



*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											<b>Allegato Multisito</b>	<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	I	T			E			<b>Allegato Multisito</b>	<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 \_\_\_\_\_

**Art.1 - DEFINIZIONI ED ALLEGATI.**

1.1 Ai fini del Contratto valgono le seguenti definizioni: ARERA: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge 14/10/2008 n. 481; Fornitore: Sentra Energia S.p.A., con sede legale in Viale Città d'Europa 39 – 00144 Roma (RM), CF/Piva 12657501008; Cliente: è il consumatore che richiede la fornitura dell'energia elettrica e/o gas naturale con applicazione delle condizioni economiche riservate ai Clienti del mercato libero proposte dal Fornitore sia esso un Cliente Residenziale o un Cliente Business; Parti: Fornitore e Cliente; Cliente Domestico: Per le forniture di energia elettrica si intende il Cliente finale alimentato in bassa tensione, che utilizza l'energia per usi domestici, così come definito nell' art. 2.2 lettera a) della d. 199/11 (TIT). Per le forniture di gas naturale si intende il Cliente che utilizza il gas per alimentare applicazioni in abitazioni a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage, purché l'utilizzo sia effettuato con punto di ricezione il cui titolare sia una persona fisica o un condominio; Cliente Business: per le forniture di energia elettrica si intende il Cliente finale che utilizza l'energia per usi diversi da quelli domestici come definito nell'art. 2.2 lettera b) c) d) e) f) della d. 199/11 (TIT). Per le forniture di gas naturale si intende il Cliente che utilizza il gas per usi diversi da quelli abitativi (ad esempio per usi industriali, artigianali, P); Punto di Prelievo (POD): il punto fisico in cui l'energia elettrica viene consegnata dal Fornitore e prelevata dal Cliente finale; Punto di Ricezione (PDR): punto fisico in cui il gas naturale viene consegnato dal Fornitore e prelevato dal Cliente; Mercato libero: mercato, di cui alle Direttive Comunitarie n. 96/92/CEE e n. 98/30/CE, nel quale le imprese che vendono energia elettrica e/o gas sono in concorrenza tra loro e nel quale il cliente può quindi scegliere liberamente, tra le offerte commerciali disponibili, da quale venditore e a quali condizioni comprare l'elettricità e/o il gas; Contratto: contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale disciplinato dalle CGF e dalle CTE; BT/MT: Bassa Tensione/Media Tensione. Terna: Terna Spa, società responsabile della trasmissione e del dispacciamento dell'energia elettrica sulla rete ad alta ed altissima tensione su tutto il territorio italiano; Distributore o Impresa distributrice: il soggetto esercente in regime di concessione l'attività di distribuzione dell'energia elettrica e/o gas alla cui rete è connesso il Cliente; Switching: successione di un fornitore ad un altro sullo stesso POD e/o PDR o l'attribuzione ad un utente del dispacciamento di un POD e/o PDR nuovo o precedentemente disattivato; Perdite di rete: perdite di energia elettrica sulle reti di distribuzione con obbligo di connessione a terzi, differenziato per tipologia di tensione, quantificate in Tab. 8 della delib.111/06, Allegato A, TIOE; Delibera ARERA 646/2015/R/eeel e s.m.i. "Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica" per il periodo di regolazione 2016-2023"; TIQV: Delibera ARERA 646/2015/R/eeel e s.m.i. "Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica" per il periodo di regolazione 2016-2023"; TIS: delibera ARERA 107/09: "Approvazione del Testo Integrato delle disposizioni dell'ARERA in ordine alle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento"; TIT: Testo Integrato delle disposizioni dell'ARERA per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica approvato con delibera ARERA n. 348/07 del 29.12.2007 e s.m.i.; TIV: Testo Integrato Vendita, Allegato A della delibera ARERA n.156/07 del 27/06/2007 ("Approvazione del Testo Integrato delle disposizioni dell'ARERA per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, n.73/07") e s.m.i.; TIMOE: delibera 258/2015/R/com "Testo Integrato in materia di morosità nel mercato retail dell'energia elettrica"; TIMG: delibera ARERA ARG/gas 99/11" Disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio del gas naturale: servizio di default, acquisto e perdita della responsabilità dei prelievi e approvazione del Testo Integrato Morosità Gas";1.2 Il presente Contratto è costituito da: Condizioni Generali di Fornitura (CGF), Proposta di Contratto, Condizioni Tecnico Economiche (CTE), nota informativa, scheda confrontativa dei prezzi, e comunicazione dati catastali identificativi dell'immobile. La Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà relativa ai dati catastali identificativi dell'immobile presso cui è attivata la fornitura deve essere trasmessa dal Cliente al Fornitore, anche successivamente alla sottoscrizione del Contratto. Il Cliente, con la sottoscrizione della presente Proposta di contratto, dichiara di conoscere ed accettare tutti i documenti anteriormente elencati. E' inteso che in caso di contrasto tra CGF e CTE, qualora quest'ultime siano in corso di validità, prevalgono le CTE.

**Art. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO.**

2.1 Il Contratto ha per oggetto la fornitura, da parte del Fornitore, di energia elettrica e/o gas naturale nel mercato libero e degli altri servizi accessori al POD e/o PDR indicato dal Cliente nel Contratto e alle condizioni ivi previste.2.2 Il Fornitore metterà a disposizione del Cliente i quantitativi di energia elettrica e/o gas naturale necessari al fabbisogno del/degli Punti/a) di Prelievo e Ricezione provvedendo a stipulare, direttamente o attraverso soggetti terzi, i Contratti per i servizi di trasmissione, distribuzione, dispacciamento e trasporto ed a porre in essere tutto quanto necessario ed opportuno a tal fine, in conformità anche a quanto richiesto dai gestori di rete competenti.

**Art. 3 - PROPOSTA DI CONTRATTO E ACCETTAZIONE.**

3.1 La proposta di contratto è irrevocabile ai sensi dell'art.329 cc ed è valida per 45 giorni dalla data di sottoscrizione. 3.2 Il Contratto si conclude per adesione con la sottoscrizione da parte del Cliente della Proposta di Contratto, CGF, CTE e degli eventuali ulteriori allegati, fatto salvo quanto previsto agli art. 3.4 e 3.5. 3.3 La conferma dell'accettazione della proposta di contratto da parte del Fornitore verrà comunicata per iscritto, all'indirizzo indicato dal cliente, entro 45 giorni dalla data di sottoscrizione del modulo. 3.4 La/e fornitura/e sono in ogni caso condizionate: 1) per l'energia elettrica: a) all'ottenimento da parte del Cliente e/o del Fornitore di tutte le autorizzazioni, concessioni e/o nulla osta eventualmente necessari, e all'attivazione da parte dei soggetti competenti dei servizi di trasmissione, distribuzione, dispacciamento e vettoriamiento b) al fatto che il Cliente, ai sensi di quanto stabilito dal TIMOE non risulti sospeso per morosità e/o oggetto di una richiesta di indennizzo al momento della richiesta di switching. In tal caso, il Fornitore si riserva di esercitare la facoltà di revoca della richiesta di switching relativa al punto di prelievo sospeso per morosità entro 2 giorni dal ricevimento della comunicazione del Distributore. 2) per il gas: a) a quanto previsto per l'energia elettrica, ovvero al fatto che al momento della richiesta di accesso per la sostituzione nella fornitura il PDR non risulta chiuso a seguito dell'intervento di Chiusura per sospensione della fornitura per morosità ai sensi del TIMG; b) alla disponibilità, da parte del Cliente, di un PDR di gas naturale ubicato nel luogo di fornitura; c) alla verifica da parte del Fornitore, entro 30 gg dalla stipulazione del Contratto, che il PDR sia servito da un'impresa Distributrice del Gas Naturale con la quale il Fornitore, abita in essere il relativo contratto di distribuzione alla data di stipula del contratto; d) all'esistenza di un impianto conforme ai requisiti stabiliti dalla normativa vigente anche in materia di edilizia ed urbanistica. 3.5 In ogni caso il Fornitore ha facoltà di non avviare e/o cessare la/e fornitura/e nei seguenti casi: a) il Cliente si sia in precedenza reso inadempiente nei confronti del Fornitore; b) il Cliente risulti avere una pregressa morosità con il precedente fornitore; c) i risultati che la richiesta di erogazione del Servizio sia stata effettuata da un soggetto diverso da quello che intende utilizzarlo in proprio; d) il Cliente non abbia compilato in modo completo, corretto o abbia fornito in modo non veritiero i propri dati; e) il Fornitore accerti che il Cliente non risulti avere uno stato di insolvenza patrimoniale (a titolo esemplificativo e non esaustivo: sottoposizione a procedure concorsuali, esecutive, protesti e/o pregiudizievoli di Tribunale o Conservatoria, sia in proprio che in relazione a cariche o partecipazioni in imprese/ società e, in ogni caso, qualora il Cliente risulti nella categoria "cattivo pagatore" di cui alla d. 200/99); f) in caso di richiesta di voltura; g) mancata consegna, ove richiesta, della garanzia di cui all'art. 13; h) esito mancato o negativo delle procedure di verifica.

**Art. 4 - AVVIO DELLA SOMMINISTRAZIONE.**

4.1 La fornitura di Energia Elettrica e/o di Gas Naturale è condizionata all'attivazione da parte dei soggetti competenti dei servizi di trasporto e dispacciamento dell'Energia Elettrica e/o di trasporto e di distribuzione del Gas Naturale e avviene compatibilmente alle tempistiche stabilite dall'ARERA e subordinate alla tipologia contrattuale richiesta dal Cliente. Qualora, per cause non imputabili al Fornitore, la decorenza della fornitura di Energia Elettrica e/o Gas Naturale non sia compatibile con la data di attivazione dei servizi di dispacciamento e di trasporto di Energia Elettrica e/o di trasporto e di distribuzione di Gas Naturale, la decorenza della fornitura si intende differita alla prima data utile; in tale caso il Fornitore non sarà responsabile di eventuali danni subiti dal Cliente conseguenti alla ritardata attivazione della fornitura e, in caso di fornitura relativa ad una pluralità di POD e/o PDR, si impegnerà a dar corso alla fornitura per quel POD/PDR per i quali l'attivazione risulta già possibile. In caso di Richiesta di Fornitura congiunta di Energia Elettrica e Gas Naturale, qualora, per cause non imputabili al Fornitore, non sia possibile l'attivazione congiunta, il Fornitore si riserva la facoltà di procedere all'attivazione della fornitura solo in relazione all'Energia Elettrica o al Gas Naturale. In questo caso, l'efficacia del Contratto decorre dall'attivazione della prima fornitura. 4.2 La data di inizio della somministrazione sarà indicata dal Fornitore al Cliente nella comunicazione di accettazione del Contratto e sarà comunque indicata nella fattura di fornitura.

**Art. 5 - MANDATI E DICHIARAZIONI DEL CLIENTE.**

5.1 Il Cliente, con la sottoscrizione del presente Contratto, conferisce al Fornitore, a titolo gratuito ed irrevocabile per tutta la durata della fornitura, i seguenti mandati:1) un mandato senza rappresentanza ex art. 1705 c.c. a Sentra Energia S.p.A. a sottoscrivere e inoltrare il recesso dal contratto di fornitura in essere con il Fornitore uscente. 2) Mandato per la stipula dei contratti per il trasporto, per il dispacciamento, il bilanciamento e se contemplato lo scambio sul posto dell'energia prelevata e per svolgere tutto quanto necessario per l'espletamento di tale mandato con Terna S.p.A. e il distributore competente.3) Mandato per la gestione della Connessione alle reti elettriche con obbligo di connessione a terzi e/o di distribuzione del gas, autorizzando espressamente il Fornitore a richiedere eventualmente l'interruzione della connessione alla rete e la sospensione del servizio di trasporto con contestuale disalimentazione del POP/PDR, manlevando il Fornitore da ogni responsabilità per danni e/o oneri che possano in qualsiasi modo derivare. 5.2 Il Fornitore per l'esecuzione dei mandati fatturerà al Cliente i corrispettivi in conformità alle condizioni economiche e contrattuali determinate dall'ARERA e secondo gli schemi di contratti tipo predisposti dall'ARERA e recepiti da Terna e dal Distributore e comunque come previsto dall' art. 7. 5.3 Il Cliente dichiara di conoscere il contenuto dei contratti che il Fornitore provvederà a sottoscrivere e dichiara altresì di avere preso visione delle Condizioni Tecniche del Distributore e del Contratto di Gestione della Connessione. Il Fornitore è in s'ora autorizzato, ai sensi dell'art. 1717 c.c., a sostituire agli soggetti terzi se e stessò nell'esecuzione dei mandati ricevuti, identificando nel caso di soggetti terzi, il soggetto stesso. Il Cliente dichiara che il/i POD e/o PDR indicato/i nella Proposta di Contratto risultano già adeguatamente collegati alla rete di distribuzione locale e che detti collegamenti sono adeguati ai propri fabbisogni energetici; che il/i Punto/a) di Prelievo, i complessi di misura ed i collegamenti agli impianti sono a norma di legge; il Cliente dichiara di aver ricevuto anteriormente alla conclusione del contratto copia integrale del Contratto e degli Allegati contrattuali di cui all'art. 1, tutte le informazioni preliminari cui all'art. 9 della d. 104/10 e di cui all'art. 48,49 D.lgs. 206/2005. Dichiara inoltre di essere il legittimo titolare delle utenze e di utilizzare l'energia in proprio per usi domestici o non domestici, in conformità a quanto indicato nella Proposta di Contratto, attestando l'esattezza e corrispondenza al vero dei dati forniti, nonché la titolarità e comunque il diritto all'utilizzazione delle utenze, impegnandosi a comunicare tempestivamente al Fornitore ogni eventuale variazione dei dati e tenendo indenne lo stesso Fornitore da ogni pretesa, richiesta o azione di terzi derivante da o comunque connessa a quanto indicato nel presente Contratto.

**Art. 6 - DURATA, RECESSO, PENALE, VOLTURA, DIRITTO DI RIPENSAMENTO.**

6.1 Il Contratto ha durata a tempo indeterminato, con rinnovo tacito e automatico delle CTE alla loro scadenza. 6.2 Alle Parti è riconosciuta la facoltà di recedere dal presente Contratto ai sensi della Del. 144/07 e s.m.i. mediante invio di apposita comunicazione all'altra Parte contrattuale (al Fornitore presso la sede legale) al Cliente presso l'indirizzo di invio fattura e comunicazioni indicato nella Proposta di Contratto), con le seguenti modalità: a) in caso di recesso esercitato dal Cliente per cambio fornitore: i) per il Cliente con punti alimentati in bassa tensione, qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso in fine di cambiare Fornitore ("switching"), il recesso verrà esercitato direttamente da parte del nuovo fornitore entro il giorno 30 del mese precedente alla data di cambio fornitore. A tal fine il Cliente, in occasione della conclusione del contratto con il nuovo fornitore dovrà conferire a quest'ultimo un mandato con rappresentanza affinché questi proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal presente Contratto. ; ii) per il Cliente in cui nel Contratto vi sia un punto di energia elettrica alimentato in media tensione e/o nel caso in cui sia compreso almeno un punto alimentato in tensione diversa dalla bassa o per un punto di gas metano i cui consumi sono superiori ai 200.000 Smc/anno è previsto il recesso anticipato di 6 mesi, b) in caso di recesso esercitato dal Cliente per cessare definitivamente la fornitura (disalimentazione contatore): il Cliente si impegna a richiedere, sottoscrivere e riconsegnare l'apposita modulistica redatta dal Fornitore per tale operatività, con deroga ai termini di cui all'art.5; c) per il Fornitore: in ogni caso il Fornitore ha diritto di recedere unilateralmente dal presente Contratto in qualsiasi momento con preavviso di 6 mesi decorrenti dal primo giorno del primo mese successivo al ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. 6.3 In caso di mancato rispetto in tutto o in parte ad opera del Cliente o del nuovo fornitore scelto del periodo di

preavviso di cui al precedente comma, il Cliente sarà tenuto, fatto salvo l'eventuale maggiore danno, al pagamento in favore del Fornitore di una penale così determinata: per le forniture di energia elettrica in MT del Cliente, l'importo è pari a € 20,00 (venti) per ogni kW di potenza disponibile nel POD e per ogni mese di fornitura non effettuata dal fornitore a causa della risoluzione e/o sospensione anticipata rispetto alla data di scadenza o alla scadenza rinnovata; per le forniture di gas il Cliente con consumi superiori a 200.000 Smc/anno sarà tenuto al pagamento di una penale di importo pari a € 800,00 (ottocento) per ogni mese di fornitura non effettuata dal fornitore a causa della risoluzione e/o sospensione anticipata rispetto alla data di scadenza o alla scadenza rinnovata. 6.4 In caso di voltura sarà obbligato del Cliente, congiuntamente al Soggetto Volturante presentare al Fornitore debita e tempestiva richiesta scritta, secondo le modalità indicate dal Fornitore, il quale si riserva di richiedere specifica documentazione accompagnatoria. Nel caso di voltura il Fornitore non potrà richiedere al Cliente il pagamento delle eventuali morosità pregresse del precedente intestatario, anche in presenza di un punto di fornitura chiuso o sospeso. Resta inteso che rimangono salve le ipotesi normativamente previste di responsabilità di fondo, subentro nelle obbligazioni, nei casi in cui sussistano rapporti di convivenza o parentela, eredità, divorzio, separazione, cessione d'azienda. Il Fornitore potrà rifiutare la voltura quando: i) il Cliente non dimostri, di avere titolo che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'immobile presso cui si richiede la fornitura ii) qualora risultino pregressi importi rimasti insoluti nei confronti del Fornitore su altri POD e/o PDR in testati al Cliente richiedente la voltura. In particolare per il Cliente Business, in caso di cessione, affitto ed usufrutto dell'azienda, il Cliente (sia acquirente, affittuario, o usufruttuario), indipendentemente dall'attestazione nelle scritture contabili del cedente, risponde in solido con il cedente stesso degli eventuali debiti risultanti al Fornitore, inerenti al contratto di fornitura in essere con il precedente titolare dell'azienda. Il Fornitore potrà inoltre rifiutare la voltura per tutti i casi indicati all'articolo 3.5 delle presenti CGF. In caso di rifiuto della voltura il Fornitore provvederà a comunicare entro 2 (due) giorni lavorativi al SII (Sistema Informativo Integrato) il suo rifiuto a procedere al cambio di intestatario, avviando il recesso unilaterale del contratto di fornitura. In deroga a quanto previsto dall' art.6.1 delle presenti CGF, il recesso avverrà alla prima data utile per l'attivazione dei servizi di ultima istanza o qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo fornitore. In mancanza del corretto esercizio del diritto di recesso ovvero di altra forma di cessazione del contratto come sopra descritto (disalimentazione, voltura), resteranno a carico del Cliente tutte le obbligazioni originarie dal contratto, inclusi gli addebiti per consumi (da chiunque effettuati), gli oneri ed i costi accessori di cui al presente contratto, nonché tutti i danni eventualmente arrecati alle apparecchiature di proprietà del Distributore e di ogni altra possibile conseguenza. Resta inteso che il Fornitore ha diritto di sospendere immediatamente, anche senza preavviso, la fornitura dell'energia elettrica dopo aver accertato che il beneficiario dell'utenza è soggetto terzo rispetto al titolare del Contratto. In caso di recesso da parte del Cliente dal contratto di fornitura il Fornitore sarà tenuto a comunicare la risoluzione contrattuale al SII entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione del recesso. In concomitanza con la risoluzione contrattuale, qualora il POD non sarà oggetto di una nuova attivazione contrattuale con altro fornitore, il Distributore garantirà la continuità della fornitura attivando i servizi di ultima istanza. In caso di fornitura congiunta di energia elettrica e di gas, qualora il Cliente receda limitatamente a una fornitura, il Fornitore si riserva di recedere dall'altra fornitura nel rispetto delle previsioni di cui al presente articolo. 6.5 Il Cliente Domestico può esercitare il diritto di ripensamento dal Contratto senza oneri entro 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, come indicato all'art. 3.1 delle presenti CGF. L'esecuzione del contratto verrà avviata solo una volta trascorso il predetto periodo di 14 giorni. Qualora venga richiesta esplicitamente l'esecuzione immediata del Contratto, il Cliente potrà ugualmente esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto e, in tali casi, il Cliente sarà tenuto a corrispondere al Fornitore gli importi relativi ai costi sostenuti, così come indicati dal Fornitore al momento della richiesta del servizio da parte del Cliente. Ai fini dell'esercizio del diritto di ripensamento il Cliente Domestico dovrà inviare una comunicazione, contenente una dichiarazione scritta, a mezzo di lettera raccomandata A/R a SENTRA ENERGIA S.P.A. Viale Città d'Europa 39, 00144 Roma RM o a mezzo fax 06.5294021 e all'indirizzo di posta elettronica [cliente@sentra.it](mailto:cliente@sentra.it). Per esercitare il diritto di ripensamento il Cliente può utilizzare l'apposito modello presente sul sito [www.sentra.it](http://www.sentra.it) o altro modello contenente le seguenti informazioni minime : a) dati anagrafici b) dati del punto di fornitura (POD/PDR) c) data di conclusione del contratto.

**Art. 7 - CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE.**

7.1 A fronte della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, il Cliente si impegna a corrispondere al Fornitore gli importi definiti nel Contratto medesimo e nelle CTE, che relativamente al periodo di efficacia e per le voci di costo nelle stesse indicate, prevalgono, in caso di contrasto, su ogni altra disposizione. 7.2 Il prezzo del gas ove stabilito in €/GJ è convertito in €/Smc considerando un gas fornito con le seguenti caratteristiche: Potere Calorifico Superiore (PCS) pari a 38,52 MJ/Smc e coefficiente C uguale a 1 (come da d. 104/10). In considerazione del fatto che la quantità di gas effettivamente prelevata dipende, e parità di quantità misurata, anche da altre variabili quali il PCS del gas, la quota almetrica e la temperatura, il corrispettivo effettivamente applicato al Smc misurato verrà adeguato in funzione dei parametri PCS e C approvati dall'ARERA per l'ambito tariffario e per la località nella quale si trova il PDR. 7.3 in conformità al TIOE e al RDQG, a fronte del mandato di cui all'art. 5 per la gestione della connessione del POD/PDR, il Cliente inoltrerà al Distributore competente tramite il Fornitore le richieste di esecuzione di prestazioni relative a servizi inerenti la connessione del POD/PDR (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: esecuzione di lavori semplici e complessi, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, voltura e subentro, variazione di potenza di un POD già attivo). Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore tramite il Fornitore stesso, l'importo che allo stesso sarà addebitato secondo quanto previsto dalla normativa di volta in volta vigente, ed un contributo per oneri amministrativi in quota fissa pari a € 25,00 (venticinque) IVA esclusa. 7.4 I prezzi per ogni voce, ove legati a valorizzazioni da parte dell'ARERA, recepiranno integralmente le variazioni stabilite dalla ARERA, con applicazione delle variazioni a far data dalla data di efficacia definita dall'ARERA. Salvo differente indicazione in CTE sono altresì addebitati al Cliente, per ogni Fornitore: (i) i corrispettivi ed oneri di cui al successivo art. 10.2, 12 e 13; (ii) ogni ulteriore costo o importo previsto da eventuali delibere dell'ARERA e/o da altre norme di legge espressamente a carico del Cliente finale, ovvero non espressamente a carico del Fornitore; (iii) eventuali variazioni tariffarie saranno imputate limitatamente ai consumi attribuiti al periodo successivo alla data della loro entrata in vigore; iv) se i dati relativi alla potenza e/o alla capacità impegnate ed alla residenza che risultano al Distributore sono difformi da quelli indicati dal Cliente sulla Proposta di Contratto, il Fornitore darà prevalenza al dato risultante al Distributore, applicando eventualmente i diversi prezzi previsti. Per la sola residenza, il Cliente Domestico potrà rettificare il dato risultante al Distributore inviando al Fornitore una dichiarazione sostitutiva conforme a quanto stabilito dalle norme vigenti; in caso di rettifica da parte del Distributore, il Fornitore con la prima bolletta utile effettuerà un conguaglio applicando i giusti corrispettivi con effetto retroattivo a partire dalla data di efficacia della rettifica. Considerato che l'informazione relativa alla residenza è rilevante sia ai fini tariffari che fiscali, il Cliente è tenuto ad informare tempestivamente il Fornitore, nel caso di assenza (o di perdita) di detto requisito per la corretta applicazione delle disposizioni contrattuali e fiscali. In mancanza, al Cliente potranno essere addebitati dal Fornitore i corrispettivi ulteriori eventualmente contrattualmente previsti, nonché gli oneri (inclusi imposte, interessi e sanzioni irrogate dall'Amministrazione finanziaria) da cui il Fornitore sia stato eventualmente gravato.

**Art. 8 - TRIBUTI.**

8.1 Oltre ai corrispettivi previsti nel Contratto, sono posti a carico del Cliente tutti i diritti e le imposte che il Fornitore è tenuto a pagare all'Amministrazione Finanziaria e/o agli Enti Locali in relazione al Contratto stesso. Il trattamento fiscale in materia di IVA, ed imposte addizionali è determinato sulla base della tassazione prevista per gli "usi civili"; eventuali successive dichiarazioni fornite dal Cliente al Fornitore, i carni alcuni utilizzi specifici, potrebbero eventualmente determinare un trattamento di tassazione agevolato; il Cliente che ritiene di rientrare in queste categorie di utilizzo, dovrà inviare al Fornitore, un'apposita istanza, con rispettiva documentazione, attestante gli elementi necessari per l'applicazione del regime fiscale richiesto. 8.2 Il Cliente assume la responsabilità della correttezza e della veridicità dei dati contrattuali comunicati e delle suddette altre sue dichiarazioni e manleva il Fornitore da ogni responsabilità sulla corretta applicazione delle imposte di conseguenza determinate. 8.3 Eventuali sanzioni e/o oneri eventualmente dovuti dal Fornitore all'Amministrazione Finanziaria a causa di mancate dichiarazioni o di dichiarazioni inesatte o incomplete che il Cliente ha fornito, saranno oggetto di rivalsa da parte del Fornitore verso il Cliente. 8.4 Nel caso in cui il maggior versamento d'imposte sia stato causato da un errore attribuibile al Cliente, si procederà al rimborso d'imposta a quest'ultimo, solo nei termini e nella misura in cui l'Amministrazione Finanziaria e/o Enti Locali rimborsarono Sentra Energia.

**Art. 9 - RILEVAZIONE DEI CONSUMI E AUTOLETTURE.**

9.1 Il soggetto responsabile della rilevazione e registrazione fiscale dei consumi è il Distributore che le esegue con la frequenza e le modalità: 1) per l'energia elettrica: ai sensi del TIME; 2) per il gas: ai sensi dell'art. 14 del TIVG. 9.2 Il Cliente può provvedere all'autolettura del misuratore a mezzo del servizio indicato in bolletta e secondo modalità e tempistiche ivi specificate; tale autolettura è ritenuta valida se fornita con regolarità e salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal Cliente rispetto ai consumi storici del Cliente stesso. 9.3 Ai fini della fatturazione il Fornitore si riserva la facoltà di fatturare la fornitura di energia elettrica e/o gas, se del caso in acconto e salvo successivo conguaglio, avvalendosi nell'ordine di: a) letture fornite dal Distributore; b) autolettura del Cliente; c) stima del prelievo mediante ricostruzione basata sui dati storici e disponibili al Fornitore; d) dato indicato nel campo "consumo annuo" (energia elettrica) della Proposta di Contratto; e) eventuali sistemi propri di misura e analisi dati. 9.4 Il Distributore competente è l'unico autorizzato alla rilevazione dei dati di misura, pertanto il Cliente potrà far valere ogni eccezione e/o pretesa inerente a detta misura, solo nei confronti del Distributore.

**Art. 10 - USO DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS, APPARECCHIATURE, VERIFICHE, RICOSTRUZIONI CONSUMI.**

10.1 Il Cliente, unico responsabile della conservazione, integrità e del buon funzionamento degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione situati presso di lui, è tenuto ad utilizzare gli impianti e l'energia elettrica/gas naturale per gli usi previsti dal presente Contratto e in conformità alle regole di prudenza e sicurezza, impegnandosi a comunicare immediatamente e per iscritto al Fornitore ogni eventuale guasto, così come eventuali variazioni nei dati e/o nell'uso delle utenze rispetto a come riportati nella Proposta di Contratto. Non sono consentiti prelievi eccedenti la potenza massima installata se non previo accordo con il Fornitore, né l'utilizzo di energia elettrica in luoghi diversi da quelli in cui si trova il POD/PDR, né la cessione degli stessi a terzi sotto qualsiasi forma, pena la risoluzione del Contratto ed il risarcimento di ogni danno. 10.2 Il Contatore non potrà essere verificato, modificato, rimosso o spostato se non per disposizione del Fornitore o del Distributore, per mezzo dei propri incaricati o a seguito di richiesta scritta del Cliente che il Fornitore provvederà ad inoltrare al Distributore; il Cliente è in ogni caso tenuto a corrispondere al Fornitore tutte le relative spese, compreso l'importo addebitato dal Distributore per l'intervento (se il guasto o il malfunzionamento non riguarda impianti ed apparecchi della rete di distribuzione) e quanto indicato all'art. 7. Qualora risulti accertato un malfunzionamento o una manomissione del contatore, il Fornitore, riservata l'eventuale risoluzione del Contratto e/o le più opportune azioni a propria tutela, procederà alla determinazione del relativo conguaglio sulla base dei dati forniti dal Distributore, quale soggetto terzo e responsabile della rilevazione dei consumi, conguaglio che il Cliente dichiara sin d'ora di accettare, sia in ordine alle quantità che ai periodi di competenza in questione. 10.3 Con la sottoscrizione del presente contratto, il Cliente autorizza il Fornitore o suoi incaricati ad accedere agli impianti ed alle apparecchiature del Cliente e del Distributore ove ubicati all'interno dei luoghi in disponibilità del Cliente previo preavviso ovvero anche senza preavviso per ragioni di comprovata urgenza e sicurezza ovvero al fine di impedire possibili prelievi fraudolenti di energia elettrica e/o gas naturale.

**Art. 11 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI.**

11.1 Salvo diversa previsione indicata nelle CTE, le fatture verranno emesse con periodicità: 1) energia elettrica: a) per il Cliente Domestico, almeno bimestrale, salvo la prima fattura che potrà avere cadenza mensile; b) per il Cliente Business, almeno mensile. 2) gas: i) per clienti con consumi fino a 500 Smc/Anno, almeno trimestrale; ii) per clienti con consumi fino a 5000 Smc/Anno, almeno bimestrale (iii); per clienti con consumi superiori a 5000 Smc/Anno, mensile. 11.2 Il Fornitore si riserva inoltre la facoltà di variare la periodicità della fatturazione, ovvero anche senza preavviso in casi eccezionali (a titolo esemplificativo: manomissioni contatore, prelievi fraudolenti, errori contabili, ecc.). La bolletta sarà recapitata in formato cartaceo, con addebito delle relative spese di gestione. In alternativa, il Cliente può optare per il servizio di fattura on-line. 11.3 Il Cliente si impegna a corrispondere l'importo indicato in fattura entro la scadenza prevista nella fattura stessa non inferiore a 15 (quindici) giorni dalla data di emissione della fattura. Il pagamento delle fatture emesse dovrà essere effettuato per l'intero importo indicato, non sono consentiti pagamenti parziali, non può essere differente o ridotto neanche in caso di contestazione. Il Cliente può effettuare il pagamento mediante addebito automatico in conto corrente (addebito diretto SEPA) o bollettino postale, salvo diverse modalità che il Fornitore dovesse rendere disponibili con apposita comunicazione. 11.4 Il Cliente si riserva il diritto di effettuare un addebito di € 1,00 sul c/c del cliente che opti per il pagamento tramite addebito diretto SEPA a titolo di verifica del buon esito della transazione; tale importo verrà riaccreditato al cliente entro l'emissione della prima fattura 2) provvedere al pagamento di eventuali somme a credito del Cliente, previa emissione di eventuale documento fiscale, esclusivamente mediante: i) compensazione parziale o totale con precedenti e/o successive fatture a debito del Cliente; ii) bonifico bancario ovvero eventuali ed ulteriori strumenti di pagamento scelti dal Fornitore; il Cliente si impegna in ogni caso a collaborare con il Fornitore, accettando sin d'ora tali metodi di pagamento. 11.5 Successivamente alla cessazione della fornitura per qualsiasi causa intervenuta, al Cliente saranno altresì addebitati/accreditati gli eventuali importi conseguenti a rettifiche o conguagli di fatturazione anche in base alla lettura finale da parte del Distributore. 11.6 Il Fornitore potrà, a suo insindacabile giudizio, cedere il credito vantato nei confronti del Cliente ad istituti di credito e/o società finanziarie da esso individuate.

**Art. 12 - INTERESSI DI MORA E SOSPENSIONE DELLA FORNITURA PER MOROSITÀ.**

12.1 In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento oltre la scadenza della fattura, che determina l'automatica messa in mora, il Cliente dovrà corrispondere, oltre all'ammontare delle fatture, gli interessi di mora, conteggiati su base annua dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento, incluse quelle per i solleciti di pagamento pari a: a) per il Cliente Domestico, Tasso Ufficiale di Riferimento (TUR) aumentato di 3,5 punti percentuali b) per il Cliente Business come previsto dal D. Lgs. n. 231/2002. Tali eventuali interessi, oltre a eventuali ulteriori spese sostenute, saranno addebitati sulla prima bolletta successiva al pagamento. Eventuali reclami o contestazioni non autorizzano il Cliente di diffidare o sospendere i pagamenti, totali o parziali. Il Cliente non potrà compensare somme dovute a qualsiasi titolo al Fornitore con somme a qualsiasi titolo dovute dal Fornitore al Cliente. 12.2 In caso di morosità il Fornitore potrà: i) addebitare al Cliente eventuali oneri per spese generali di gestione della pratica di sollecito fino ad un massimo di € 10,00 (dieci) per sollecito, oltre spese postali correlate; ii) affidare ad una società esterna il recupero dei propri crediti, con eventuale ed ulteriore addebito dei relativi costi di recupero del credito; iii) esercitare la compensazione di posizioni debitorie/creditorie; iv) addebitare al Cliente per ogni operazione, oltre agli eventuali oneri amministrativi richiesti dal Distributore, il pagamento dei corrispettivi di sospensione e riattivazione nella misura massima, rispettivamente, di € 180,00 ed € 150,00, IVA esclusa v) risolvere il contratto, per entrambi i servizi di fornitura o anche limitatamente ad uno solo 12.3 In caso di morosità del Cliente saranno attivate le procedure di sospensione della fornitura del ai sensi del TIMOE (energia elettrica) e del TIMG (gas). Il Fornitore provvederà all'emissione di un apposito sollecito di pagamento e/o diffida legale, a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora, indicante il termine ultimo entro cui il Cliente deve provvedere al pagamento delle bollette non pagate: a) non inferiore a 15 (quindici) giorni solari decorrenti dall'invio della raccomandata b) oppure a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento, del Fornitore, della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica certificata c) oppure, nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata, del termine, comunque non inferiore a 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della costituzione in mora, indicante le modalità di pagamento, nonché i costi di eventuali sospensioni e riattivazioni della Fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità. Se dopo il sollecito, e nei termini concessi per l'adempimento, il Cliente avrà provveduto al pagamento di quanto richiesto dovrà darne immediatamente comunicazione al Fornitore mediante fax da inviarsi al numero indicato nel sollecito e riportato in ogni fattura. 12.4 Trascorsi ulteriori 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza di cui sopra, in costanza di morosità, il Fornitore procederà alla sospensione per morosità della fornitura di energia elettrica e/o gas metano. 12.5 Qualora la comunicazione di costituzione in mora ne segua una precedente avvenuta nei 90 (novanta) giorni solari precedenti con riferimento ad altre fatture i termini di pagamento contenuti nella diffida si riducono a: 7 (sette) giorni solari decorrenti dall'invio al Cliente della suddetta diffida a mezzo raccomandata; 5 (cinque) giorni solari decorrenti dal ricevimento, da parte del fornitore, della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della diffida a mezzo PEC; 10 (dieci) giorni solari decorrenti dalla data di emissione della diffida qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della stessa tramite raccomandata. 12.6 Trascorsi 2 (due) giorni lavorativi dalla scadenza di cui sopra, in caso di costanza di mora il Fornitore potrà presentare la richiesta di sospensione della fornitura di energia elettrica e/o chiusura del contatore gas. 12.7 In caso di mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura, il Cliente ha diritto ad un indennizzo automatico, secondo quanto stabilito dal TIMG e TIMOE. In particolare, il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico per un importo pari a: a) euro 30,00 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; b) euro 20,00 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente: i) non sia stato rispettato il termine ultimo entro cui il cliente finale è tenuto a provvedere al pagamento; ii) non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora il venditore non sia in grado di documentare la data invio; iii) non sia stato rispettato il termine minimo (3 giorni lavorativi ai sensi dell'art. 12.4 o 2 giorni lavorativi ai sensi dell'art. 12.6) tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa di distribuzione di sospensione per morosità della fornitura di energia elettrica e/o gas metano. L'indennizzo sarà corrisposto al Cliente direttamente o in occasione della prima fattura utile tramite detrazione dell'importo addebitato nella medesima fattura (con indicazione di apposita causale) ovvero, qualora l'importo della prima fattura addebitata sia inferiore all'indennizzo, verrà evidenziato un credito da detrarre nelle fatturazioni successive ovvero mediante rimessa diretta. In ogni caso l'indennizzo dovrà essere corrisposto entro 8 (otto) mesi dal verificarsi della sospensione. 12.8 Nel caso il Fornitore sia tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico, al Cliente non sarà richiesto alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura. 12.9 Solo per l'energia elettrica: per i siti in BT, qualora tecnicamente possibile, prima della sospensione della fornitura, verrà effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile e, decorsi 15 (quindici) giorni solari dalla riduzione di potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente verrà effettuata la sospensione della fornitura. 12.10 Nelle ipotesi di sospensioni della fornitura rese impossibili per cause non imputabili al Distributore, il Fornitore potrà richiedere all'impresa distributrice l'esecuzione della prestazione di Interruzione dell'alimentazione del POD/PDR ai sensi del TIMG e del TIMOE, ovvero di lavoro complesso/interruzione alimentazione/taglio colonna/ ecc., ovvero di cessazione amministrativa a seguito di impossibilità di Interruzione dell'alimentazione, ovvero la facoltà di attivare la procedura di distacco forzoso a mezzo intervento di ufficiale giudiziario, all'uopo incaricato dal tribunale competente previo invio al Cliente di apposita raccomandata con preavviso di 10 giorni lavorativi. In questi casi verrà addebitato al Cliente un importo fino ad un massimo di € 180,00 IVA esclusa, oltre ai costi sostenuti per l'intervento complesso del Distributore ed ogni maggior costo per spese legali, processuali e/o giudiziarie. 12.11 Inoltre, ai fini della sospensione per morosità, qualora il Cliente sia titolare di più POD/PDR per i quali abbia sottoscritto contratti con il Fornitore, verrà considerata la complessiva posizione debitoria del Cliente, con facoltà del Fornitore di richiedere la sospensione per morosità indifferente per uno o più POD/PDR, a prescindere da quale sia il POD/PDR per il quale risulta sussistere la morosità.

**Art. 13 - GARANZIE E DEPOSITO CAUZIONALE.**

13.1 Il Cliente, a semplice richiesta del Fornitore ed entro 15 (quindici) giorni solari dalla stessa, si impegna a far rilasciare da un primario istituto di credito, garanzia bancaria in favore del Fornitore, secondo lo schema che verrà comunicato da quest'ultimo, per un importo complessivo fino ad un ammontare massimo di 3 (tre) mesi di fornitura, comprensiva di imposte, a garanzia dei pagamenti derivanti dalla fornitura di energia elettrica e/o gas; Qualora il Cliente, in corso di vigenza del Contratto, dovesse subire una variazione della situazione patrimoniale rispetto a quella esistente al momento della sottoscrizione dello stesso tale da pregiudicare il fido eventualmente concesso da società di Assicurazione Crediti, il Fornitore potrà richiedere la predetta garanzia, secondo lo schema, l'importo e le condizioni sopra riportate. Detta garanzia, qualora richiesta, resterà in vigore per tutta la durata del Contratto e per i successivi 3 (tre) mesi dalla cessazione degli effetti del contratto. In caso di mancato rilascio della predetta garanzia ovvero di mancato reintegro della stessa entro i 5 (cinque) giorni successivi alla richiesta del Fornitore, quest'ultimo avrà facoltà di non dare corso alla somministrazione ovvero sospendere o di avvalersi della clausola risolutiva espressa ai sensi e per gli effetti del art. 15 (Condizioni risolutive del contratto). 13.2 Fatte salve diverse disposizioni nelle CTE, a garanzia dell'esatto e puntuale adempimento degli obblighi contrattuali, il Cliente sarà tenuto al versamento di un importo, a titolo di deposito cauzionale, calcolato in funzione del consumo annuo a) per l'energia elettrica per consumi fino a : i) 3.500 kWh/Anno € 35,00; ii) 10.000 kWh/Anno € 100,00; iii) 20.000 kWh/Anno € 180,00; iv) 50.000 kWh/Anno € 400,00, consumo oltre 50.000 kWh/anno valore equivalente a 2 mensilità di maggior consumo, comprensivo delle imposte. b) per il gas naturale per consumi fino a : i) 500Smc/anno - € 25,00; ii) 1.500 Smc/anno € 50,00; iii) 5.000 Smc/Anno € 120,00; iv)10.000 Smc/anno € 250,00; v)15.000 Smc/anno € 400,00, vi) 20.000 Smc/anno € 600,00, per consumo oltre 20.000 Smc/anno valore equivalente a 2 mensilità di maggior consumo, comprensivo delle imposte. 13.3 L'ammontare del deposito verrà sempre evidenziato in bolletta. In alternativa al deposito cauzionale di cui sopra, qualora il Cliente abbia consumi inferiori a 10.000 kWh/anno e/o 5000 Smc/anno, potrà optare per la domiciliazione bancaria con addebito diretto SEPA come garanzia equivalente. Qualora invece i consumi del Cliente fossero superiori a 10.000 kWh/anno e/o 5000 Smc/anno le due forme di garanzia possono essere richieste. Detti importi potranno essere richiesti, anche in corso di fornitura, in caso di mancata attivazione o interruzione della domiciliazione bancaria o postale, o mancato e/o ritardato pagamento da parte del Cliente, che si obbliga, a semplice richiesta, a corrispondere il deposito cauzionale così come applicabile. Con la fattura di chiusura del contratto, il deposito cauzionale sarà restituito, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute e dei relativi interessi di mora. Suddette garanzie potranno essere adeguata dal Fornitore in funzione di eventuali aggiornamenti normativi o di incremento dei consumi del Cliente.

**Art. 14 - FORZA MAGGIORE, LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ.**

14.1 Il Fornitore non è responsabile per qualsiasi inadempimento quali interruzioni o sospensione della somministrazione qualora sia riconducibile ad una causa di forza maggiore intendendosi per tale ogni evento non previsto né prevedibile e dipendente da fatti naturali o di terzi, quali caso fortuito, leggi, provvedimenti di pubbliche autorità, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità e controllo sulla somministrazione, scioperi, stato di guerra, o qualsiasi altra causa eccezionale al di fuori del proprio controllo, che, non sia stata possibile evitare, prevenire o eliminare usando l'ordinaria diligenza e che abbia reso impossibile, in modo obiettivo ed assoluto, l'adempimento di dette obbligazioni. 14.2 Gli elementi tecnici afferenti la consegna dell'energia elettrica e gas al Cliente atengono esclusivamente ai rapporti tra il Cliente ed il Distributore pertanto il Fornitore non è responsabile in caso di :1) dei danni causati dall'energia elettrica e gas a valle del POD e PDR, ancorché originati a monte del punto stesso, ovvero per guasti o malfunzionamenti del contatore e degli altri impianti e apparecchi del Distributore e/o del Cliente; 2) per incidenti o esplosioni di qualsiasi tipo occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica e/o gas naturale o per la mancanza di osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza; 3) per eventuali inadempienze, anche parziali, dovute a fatto o atto del distributore della rete competente e/o da terzi connesse all'esecuzione del Contratto; 4) dei danni conseguenti a problemi tecnici al medesimo non imputabili e concernenti la consegna o qualità dell'energia elettrica o del gas (es: variazioni della tensione o frequenza, della forma d'onda, interruzioni della continuità della fornitura o del servizio di trasporto e distribuzione, microinterruzioni, buchi di tensione e, in generale, anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente alla rete elettrica, ecc.); 5) del malfunzionamento e/o interruzione nell'erogazione dei servizi causati da inadempimenti o manomissioni, volontarie o involontarie, anche di terzi che pregiudichino il funzionamento dei servizi messi a disposizione del Cliente; 6) per ritardi, malfunzionamenti o interruzioni nell'erogazione del Servizio derivanti da inadempimento del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi, tra gli altri, leggi, o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica); 7) per eventuali danni lamentati dal Cliente causati dall'utilizzo o mancato

utilizzo del Servizio; 8) in caso di mancato o ritardato avvio della fornitura; 14.3 Quanto previsto al precedente comma, e comunque ogni caso di interruzione o limitazione della fornitura, non comporterà alcun obbligo di indennizzo o risarcimento, né potrà costituire motivo di risoluzione del Contratto da parte del Cliente.

**Art. 15 - CONDIZIONI RISOLUTIVE DEL CONTRATTO.**

15.1 Il Fornitore avrà facoltà di risolvere automaticamente il Contratto senza preavviso e con effetto immediato, ai sensi dell'art. 1456 c.c., per tutti o anche uno dei solo dei servizi di fornitura, salvo il risarcimento di eventuali danni maggiori, nei seguenti casi :1) qualora il Cliente, non adempia ad una delle obbligazioni a suo carico di cui gli art. 3,5,9,11,12 e13; 2) per morosità relativa ad una diversa fornitura di energia elettrica o gas intestata al medesimo Cliente; 3) qualora il Cliente risulti avere un palese stato di insolvenza patrimoniale (ripetuti ritardi nei pagamenti, sottoposizione a procedure concorsuali, esecutive o risultanza di protesti e/o pregiudizievole di Tribunale o Conservatoria); 4) venga revocata la procedura di addebito diretto del pagamento delle fatture su conto corrente bancario (procedura SEPA Direct Debit), salvo differente accordo scritto tra le Parti; 5) mancato ripristino del deposito cauzionale, salvo differente accordo scritto tra le Parti;6) qualora, per qualunque ragione, si modifichi e/o cessi lo stato attivato dal Cliente/Business in Camera di Commercio (liquidazione, cessazione, sospensione, ecc.); 7) fornitura di dati non veritieri da parte del Cliente/dichiarazioni mendaci rese dal Cliente; 8) in caso di accertata appropriazione fraudolenta del bene, di manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura ovvero di utilizzo degli impianti in modo non uniforme al contratto senza che ciò implichi alcuna responsabilità del Fornitore nei confronti del Cliente; 9) qualora la somministrazione sia divenuta impossibile a causa di sopravvenuti impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili al Fornitore. 15.2 Sono posti comunque a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa cessazione della fornitura di Energia Elettrica e/o di Gas Naturale e dei relativi servizi collegati, inclusi eventuali costi e oneri aggiuntivi conseguenti alla risoluzione del Contratto. Il Cliente rimane in ogni caso obbligato a pagare la fornitura di energia elettrica e/o gas fino a quando il Distributore abbia provveduto a togliere tale fornitura dal trasporto del Fornitore, fermo restando il risarcimento del maggior danno.

**Art. 16 - CONDIZIONI SPECIFICHE PER I CONDOMINI.**

16.1 La tipologia di cliente "Condominio" rientra nella definizione di "Cliente Business" di cui all'art.1, con conseguente applicazione di tutte le clausole contrattuali previste per tale tipologia di cliente, oltre a quanto previsto dal presente articolo, che il Cliente conferma ed accetta. Il presente Contratto ed i relativi Allegati si applicano a tutti i Condomini e relativi punti di fornitura indicati, eventualmente anche tramite l'addosso "Allegato Multisiti", che se presente forma parte integrante del presente contratto.16.2 Il Cliente firmatario in qualità di Amministratore di Condominio dichiara, ai sensi e per gli effetti di cui al DPR. 445/2000 e dell'art. 1398 c.c., manlevando espressamente il Fornitore da ogni responsabilità o pretesa da chiunque avanzata, quanto segue: i) di sottoscrivere il presente Contratto in qualità di attuale Amministratore pro tempore dei Condomini e dei punti di fornitura indicati, in forza di regolare nomina assembleare; ii) di aver ricevuto espresso mandato dai singoli condomini e dall'assemblea condominiale per sottoscrivere il presente Contratto; iii) di aver, preventivamente alla sottoscrizione, sottoposto il presente contratto, i relativi allegati e tutte ed ognuna le clausole ivi previste all'assemblea condominiale e di aver ricevuto il relativo consenso e approvazione a ciascuna di esse.16.3 L'Amministratore di Condominio si impegna a collaborare in ogni momento con il Fornitore per l'esatto adempimento delle obbligazioni nascenti dal presente contratto, fornendo tempestivamente al Fornitore ogni eventuale informazione o documentazione richiesta. In particolare, L'Amministratore di Condominio è obbligato personalmente a fornire entro 10 gg. dalla semplice richiesta del Fornitore: i) qualora si verifichi uno stato di morosità del Condominio, i nominativi (cognome, nome, codice fiscale, residenza) dei condomini debitori nei confronti del Condominio, la quota millesimale di riferimento e ogni documento utile in merito; ii) copia autentica del registro di cui all'art. 1129 c.c., comma IV, e di cui all'art. 71 delle disposizioni attuative del Codice Civile, nonché copia di eventuali verbali d'assemblea condominiale; iii) il nominativo ed il recapito del nuovo Amministratore di Condominio eventualmente sopravvenuto, impegnandosi altresì personalmente ad ottenere dallo stesso idonea documentazione attestante la sua qualifica e legittimità ad operare a tale titolo per i punti di fornitura del Contratto.

**Art. 17 - TUTELA DEI DATI PERSONALI, INFORMATIVA E CONSENSO.**

17.1 Informiamo, ai sensi dell'art.13 del D. Lgs. 196/2003 che Sentra Energia S.p.A. procederà al trattamento dei dati forniti dal Cliente, nel rispetto della normativa in materia di tutela del trattamento dei dati personali. 17.2 I dati personali forniti sono raccolti con modalità telematiche e trattati, anche con l'ausilio di mezzi elettronici, direttamente e/o tramite terzi delegati per le seguenti finalità: 1) concludere, gestire ed eseguire quanto previsto nei contratti di fornitura dei servizi richiesti; 2) organizzare, gestire ed eseguire la fornitura dei servizi anche mediante comunicazione dei dati a terzi nostri fornitori; 3) assolvere agli obblighi di legge o agli altri adempimenti richiesti dalle competenti Autorità; 4) il regolare svolgimento delle pratiche fiscali, correlate alla sua attività; 5) il regolare svolgimento del rapporto commerciale o di servizio; 6) la regolare gestione delle pratiche consenziali a noi affidate; 7) l'estrazione di informazioni a carattere statistico; 8) l'invio di corrispondenza, anche mediante l'utilizzo della posta elettronica.; 9) la comunicazione agli enti giuridicamente preposti per il corretto svolgimento del mandato acquisito. 17.3 Il trattamento dei dati personali avverrà a norma di legge, secondo principi di liceità e correttezza ed in modo da tutelare la riservatezza del Cliente. I dati verranno inoltre inseriti nelle scritture e nei registri obbligatori per legge ai fini sopra elencati, e verranno trasmessi agli enti preposti qualora si renda necessario ai fini di ottemperare ad obblighi legislativi. I dati forniti dal Cliente, potranno essere comunicati a professionisti di cui il Fornitore si avvale. 17.4 La sottoscrizione apposta in calce alla Proposta di Contratto vale quale espressione del libero consenso del Cliente ex art.23 del D.Lgs. n.196/2003 al trattamento ed alla comunicazione dei propri dati personali, al fine dell'erogazione dei servizi oggetto della proposta e/o ad essi connessi, entro i limiti, per le finalità e con le modalità specificate nella normativa in materia. Il Titolare del trattamento dei dati personali è: Sentra Energia S.p.A. - Viale Citta' d'Europa 39 - 00144 - Roma.

**Art. 18 - CESSAZIONE DELLA POSIZIONE CONTRATTUALE.**

18.1 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1407 c.c., il Cliente presta sin d'ora il suo consenso alla cessione o trasferimento temporaneo e/o definitivo, con tutti i suoi diritti ed obblighi, per intero o in parte della propria posizione contrattuale ad altra società, tramite semplice comunicazione scritta. La cessione del Contratto ad opera del Fornitore non comporterà in alcun caso, una diminuzione della tutela dei diritti del Cliente. Il Cliente potrà cedere il Contratto solo con il preventivo consenso scritto del Fornitore.18.2 Resta inteso che la parte cessionaria del Contratto (colui che è subentrato al Cliente) sarà in ogni caso obbligata in solido con il cedente nei confronti del Fornitore in relazione a tutte le obbligazioni sorte o comunque maturate prima fino al momento di tale cessione, ancorché non ancora fatturate dal Fornitore al Cliente.

**Art. 19 - VARIAZIONI, MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI.**

19.1 Tutte le condizioni obbligatorie imposte per Legge, per provvedimenti delle Autorità Pubbliche o altri soggetti competenti, si intendono automaticamente inserite nel Contratto, con abrogazione delle clausole che risultassero incompatibili 19.2. Fatto salvo quanto precede, il Fornitore si riserva il diritto di effettuare variazioni unilaterali al contratto modificando le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche, previste nelle CGF e nelle CTE, in caso di cambiamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come mutamenti a taluno dei parametri che concorrono alla determinazione delle condizioni economiche e contrattuali. 19.3 In tal caso, salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi non impongano una data di applicazione anticipata, il Fornitore ne darà comunicazione scritta al Cliente, con un preavviso di almeno (3) tre mesi rispetto alla decorrenza di suddette variazioni. Le modificazioni saranno applicate a partire dall'inizio del quarto mese successivo a quello in cui sono state comunicate al Cliente. Fatta salva la prova contraria, la comunicazione del Fornitore si presume ricevuta dal Cliente trascorsi (10) dieci giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore. In caso di dissenso, il Cliente potrà eventualmente esercitare la volontà di recesso, senza oneri, inviando formale disdetta. In tal caso il recesso diverrà efficace alle ore 24.00 del giorno precedente a quello in cui le modificazioni avrebbero trovato altrimenti applicazione.19.4 Le condizioni e le clausole presenti nel Contratto (CGF, CTE, Proposta di Contratto) e relativi allegati in nessun caso possono essere modificate da successive annotazioni del Cliente e/o del personale di vendita. Il Fornitore si riserva la facoltà di modificare e/o integrare in ogni momento nei propri sistemi o in quelli del Distributore, e senza che ciò comporti responsabilità alcuna del Fornitore, i dati forniti dal Cliente nella Proposta di Contratto qualora gli stessi risultino difformi rispetto a quelli provenienti da banche dati ufficiali.

**Art. 20 - ASSICURAZIONE INFORTUNTI.**

20.1 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 delibera ARERA ARG/gas n. 191/13 "Disposizioni per l'assicurazione dei clienti finali civili del gas distribuito a mezzo di gasdotti locali e reti di trasporto". La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi: a) i clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 200.000 mc alle condizioni standard per utilizzi industriali; b) i clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 300.000 mc alle condizioni standard per utilizzi ospedalieri; c) i consumatori di gas metano per autoalimentazione. 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).20.2 L'assicurazione è stipulata dal Comitato Italiano Gas ("CIG") 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 [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

**Art. 21 - COMUNICAZIONI E PROCEDURE DI RECLAMO.**

21.1 Ogni comunicazione tra le Parti, fatto salvo quanto concerne le richieste di informazioni ed i reclami, che sono regolati dal successivo articolo 21.2, dovrà essere effettuata a mezzo lettera raccomandata A/R o a mezzo telex/fax o email. Il Fornitore potrà inviare le comunicazioni anche unicamente con nota in fattura 21.2 Il Cliente può inviare in forma scritta reclami e/o richieste di informazioni ai recapiti indicati nelle fatture mensili e nel sito web del Fornitore ([www.sentra.it](http://www.sentra.it)), tramite la compilazione del modulo reclami o in forma libera, purché vengano indicati chiaramente i seguenti elementi minimi, necessari al Fornitore per l'identificazione del Cliente e per l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta: a) ragione sociale/denominazione sociale; b) indirizzo di fornitura; c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, numero di fax e/o indirizzo email; d) servizio a cui si riferisce il reclamo (Energia Elettrica e/o Gas Naturale).

**Art. 22 - DISPOSIZIONI GENERALI E INDENNIZI AUTOMATICI.**

22.1 Il mancato esercizio da parte del Fornitore di uno o più diritti previsti in suo favore nel Contratto non potrà in alcun modo interpretarsi quale rinuncia ai diritti stessi. 22.2 Qualora, per qualunque motivo, una delle previsioni del presente Contratto fosse dichiarata, anche in parte, invalida, le rimanenti pattuizioni resteranno pienamente valide ed efficaci e la previsione invalida sarà sostituita con altra pattuizione di cui effetto, per quanto possibile, sia il più prossimo allo scopo cui la previsione invalida era volta. 22.3 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale, in base alle modalità del quadro normativo vigente, il Fornitore corrisponderà al Cliente finale un indennizzo automatico base, secondo quanto indicato nella delibera AEEG 164/08 come riportato sulla "nota informativa" parte integrante del presente Contratto. Il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore, oppure cause imputabili al Cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, oppure nel caso in cui al Cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno scorso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico, e in caso di reclami carenti delle informazioni minime richieste, per i quali non è possibile identificare il Cliente finale.

**Art. 23 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE.**

23.1 Qualunque controversia derivante dal contratto relativa ad interpretazione, validità, efficacia, esecuzione e risoluzione sarà devoluta, nel caso di "Cliente Domestico" alla competenza del foro ove ha sede il Cliente, ai sensi del D.Lg. n. 206 del 6 settembre 2005. 23.2 In tutti gli altri casi sarà di competenza esclusiva del Foro di Roma.

## 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](http://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](mailto: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](http://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](http://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](mailto: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](http://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](http://www.autorita.energia.it).



**SENTRA ENERGIA S.P.A.**

Viale Città d'Europa 39 00144 - Roma - Numero Verde: 800.700.832 - [info@sentra.it](mailto:info@sentra.it) - [www.sentra.it](http://www.sentra.it)