

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE- MERCATO LIBERO

ART. 1 – OGGETTO DEL CONTRATTO E RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente contratto ha per oggetto la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale e degli altri servizi accessori da parte di ENTRACO SRL (di seguito "EN") presso i punti di prelievo del Cliente in conformità alle condizioni pattuite nella "Proposta di Contratto", nelle presenti "Condizioni Generali di Contratto" e nelle "Condizioni Particolari di Fornitura" comprensiva dei relativi allegati. In caso di conflitto tra le disposizioni contrattuali contenute nelle Condizioni Particolari di Fornitura, nelle presenti Condizioni Generali di Contratto e nella Proposta di Contratto, prevalgono le prime. Nel caso di fornitura di più servizi a pacchetto

(es "bundle" tra energia elettrica o gas naturale e led o altro servizio accessorio) le presenti "Condizioni Generali di Contratto" saranno integrate con altre Condizioni Generali che disciplinano il "bundle" stesso. Ogni riferimento contenuto nelle presenti condizioni a disposizioni legislative e/o regolamentari include, salvo espressa indicazione contraria, successive modifiche o integrazioni delle stesse. Le Delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "ARERA") richiamate nel presente contratto sono reperibili sul sito internet www.arera.it (di seguito "sito ARERA").

Per quanto non previsto dal Contratto, sono applicabili, in generale, le leggi e le norme vigenti ed in particolare i seguenti riferimenti normativi:

- Decreto Legislativo n. 231 del 9 ottobre 2002 (Attuazione della direttiva 2000/35/CE, relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali), pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 23 ottobre 2002, n. 249 (D.Lgs. 231/02).

- Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

- Legge n. 311 del 30 dicembre 2004 (Legge Finanziaria 2005), pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale del 31 dicembre 2004, n. 306 (L. 311/04).

- Decreto Legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 ("Codice dell'Amministrazione Digitale" o "CAD") in Gazzetta Ufficiale 16 maggio 2005, n.112 e D.P.C.M. 22 febbraio 2013 (Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali ai sensi degli art. 20, comma 3, 24 comma 4, 28 comma 3, 32 comma3, lett. b), 35 comma 2, 36 comma 2 e 71, del D.Lgs 82/2005 in Gazzetta Ufficiale il 21 maggio 2013 n.117.

- Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 (Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della l. 29 luglio 2003, n. 229), pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 8 ottobre 2005, n. 235 (D.Lgs. 206/05).

- Il Codice di condotta commerciale di Gas e di Energia Elettrica, allegato alla Delibera ARERA 366/2018/R/Com.

- Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

- Il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di Fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF).

- Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia (TIV).

- Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG).

- Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas (TUDG – RQDG).

- Testo Integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica (TIQE).

- Testo Integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica (TIT).

- Testo Integrato delle disposizioni per la regolazione dell'attività di misura elettrica (Testo Integrato Misura Elettrica – TIME).

- Testo Integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione (TIC).

- Testo Integrato Morosità Gas (TIMG).

- Testo Integrato Morosità Elettrica (TIMOE).

- Testo Integrato del Sistema Indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'Energia Elettrica e del Gas naturale (TISIND)

- Delibera 153/2012/R/Com e ss.mm.ii sulla prevenzione ed il ripristino dei contratti e attivazioni di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale non richiesti dal cliente finale.

Nelle restanti parti del contratto, le fonti normative suddette sono citate in forma sintetica. Le delibere riportate nel presente documento sono consultabili sul sito dell'ARERA.

ART. 2 – CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E DIRITTO DI RIPENSAMENTO

2.1 Il Cliente richiede a "EN" la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale mediante la sottoscrizione della relativa "Proposta di Contratto", delle "Condizioni Generali di Contratto" e delle "Condizioni Particolari di Fornitura".

2.2 Qualora il Cliente rientri tra le categorie tutelate dal Codice di Condotta Commerciale (Del. ARERA n. 105/061 e s.m.i.) e qualora la conclusione del contratto sia avvenuta mediante forme di comunicazione a distanza, ovvero fuori dai locali commerciali, è attribuita la facoltà di recedere senza oneri entro 14 (quattordici) giorni non lavorativi dalla sottoscrizione della documentazione contrattuale, inviandone comunicazione mediante posta elettronica certificata

o con lettera raccomandata con avviso di ricevimento a "EN", all'indirizzo: Galleria di Corso Giuseppe Garibaldi, 22/11 16043 Chiavari (GE), oppure all'indirizzo PEC: entraco@pec.it.

2.3 La conclusione del presente contratto è subordinata a formale accettazione della proposta del Cliente da parte di "EN" che, in caso positivo, provvederà a darne comunicazione scritta al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di sottoscrizione della stessa. L'accettazione potrà pervenire attraverso ogni forma di comunicazione a distanza, ivi compresa raccomandata A/R, fax, posta certificata, email.

2.4 Successivamente alla conclusione del presente contratto, "EN" provvederà all'attivazione o al subentro:

- della fornitura di energia elettrica compatibilmente con i termini di attivazione dei servizi di dispacciamento e trasporto

- della fornitura di gas naturale compatibilmente con i termini di attivazione da parte dei distributori competenti dei relativi servizi di trasporto e distribuzione e, in ogni caso, nel rispetto dei termini contrattualmente previsti con il precedente fornitore per il recesso, salvo eventi non dipendenti dalla propria volontà.

2.5 L'esecuzione del contratto da parte di "EN" è comunque condizionata al fatto che il Cliente, al momento della richiesta di switching, non risulti moroso ovvero sospeso per morosità (Del. ARERA ARG/elt n. 4/082 e/o Arg/Gas 99/1110 e s.m.i.) con il precedente fornitore, abbia sottoscritto tutta la documentazione contrattuale ed accessoria, abbia costituito garanzia (se richiesta), l'esito del Credit Check non abbia dato esito negativo o insufficiente, sia inefficace il contratto di Trasporto e/o Dispacciamento. In tal caso "EN" si riserva la facoltà di non dar seguito alla richiesta di fornitura e/o revocare la richiesta di switching dandone opportuna comunicazione al cliente. In ogni caso, a suo insindacabile giudizio, EN potrà rifiutare la Proposta qualora le caratteristiche del Cliente non rispettino gli specifici criteri di valutazione interni.

2.6 Per ciascun punto di prelievo, e compatibilmente con i tempi di attivazione del servizio di trasporto e/o distribuzione dell'energia presso gli stessi punti di prelievo, "EN" provvederà all'avvio della fornitura entro la prima data utile. I costi afferenti la procedura di attivazione saranno posti interamente a carico del Cliente.

ART. 3 – MANDATI DEL CLIENTE

Con la sottoscrizione del presente contratto, il Cliente conferisce a "EN": - Mandato irrevocabile con rappresentanza relativo alla stipula dei contratti di dispacciamento, trasporto e connessione consapevole che l'accettazione delle stesse è condizione necessaria per l'attivazione e il mantenimento del servizio di attivazione e distribuzione.

- Mandato irrevocabile senza rappresentanza per lo svolgimento, da parte di, "EN" presso il distributore competente, delle attività di gestione della connessione dei punti di prelievo (es. aumenti di potenza, spostamenti di gruppi di misura, etc.), richiedendo fin d'ora l'espletamento di quanto necessario all'attivazione della fornitura degli stessi, fermo restando che il Cliente sarà titolare di ogni rapporto giuridico con il distributore competente, inerente alla connessione alla rete dei propri siti e impianti. Tale mandato obbliga altresì il Cliente a corrispondere a "EN" gli importi necessari per l'esecuzione del mandato stesso e per l'adempimento delle obbligazioni che a tal fine "EN" ha contratto in proprio nome. Per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica resta inteso che i clienti alimentati in bassa tensione, come stabilito dall'articolo 60.3 dell'Allegato A) della Del. ARERA n. 333/073 e s.m.i., potranno rivolgersi direttamente al proprio distributore nei seguenti casi: reclami scritti o richieste scritte di informazioni (di cui all'articolo 72 dell'allegato A) della soprarichiamata Del. ARERA n. 333/07 e s.m.i., relativi ai servizi di distribuzione o di misura); richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura; richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura; richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del Cliente richiedente; richieste di spostamento di prese non attive (se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante).

- Mandato senza rappresentanza per la stipula, direttamente o attraverso terzi, dei contratti di dispacciamento e trasporto dell'energia elettrica fornita.

- Il Cliente autorizza "EN" ad eseguire tutte le attività necessarie per l'attivazione ed il subentro nella fornitura, ivi incluso l'invio per suo conto della lettera di recesso al precedente fornitore indicato dal Cliente nella Proposta di Contratto.

In caso di Switch per Fornitura di energia elettrica e/o gas, EN si riserva la facoltà di recedere dal Contratto, ai sensi dell'art. 1373 del CC, con comunicazione scritta al Cliente, qualora dalle informazioni che il Distributore elettrico e/o Distributore gas sono tenuti a comunicare al momento della richiesta di Switch, risulti sussistere in relazione al/ai PdP oggetto di Switch, anche uno solo dei seguenti casi:

- 1) il PdP risulti chiuso a seguito di intervento di sospensione della Fornitura per morosità;
- 2) il PdP sia oggetto di richiesta di un indennizzo in corso;
- 3) il PdP provenga dai servizi di ultima istanza;

4) il PdP sia oggetto di un intervento di sospensione della Fornitura per morosità ancora in corso, oppure il PdP lo sia stato almeno una volta negli ultimi 12 mesi precedenti la data di richiesta di Switch in corso;

5) il PdP risulti non accessibile (limitatamente alla Fornitura di gas).

Nel caso in cui EN eserciti il predetto diritto di recesso, previa revoca dello Switch al Distributore elettrico e/o Distributore gas, non verrà data esecuzione al Contratto, senza responsabilità di nessuna delle Parti. Fatte salve le casistiche di cui all'elenco sopra riportato, EN si riserva la possibilità di non procedere alla attivazione della Fornitura senza che da questo possa derivare alcun onere nei confronti di EN. Il Cliente finale richiederà direttamente all'impresa distributrice la riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per potenziale pericolo di cui all'Articolo 38, comma 38.4 della delibera di cui sopra. Le richieste di esecuzione di prestazioni inoltrate al distributore locale (anche qualora non ricomprese tra le prestazioni elencate nella delibera di cui sopra), configurano un mandato nei confronti di "EN" per lo svolgimento di quanto necessario all'attivazione dei punti di riconsegna e alla gestione della connessione degli stessi, ferma restando la somministrazione dei mezzi necessari per l'esecuzione del mandato e per l'adempimento delle obbligazioni che a tal fine "EN" contrarrà in proprio nome ai sensi dell'art. 1719 c.c. ed in particolare fermo restando il pagamento degli importi di competenza del distributore previsti per le singole prestazioni. Per ciascuna richiesta di prestazioni ricevuta dal Cliente "EN" ne addebiterà il relativo costo specificato nel preventivo lavori. A titolo esemplificativo ma non esaustivo rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, voltura, preventivazione di lavori semplici.

ART. 4 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

4.1 "EN", per la fornitura di energia elettrica, emetterà direttamente a carico del Cliente fatture con cadenza mensile in relazione ai consumi del mese precedente. In ogni caso EN potrà variare tale periodicità emettendo fatture con frequenza non inferiore a quanto indicato dall'art. 4 del TIF e per tale eventuale variazione EN invierà al Cliente apposita comunicazione scritta secondo le modalità definite dalla normativa vigente.

4.2 La fatturazione potrà essere elaborata in acconto secondo le indicazioni contenute nell'art. 6 del TIF determinando il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del cliente, come forniti dall'impresa di distribuzione ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del cliente finale. EN procederà al ricalcolo degli importi secondo le indicazioni e le modalità di utilizzo dei dati di misura contenuti nell'art. 5 del TIF.

4.3 Le fatture verranno inviate in formato elettronico agli indirizzi comunicati dal Cliente.

4.4 Al Cliente saranno altresì addebitati, successivamente alla cessazione del rapporto di fornitura, utilizzando i dati di misura messi a disposizione dall'impresa di distribuzione, ivi inclusi eventuali importi determinati secondo i dati comunicati dal Distributore locale, in seguito a rettifiche afferenti il periodo oggetto di fornitura.

4.5 Il pagamento delle fatture dovrà essere effettuato entro e non oltre la data indicata nel documento di fatturazione che non sarà inferiore a 20 gg dalla data di emissione, e non potrà essere oggetto di contestazione, né potrà essere compensato con eventuali crediti che il Cliente può vantare nei confronti di "EN", anche relativi ad altri contratti, salvo diverso ed espresso accordo tra le Parti. In caso di addebito in conto corrente SEPA il soggetto abilitato alla riscossione addebiterà solo le fatture per le quali riceverà relativa richiesta da parte di "EN" e le fatture continueranno a essere inviate da "EN" al Cliente, contrassegnate con apposita dicitura e sovrastampa. Si raccomanda di verificare la presenza su ciascuna fattura della sovrastampa citata, poiché la mancanza della stessa comporta per il Cliente l'obbligo del pagamento entro i termini indicati in fattura, onde evitare l'applicazione di interessi di mora o altre penalità eventualmente previste. L'eventuale richiesta di revoca della domiciliazione avrà effetto dalla prima data utile. Il pagamento non potrà essere differito o ridotto per nessun motivo, salvo quanto previsto dall'art. 7.3 della Del. 153/2012/R/COM neanche in presenza di contestazione.

In caso di unica fattura per il gas e l'energia elettrica, in deroga al disposto degli artt. 1193-1195 C.C., ogni pagamento parziale effettuato con modalità diverse da quelle eventualmente comunicate da "EN", verrà prioritariamente imputato a quanto dovuto (inclusi eventuali interessi moratori) per il servizio di maggior importo.

4.6 Il pagamento dovrà essere eseguito secondo la modalità prescelta e indicata in bolletta e comunque unicamente tramite le modalità alternative in essa indicate.

4.7 A garanzia delle obbligazioni derivanti dal Contratto, "EN" si riserva la facoltà di richiedere in qualsiasi momento, al Cliente il versamento di un deposito cauzionale salvo diverse disposizioni di ARERA, e che sarà addebitato nella prima fattura utile. Resta inteso che qualora il Cliente fornisca dati incompleti o non esatti per la corretta attivazione della modalità di pagamento Diretto in Conto Corrente consentirà ad "EN" di richiedere oltre all'integrazione dei dati mancanti, una garanzia di cui al successivo punto 9 o, alternativamente, di recedere - in assenza dell'integrazione dei dati mancanti o della garanzia - alla prima data utile dal contratto di fornitura senza alcuna ulteriore responsabilità e addebitare al Cliente una penale per anticipato termine della fornitura pari a 5,00 €/MWh (cinque/00) per tutti i MWh di consumo presunto

non ancora fatturati dalla data di recesso al termine naturale che avrebbe avuto l'annualità di fornitura. Resta altresì inteso che qualora il Cliente revochi o sospenda la disposizione di addebito automatico alla propria banca senza il consenso scritto di "EN", costituirà inadempimento tale da determinare la facoltà per "EN" di risolvere di diritto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile e addebitare al Cliente una penale per anticipato termine della fornitura pari a 5,00 €/MWh (cinque/00) per tutti i MWh di consumo presunto non ancora fatturati dalla data di recesso al termine naturale che avrebbe avuto l'annualità di fornitura.

4.8 In caso di ritardato pagamento delle fatture è facoltà di "EN" applicare al Cliente: - In caso di ritardato o mancato pagamento oltre il termine della scadenza, fatto salvo ogni eventuale diritto derivante dal Contratto, al Cliente Domestico sulle somme scadute sarà applicato l'interesse di mora pari al tasso ufficiale di riferimento (TUR) aumentato di 7 (sette) punti percentuali. Al Cliente Non Domestico, in caso di ritardato o mancato pagamento oltre il termine di scadenza, fatto salvo ogni eventuale diritto derivante dal Contratto, sarà applicato l'interesse di mora pari a quanto previsto e disciplinato dal D.lgs. 231/02 in vigore alla data dell'inadempimento. Il Cliente che abbia pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi dieci giorni di ritardo. I maggiori costi sostenuti e le spese per l'incasso di fatture non regolarmente pagate secondo le modalità stabilite dal Contratto, saranno a carico del Cliente, al quale verranno automaticamente addebitate.

4.9 I maggiori costi sostenuti e le spese per l'incasso di fatture non regolarmente pagate secondo le modalità stabilite dal Contratto, saranno a carico del Cliente, al quale verranno automaticamente addebitate, ivi incluse tutte le eventuali spese finalizzate al recupero del credito che potrà essere effettuato anche tramite soggetti terzi (a titolo esemplificativo società di recupero del credito), personale dipendente o collaboratori interni ed esterni. In caso di insoluto sarà comunque dovuto dal Cliente Domestico/Non Domestico un rimborso forfettario a titolo di oneri per la gestione amministrativa della pratica di sollecito, che verranno addebitate nella prima fattura utile nella misura di 20,00 € (venti/00) per ogni pratica.

4.10 Salvo quanto previsto dal successivo ART. 8, in caso di ritardo nei pagamenti delle fatture superiore a 10 (dieci) giorni da parte del Cliente, "EN" si riserva altresì la facoltà di risolvere anticipatamente il contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile dandone formale comunicazione al Cliente.

4.11 In tal caso l'effettiva cessazione della fornitura avverrà compatibilmente con i tempi tecnici necessari anche relativi alla cessazione dei servizi di trasporto e dispacciamento; restano a carico del Cliente tutti i costi e oneri maturati fino alla cessazione effettiva della fornitura e dei relativi servizi associati ed accessori, inclusi eventuali spese, costi e oneri aggiuntivi conseguenti la sospensione e/o risoluzione del contratto.

4.12 Per la fornitura di gas naturale, il Cliente potrà trasmettere l'autolettura del contatore in qualsiasi momento attraverso i canali resi disponibili da "EN" ed esplicitati in fattura.

L'autolettura validata dal Distributore sarà utilizzata per ricalcolare i consumi delle fatturazioni emesse sulla base di stime di "EN", in assenza di lettura rilevata del Distributore.

"EN" non prenderà in carico l'autolettura qualora il dato risulti palesemente errato in termini di verosimiglianza statistica rispetto ai consumi storici del Cliente, informandolo ai sensi dell'art. 7 del TIF.

4.13 La fatturazione dei corrispettivi dovuti per la fornitura di gas avverrà mensilmente. In ogni caso "EN" potrà variare tale periodicità emettendo fatture con frequenza non inferiore a quanto indicato dall'art. 4 del TIF e per tale eventuale variazione EN invierà al Cliente apposita comunicazione scritta secondo le modalità definite dalla normativa vigente. I volumi di gas naturale considerati ai fini della fatturazione sono espressi in Standard metro cubo (Smc); nel caso in cui i volumi siano rilevati da gruppi di misura non dotati di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard verranno adeguati mediante l'applicazione del Coefficiente di conversione dei volumi misurati per il gas naturale "C", ai sensi della Delibera ARG/gas 159/08 e s.m.l. ("Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012"). La fatturazione dei corrispettivi per il gas fornito avviene sulla base dei consumi attribuiti su base giornaliera, considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo, rilevato a cura del Distributore ovvero come da comunicazione del Cliente a seguito di autolettura validata dal Distributore.

La fatturazione potrà essere elaborata in acconto secondo le indicazioni contenute nell'art. 6 del TIF determinando il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del cliente, come forniti dall'impresa di distribuzione ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del cliente finale.

"EN" procederà al ricalcolo degli importi secondo le indicazioni e le modalità di utilizzo dei dati di misura contenuti nell'art. 5 del TIF.

4.14 Resta inteso che il CLIENTE, a pena di decadenza, non potrà contestare le fatture emesse da "EN" trascorsi 12 mesi dalla data di emissione delle medesime.

ART. 5 – CONDIZIONI ECONOMICHE E ONERI A CARICO DEL CLIENTE

5.1 Per la fornitura di energia elettrica e gas naturale il Cliente si impegna a corrispondere al Fornitore i corrispettivi indicati nelle Condizioni Particolari di

Fornitura. Per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica, saranno posti a carico del Cliente i corrispettivi per le perdite di rete come da Delibera ARERA n. 05/04 e s.m.i., i corrispettivi per il servizio di dispacciamento, eventuali penali per l'energia reattiva, nonché ogni eventuale altro onere accessorio per il mercato nella misura stabilita dall'ARERA (Delibere n. 48/045 e n. 111/066 e s.m.i.) introdotto da TERNA – Rete Elettrica Nazionale S.p.a., ovvero da altre Autorità competenti in materia di Dispacciamento di merito economico.

5.2 I corrispettivi di cui sopra saranno dettagliati con separata evidenza nel dettaglio della fattura; in ogni caso è facoltà di "EN" procedere all'addebito delle componenti definite da ARERA in acconto, applicando le ultime aliquote unitarie note e pubblicate dalle Autorità competenti, provvedendo, appena possibile, al relativo conguaglio.

5.3 Per quanto riguarda la fornitura di gas naturale, in aggiunta al/ai corrispettivo/i definito/i nelle Condizioni Particolari di Fornitura saranno posti a carico del cliente le componenti di determinazione del prezzo definite nelle CPF ed aggiornate secondo le periodicità previste dalla normativa nonché gli oneri di sistema, oneri aggiuntivi, nonché i costi relativi ai servizi di trasporto, stoccaggio, misura e distribuzione/vettoriamento locale.

Per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica, in aggiunta al/ai corrispettivo/i saranno posti a carico del Cliente i corrispettivi per il servizio di distribuzione, trasmissione e misura dell'energia elettrica. Tali oneri passanti sono, tra l'altro, comprensivi dei seguenti elementi:

- Servizio di trasporto dell'energia quantificato in relazione all'opzione tariffaria del Distributore locale e comprensiva dei corrispettivi per il prelievo dell'energia reattiva;

- Corrispettivi a copertura dei costi di misura, trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica di cui alla Del. ARERA n. 348/077 e s.m.i.;

- Maggiorazioni (A1,...An) e componenti UC e MCT previste per il mercato libero nonché eventuali maggiorazioni e/o voci aggiuntive previste dall'ARERA.

5.4 Il Cliente si impegna a corrispondere ad "EN" qualsiasi onere richiesto dal Distributore gas e/o dal Distributore elettrico per le singole prestazioni (a titolo esemplificativo e non esaustivo: attivazione, disattivazione della Fornitura, Voltura e Subentro, variazione di potenza di una Fornitura già attiva) previste per il gas dal TUDG – RTDG (Testo Unico delle Disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del Gas) e per l'energia elettrica dal TIC (Testo Integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di Connessione). Per tali interventi, relativi alle prestazioni del distributore, "EN" addebiterà un importo pari a 30,00 € (trenta/00) a titolo di spese amministrative per ogni prestazione. Ove la prestazione richieda emissione di preventivo "EN", previa accettazione da parte del Cliente, addebiterà un importo non inferiore a 45,00 (quarantacinque/00) e meglio specificato nel preventivo.

5.5 Sarà posto a carico del Cliente l'eventuale corrispettivo CMOR che il Distributore Locale dovesse comunicare ad "EN" in virtù di precedenti mancati pagamenti da parte del Cliente di una o più fatture con il precedente fornitore secondo le regole stabilite dal Sistema Indennitario istituito con Del. ARERA n. 191/09 e s.m.i..

5.6 Qualora il cliente provenga dal mercato di Salvaguardia, Default o Ultima istanza, sarà obbligato a corrispondere ad "EN", il giorno stesso alla ricezione della formale richiesta di pagamento, tutti gli importi eventualmente ancora dovuti al gestore del mercato di Salvaguardia, Default o Ultima istanza (compresi eventuali interessi maturati per il ritardo nel pagamento), maturati in forza del precedente rapporto di fornitura ed acquisiti da "EN". In tutti i casi il Cliente si impegna sin da ora a tenere manlevato "EN", o l'eventuale titolare del contratto di dispacciamento/vettoriamento, ove diverso, da qualsiasi onere o responsabilità di qualsiasi natura conseguente al precedente contratto di fornitura in essere con il gestore del mercato di Salvaguardia, Default o Ultima istanza.

ART. 6 – IMPOSTE

6.1 Oltre ai corrispettivi previsti nel Contratto, sono posti a carico del Cliente tutti i diritti e le imposte che EN è tenuta a pagare all'Amministrazione Finanziaria e/o agli Enti Locali in relazione al Contratto stesso. Il trattamento fiscale in materia di IVA, accise ed imposte addizionali è determinato per i consumi di gas sulla base della tassazione prevista per gli "usi civili". La normativa fiscale riguardante la Fornitura di Gas e di Energia Elettrica prevede, per alcuni utilizzi, un trattamento fiscale agevolato.

"EN" applicherà il trattamento fiscale sulla base della tipologia di utenza contrattualizzata, nonché delle istanze, delle dichiarazioni e della documentazione, consegnate dal Cliente, opportunamente compilate e riportanti tutti gli elementi necessari all'applicazione del regime fiscale richiesto.

Il Cliente che ritenesse di rientrare in tali categorie di utilizzo e di poter essere assoggettato al trattamento agevolato, deve inviare una specifica richiesta ad "EN". Gli effetti dell'applicazione del trattamento fiscale agevolato decorrono dalla data di presentazione delle istanze, delle dichiarazioni e della documentazione idonea prodotta dal Cliente ad "EN" con eccezione dei casi in cui tale decorrenza venga diversamente determinata direttamente dall'Amministrazione Finanziaria e/o dalla normativa applicabile.

Il Cliente condominio o titolare di un PdP per "altri usi" o per "servizio pubblico" (secondo le fattispecie definite nell'articolo 2.3 del TIV), si impegna, nel caso sussistano contemporaneamente utilizzi di energia elettrica soggetti a diversa

tassazione e qualora non sia stato stipulato con l'ufficio dell'Agenzia delle Dogane un canone d'imposta corrispondente in base ai consumi presunti tassabili ed alle rispettive aliquote, a comunicare ad "EN", entro il secondo giorno feriale del mese successivo a quello di prelievo, i valori mensili dei quantitativi di energia elettrica destinati ad usi esenti e/o esclusi. "EN" procederà, in caso di mancanza di tali comunicazioni, e degli atti con cui l'Ufficio dell'Agenzia delle Dogane ha riconosciuto le distinte tassazioni, a tassare l'intero quantitativo di energia elettrica somministrata ad usi soggetti a imposta. Salvo diversa richiesta scritta del Cliente mediante apposita modulistica consegnata dal Fornitore prima della decorrenza della Fornitura, "EN" si impegna ad effettuare le dichiarazioni alle Agenzie delle Dogane competenti ed a eseguire i versamenti previsti per legge.

Per le prestazioni di eventuali servizi aggiuntivi sarà applicato il regime IVA previsto dalla tipologia del servizio fornito e definito dalla vigente normativa di settore e fiscale.

6.2 Sarà cura del Cliente fornire tempestivamente ad "EN" l'aggiornamento dell'istanza, delle dichiarazioni e della documentazione, nel caso di variazioni riguardanti l'impiego del gas e/o dell'energia elettrica, la destinazione d'uso dei locali, la tipologia di attività svolta, la titolarità dell'utenza (cessione, affitto, cambiamenti di ragione sociale, denominazione, tipologia societaria, indirizzo etc.), nonché ogni altro elemento in precedenza dichiarato. Il Cliente si assume la responsabilità dell'esattezza e della veridicità dei dati contrattuali e delle suddette altre dichiarazioni (impegnandosi altresì a comunicarne tempestivamente le eventuali variazioni) e manleva "EN" da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte di conseguenza determinate. Saranno in ogni caso posti a carico del Cliente eventuali recuperi di imposte, sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che "EN" fosse tenuta a pagare ai soggetti preposti (Amministrazione Finanziaria e/o Enti Locali) in conseguenza di accertamenti da cui risulti una minore tassazione, dovuta alla non corrispondente realtà tra quanto accertato e quanto dichiarato dal Cliente. Ogni rimborso da "EN" al Cliente di quanto da questi pagato per i titoli di cui al presente articolo, che risultasse non dovuto da "EN" ai medesimi soggetti preposti, sarà possibile solo entro i termini e nella misura in cui "EN" potrà ottenere il rimborso dall'Amministrazione Finanziaria e/o Enti Locali.

6.3 In assenza di idonea richiesta e documentazione "EN" applicherà:

- per il Gas, l'aliquota IVA e le aliquote di accisa e di imposta addizionale previsti per gli "usi civili";

- per l'Energia Elettrica, l'aliquota IVA e l'aliquota di accisa prevista in relazione alla tipologia di utenza contrattualizzata.

ART. 7 – RECLAMI E COMUNICAZIONI

7.1 I canali di contatto con i quali il Cliente può rivolgersi ad "EN" per informazioni ai canali di contatto indicati in bolletta e sul sito internet, dove è reso altresì disponibile un modulo stampabile per l'inoltro di eventuali reclami. Il modulo è inoltre disponibile presso gli uffici commerciali e nella documentazione contrattuale rilasciata al Cliente.

In ogni momento, il Cliente può contattare "EN" per un reclamo scritto ovvero una richiesta d'informazioni ai seguenti recapiti: "EN" Galleria di Corso Giuseppe Garibaldi 22/11 - 16043 Chiavari (GE), FAX al numero Fax 0185-379072; MAIL ad info@entraco.it; PEC ad entraco@pec.it.

7.2 È fatta salva la possibilità per il Cliente di inviare ad EN un reclamo scritto anche senza utilizzare il predetto modulo, purché tale comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi: nome e cognome, indirizzo di Fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di Fornitura) o telematico, servizio cui si riferisce il reclamo scritto (Fornitura Gas, Energia Elettrica o entrambe) e, in caso di reclamo per fatturazione anomala, indicando anche il dato dell'autolettura e la relativa data.

Il Cliente che dopo aver inviato il Reclamo ritenesse insoddisfante la risposta o qualora siano trascorsi 40 giorni dall'invio del reclamo senza ricevere risposta da parte del Fornitore, può proporre il tentativo di conciliazione gratuito presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, come da disciplina contenuta nel TICO. Lo svolgimento del tentativo di conciliazione non preclude in ogni caso la concessione dei provvedimenti giudiziari urgenti e cautelari. L'elenco degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie è disponibile accedendo direttamente al sito web dell'ARERA www.arera.it. Per maggiori informazioni sul Servizio di conciliazione è possibile utilizzare l'indirizzo mail serviziocconciliazione@acquirenteeunico.it o contattare lo Sportello per il Consumatore di energia al numero 800.166.654.

7.3 "EN" s'impegna ad applicare gli standard specifici di qualità commerciale e, ove previsti, gli indennizzi automatici stabiliti dall'ARERA per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale ai sensi del Codice di Condotta Commerciale e del TIQV (Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale). Eventuali altre comunicazioni dovranno contenere il Codice Cliente e dovranno essere inviate mezzo posta al dovuto indirizzo. Per il Cliente s'intenderà domicilio elettivo l'indirizzo indicato nella Proposta di Contratto.

ART. 8 – SOSPENSIONE PER MOROSITÀ

8.1 In tutti i casi di morosità del Cliente è facoltà di "EN" procedere alla sospensione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale ai sensi del Testo Integrato Morosità Elettrica (TIMOE) e del Testo Integrato Morosità Gas (TIMG).

Entraco srl

Sede Legale Via Solferino 40 - 20121 Milano

Codice Fiscale - Partita IVA e Registro Imprese di Milano 02031070994

REA Milano n. 1980048 Capitale Sociale: 50.000,00 € i.v.

Sede Operativa Galleria di Corso Giuseppe Garibaldi, 22/11 16043 Chiavari (GE)

Tel 0185 598759 Fax 0185 379072 info@entraco.it entraco@pec.it

www.entraco.it

800 821265

8.2 Pertanto, in difetto di pagamento, e decorsa la data di scadenza prevista nel documento di fatturazione, "EN" potrà inviare al Cliente apposita comunicazione, a mezzo raccomandata a/r o pe (posta elettronica certificata), a contestazione dello stato di morosità con contestuale diffida ad adempiere entro il termine perentorio di giorni 5 (cinque) dall'avvenuto avviso postale o dall'avvenuta consegna della raccomandata/pec/fax.

8.3 Il Cliente dovrà inviare tempestivamente a "EN", al numero di fax 0185-379072, posta elettronica certificata, l'avvenuto pagamento di quanto dovuto allegando apposita documentazione attestante il versamento effettuato. Trascorsi 5 (cinque) giorni dall'avvenuto avviso postale o dall'avvenuta consegna della raccomandata/pec/fax senza che il Cliente abbia comunicato l'avvenuto pagamento, "EN" potrà richiedere all'organo competente la sospensione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale per uno o più punti di prelievo nella titolarità del Cliente.

8.4 Qualora il Cliente sia connesso in bassa tensione, e sussistano le condizioni tecniche del misuratore del Cliente, prima della sospensione della fornitura di energia elettrica, sarà effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% (quindicipercento) della potenza disponibile e, decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di persistente insolvenza verrà effettuata la sospensione della fornitura senza ulteriore avviso.

8.5 La riattivazione della fornitura a seguito della sospensione per morosità avverrà nel rispetto delle tempistiche e modalità previste dalla normativa vigente. Sarà a carico del Cliente il pagamento dei corrispettivi di sospensione/interruzione e di riattivazione della fornitura come di seguito indicati: in caso di sospensione/interruzione della fornitura, oltre ai costi definiti dal Distributore, verranno addebitati oneri amministrativi fino ad un massimo di 100,00 € (cento/00) per ciascuna pratica di sospensione/interruzione; in caso di richiesta di riattivazione, oltre ai costi definiti dal Distributore, verranno addebitati oneri fino ad un massimo di 100,00 € (cento/00) per ciascuna pratica di riattivazione.

8.6 Qualora il Distributore locale sia impossibilitato ad effettuare l'intervento di sospensione della fornitura per cause imputabili al Cliente o a terzi, "EN" si riserva la facoltà di richiedere all'impresa distributrice l'esecuzione della prestazione di sospensione anche sotto forma di lavoro complesso (a titolo di esempio taglio colonna, taglio linea interrata, ecc.). In tal caso tutte le spese e gli oneri relativi all'intervento di sospensione e di riattivazione saranno a carico esclusivo del Cliente moroso.

8.8 In caso di inadempienza del Cliente oltre il termine della fornitura è facoltà di "EN" attivare i meccanismi previsti dal TISIND (Testo Integrato del Sistema Indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'Energia Elettrica e del Gas naturale) per il recupero delle cifre dovute, inviando apposita richiesta attraverso il competente Distributore Locale che provvederà ad addebitarne gli importi sul nuovo fornitore entrante.

ART. 9 – GARANZIE DI PAGAMENTO

9.1 "EN" ha facoltà di richiedere in qualunque momento il rilascio di una fidejussione bancaria escutibile a prima richiesta ovvero un deposito cauzionale calcolato come segue e comunque non inferiore a 3 (tre) mesi di fornitura. In tal caso l'esecuzione del contratto da parte di "EN" è condizionata alla ricezione della documentazione attestante il rilascio della garanzia ovvero al pagamento del deposito cauzionale, anche rateizzandolo direttamente in fattura a discrezione di "EN".

Per la Fornitura di Gas e per la Fornitura di Energia Elettrica sarà dovuto un importo pari al costo di 3 mesi di fornitura, incluso imposte, calcolato sulla base del consumo annuo e frazioni come comunicato dal SII, con un importo minimo di 50,00 € (cinquanta/00).

9.2 "EN" ha facoltà inoltre di richiedere una garanzia di cui al precedente punto 9.1 nel caso in cui il Cliente, anche a fornitura iniziata, non rispetti gli specifici criteri di valutazione interni definiti dall'insindacabile giudizio da EN.

9.3 In caso di escussione totale o parziale, la fidejussione dovrà essere ricostituita entro 10 (dieci) giorni dalla data di notifica dell'avvenuta escussione. La cessazione o la mancanza di validità di adeguate garanzie costituirà motivo per "EN" di sospensione/interruzione della fornitura con relativa applicazione dei corrispettivi previsti per tale evenienza.

9.4 In ogni caso, qualora il pagamento non avvenga attraverso procedura SEPA ed il Cliente non abbia rilasciato idonea garanzia di cui al precedente punto 9.1 "EN" si riserva la facoltà di recedere anticipatamente dal contratto di fornitura senza alcuna ulteriore responsabilità e ad addebitare al Cliente una penale per anticipato termine della fornitura pari a 5,00 €/MWh (cinque/00) per tutti i MWh non ancora fatturati dalla data di recesso al termine naturale che avrebbe avuto l'annualità di fornitura.

ART. 10 – APPARECCHIATURE, VERIFICHE E VARIAZIONI

10.1 Sono impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del Contatore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del Contatore stesso. Sono invece del distributore competente gli impianti e apparecchi diversi da quelli del Cliente e finalizzati alla fornitura.

10.2 Gli impianti e gli apparecchi del Cliente debbono risultare conformi alle norme di legge e di sicurezza vigenti ed il loro uso non deve provocare disfunzione alla rete di distribuzione. "EN" può effettuare o far effettuare verifiche, anche su indicazione del distributore competente e, se risultano irregolarità, può sospendere o far sospendere la fornitura per il tempo

occorrente al Cliente per adeguare gli impianti. Nessun abbuono al consumo di energia è comunque ammesso per eventuali dispersioni o perdite degli impianti stessi a valle del Contatore, da qualunque causa prodotte, né "EN" potrà essere chiamata a rispondere dei danni che potessero derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti interni, salvo che le predette disfunzioni siano dovute a cause imputabili a "EN" stessa. Il Cliente è tenuto a comunicare preventivamente a "EN" qualunque variazione intenda apportare agli apparecchi di utilizzazione o all'impianto interno. In tal caso, "EN" comunicherà al Cliente se la suddetta variazione tecnica possa comportare una modifica delle condizioni contrattuali di fornitura del gas. In questo secondo caso, ove necessario, le Parti stipuleranno un nuovo Contratto o modificheranno il presente.

10.3 Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione situati presso di lui, tranne il caso che altri li danneggino.

10.4 La realizzazione, l'esercizio e la manutenzione dell'impianto interno e degli apparecchi di utilizzazione sono di esclusiva competenza e responsabilità del Cliente. In conformità con il D.M. 37/2008 per la sicurezza degli impianti, il Cliente è responsabile della corretta conservazione e dell'integrità del Contatore gas e/o elettrico e dell'eventuale manomissione, salvo eventi indipendenti dalla volontà del Cliente e comunque a lui non imputabili. Il Cliente dovrà avvertire immediatamente il Distributore gas e/o elettrico in caso di difettoso funzionamento del Contatore gas e/o elettrico o di altra parte dell'impianto di proprietà del Distributore gas e/o elettrico e dovrà permettere a questi ultimi l'accesso al loro impianto.

In particolare, il Cliente ha diritto in qualsiasi momento di richiedere la verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura al distributore competente, avvalendosi di "EN" per l'inoltro della richiesta. L'onere di tale verifica è a carico del Cliente, ad eccezione del caso in cui tale verifica conduca all'accertamento di limiti di tolleranza superiori ai limiti di errore ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente nel cui caso "EN", in base a quanto indicato dal Distributore, potrà procedere alla conseguente ricostruzione dei consumi registrati erroneamente ed alla determinazione del relativo conguaglio.

10.5 Nel caso in cui il Cliente richieda interventi per guasti o malfunzionamenti attribuiti a impianti ed apparecchi della rete di distribuzione, le spese sono a carico del Cliente se il guasto o il malfunzionamento non riguarda impianti ed apparecchi della rete di distribuzione. Il Cliente è tenuto a corrispondere a "EN" un importo pari al costo allo stesso addebitato dal distributore competente per l'intervento.

10.6 Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del Contatore in contraddittorio, effettuando una richiesta scritta da inviare tramite i canali di contatto indicati in bolletta e sul sito internet.

10.7 Il Cliente ha diritto di presenziare alla prova di verifica. Ove il Cliente non si avvalga di tale diritto, l'esito della verifica verrà comunicato per iscritto da "EN" al Cliente.

10.8 Se le verifiche confermano l'inconveniente lamentato dal Cliente, le spese di prova e degli interventi necessarie non sono poste a carico del Cliente. "EN" dispone il rimborso dell'eventuale importo fatturato. Se la verifica riscontra l'esattezza della misura "EN" addebiterà al Cliente le spese da sostenersi.

ART. 11 – RESPONSABILITÀ PER L'ENERGIA FORNITA

11.1 "EN" garantisce al Cliente la fornitura dell'energia necessaria a soddisfare interamente i suoi fabbisogni con le modalità pattuite con il presente contratto.

11.2 Le interruzioni temporanee, totali o parziali della fornitura di energia non imputabili a "EN", non comporteranno alcun obbligo di indennizzo o risarcimento né potranno costituire motivo di risoluzione del contratto.

11.3 Gli aspetti tecnici concernenti la consegna dell'energia oggetto del presente contratto quali, a titolo esemplificativo: tensione e frequenza, forma d'onda, continuità del servizio, micro interruzioni, buchi di tensione, gestione del collegamento del Cliente alla rete, restano di esclusiva competenza del gestore della rete alla quale i siti risultano collegati e nei confronti esclusivamente del quale, pertanto, il Cliente potrà sollevare eccezioni, muovere contestazioni e avanzare richieste, anche risarcitorie.

11.4 Pertanto, "EN" non risponde di eventuali danni arrecati dall'energia a valle del punto di riconsegna anche se originati a monte dello stesso nonché dell'eventuale inadeguatezza degli impianti del Cliente rispetto alle vigenti leggi antinfortunistiche ed a specifiche norme tecniche.

ART. 12 – VARIAZIONE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

12.1 Si intendono automaticamente inserite nel presente contratto, con abrogazione delle clausole che risultassero incompatibili, eventuali condizioni imposte dalla legge ovvero da provvedimenti delle autorità pubbliche competenti. Fatto salvo quanto sopra, "EN" si riserva il diritto di modificare unilateralmente per giustificato motivo le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche.

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

12.3 In tal caso, salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi impongano o comportino una data di applicazione anticipata, "EN" ne dà comunicazione in forma scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a 3

(tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente stesso. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte di "EN".

12.4 La comunicazione con le modalità di cui sopra 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 fattura in cui le variazioni sono applicate.

12.5 In caso di dissenso, il Cliente, secondo le modalità stabilite nella proposta di variazione delle condizioni contrattuali, potrà recedere senza oneri dal presente contratto, tramite apposita comunicazione a mezzo raccomandata A/R, che dovrà pervenire a "EN" entro e non oltre 30 (trenta) giorni solari dalla data della comunicazione della variazione contrattuale. In tal caso il recesso senza oneri avrà effetto dalla prima data utile, secondo le tempistiche previste dalla normativa di settore.

12.6 In difetto del recesso da parte del Cliente, entro il suddetto termine, le nuove condizioni di fornitura s'intenderanno da quest'ultimo espressamente accettate e costituiranno integrazione del presente contratto.

ART 13 - RICHIESTA DATI CATASTALI

13.1 Ai fini dell'applicazione dell'Art.1 Comma 333 della Legge 311 del 30/12/2004 (Legge Finanziaria 2005, <http://www.parlamento.it/parlam/leggi/043111.htm>) "EN" chiede al Cliente, per ogni punto di prelievo presso cui è attivata la fornitura, la compilazione del modulo dati catastali relativi ai dati catastali identificativi dell'immobile che saranno trasmessi all'Anagrafe Tributaria.

13.2 Il Cliente Finale con la sottoscrizione del presente Contratto di fornitura, dichiara di aver ricevuto il modello predisposto per la comunicazione dei dati catastali e la nota informativa per la compilazione del modello stesso, e si impegna a trasmettere tempestivamente il modello debitamente compilato e sottoscritto alla sede legale di "EN".

13.3 La mancata comunicazione da parte del Cliente dei dati richiesti potrà essere segnalato all'Anagrafe Tributaria.

ART 14 – SERVIZIO GUASTI

Gli interventi riguardanti guasti ed emergenze rimangono comunque di esclusiva responsabilità del distributore locale al quale il Cliente dovrà rivolgersi utilizzando i canali di comunicazione da quest'ultimo predisposti.

ART. 15 – REGISTRAZIONE

Il presente contratto, in conformità alla vigente normativa, sarà registrato in caso d'uso.

ART. 16 – CESSIONE DEI CREDITI E DEL CONTRATTO

16.1 "EN" avrà facoltà - eventualmente anche con nota direttamente riportata in fattura - di cedere a soggetti terzi, che siano in grado di svolgere il medesimo servizio, tutto o parte del credito relativo al presente contratto.

16.2 "EN" avrà facoltà - con comunicazione scritta - di cedere a soggetti terzi, che siano in grado di svolgere il medesimo servizio, il presente contratto.

ART. 17 – DIRITTO DI RECESSO E PENALE

17.1 Il presente contratto è a tempo indeterminato, salvo la facoltà delle Parti di recedere, anche limitatamente ad una fornitura, secondo le modalità e tempistiche stabilite per legge.

17.2 Per la fornitura di energia elettrica, Il Cliente non domestico avrà facoltà di recedere unilateralmente con:

- un preavviso di mesi 12 (dodici) per tutte le utenze aventi almeno un punto di prelievo allacciato in Media Tensione da comunicarsi a mezzo raccomandata (o PEC) con avviso di ricevimento, PEC (anche del nuovo fornitore entrante) e/o per tutti contratti pluriennali con almeno un punto di prelievo allacciato in Media Tensione;

- un preavviso di 1 (un) mese per tutte le utenze alimentate in bassa tensione ai sensi della Del. 302/16/R/COM e s.m.i., da comunicarsi esclusivamente a mezzo raccomandata (o PEC) con avviso di ricevimento. Il termine di preavviso decorre a partire dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso da parte di "EN". Qualora il Cliente non domestico titolare di un contratto di fornitura eserciti il diritto di recesso al fine di cambiare esercente, si può avvalere del nuovo esercente per inoltrare la comunicazione di recesso a "EN" tramite raccomandata (o PEC) con avviso di ricevimento. I contratti annuali senza tacito rinnovo con almeno un punto di prelievo allacciato in Media Tensione escludono il diritto di recesso anticipato. In assenza di subentro del fornitore ed impossibilità di risoluzione contrattuale (ad esempio mercato di Salvaguardia, Maggior Tutela, Fornitore di Ultima Istanza) la disdetta ricevuta si intenderà per cessazione amministrativa con interruzione della fornitura ed "EN" potrà procedere con le relative azioni a tutela dei propri interessi.

17.3 Qualora il Cliente di un contratto di fornitura eserciti il diritto di recesso non al fine di cambiare esercente, ma al fine di cessare la fornitura ed i contratti ad essa collegati, inoltra direttamente il recesso al proprio fornitore. Il termine di preavviso è pari ad 1 (uno) mese e decorre dalla data di ricevimento della

comunicazione. Il diritto di recesso di cui al presente articolo è esercitabile in qualsiasi momento.

17.4 In caso di mancato rispetto in tutto o in parte dei termini di preavviso di cui sopra, al Cliente sarà applicata, per ogni mese di contratto non onorato, una penale in favore di "EN" pari a: 500,00 € (cinquecento/00) per ogni utenza alimentata in BT, 1.500,00 € (millecinquecento/00) per ogni utenza alimentata in MT, 100,00 € (cento/00) per ogni utenza di Illuminazione Pubblica, 500,00 € (cinquecento/00) per ogni utenza gas.

17.5 Per la fornitura di gas naturale, il recesso da parte del Cliente non domestico sarà evaso da "EN" secondo le modalità e tempistiche di cui alla Del. 302/16/R/COM e s.m.i., in particolare con un preavviso di 1 (un) mese, ad esclusione dei contratti annuali senza tacito rinnovo che escludono il diritto di recesso anticipato e ad esclusione delle utenze "condominio ad uso domestico" il cui recesso sarà evaso da "EN" con un preavviso pari a 1 (un) mese. Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso senza il fine di cambiare esercente, "EN" applicherà le condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA.

ART. 18 – DIRITTO DI RECESSO DEL FORNITORE

"EN" avrà facoltà di recedere unilateralmente con un preavviso di mesi 6 (sei), da comunicarsi a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento. Il termine di preavviso decorre a partire dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente. Il diritto di recesso di cui al presente articolo è esercitabile in qualsiasi momento.

ART. 19 – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

19.1 Ai sensi dell'art. 1456 c.c. "EN" ha facoltà di provocare la risoluzione del presente contratto, tramite apposita raccomandata a/r, nei seguenti casi:

1. Inizio di un'azione, di un procedimento per la messa in liquidazione o di una procedura concorsuale a carico del Cliente;
2. Interruzione o sospensione delle attività produttive del Cliente;
3. Inefficacia del Contratto di Trasporto o del Contratto di Dispacciamento per cause non imputabili a "EN";
4. Impossibilità di procedere alla somministrazione di energia a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili a "EN", senza che ciò implichi alcuna responsabilità nei confronti del Cliente;
5. Mancata autorizzazione o revoca da parte del Cliente, ovvero dell'istituto bancario, della domiciliazione bancaria;
6. In caso di ritardo nei pagamenti delle fatture superiore a 10 (dieci) giorni dalla data di scadenza della fattura da parte del Cliente;
7. Insolvenza dichiarata del Cliente ovvero iscrizione dello stesso nel registro dei protesti e sottoposizione a procedure esecutive;
8. Mancato rilascio, ove richiesto, della garanzia ovvero mancata ricostituzione nei termini previsti. In tale ipotesi "EN" avrà in ogni caso diritto al risarcimento del danno.

19.2 Ciascuna parte ha facoltà di risolvere il contratto senza preavviso né indennizzo alcuno, in caso di forza maggiore. Analogamente le parti non sono tra loro responsabili per qualsiasi inadempimento dovuto per cause di forza maggiore o comunque per cause che sono indipendenti dalla volontà delle stesse, le quali rendano in tutto o in parte impossibile gli adempimenti degli obblighi posti a loro carico.

ART. 20 – LEGGE APPLICABILE E FORO ESCLUSIVO

La legge applicabile al presente contratto è quella italiana. Per qualsiasi controversia relativa l'interpretazione, l'esecuzione, la validità e la risoluzione del presente contratto, il Foro competente in via esclusiva è quello di Genova, ai sensi degli artt. 19 e 20 c.p.c. Qualora si tratti di Cliente "consumatore" così come definito dal D. Lsg n. 206/05, sarà invece competente il Foro di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

Data |__|/|__|/|__|__|__|

Luogo _____

Il Cliente (Timbro e Firma) _____

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 c.c. il Cliente dichiara di aver esaminato, e di approvare specificamente, le seguenti clausole contrattuali: ART. 2 - Conclusione del Contratto e Diritto di Ripensamento; ART. 3 - Mandati del Cliente; ART. 4 – Fatturazione e Pagamenti; ART. 5 - Condizioni economiche e oneri a carico del Cliente; ART. 7 – Reclami e Comunicazioni; ART. 8 - Sospensione per morosità; ART. 9 - Garanzie di Pagamento; ART. 11 - Responsabilità per l'energia fornita; ART. 12 - Variazione delle condizioni contrattuali; ART. 16 - Cessione dei Crediti e del Contratto; ART. 17 - Diritto di recesso e Penale ; ART. 18 - Diritto di recesso del Fornitore; ART. 19 – Clausola Risolutiva Espressa; ART. 20 - Legge applicabile e foro esclusivo.

Data |__|/|__|/|__|__|__|

Luogo _____

Il Cliente (Timbro e Firma) _____

Entraco srl

Sede Legale Via Solferino 40 - 20121 Milano

Codice Fiscale - Partita IVA e Registro Imprese di Milano 02031070994

REA Milano n. 1980048 Capitale Sociale: 50.000,00 € i.v.

Sede Operativa Galleria di Corso Giuseppe Garibaldi, 22/11 16043 Chiavari (GE)

Tel 0185 598759 Fax 0185 379072 info@entraco.it entraco@pec.it

www.entraco.it

800 821265

CGF2022_03 Valide dal 03/2022

INFORMATIVA AI CLIENTI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Entraco S.r.l. rispetta le disposizioni relative alla riservatezza dei dati personali che Le sono richiesti per utilizzare i Servizi offerti. Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (nel seguito anche "GDPR"), Entraco desidera fornire le opportune informazioni sull'utilizzo dei dati personali.

Per quanto non espressamente descritto dalla presente Informativa, troveranno applicazione le definizioni contenute nelle Condizioni Generali di Contratto (CGC) di Entraco

1. – Origine e tipologia dei dati personali.

I dati personali oggetto di trattamento sono forniti dal Cliente in fase di attivazione dei servizi (fornitura di energia o gas e altri servizi) di Entraco; altrimenti possono essere acquisiti attraverso la nostra rete commerciale ovvero da archivi aziendali o pubblici, anche ai fini di cui al successivo punto 2, nello svolgimento dell'attività economica di Entraco, ma sempre nel rispetto delle disposizioni di legge. Tra i suddetti dati possono anche essere presenti dati personali che la vigente normativa considera come "particolari" (dati sensibili): il trattamento che Entraco effettua è strumentale a dare seguito a sue richieste o per dare attuazione a disposizioni di legge a suo favore.

2. – Finalità del trattamento.

I Dati Personali sono raccolti e trattati per finalità connesse o strumentali all'attività di Entraco e dunque:

- per attività relative ad informative precontrattuali sollecitate dal Prospect e/o dal Cliente e per ogni ulteriore attività strumentale alla sottoscrizione e/o attivazione di Prodotti e Servizi offerti da Entraco direttamente o attraverso Società del Gruppo Entraco S.r.l. ovvero Partners commerciali;
- per l'erogazione dei Servizi di fornitura di energia, gas o degli altri prodotti e servizi offerti da Entraco direttamente o attraverso Società del Gruppo Entraco S.r.l. ovvero Partners commerciali, compresi i servizi di supporto ed ancillari eventualmente richiesti dal Cliente; la gestione tecnica, amministrativa e contabile di reclami e contenziosi nonché per valutare l'adesione da parte di Entraco a successive proposte contrattuali sollecitate dal Cliente, nelle forme e con i limiti di cui alla successiva lett. d); l'invio di informazioni e comunicazioni di servizio; la consegna, attivazione e manutenzione dei prodotti, Servizi e/o apparati etc. acquistati o forniti in comodato d'uso; la cessione dei crediti derivanti dal contratto di fornitura; la partecipazione a programmi premio o di loyalty di Entraco; per migliorare i Prodotti e Servizi ed adeguare l'offerta alle esigenze della Clientela; per la tutela, anche in giudizio, delle ragioni di credito e contrattuali di Entraco;
- per l'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, incluse leggi, regolamenti pro tempore vigenti e provvedimenti anche impartiti da Autorità a ciò legittimate, nonché per finalità correlate all'accertamento e repressione dei reati;
- per le necessarie attività relative al monitoraggio dell'andamento delle relazioni con la Clientela e di controllo dei rischi di credito e frodi connessi ai Servizi prestati. Per attivare e mantenere attivi i Servizi, sono utilizzati alcuni dati personali provenienti da archivi o registri pubblici relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e dati di visura e di bilancio. Tali dati sono acquisiti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate e sono trattati, laddove necessario, esclusivamente ai fini della verifica sulla affidabilità e puntualità nei pagamenti. I dati pubblici potranno anche essere combinati con altre informazioni statistiche e con dati acquisiti in relazione al contratto da attivare e consentiranno la determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia.

Entraco potrà, inoltre, trattare i dati sullo stato e sulla puntualità del Cliente nei pagamenti dei Servizi forniti anche in passato: tali informazioni, una volta acquisite da Entraco, saranno conservate e trattate per la tutela delle ragioni di credito di Entraco, al fine della valutazione di eventuali ulteriori adesioni e/o proposte contrattuali sottoscrivibili dal Cliente; inoltre, per la prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo e del furto d'identità, Entraco potrà comunicare i dati all'Archivio Centrale Informatizzato, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e gestito da Consap S.p.A. per finalità di verifica dell'autenticità dei dati contenuti nei documenti forniti dal Cliente, in linea con la normativa vigente;

- per marketing diretto, ossia per l'invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta di comunicazione commerciale o per il compimento di ricerche di mercato o, relativa ai Prodotti e/o Servizi offerti da Entraco; tale attività potrà essere eseguita mediante l'invio di materiale pubblicitario/informativo/promozionale e/o di inviti di partecipazione ad iniziative, eventi ed offerte volte a premiare i Clienti, effettuato con modalità "tradizionali" (a titolo esemplificativo posta cartacea e/o chiamate da operatore), ovvero mediante sistemi "automatizzati" di contatto (a titolo esemplificativo SMS e/o MMS, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, e-mail, fax, applicazioni interattive), ai sensi dell'art. 130 c. 1 e 2 del Codice;
- per marketing diretto, ossia per l'invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta, di comunicazione commerciale o per il compimento di ricerche di mercato, relativa ai prodotti e/o servizi offerti da Società del Gruppo Entraco S.r.l. , società controllanti, controllate e/o collegate ovvero Partner

commerciali, operanti principalmente nei settori merceologici della fornitura e vendita di energia, elettricità e gas, nella generazione da fonti rinnovabili, la rete agenti e agenzie, società di telemarketing, istituti di credito, compagnie assicurative, intermediari finanziari, società di telecomunicazioni, aziende del largo consumo, società che eseguono indagini di mercato e analisi statistiche ai quali Entraco potrà comunicare/cedere i dati acquisiti; tale attività potrà essere eseguita mediante l'invio di materiale pubblicitario/informativo/promozionale e/o di inviti di partecipazione ad iniziative, eventi ed offerte volte a premiare i Clienti, effettuato con modalità "tradizionali" (a titolo esemplificativo posta cartacea e/o chiamate da operatore), ovvero mediante sistemi "automatizzati" di contatto (a titolo esemplificativo SMS e/o MMS, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, e-mail, fax, applicazioni interattive), ai sensi dell'art. 130 c. 1 e 2 del Codice.

3. – Modalità, logiche del trattamento e tempi di conservazione

Il trattamento è effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed è svolto da Entraco e/o da terzi, di cui Entraco può avvalersi per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Il trattamento dei dati sarà effettuato con logiche di organizzazione ed elaborazione dei dati dei Clienti correlate alle finalità di cui alla presente informativa, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati anche per prevenire trattamenti non autorizzati o illeciti e la loro distruzione o la perdita accidentale. Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica, i dati dei Clienti sono gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di rispondere in modo efficiente e mirato alle richieste del Cliente, anche sulla base delle caratteristiche dei Prodotti e Servizi dallo stesso acquisiti. I dati personali verranno trattati da Entraco per tutta la durata contrattuale ed anche successivamente per far valere o tutelare i propri diritti e, dunque, potranno essere trattati successivamente alla cessazione del contratto sottoscritto con Entraco per la durata di 30 giorni per le finalità di cui al punto 2 lett. e) e f) alle quali il Cliente potrà sempre opporsi con le modalità indicate al punto 9). Trascorso tale periodo, i dati potranno essere trattati esclusivamente per finalità amministrative e/o per dare esecuzione ad obblighi derivanti dal quadro regolamentare e normativo pro tempore applicabile e nel rispetto degli specifici obblighi di legge sulla conservazione dei dati.

4. – Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o di Incaricati.

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, Entraco potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i dati personali dei Clienti a soggetti terzi per dare compiuta esecuzione al contratto, in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti.

Detti soggetti appartengono alle seguenti categorie:

- autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi di Entraco ovvero quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative anche in ordine all'applicazione delle agevolazioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per le forniture di energia elettrica nelle abitazioni di residenza;
- soggetti che svolgono per conto di Entraco compiti di natura tecnica o organizzativa; soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei Servizi per la Clientela; soggetti che forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di Entraco; soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; soggetti che svolgono attività di assistenza alla Clientela (es. call center etc.); soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale; soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Entraco anche nell'interesse dei propri Clienti e utenti; società di factoring, istituti di credito o bancari e società emittenti carte di credito; compagnie assicurative; intermediari finanziari; società di servizi cui sono state affidate le attività di gestione, liquidazione e pagamento di eventuali sinistri; altri operatori del settore energia e dei servizi di dispacciamento dell'energia elettrica e del gas per la gestione dei relativi rapporti;
- a società esterne, anche estere, che operano nel settore delle informazioni commerciali e/o creditizie e del recupero credito incluse dilazioni di pagamento, quando consentito dalla legislazione vigente, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, prevenzione e controllo delle frodi e di tutela del credito, soggetti che operino per la verifica e la prevenzione dei furti d'identità nonché società terze in caso di cessione dei crediti;
- società del gruppo Entraco S.r.l., controllanti, controllate e collegate per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo;

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate trattano i dati personali come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati appositamente nominati da Entraco.

Tutti i dipendenti, consulenti, collaboratori e/o ogni altra "persona fisica", ex art. 29 del GDPR, che svolgono la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute da Entraco sono nominati "Incaricati del trattamento". Agli Incaricati o ai Responsabili, eventualmente designati, Entraco impartisce adeguate

istruzioni operative, con particolare riferimento al rispetto e/o all'adozione delle misure di sicurezza adeguate, al fine di poter garantire la riservatezza e la protezione dei dati. I dati personali non saranno diffusi.

5. – Natura del conferimento

Il conferimento dei dati personali da parte del Cliente, è necessario per la stipula e l'esecuzione dei rapporti contrattuali, per l'adesione ai programmi premio o per adempiere ad obblighi di legge e comunque per il perseguimento del legittimo interesse di Entraco alla corretta formazione ed esecuzione del rapporto, all'adempimento degli obblighi che ne nascono e, in ogni caso, alla tutela delle sue ragioni contrattuali. Un eventuale rifiuto comporterebbe l'impossibilità per Entraco di attivare la fornitura, di prestare al Cliente gli ulteriori Servizi richiesti, di applicare le condizioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per le forniture di energia nelle abitazioni di residenza ovvero di consentirgli di partecipare ai programmi premio.

In relazione ai trattamenti di cui al punto 2, lett. e) e f) e g) della presente Informativa, il consenso al trattamento dei dati da parte del Cliente è invece facoltativo e sempre revocabile.

Entraco potrà inviare al Cliente comunicazioni commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli a lui già forniti, ai sensi dell'art. 130 c. 4 del D. Lgs. 196/03, utilizzando le coordinate di posta elettronica o quelle cartacee da lui indicate in tali occasioni, alle quali il Cliente potrà opporsi con le modalità indicate al punto 9).

6. – Trasferimento all'estero

Il trasferimento all'estero dei Suoi dati personali può avvenire qualora risulti necessario per la gestione del contratto di fornitura sottoscritto. Per il trattamento delle informazioni e dei dati che saranno eventualmente comunicati a questi soggetti saranno richiesti gli equivalenti livelli di protezione adottati per il trattamento dei dati personali dei propri dipendenti. In ogni caso saranno comunicati i soli dati necessari al perseguimento degli scopi previsti e saranno applicati gli strumenti normativi previsti dal Capo V del GDPR.

7. – Ulteriori Informazioni

Entraco garantisce che la sicurezza e la riservatezza dei dati del Cliente saranno tutelate mediante adeguate misure di protezione, in base a quanto disposto dagli artt. 25, 32, 33, 34, 35 e 36 del GDPR, al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Proprio in riferimento agli aspetti di protezione dei dati personali il Cliente è invitato, ai sensi dell'art. 33 del GDPR a segnalare a Entraco eventuali circostanze o eventi dai quali possa discendere una potenziale "violazione dei dati personali (data breach)" al fine di consentire una immediata valutazione e l'adozione di eventuali azioni volte a contrastare tale evento inviando una comunicazione a privacy@Entraco.it o contattando il Servizio Clienti. Le misure adottate da Entraco non esimono il Cliente dal prestare la necessaria attenzione all'utilizzo, ove richiesto, di password/PIN di complessità adeguata, che dovrà aggiornare periodicamente, soprattutto nel caso egli tema siano stati violati/conosciuti da terzi, nonché custodire con attenzione e rendere inaccessibili a terzi, al fine di evitarne usi impropri e non autorizzati. Eventuali aggiornamenti della presente Informativa saranno immediatamente resi disponibili sul sito web e attraverso i canali commerciali di Entraco.

8. – Il Titolare e i Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento è Entraco S.r.l., con sede legale in Via Solferino, 40 -20121 Milano. Il Responsabile per la protezione dei dati personali è contattabile scrivendo a Entraco S.r.l. -Rif. Privacy Via Solferino, 40 - 20121 Milano o tramite email privacy@entraco.it

9. – Diritti dell'interessato

Potrà esercitare in ogni momento i diritti che Le sono riconosciuti dalla normativa come quello:

- di accedere ai Suoi dati personali, ottenendo evidenza delle finalità perseguite da parte del Titolare, delle categorie di dati coinvolti, dei destinatari a cui gli stessi possono essere comunicati, del periodo di conservazione applicabile, dell'esistenza di processi decisionali automatizzati;
 - di ottenere senza ritardo la rettifica dei dati personali inesatti che La riguardano;
 - di ottenere, nei casi previsti, la cancellazione dei Suoi dati;
 - di ottenere la limitazione del trattamento o di opporsi allo stesso, quando possibile;
 - di richiedere la portabilità dei dati che Lei ha fornito a Entraco, vale a dire di riceverli in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, anche per trasmettere tali dati ad un altro titolare, senza alcun impedimento da parte di Entraco stessa;
- Potrà, inoltre, proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Per i trattamenti di cui al punto 2 lett. e), e f) il Cliente potrà sempre revocare il consenso ed esercitare il diritto di opposizione al marketing diretto (in forma "tradizionale" e "automatizzata"). L'opposizione, in assenza di indicazione

contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate

I diritti sopra indicati, anche in relazione ai dati trattati per l'attività di profilazione, possono essere esercitati su richiesta dell'Interessato con le modalità rese note dal Servizio Clienti o sul sito WEB della Società ovvero utilizzando i seguenti riferimenti: Entraco S.r.l. -Rif. Privacy- Via Solferino, 40 - 20121 Milano o tramite e-mail privacy@entraco.it.

La presente informativa privacy è stata aggiornata a maggio 2018.

Finalità connesse all'esecuzione del contratto

acconsento

Finalità commerciali

acconsento non acconsento

Comunicazione di dati a terzi per finalità commerciali

acconsento non acconsento

Data |_|_| / |_|_| / |_|_|_|_|

Luogo _____

Il Cliente (Timbro e Firma) _____

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale.

Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero.

Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, in alternativa all'offerta attuale.

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI (imprese fino a 50 addetti e con un fatturato non superiore a 10 milioni di euro), Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800.166.654.

Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

1. IDENTITÀ DELL'IMPRESA E DELL'OPERATORE COMMERCIALE

- Nome impresa;
- Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento;
- Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata;
- Data e ora del contatto;
- Firma del personale commerciale che l'ha contattata.

2. SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

- Data di presunta attivazione;
- Eventuali oneri a carico del cliente.

3. CONTENUTO DEL CONTRATTO

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- prezzo del servizio;
- durata del contratto;
- modalità di utilizzo dei dati di lettura;
- modalità e tempistiche di pagamento;
- conseguenze del mancato pagamento;
- eventuali garanzie richieste;
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso;
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita.

4. DOCUMENTI CHE DEVONO ESSERE CONSEGNATI OLTRE ALLA PRESENTE NOTA INFORMATIVA

- Copia Contratto.
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici e con esclusione delle offerte non generalizzate di cui al comma 5.2 dell'Allegato A, deliberazione 51/2018/R/com)

5. DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Solo per i Clienti Domestici il diritto di ripensamento (cioè la possibilità di cambiare la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto, secondo le modalità riportate nelle Condizioni Generali di Fornitura.

- 14 giorni dalla conclusione del Contratto, se 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);
- 14 giorni dalla messa a disposizione della copia scritta del contratto se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono);
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

IDENTITÀ DELL'IMPRESA E DELL'OPERATORE COMMERCIALE NOME IMPRESA:
ENTRACO SRL

INDIRIZZO UTILE ANCHE PER L'INVIO DI RECLAMI SCRITTI E DELL'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO:

GALLERIA DI CORSO GIUSEPPE GARIBALDI 22/11 16043 CHIAVARI (GE)

Fax 0185 - 598759 info@entraco.it entraco@pec.it

CODICE IDENTIFICATIVO O NOME DEL PERSONALE COMMERCIALE CHE L'HA CONTATTATA:

DATA E ORA DEL CONTATTO:

FIRMA DEL PERSONALE COMMERCIALE CHE L'HA CONTATTATA:

SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO:

STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

In applicazione delle previsioni del TIQV (Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale), Allegato A alla Delibera dell'ARERA n. 413/2016/R/com ENTRACO SRL è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono:

- Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti 30 giorni;
- Tempo massimo di rettifica di fatturazione 60 giorni solari (con eccezione di 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale);
- Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione 20 giorni solari.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, l'indennizzo base è pari a 25 euro. 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.

Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base. Per cause di mancato indennizzo, esclusione dell'indennizzo e modalità di corresponsione fare riferimento al Titolo IV del TIQV

ENTRACO si impegna a rispettare la percentuale minima del 95% relativamente alle risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari

INFORMATIVA ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI GAS – Deliberazione 223/2016/R/gas

Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 223/2016/R/gas dell'ARERA.

La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi:

- i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta);

- i consumatori di gas metano per autotrazione.

Per ulteriori informazioni si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet <http://www.arera.it>

La polizza, i documenti informativi e tutte le informazioni sono disponibili sul sito del CIG all'indirizzo www.cig.it.

Per assistenza sulla compilazione del modulo di denuncia sinistro (MDS); per informazioni sullo stato di una pratica assicurativa aperta a seguito di una precedente denuncia di sinistro; per inoltrare di reclami sull'andamento dell'iter di liquidazione dei danni è possibile fare riferimento al CIG (Comitato Italiano Gas) numero verde del CIG 800.92.92.86 attivo dal Lunedì al Venerdì 09:00-12:00 e 14:00-16:00 e-mail: assignas@cig.it fax: 02 720 016 46