



Luce e Gas al tuo servizio

PROPOSTA DI CONTRATTO

PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE ED ENERGIA ELETTRICA



PROPOSTA DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS METANO

Con la presente richiesta il cliente come di seguito identificato (il "Cliente"), intestatario della/e utenza/e di seguito indicata/e, propone Sentra Energia S.p.A. di concludere un contratto di somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica (di seguito "Contratto") secondo i termini e le condizioni indicate nella presente Proposta di Contratto (di seguito "Proposta di Contratto") e nei relativi allegati, che costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

Codice Agenzia
 Codice Agente
 Cliente Gas
 Cliente Energia

A DATI ANAGRAFICI DEL CLIENTE

Cliente Domestico Azienda Condominio P.A.

C.F.

P.iva

Ragione Sociale/ Cognome Nome			
Sede Legale/ Indirizzo Residenza			
CAP	Città/Località	Provincia	
Tel.	Cell.	E-Mail	
Rappresentante Legale			
C.F.	P.iva		
Tipo Documento		N° Doc.	
Rilasciato da		In Data / /	
Fasce Di Reperibilità	Lun. - Ven.	<input type="checkbox"/> 9:00/12:00	<input type="checkbox"/> 12:00/15:00
		<input type="checkbox"/> 15:00/18:00	Sab. <input type="checkbox"/> 9:00/13:00

B INDIRIZZO RECAPITO FATTURA

Codice SDI

Postale Cartacea E-mail Cartacea + E-Mail

Indirizzo Recapito Fattura			
CAP	Città/Località	Provincia	
C/O	E-Mail/PEC		

C MODALITA' DI PAGAMENTO

Mandato SEPA(Core) Mandato SEPA(B2B) Bollettino Postale MAV

Il Cliente sottoscrive mandato sepa direct debit per addebito diretto su conto corrente

La sottoscrizione del presente mandato comporta (A) l'autorizzazione a Sentra Energia S.p.A. (codice Creditore IT370010000012657501008) di richiedere alla Banca del debitore l'addebito del suo conto e (B) l'autorizzazione alla Banca del debitore di procedere a tale addebito conformemente alle disposizioni impartite dal debitore. Il debitore ha diritto di ottenere il rimborso dalla propria Banca secondo gli accordi ed alle condizioni che regolano il rapporto con quest'ultima. Se del caso, il rimborso deve essere richiesto nel termine di 8 settimane a decorrere dalla data di addebito in conto. I diritti del sottoscrittore del presente mandato sono indicati nella documentazione ottenibile dalla propria Banca. La modalità di pagamento è di tipo ricorrente. Il cliente dichiara che è a conoscenza che il codice debitore verrà comunicato dal fornitore in sede di accettazione della proposta di contratto.

Intestatario del Conto Corrente			
C.F.	Nome e Cognome		
PAESE	CIN IBAN	CIN	CODICE ABI
			CODICE CAB
NUMERO CONTO CORRENTE			

Il sottoscrittore deve essere sempre persona fisica. Nel caso di c/c intestato a persona giuridica, coincide con il soggetto delegato a operare nel conto.

Luogo _____ Data _____ Firma _____ 

C DATI FORNITURA GAS

PDR										Allegato Multisito <input type="checkbox"/> Si		N° Siti	
Indirizzo Della Fornitura													
CAP		Città/Località						Provincia					
Distributore				Matricola Contatore									
Fornitore Uscente						Mercato di Provenienza			<input type="checkbox"/> Libero <input type="checkbox"/> Tutelato				
Consumo Annuo		Smc		Fatturazione		<input type="checkbox"/> Mensile <input type="checkbox"/> Bimestrale <input type="checkbox"/> Trimestrale* <input type="checkbox"/> 7 Fatture**							
Tipologia d'Uso		<input type="checkbox"/> Cottura Cibi <input type="checkbox"/> Acqua calda Sanitaria <input type="checkbox"/> Riscaldamento <input type="checkbox"/> Tecnologico <input type="checkbox"/> Condizionamento											
Applicazione Iva		<input type="checkbox"/> Ordinaria <input type="checkbox"/> Agevolata***		Applicazione Accisa		<input type="checkbox"/> Ordinaria <input type="checkbox"/> Agevolata***							
Nome Offerta (CTE)						Codice CTE							

* Per consumi inferiori a 500 Smc/anno; ** Mensile da dicembre a marzo; *** Allegare dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà;

D DATI FORNITURA ENERGIA

POD										Allegato Multisito <input type="checkbox"/> Si		N° Siti	
Indirizzo Della Fornitura													
CAP		Città/Località						Provincia					
Fornitore Uscente				Mercato di provenienza				<input type="checkbox"/> Libero <input type="checkbox"/> Tutelato <input type="checkbox"/> Salvaguardia					
Tensione		<input type="checkbox"/> BT <input type="checkbox"/> MT		Pot. Disponibile		KW		Pot. Impegnata		KW		Volt	
Consumo Annuo (Kwh)		F1/Peak		F2/Off Peak				F3/F0					
Tipologia Fornitura		<input type="checkbox"/> Domestico Residente <input type="checkbox"/> Domestico non Residente <input type="checkbox"/> Altri Usi <input type="checkbox"/> Illuminazione Pubblica											
Applicazione Iva		<input type="checkbox"/> Ordinaria <input type="checkbox"/> Agevolata***		Applicazione Accisa		<input type="checkbox"/> Ordinaria <input type="checkbox"/> Agevolata***							
Nome Offerta (CTE)						Codice CTE							

*** Allegare dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà;

E IN CASO DI VOLTURA

NOTA BENE : Per richiedere la voltura compilare i campi sottostanti e allegare al contratto il modulo "Voltura/Subentro contrattuale di gas metano ed energia elettrica" compilato e firmato, senza il quale la voltura non potrà essere eseguita.

Gas - Attuale Intestatario										C.F./P.I.	
Energia - Attuale Intestatario										C.F./P.I.	

Il Cliente conferisce mandato a Sentra Energia S.p.A.. affinché provveda per Suo nome e per Suo conto a sottoscrivere e a inoltrare il recesso dal contratto di fornitura di gas metano e/o energia elettrica in essere con il Fornitore uscente, in funzione della tipologia di somministrazione, ed effettui le comunicazioni ad eventuali soggetti terzi competenti. Il Cliente si impegna a comunicare a Sentra Energia S.p.A.. i termini contrattuali di disdetta /recesso ed ogni altra informazione utile all'espletamento del mandato, tenendo Sentra Energia sollevata e indenne da qualsiasi responsabilità derivante dalla mancata o errata comunicazione delle suddette informazioni. La sottoscrizione della presente Proposta di Contratto vale quale espressione di consenso ai sensi e per gli effetti dell'art. 23 D.Lgs. n.196/2003, in relazione all'informativa ex art. 13 D.Lgs. 196/2003 allegata alla proposta, come richiamato dall'Art. 16 delle Condizioni Generali di Fornitura (CGF).

Luogo _____ Data _____ Firma _____

Il Cliente con la sottoscrizione della presente Proposta di Contratto dichiara di aver ricevuto, letto e accettato i seguenti allegati : Condizioni Generali di Fornitura (CGF), Condizioni Tecnico Economiche (CTE), Nota informativa, scheda confrontabilità dei prezzi nel caso di Cliente Domestico e comunicazione dati catastali identificativi dell'immobile. Ai sensi e per gli effetti di cui agli art. 1341 e 1342 e 1649 bis e ss.cc., il Cliente dichiara di aver inoltre esaminato e di approvare specificamente i seguenti articoli delle CGF: Art. 3. Proposta di contratto e accettazione; Art. 4. Avvio della somministrazione; Art. 5. Mandati e dichiarazioni del cliente; Art. 6. Durata, Recesso, Penale, Voltura, Diritto di ripensamento; Art. 7. Condizioni Economiche di Fornitura Energia Elettrica e Gas naturale; Art. 8. Tributi; Art. 9. Rilevazione dei Consumi e Autoletture; Art. 10. Uso dell' Energia Elettrica e del Gas, Apparecchiature, Verifiche e Ricostruzione Consumi; Art. 11. Fatturazione e Pagamenti; Art. 12. Interessi di Mora e Sospensione della Fornitura per Morosità; Art. 13. Garanzie e Deposito Cauzionale; Art. 14. Forza Maggiore, Limitazioni di Responsabilità; Art. 15. Condizione Risolutive del Contratto; Art. 16. Condizioni specifiche per i condomini; Art. 17. Tutela dei Dati Personali, Informativa e Consenso; Art. 18. Cessione della Posizione Contrattuale; Art. 19. Variazione, Modifiche delle Condizioni Contrattuali; 20. Assicurazione Infortuni; Art. 21. Comunicazioni, Informazioni e Reclami; Art. 22. Disposizioni Generali e Indennizzi Automatici; Art. 23 Controversie e Foro Competente.

Luogo _____ Data _____ 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 per l'energia elettrica e il gas, in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI, 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 per l'energia elettrica e il gas. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas 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.autorita.energia.it o chiamare il numero verde 800.166.654. Di seguito sono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

◆ IDENTITA' DELL'IMPRESA E DELL'OPERATORE COMMERCIALE

Nome dell'impresa: Sentra Energia S.p.A.

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti e dell'esercizio del diritto di ripensamento:

Sentra Energia S.p.A. - Viale Città d'Europa 39 - 00144 Roma - Fax : 06.5294021 - email: clienti@sentra.it

Codice identificativo o nome del personale che l'ha contattata:	
Data e ora del contratto:	
Firma del personale commerciale che l'ha contattata:	

◆ SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

Data presunta di attivazione: Periodo di validità della proposta: 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente.

L'effettiva decorrenza della fornitura resta comunque subordinata all'attivazione, per ciascun punto di fornitura, del servizio di trasporto, in esecuzione del relativo contratto stipulato con il Distributore competente dal Fornitore nell'esecuzione del mandato attribuitogli dal cliente. Nel caso non fosse possibile procedere all'attivazione della fornitura o rispettare la data di attivazione sopra indicata, il Fornitore provvederà a informare il cliente attraverso comunicazione inviata all'indirizzo di recapito bolletta o utilizzando gli altri canali di contatto disponibili (email, fax, telefono). Eventuali oneri a carico del cliente: non sono previsti altri oneri a carico del cliente oltre a quanto previsto dalle Condizioni Particolari e Generali di Fornitura.

◆ CONTENUTO DEL CONTRATTO

Il contratto che Le è stato proposto deve 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 e ripensamento;
- Modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita;

◆ DOCUMENTI CHE DEVONO ESSERE CONSEGNATI OLTRE LA 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)

◆ DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va comunicato sempre tramite dichiarazione scritta entro: 14 giorni dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale); 14 giorni dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza su supporto durevole (ad esempio, al telefono o via web); 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente. Per esercitare il diritto di ripensamento Lei può utilizzare l'apposito modello presente sul sito www.sentra.it o altro modello contenete le seguenti informazioni minime: 1) dati anagrafici 2) dati del punto di fornitura (POD/PDR) 3) data di conclusione del contratto.

◆ LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI GAS NATURALE ED ENERGIA ELETTRICA E INDENNIZZI AUTOMATICI

Ai sensi della deliberazione ARERA del 21 luglio 2016, 413/2016/R/com (Testo integrato della regolazione qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale), si comunicano di seguito i livelli di qualità commerciale del servizio di vendita di gas naturale ed energia elettrica in vigore, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi.

Livelli di qualità venditore	Standard Generale
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

Livelli di qualità venditore	Standard Generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari	95%

Livelli di qualità venditore	Indennizzi Automatici		
Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	Prestazione eseguita oltre 30 gg. ma entro 60 gg. 25,00 euro	Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 90 gg. 50,00 euro	Prestazione eseguita oltre 90 gg. 75,00 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 120 gg. 25,00 euro	Prestazione eseguita oltre 120 gg. ma entro 180 gg. 50,00 euro	Prestazione eseguita oltre 180 gg. 75,00 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	Prestazione eseguita oltre 20 gg. ma entro 40 gg. 25,00 euro	Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 60 gg. 50,00 euro	Prestazione eseguita oltre 60 gg. 75,00 euro



SPORTELLO ON-LINE

Sottoscrivendo la presente offerta per la fornitura di gas e/o energia elettrica è disponibile gratuitamente, previa registrazione, l'accesso allo Sportello On-line per la gestione in autonomia della propria fornitura energetica. Accedendo all'area personale troverai i seguenti servizi utili:

- ◆ Visualizzazione delle Fatture in formato pdf;
- ◆ Controllo dello stato dei pagamenti;
- ◆ Comunicare l'autolettura;
- ◆ Contattare l'Assistenza Clienti;
- ◆ Attivare pratiche amministrative.

Per registrarsi è sufficiente accedere alla pagina internet www.sentra.it e cliccare nella sezione *Sportello Online* ed effettuare la prima registrazione per ricevere le credenziali di accesso.



COMUNICARE CON SENTRA

Sentra è a tua disposizione per assicurarti tutto il supporto necessario ad una corretta e consapevole gestione della tua fornitura energetica. Scegli il tuo canale preferito ed entra nel mondo di Sentra Energia:

- ◆ Ufficio attenzione al cliente - Viale Città d'Europa 39 - 00144 Roma
- ◆ Numero verde **800.700.832**
- ◆ Numero fisso **06.5201669**
- ◆ Posta elettronica clienti@sentra.it
- ◆ Sportello Online



AUTOLETTURA

Per assicurarti di avere una fattura che rispecchi sempre il tuo consumo reale ed evitare stime ed acconti, comunica l'autolettura del contatore gas e/o energia elettrica. La lettura può essere comunicata tra il giorno 25 ed il 30 del mese attraverso uno dei canali di comunicazioni con Sentra. Per maggiori dettagli e informazioni utili collegati sul sito www.sentra.it tro-

ASSISTENZA TECNICA

Per segnalazioni di fuga di gas, guasti al contatore o interruzione della fornitura, contattare il numero di pronto intervento del Distributore competente attivo tutti i giorni 24 ore su 24, riportato nella prima pagina della bolletta gas e/o energia elettrica di Sentra. La chiamata è gratuita e garantisce l'immediato intervento tecnico, per le verifiche, le operazioni tecniche del caso e per la salvaguardia di tutti i cittadini interessati.

COPERTURE ASSICURATIVE

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana 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'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi:

- a. 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);
- b. i consumatori di gas metano per autotrazione. Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore).

L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali. Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.autorita.energia.it.



SENTRA ENERGIA S.P.A.

Viale Città d'Europa 39 00144 - Roma - Numero Verde: 800.700.832 - info@sentra.it - www.sentra.it