

## NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE Deliberazione 8 luglio 2010 - ARG/com 104/10 s.m.i.

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

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

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

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI<sup>1</sup>, 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'ARERA.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, ARERA ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 800.166.654.

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

### Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa: **Alperia Energy Srl**

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

**Via Dodiciville 8 - 39100 Bolzano**

Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata:

Data e ora del contatto:

Firma del personale commerciale che l'ha contattata:

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione:

Periodo di validità della proposta:

**Nota:** in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI<sup>1</sup>, se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.

Eventuali oneri a carico del cliente.

### Contenuto del contratto

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

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

### Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

- Copia contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

### 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 esercitato sempre in forma 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.

<sup>1</sup>PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro

## Diritto di ripensamento

Gentile cliente,

qualora sussistano le condizioni, Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni a decorrere dal giorno della conclusione del contratto stesso.

Per esercitare tale diritto, Lei è tenuto a informarci della Sua decisione tramite una dichiarazione esplicita, da inviare:

- ▶ per posta, a Alperia Energy S.r.l., Via Dodiciville, 8 - 39100 Bolzano,
- ▶ per fax, al nr. 0471-987131
- ▶ per posta elettronica, all'indirizzo [info@alperiaenergy.eu](mailto:info@alperiaenergy.eu).

A tal fine può utilizzare il modulo di ripensamento allegato.

Decorsi 14 giorni dal giorno della conclusione del contratto, il contratto si intenderà definitivamente accettato e provvederemo a dar corso a tutte le procedure previste, ai fini dell'attivazione della fornitura.

Cordiali saluti

ALPERIA ENERGY SRL

**Modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento**  
(ai sensi dell'art.49, comma 1, lettera h) del Codice di Consumo)  
(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

Spett.le:  
Alperia Energy S.r.l.  
Via Dodiciville, 8  
39100 Bolzano  
Fax nr. 0471-987131  
Posta elettronica: info@alperiaenergy.eu

**Oggetto:** esercizio del diritto di ripensamento

Con la presente io, \_\_\_\_\_, notifico il recesso dal mio contratto di fornitura del/i seguente/i servizio/i:

**ENERGIA ELETTRICA**

**GAS**

Stipulato il \_\_\_\_\_

Nome dell'utente \_\_\_\_\_

Indirizzo dell'utente \_\_\_\_\_

Firma dell'utente \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Gentile cliente,

al fine di renderLe più efficiente la ricezione delle fatture, Alperia Energy ha attivato il servizio

## Fatture On line

Per accedere a questo servizio bastano poche semplici azioni (se Lei è già registrato sul nostro sito, vada direttamente al punto 4):

- 1) Registrarsi al sito [www.alperiaenergy.eu](http://www.alperiaenergy.eu) cliccando su "**Login**" attraverso la funzione "**Registrati ora**" oppure passando da "**Servizi online**" e cliccando su "**Registrati**";
- 2) Inserire il **codice cliente** e il **codice Web**;
- 3) Scegliere una password personale per l'accesso, digitandola nell'apposito campo;
- 4) Dal menu **Fatturazione online**, selezionare il canale di comunicazione desiderato e digitare il proprio indirizzo e-mail oppure il numero di telefono cellulare, al quale vuole essere avvisato dell'emissione della nuova bolletta.

Da questo momento, riceverà una comunicazione attraverso la modalità scelta e potrà scaricare direttamente la fattura in formato pdf.

La informiamo che tale servizio SOSTITUISCE l'invio cartaceo delle bollette.

Le seguenti credenziali Le permetteranno la registrazione ai servizi online, accedendo al portale [www.alperiaenergy.eu](http://www.alperiaenergy.eu):

**Codice WEB**

**Codice CLIENTE**

**Entrambi i codici saranno comunicati all'atto della stipula del contratto oppure con la prima bolletta**

Per ulteriori chiarimenti può contattare il ns. numero verde 800 110 055 dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 16.00 e il venerdì dalle 8.00 alle 12.00. Nel ringraziarLa per aver scelto la nostra azienda come Suo fornitore, porgiamo cordiali saluti.

Alperia Energy Srl

## BONUS SOCIALE

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio Comune.

Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica.

Per maggiori informazioni visita il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiama il n° verde 800.166.654.

### Bonus sulla fornitura di energia elettrica

Da gennaio 2009 è attivo il cosiddetto "bonus sociale" (ovvero il "regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di energia elettrica"). Tale compensazione, sotto forma di sconto applicato nella bolletta per la fornitura di energia elettrica, è uno strumento introdotto dal Governo che ha l'obiettivo di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico e/o fisico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per energia elettrica.

Potranno accedere al bonus sociale per disagio economico tutti i clienti domestici (le famiglie), intestatari di una fornitura elettrica nell'abitazione di residenza, che abbiano un ISEE inferiore o uguale 7.500,00 (settemilacinquecento) euro. Per i nuclei familiari con almeno 4 figli a carico la soglia ISEE è innalzata a 20.000,00 (ventimila) euro. Il bonus è valido per dodici mesi e ne può essere richiesto il rinnovo se permangono le condizioni di disagio economico.

Hanno invece diritto al bonus per disagio fisico tutti i clienti domestici (le famiglie) presso i quali vive un soggetto affetto da grave malattia, costretto ad utilizzare apparecchiature necessarie per il mantenimento in vita alimentate ad energia elettrica.

**I bonus sociali per disagio economico e per disagio fisico sono cumulabili qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.**

Per accedere al bonus sociale occorre fare domanda presso il proprio Comune di residenza o presso altro istituto da questo designato, presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte.

I moduli sono reperibili sul sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) [www.arera.it](http://www.arera.it).

Per compilare i moduli sono necessarie tutte le informazioni relative al cliente, alla sua residenza, al suo stato di famiglia e alle caratteristiche del contratto di fornitura di energia elettrica (facilmente reperibili sulle bollette), nonché la documentazione relativa all'ISEE.

Per le richieste di bonus sociale per disagio fisico è indispensabile una apposita certificazione della ASL, mentre non è richiesto l'ISEE.

### Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito internet di ARERA [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 800.166.654.

## Allegato A - parte integrante delle Condizioni di fornitura - INDENNIZZI AUTOMATICI

### QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

Gli indicatori di qualità stabiliti dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA) sono classificati in standard specifici e standard generali. Il mancato rispetto di uno standard specifico del servizio di vendita determina la corresponsione al richiedente la prestazione di un indennizzo automatico da parte di Alperia Energy Srl che verrà accreditato al cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura evidenzierà un credito a favore del cliente, che verrà detratto dalle successive fatture fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

I livelli di qualità commerciale del servizio di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale sono definiti dal **TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE (TIQV)**, di cui alla delibera dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com s.m.i. L'indennizzo automatico, ove dovuto, verrà corrisposto al cliente finale entro 6 mesi dalla data di ricevimento della richiesta di prestazione, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi.

L'indennizzo automatico base ammonta a 25 Euro ed è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

#### Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

#### Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
---	-----

#### Indicatori e standard di qualità dei call center

Accessibilità al servizio (AS)	>= 95%
Tempo medio di attesa (TMA)	<= 180 secondi
Livello del servizio (LS)	>= 85%

Il **Testo Integrato morosità elettrica (TIMOE)** delibera 258/2015/R/com e s.m.i.) e il **Testo Integrato morosità gas (TIMG)** - delibera ARG/gas 99/11 s.m.i.) prevedono, inoltre, ulteriori indennizzi automatici nei seguenti casi:

Sospensione per morosità o riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora: **30 Euro**

Sospensione per morosità nonostante il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento: **20 Euro**

Sospensione per morosità nonostante il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento: **20 Euro**

Sospensione per morosità nonostante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità: **20 Euro**

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dal verificarsi della sospensione o della riduzione di potenza.

#### Codice di Condotta commerciale, Delibera ARG/com 104/10 s.m.i.

Per i clienti finali con contratto di fornitura alle condizioni economiche del Mercato Libero, a cui siano riconducibili punti di riconsegna esclusivamente alimentati in bassa tensione e/o consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Sm<sup>3</sup>/anno, in base al Codice di Condotta commerciale, Delibera ARG/com 104/10 s.m.i. trova applicazione la corresponsione di indennizzi automatici anche nei seguenti casi di mancato rispetto:

- ◆ Mancata comunicazione sulla modalità di fatturazione e modalità di pagamento del servizio da parte del cliente finale e della periodicità di emissione delle fatture: **30 Euro**
- ◆ Mancata comunicazione in forma scritta al cliente finale interessato sulla variazione unilaterale di specifiche clausole contrattuali e necessari per giustificato motivo in modo tale che tale comunicazione pervenga al cliente finale con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni: **30 Euro**
- ◆ Mancata comunicazione della variazione unilaterale di specifiche clausole contrattuali, di cui al precedente punto, con un documento diverso da quello di fatturazione, salvo il caso in cui la variazione si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in contratto: **30 Euro**

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dalla data di mancato rispetto.

Il **Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i Clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF)** - delibera 463/2016/R/com s.m.i.) regola ulteriori criteri per la corresponsione di indennizzi automatici da riconoscere al cliente in occasione della prima fattura utile ed il rispetto dello standard generale di qualità delle stime dei consumi fatturati di energia elettrica e gas naturale:

a) Tempo massimo previsto per l'emissione della fattura periodica:

entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura 40 giorni solari

b) Tempo massimo previsto per l'emissione della fattura periodica di chiusura:

1. entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di sei settimane decorrenti dal giorno della cessazione della fornitura, qualora nel contratto di fornitura siano previste modalità di emissione della fattura in formato elettronico

2. entro l'ottavo giorno solare precedente lo scadere di sei settimane decorrenti dal giorno della cessazione della fornitura, nei casi differenti da quelli di cui alla precedente punto

In caso del mancato rispetto del tempo massimo previsto per l'emissione della fattura periodica, di cui alla lettera a), sono previsti i seguenti indennizzi:

Per un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari: **6 Euro**

Per Ritardi per ogni ulteriori 5 (cinque) giorni solari fino a 45 (quarantacinque) giorni solari: **2 Euro fino ad un massimo di 20 Euro**

Per un ritardo tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari: **40 Euro**

Per un ritardo oltre 90 (novanta) giorni solari: **60 Euro**

In caso del mancato rispetto del tempo massimo previsto per l'emissione della fattura di chiusura, di cui alla lettera b), sono previsti i seguenti indennizzi:

Per un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari: **4 Euro**

Per ritardi per ogni ulteriori 10 (dieci) giorni solari fino a 90 (novanta) giorni solari o superiore: **2 Euro fino ad un massimo di 22 Euro**

**Indicatore: Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi**

Energia Elettrica <= 50%

Gas naturale <= 75%

---

Il **Testo Integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica** per il periodo di regolazione 2016-2023 (TIQE) - delibera 646/2015/R/eel s.m.i. e la **Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG)**, delibera 574/2013/R/gas s.m.i. stabiliscono che il venditore, nel caso in cui debba inviare la richiesta di prestazione ricevuta dal cliente finale ad un distributore, invia tale richiesta entro due giorni lavorativi dalla data di ricevimento. Analogamente, l'eventuale trasmissione al cliente finale della comunicazione dell'esito della prestazione o di altra documentazione deve avvenire dal venditore al cliente finale entro due giorni lavorativi dalla data di ricevimento da parte del distributore, fatto salvo il caso di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità. Relativamente a ciascuna fattura che ha comportato la richiesta di sospensione della fornitura per morosità, il venditore è tenuto all'invio immediato al distributore, mediante fax o per via telematica, della richiesta di riattivazione della fornitura di un proprio cliente finale, a seguito del pagamento da parte del cliente finale al venditore delle somme dovute ovvero di dimostrazione dell'avvenuto pagamento, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime. Qualora la documentazione dimostrante l'avvenuto pagamento pervenga al venditore oltre le ore 18 nei giorni feriali, l'invio al distributore può avvenire nel giorno successivo.

## QUALITÀ DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

Gli indicatori di qualità stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) sono classificati in standard specifici e standard generali. Il mancato rispetto di uno standard specifico del servizio di distribuzione determina la corresponsione di un indennizzo automatico da parte del distributore di rete che verrà trasferito da Alperia Energy Srl al cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile, o anche tramite rimessa diretta.

I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica sono definiti da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente nel **Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'Energia elettrica** (TIQE) per il periodo 2016-2023, delibera 646/2015/R/eel del 22 dicembre 2015 s.m.i.

### Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di distribuzione dell'energia elettrica Bassa Tensione

- ◆ Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni ordinarie: **15 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee: **10 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie: **10 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti: **5 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 40 kW e/o distanza massima superiore a 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti: **10 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di attivazione della fornitura: **5 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale: **5 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità: **1 giorno feriale<sup>(\*)</sup>**
- ◆ Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati): **2 ore**
- ◆ Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura: **3 ore<sup>(1)</sup> - 4 ore<sup>(2)</sup>**
- ◆ Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale: **15 giorni lavorativi<sup>(2)</sup>**
- ◆ Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto: **15 giorni lavorativi<sup>(3)</sup>**
- ◆ Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale: **20 giorni lavorativi<sup>(3)</sup>**
- ◆ Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura: **50 giorni lavorativi<sup>(2)</sup>**
- ◆ Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi: **50 giorni lavorativi**

(\*) In caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo Standard applicabile è 1 giorno lavorativo;

(1) Richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

(2) Richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

(3) Si applica anche ai produttori BT

**A)** Per l'esecuzione della prestazione oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è previsto un indennizzo automatico base pari a:

**35 Euro per il Cliente domestico**

**70 Euro al Cliente non domestico**

**B)** Per l'esecuzione della prestazione oltre un tempo doppio, ma entro un tempo triplo dello standard, è previsto il doppio dell'indennizzo automatico base.

**C)** Per l'esecuzione della prestazione oltre un tempo triplo dello standard, è previsto il triplo dell'indennizzo automatico base.

### Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di distribuzione dell'energia elettrica Bassa Tensione

Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte messe a disposizione entro il tempo massimo di 30 giorni solari <sup>(1)</sup>: **95%**

(1) Si applica anche ai produttori BT

### Livelli specifici e generali di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici

a) Quando i dati vengono richiesti da parte del venditore a seguito di reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica:

Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura: 10 giorni lavorativi Standard specifico

Altri dati tecnici semplici: 10 giorni lavorativi Standard specifico

Altri dati tecnici complessi: 15 giorni lavorativi Standard specifico

b) Quando i dati vengono richiesti da parte del venditore a seguito di Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono:

Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura: 10 giorni lavorativi nel 95% dei casi Standard generale

Altri dati tecnici semplici: 10 giorni lavorativi nel 95% dei casi Standard generale

**Il Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i Clienti di energia elettrica e di gas naturale** (TIF - delibera 463/2016/R/com s.m.i.) prevede la corresponsione di un indennizzo automatico pari a 10 Euro da parte del distributore da riconoscere al cliente tramite il venditore, qualora il distributore - per clienti con misuratori trattati per fasce orarie ai sensi del TIS, ossia con contatore elettronico messo in servizio per la valorizzazione nelle diverse fasce orarie dell'energia elettrica prelevata - abbia messo a disposizione esclusivamente dati di misura stimati per 2 (due) mesi consecutivi.

Inoltre, prevede la corresponsione di un indennizzo automatico pari a 35 Euro da parte dell'impresa di distribuzione di energia elettrica da riconoscere al cliente tramite il venditore in tutti i casi in cui metta a disposizione al venditore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio venditore diverso da switching, decorso un tempo superiore di 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura.



**Modulo per la presentazione di un reclamo ai sensi della deliberazione  
dell'Autorità ARG/com e° 413/2016/R/com s.m.i.**

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ residente a Loc/CAP \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ via/piazza \_\_\_\_\_

indirizzo e-mail \_\_\_\_\_ codice cliente \_\_\_\_\_ con riferimento

al seguente servizio:

Energia Elettrica

Gas

Entrambi

relativo all'indirizzo di fornitura a Loc/CAP \_\_\_\_\_ via/piazza \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ POD/PDR \_\_\_\_\_ presenta ad Alperia

Energy Srl il reclamo in calce per il seguente argomento:

Contratti

Morosità e sospensione

Mercato

Fatturazione

Connessioni, lavori e qualità tecnica

Misura

Bonus sociale

Qualità commerciale

Altro

Breve descrizione dei fatti contestati:

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Se il reclamo si riferisce ad una fatturazione di importi anomali, indicare l'autolettura e la data della stessa:

**Contatore elettronico**  
solo per energia elettrica

F1 \_\_\_\_\_  
F2 \_\_\_\_\_  
F3 \_\_\_\_\_

**Contatore non elettronico**  
per energia elettrica/gas naturale

F0 \_\_\_\_\_

Data lettura \_\_\_\_\_

Il modulo di reclamo può essere trasmesso via fax al numero 0471/987141 oppure tramite posta elettronica all'indirizzo [service@alperiaenergy.eu](mailto:service@alperiaenergy.eu).

Il reclamo scritto può essere inviato anche in forma libera ai canali di comunicazione sopra riportati con i seguenti contenuti minimi:

- Nome e cognome;
- Indirizzo di fornitura;
- Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta;
- Servizio, a cui si riferisce (elettrico, gas, entrambi);
- Codice cliente oppure il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR);
- Una breve descrizione dei fatti contestati.

Alperia Energy Srl si impegna a rispondere al reclamo scritto entro il tempo massimo di 40 giorni solari dalla data di ricevimento dello stesso. Qualora nel reclamo venga comunicato un recapito di posta elettronica, tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_