliente ritenga irregolare il funzionamento del Gruppo di misura può presentare istanza scritta a Estra Energie per chiederne la verifica.

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

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

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

Art. 24 – Impianti interni

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

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

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

Art. 25 – Interruzione della fornitura

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

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

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

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 26 - Garanzie

26.1. A garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni derivanti dal Contratto, Estra Energie può richiedere al Cliente di versare un deposito cauzionale - sulla base delle modalità comunicate da Estra Energie in caso di accettazione della Richiesta di Fornitura

– il cui importo massimo è pari a:

€ 25,00 (euro venticinque/00) per i clienti con consumo fino a 500 mc/anno;

€ 77,00 (euro settantasette/00) per i clienti con consumo superiore a 500 mc/anno e fino a 5.000 mc/anno;

il valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente (al netto delle imposte), per i clienti con consumo superiore a 5.000 mc/anno.

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

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

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

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

Art. 27 - Variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali

27.1. Durante il periodo di validità del Contratto, Estrà Energie avrà facoltà di variare unilateralmente le condizioni contrattuali, dandone comunicazione scritta al Cliente, anche in fattura, con un preavviso non inferiore a 60 (sessanta) giorni rispetto alla decorrenza delle variazioni. Non sussiste l'obbligo di invio della preventiva comunicazione in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico.

27.2. La comunicazione delle variazioni unilaterali dovrà contenere, tra l'altro, per ciascuna delle modifiche proposte, le seguenti informazioni:

il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultante dalla modifica proposta;

la chiara illustrazione dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;

la decorrenza della variazione proposta;

i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale decisione di esercitare il recesso dal Contratto.

27.3. In caso di mancato rispetto di quanto previsto dal presente articolo, Estrà Energie riconoscerà al Cliente, nella prima bolletta utile, un indennizzo automatico pari a € 30,00 (euro trenta/00).

Art. 28 – Indennizzi automatici

Il Cliente ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico di € 30,00 (euro trenta/00), in tutte le ipotesi espressamente previste dal presente Contratto. Estrà Energie corrisponderà altresì al Cliente gli indennizzi automatici previsti dalla normativa di settore in caso di violazione dei parametri specifici di qualità commerciale, secondo le modalità e i tempi stabiliti dalla normativa vigente.

Art. 29 - Comunicazioni e reclami

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

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

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

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

Art. 30 - Trattamento dei dati personali

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

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

Art. 31 – Elezione di domicilio e Foro competente

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

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

INFORMATIVA E CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196

Ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche e integrazioni, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali (di seguito, «d.lgs. n. 196/03»), il Cliente viene informato che i dati forniti a Estrà Energie e, in generale, tutti i dati che riguardano il Cliente, vengono acquisiti e trattati da Estrà Energie esclusivamente per le seguenti finalità:

- stipulazione e corretta esecuzione del contratto di allacciamento e di tutte le attività ad esso connesse, quali, a titolo esemplificativo, fatturazione, tutela del credito di Estrà Energie, servizi amministrativi, gestionali, organizzativi e funzionali all'esecuzione del contratto;
- adempimento degli obblighi previsti dalla legge, regolamenti, normativa applicabile e altre disposizioni impartite da autorità investite dalla legge e da organi di vigilanza e controllo;
- nonché, qualora il cliente presti specifico consenso, per finalità commerciali strumentali all'attività svolta da Estrà Energie, come la rilevazione del grado di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi e sull'attività svolta; ricerche di mercato, statistiche e indagini di marketing con finalità commerciali; informazione e promozione di prodotti e/o servizi commercializzati da Estrà Energie o da aziende terze che operano in partnership con la stessa, mediante invio di materiale e annunci pubblicitari che possono essere inseriti anche nelle comunicazioni periodiche ovvero nelle bollette.

Conseguenze del rifiuto di fornire i dati personali

I dati richiesti da Estrà Energie per le finalità di cui ai punti a) e b) che precedono devono essere obbligatoriamente forniti per lo svolgimento degli adempimenti di legge e/o per la fornitura dei servizi richiesti.

L'eventuale rifiuto, anche parziale, di fornire il consenso al trattamento dei dati comporterà l'impossibilità di eseguire il contratto. Inoltre, in caso di mancato inserimento di uno o più dati obbligatori, il Cliente non potrà godere del servizio richiesto.

Con riguardo alle finalità indicate sub punto c), invece, il conferimento dei dati è facoltativo e l'eventuale rifiuto di fornirli non comporterà alcuna conseguenza in ordine all'attivazione del servizio di fornitura del gas o alla prosecuzione del rapporto contrattuale.

Modalità di trattamento dei dati

In relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati sarà effettuato manualmente e con l'ausilio di strumenti elettronici, secondo la normativa vigente, conformemente ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della riservatezza del Cliente.

Il trattamento avverrà mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e con dispositivi automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. I dati saranno trattati per tutta la durata del rapporto contrattuale, e anche successivamente, per l'espletamento di tutti gli obblighi di legge, nonché, qualora il cliente presti specifico consenso, per future finalità commerciali.

I dati personali del Cliente potranno essere comunicati a soggetti terzi delle cui prestazioni Estrà Energie si avvalga per eseguire il contratto o per compiere operazioni preliminari, conseguenti o comunque connesse al contratto medesimo.

Diritti dell'interessato

Ai sensi dell'art. 7 del d.lgs. n. 196/03, il Cliente ha diritto di:

- avere conferma dell'esistenza o meno dei propri dati personali, anche se non ancora registrati, e avere la loro comunicazione in forma intelligibile;
- ottenere l'indicazione dell'origine dei dati personali, delle finalità e modalità del trattamento, della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici, degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati;
- ottenere (i) l'aggiornamento, la rettifica e l'integrazione dei dati, (ii) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati, (iii) l'attestazione che le operazioni di cui sopra sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;
- opporsi, in tutto o in parte e per motivi legittimi, (i) al trattamento dei propri dati personali, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta, (ii) al trattamento dei propri dati personali a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è Estrà Energie S.r.l. domiciliata presso la sede legale della società.

Per l'esercizio dei diritti di cui all'art.7 del d.lgs. n. 196/03 o per domande o informazioni in ordine al trattamento dei Suoi dati ed alle misure di sicurezza adottate, potrà inoltrare alla nostra Società la richiesta al seguente indirizzo:

Estrà Energie S.r.l.

Viale Toselli, 9/A

53100 Siena

Tel. 0577 264511

Fax. 0577 46473

e-mail estràenergie@estràenergie.it

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

Il Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale

Dal 1° gennaio 2003 tutti i clienti del servizio gas sono liberi di scegliere la società di vendita di gas naturale e il contratto di fornitura che meglio risponde alle proprie esigenze.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter scegliere l'offerta più conveniente sulla base di informazioni chiare, attendibili e confrontabili, l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le società di vendita di gas naturale precise regole di comportamento.

1. Trasparenza delle proposte contrattuali

Chiunque entri in contatto con un cliente per proporgli un nuovo contratto deve sempre:

- identificarsi, specificare la società di vendita per cui opera e fornire i recapiti attraverso i quali può essere contattata;
- offrire sempre al cliente la possibilità di sottoscrivere un contratto alle condizioni e al prezzo di riferimento stabilito dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas;
- fornire al cliente informazioni dettagliate sul contratto proposto;
- specificare i tempi necessari e gli eventuali costi da sostenere per l'avvio del servizio;
- indicare le condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta contrattuale proposta.

Se il cliente viene contattato per telefono, il venditore deve indicare come ottenere le informazioni in forma scritta.

2. Il contratto

Il contratto deve indicare l'identità e l'indirizzo della società di vendita e deve contenere almeno le seguenti clausole:

- tutte le prestazioni che saranno fornite al cliente;
- la data di avvio del servizio e la durata del contratto;
- il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo;
- le eventuali garanzie che il cliente deve fornire alla società di vendita per ottenere il servizio (ad esempio, un deposito cauzionale);
- tutti gli oneri e le spese a carico del cliente;
- come e quando saranno misurati i consumi;
- quando saranno emesse le bollette, quando e in che modo il cliente dovrà pagarle;
- le conseguenze per il cliente che non paga le bollette entro la scadenza prestabilita;
- i casi in cui la società di vendita deve versare al cliente un indennizzo automatico;

- come fare per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con la società di vendita.

3. Documentazione e diritto di ripensamento

Al momento della sottoscrizione, il cliente deve ricevere una copia scritta del contratto.

Se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli della società di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale), il cliente può recedere dal contratto senza spese entro 10 giorni dalla stipulazione.

Se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono):

- entro 10 giorni la società di vendita deve inviare al cliente una copia scritta del contratto;
- il cliente può recedere dal contratto senza spese entro 10 giorni dal ricevimento del contratto.

4. Riepilogo

Prima di aderire ad un nuovo contratto di fornitura di gas, verifichi quindi che chi le ha proposto il contratto:

- abbia indicato il nome e un recapito della società di vendita del gas;
- abbia offerto la possibilità di stipulare un contratto alle condizioni di riferimento definite dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas;
- abbia fornito informazioni chiare su:
 - il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo;
 - le altre spese a carico del cliente previste dal contratto;
 - la durata del contratto;
 - come e quando saranno misurati i consumi;
 - con quali scadenze dovrà essere pagato il servizio;
 - i tempi per l'avvio del servizio;
- abbia consegnato una copia scritta del contratto;
- abbia previsto nel contratto tutte le clausole fondamentali indicate dall'Autorità e riassunte al punto 2 della presente nota informativa.

Società di vendita Estra Energie S.r.l.

Incaricato che ha proposto il contratto _____

Denominazione dell'offerta contrattuale _____

INFORMATIVA BONUS SOCIALE SULLA FORNITURA DI GAS

A partire dal 15 Dicembre 2009 è attivo il cosiddetto bonus sociale per la fornitura di gas naturale del Ministero dello Sviluppo Economico per le famiglie in disagio economico che può essere chiesto al proprio Comune. Per informazioni visita www.sviluppoeconomico.gov.it o www.autorita.energia.it o chiama il n° verde 800.166.654