

Proposta di Contratto Somministrazione di Gas Naturale e/o di Energia - Offerta P.L.A.C.E.T.

Il Cliente, come di seguito identificato, propone a Acea Pinerolese Energia S.r.l., Sede legale in Pinerolo, Via Cravero, 48 - 10064 Pinerolo (TO), Capitale Sociale Euro 2.173.500 i.v., Cod.Fisc. e P.IVA 08547890015 - CCIAA Torino N. 982080 (di seguito "Fornitore") di concludere un contratto di somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica (di seguito "Contratto"), secondo i termini e le condizioni indicate nel presente modulo contrattuale (di seguito "Modulo") e nei relativi allegati che costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

DATI CLIENTE

Cognome _____ Nome _____ Ragione Sociale _____

Via / Corso /Piazza _____ N. _____ CAP _____ Città _____ Provincia _____

Codice Fiscale _____ Partita IVA _____ Codice Ateco 2007 _____

Telefono _____ Fax _____ Cell _____ E-mail _____

Legale Rappresentante _____ Nato a _____ Il _____

Numero documento _____ Rilasciato da _____ Il _____

CHIEDE LA FORNITURA DI GAS NATURALE PRESSO COINCIDE CON L'INDIRIZZO DEL CLIENTE

Via / Corso /Piazza _____ N. _____ CAP _____ Città _____ Provincia _____

PDR _____ Matricola contatore _____ Consumo annuo Smc _____

Tipologia d'uso Cottura Riscaldamento Acqua calda Altri usi Uso industriale o assimilato

Solo in caso di cambio fornitore: Nome fornitore uscente _____

CHIEDE LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA PRESSO COINCIDE CON L'INDIRIZZO DEL CLIENTE

Via / Corso /Piazza _____ N. _____ CAP _____ Città _____ Provincia _____

POD _____ Enetel _____ Consumo annuo kWh _____

Potenza impegnata kW _____ Tensione alimentazione Bassa Tensione (220 V 380 V) Media Tensione Opzione "Energia Verde" Abitazione di residenza

Solo in caso di cambio fornitore: Nome fornitore uscente _____

CHIEDE LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA PRESSO COINCIDE CON L'INDIRIZZO DEL CLIENTE COINCIDE CON IL PUNTO DI FORNITURA

RECAPITO FATTURA _____

Cognome _____ Nome _____ Ragione Sociale _____

Via / Corso /Piazza _____ N. _____ CAP _____ Città _____ Provincia _____

RECAPITO FATTURA VIA E-MAIL - Indirizzo di spedizione: _____

MODALITA' DI PAGAMENTO CHIEDO LA DOMICILIAZIONE BANCARIA PER ADDEBITO DIRETTO (SEPA DIRECT CORE) CHIEDO DI UTILIZZARE LE MODALITA' DI PAGAMENTO PREVISTE DALLA VOSTRA SOCIETA', RIPORTATE IN FATTURA

Titolare del conto corrente _____

Coordinate bancarie o postali _____

Cod. Paese _____ CIN Int. _____ CIN _____ ABI _____ CAB _____ Numero Conto Corrente _____

La sottoscrizione del presente mandato comporta:

(A) l'autorizzazione ad ACEA PINEROLESE ENERGIA SRL a richiedere alla banca del debitore l'addebito sul suo conto e

(B) l'autorizzazione alla banca del debitore di procedere a tale addebito conformemente alle disposizioni impartite da ACEA PINEROLESE ENERGIA SRL

Il debitore ha diritto di ottenere il rimborso dalla propria banca secondo gli accordi e le condizioni che regolano il rapporto con quest'ultima. In tal 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.

In caso di attivazione della modalità elettronica di invio delle bollette:

1) E' responsabilità del Cliente provvedere a scaricare i documenti trasmessi/resi disponibili e verificare il buon fine del pagamento e, in caso contrario, provvedere mediante altra modalità di pagamento.

2) Il Cliente si impegna:

a mantenere attivo l'account di posta elettronica comunicato per la trasmissione elettronica delle bollette

in caso di variazioni, a comunicare i nuovi dati e riferimenti immediatamente al Servizio Clienti di Acea Pinerolese Energia Srl, i cui recapiti sono indicati nel presente modulo ed in bolletta; in caso di mancata comunicazione di variazione, è responsabilità del Cliente il mancato recapito delle bollette.

3) Il Cliente è consapevole che l'eventuale revoca della domiciliazione bancaria per una delle forniture sopra elencate comporterà automaticamente la variazione della modalità di trasmissione delle bollette per tale fornitura, da elettronica a cartacea.

Firma del Titolare del C/C (PER RICHIESTA ADDEBITO IN CONTO) _____

ADDEBITI CONTRATTUALI Spese contrattuali € _____ Gli importi elencati saranno addebitati sulla prima bolletta.

Il Cliente dichiara di ritenere efficace una eventuale accettazione tardiva da parte del Fornitore.

FORMULAZIONE DELLA PROPOSTA DI CONTRATTO

Il Cliente, con la sottoscrizione in calce, formula la proposta di contratto e contestualmente dichiara di avere ricevuto, letto e accettato espressamente le Condizioni Particolari riportate, le Condizioni Generali di fornitura Gas

Metano - da art. 1 ad art. 28 (persone fisiche e condomini uso domestico) e da art. 1 ad art. 27 (Clienti altri usi), le Condizioni Generali di fornitura Energia Elettrica - da art. 1 ad art. 27 (Clienti domestici) e da art. 1 ad art. 25 (Clienti non domestici), l'Informativa relativa al trattamento dei dati personali ai sensi del d.lgs. 196/2003 (ALL 1), le Informativa relative al Bonus Gas, all'Assicurazione Clienti Finali, al Bonus Energia Elettrica ed ai livelli di qualità

commerciale di competenza del venditore di gas naturale/energia elettrica previsti dall'AEEGSI (ALL 2), la Nota informativa ai sensi del Codice di Condotta Commerciale e Informazioni preliminari alla conclusione del Contratto (ALL 3), le Condizioni Economiche di Fornitura e Scheda di confrontabilità della spesa (per i soli clienti domestici) (ALL 4), il Modulo reclami e relativa nota informativa (ALL 5), il Modulo per l'Esercizio del Diritto di Ripensamento (ALL 5 Bis), l'Autodichiarazione per la comunicazione dei Dati catastali, della Categoria d'uso, di non manomissione impianto, di titolo di occupazione, di residenza, di recesso per cambio fornitore (ALL 6) - allegati alla presente.

Luogo e data _____ Firma del Cliente _____

Il Cliente approva specificatamente, ai sensi dell'articolo 1341 e 1342 codice civile, le seguenti clausole delle Condizioni Generali per la somministrazione continua di gas naturale (Mercato libero): **per Clienti domestici e Condomini uso domestico**, art. 6 - Revoca della richiesta di switching, art. 8 - Condizioni Economiche, art. 10 - Durata del contratto, rinnovo e recesso, art. 11 - Fatturazione, art. 14 - Inadempimento del Cliente, art. 17 - Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche, art. 19 - Responsabilità, art. 20 - Clausola risolutiva espressa, art. 24 - Cessione del contratto; art. 26 - Legge applicabile e foro competente; **per Clienti altri usi**, art. 2 - rinnovo tacito; art. 5 - rinnovo delle condizioni economiche; art. 6 variazione delle condizioni economiche; per le persone giuridiche, art. 5 - Revoca della richiesta di switching, art. 8 - Condizioni Economiche, art. 9 - Durata del contratto, rinnovo e recesso, art. 10 - Fatturazione, art. 14 - Inadempimento del Cliente, art. 16 - Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche, art. 18 - Responsabilità, art. 19 - Clausola risolutiva espressa, art. 23 - Cessione del contratto; art. 25 - Legge applicabile e foro competente.

Luogo e data _____ Firma del Cliente _____

Il Cliente approva specificatamente, ai sensi dell'articolo 1341 e 1342 codice civile, le seguenti clausole delle Condizioni Generali per la somministrazione continua di energia elettrica (Mercato libero): **per Clienti domestici**, art. 10 - Durata del contratto, rinnovo e recesso, art. 6 Revoca della richiesta di switching, art. 9 - Condizioni Economiche, art. 11 - Fatturazione, art. 14 - Interessi di mora, art. 15 - Inadempimento del Cliente, art. 20 - clausola risolutiva espressa, art. 23 - Cessione del Contratto, art. 25 - Legge applicabile e foro competente; **per Clienti non domestici**, art. 9 - Durata del contratto e recesso, art. 5 Revoca della richiesta di switching, art. 8 - Condizioni Economiche, art. 10 - Fatturazione, art. 13 - Interessi di mora, art. 14 - Inadempimento del Cliente, art. 19 - clausola risolutiva espressa, art. 22 - cessione del Contratto, art. 24 - Legge applicabile e foro competente.

Luogo e data _____ Firma del Cliente _____

Il Cliente dichiara di aver preso visione e ricevuto copia dell'Informativa relativa al trattamento dei dati personali e di consentire l'utilizzo dei propri dati personali da parte del Fornitore ai fini dell'esecuzione del contratto di fornitura, ai sensi delle lettere a) e b) dell'Informativa.

Luogo e data _____ Firma del Cliente _____

Inoltre, il Cliente autorizza il trattamento dei dati personali per finalità commerciali, ai sensi della lettera c) dell'Informativa.

Luogo e data _____ Firma del Cliente _____

Luogo e data _____ Firma del Cliente _____

Luogo e data _____ Firma del Cliente _____

Luogo e data _____ Firma del Cliente _____

Condizioni particolari di fornitura

1. La fornitura di gas naturale/energia elettrica, nel luogo indicato nel riquadro contenente i dati dell'utenza (Punto di Riconsegna), sarà regolata dalle clausole contrattuali contenute nelle presenti Condizioni Particolari e nelle Condizioni Generali allegate al presente Contratto, di cui formano parte integrante e sostanziale, nonché dalle condizioni economiche specificate nelle allegate Condizioni Economiche di Fornitura di Gas Naturale.
2. La proposta di contratto è irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 del Codice Civile, ed è valida per i 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. In caso di accettazione della proposta di Contratto da parte di Acea Pinerolese Energia S.r.l. quest'ultima, entro il termine di 45 giorni dalla sottoscrizione del Modulo, ne darà comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato dal Cliente. Il Contratto si perfeziona nel momento in cui il Cliente riceve la comunicazione di accettazione da parte di Acea Pinerolese Energia S.r.l., che può essere relativa a una sola o a entrambe le somministrazioni; se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del Cliente, la proposta si intende revocata. Il Contratto ha esecuzione con l'attivazione della/e somministrazione/i, secondo tempistiche differenziate in base alla tipologia di operazione contrattuale richiesta dal Cliente. Il Cliente dichiara di ritenere efficace una eventuale accettazione tardiva da parte del Fornitore. La data di inizio della/e somministrazione/i sarà indicata dal Fornitore nella comunicazione di accettazione della proposta di Contratto. La fornitura di gas avrà decorrenza entro il termine di 120 (centoventi) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto. Nel caso in cui il Cliente sia di tipo domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato 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 (ad esempio, a casa del Cliente o in un centro commerciale); 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del Cliente.

La decorrenza avverrà entro il termine sopra indicato compatibilmente con i termini contrattualmente previsti con il precedente fornitore per il recesso, con la normativa relativa ai termini di attivazione dei servizi di distribuzione, nonché con i tempi necessari alla realizzazione dell'allacciamento, in caso di nuova attivazione.

3. Ai fini contrattuali e fiscali il Cliente dichiara sotto la sua responsabilità che il gas / l'energia elettrica saranno utilizzati per l'uso sopra descritto e si impegna a comunicare per iscritto qualsiasi variazione dovesse intervenire nell'uso stesso. La variazione avrà efficacia dalla data di ricevimento della comunicazione del Cliente da parte del Fornitore, il quale si riserva di effettuare le opportune verifiche entro i 30 (trenta) giorni successivi. In caso di esito negativo delle verifiche, il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente e la variazione d'uso non sarà ammessa.
4. Alla fornitura oggetto del Contratto saranno applicate le condizioni economiche di fornitura secondo quanto previsto dalle presenti Condizioni Particolari, dalle Condizioni Generali e dalle allegate Condizioni Economiche di Fornitura. Eventuali variazioni dei corrispettivi delle condizioni economiche di fornitura, derivanti dall'applicazione delle clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di aggiornamento automatico, verranno comunicate tramite il documento di fatturazione; l'informazione della variazione viene riportata nella prima fattura in cui le variazioni sono applicate. In tal caso, è comunque fatta salva la facoltà per il Cliente di recedere dal Contratto secondo le modalità e i termini previsti dalle Condizioni Generali.
5. Con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente accetta che i corrispettivi per il gas / l'energia elettrica consegnato/a presso il Punto di Riconsegna saranno determinati sulla base delle condizioni economiche proposte dal Fornitore sul Mercato Libero di cui all'offerta indicata nella proposta contrattuale e descritte nelle allegate Condizioni Economiche di Fornitura.
6. Omissis.
7. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere al Fornitore gli oneri contrattuali indicati nel riquadro relativo della prima pagina della proposta di contratto, nonché, nel corso del contratto, gli oneri relativi all'esecuzione di prestazioni richieste dal Cliente stesso, il cui ammontare sarà comunicato al momento della richiesta, ovvero altri oneri relativi all'esecuzione di interventi connessi alla fornitura addebitati dal Distributore al Fornitore, ivi inclusi gli oneri previsti in caso di mancato intervento causa cliente.
8. Tutte le comunicazioni inerenti e conseguenti la presente proposta di Contratto ed il successivo Contratto dovranno essere fatte al domicilio delle parti. Acea Pinerolese Energia S.r.l. elegge il proprio domicilio in Via Cravero 48, 10064 – Pinerolo; il Cliente elegge domicilio nel luogo di recapito delle fatture e delle comunicazioni inerenti il presente Contratto indicato nel riquadro sovrastante.

ANNOTAZIONI TECNICHE

1. La portata (nel caso di fornitura di gas metano)/potenza (nel caso di fornitura di energia elettrica) del contatore indicata nel riquadro dei dati dell'utenza rappresenta il quantitativo massimo di gas metano/energia elettrica che il Cliente può prelevare. In caso di aumento del fabbisogno il Cliente dovrà preventivamente richiedere al Fornitore l'adeguamento. L'autorizzazione al superamento sarà subordinato al parere favorevole del Distributore e all'accettazione da parte del Cliente degli oneri relativi stabiliti dal Distributore stesso.
2. Il Cliente, se non proprietario dell'immobile in cui viene immesso il gas/energia elettrica, dichiara di aver ottenuto dal proprietario l'autorizzazione a tale immissione.
3. Il cliente finale avente diritto al Servizio di tutela (nel caso di fornitura di gas metano)/Servizio di maggior tutela (nel caso di fornitura di energia elettrica) dichiara di essere stato informato di aver diritto alla fornitura alle condizioni economiche e contrattuali del Servizio di tutela (nel caso di fornitura di gas metano)/Servizio di maggior tutela (nel caso di fornitura di energia elettrica) come definite dall'ARERA e di aver scelto liberamente di essere servito alle condizioni sul Mercato libero proposte dal Fornitore. Il Cliente precedentemente servito in tutela (nel caso di fornitura di gas metano)/maggior tutela (nel caso di fornitura di energia elettrica) dichiara di essere stato informato che la scelta di essere servito a condizioni economiche e contrattuali diverse da quelle del Servizio di tutela definite dall'ARERA attualmente applicate determinerà il passaggio al Mercato libero. Il Cliente dichiara di aver ricevuto le informazioni preliminari alla conclusione del Contratto, mediante consegna da parte del Fornitore dell'apposita informativa scritta.
4. Il Cliente dichiara di aver ricevuto, contestualmente alla consegna della proposta di contratto, copia cartacea dei seguenti documenti:
 - Informativa relativa al trattamento dei dati personali ai sensi del d.lgs. 196/2003 (All. 1)
 - Informative relative al Bonus Gas, all'Assicurazione Clienti Finali, al Bonus Energia Elettrica ed ai livelli di qualità commerciale di competenza del venditore di gas naturale/energia elettrica previsti dall'ARERA (All. 2)
 - Nota informativa ai sensi del Codice di Condotta Commerciale e Informazioni preliminari alla conclusione del Contratto (All. 3)
 - Condizioni Economiche di Fornitura e Scheda di confrontabilità della spesa (per i soli clienti domestici) (All. 4)
 - Modulo reclami e relativa nota informativa (All. 5)
 - Modulo per l'Esercizio del Diritto di Ripensamento (All. 5 Bis)
 - Autodichiarazione per la comunicazione dei Dati catastali, della Categoria d'uso, di non nomissione impianto, di titolo di occupazione, di residenza, di recesso per cambio fornitore (All. 6)

ALLEGATO 1 - Informativa e consenso al trattamento dei dati personali - ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196

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

a) stipulazione e corretta esecuzione del contratto di allacciamento e di tutte le attività ad esso connesse, quali, a titolo esemplificativo, fatturazione, tutela del credito di Acea Pinerolese Energia, servizi amministrativi, gestionali, organizzativi e funzionali all'esecuzione del contratto;

b) adempimento degli obblighi previsti dalla legge, regolamenti, normativa applicabile e altre disposizioni impartite da autorità investite dalla legge e da organi di vigilanza e controllo;

c) nonché, qualora il cliente presti specifico consenso, per finalità commerciali strumentali all'attività svolta da Acea Pinerolese Energia, come la rilevazione del grado di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi e sull'attività svolta; ricerche di mercato, statistiche e indagini di marketing con finalità commerciali; informazione e promozione di prodotti e/o servizi commercializzati da Acea Pinerolese Energia o da aziende terze che operano in partnership con la stessa, mediante invio di materiale e annunci pubblicitari che possono essere inseriti anche nelle comunicazioni periodiche ovvero nelle bollette.

I dati richiesti da Acea Pinerolese Energia per le finalità di cui ai punti a) e b) che precedono devono essere obbligatoriamente forniti per lo svolgimento degli adempimenti di legge e/o per la fornitura dei servizi richiesti. L'eventuale rifiuto, anche parziale, di fornire il consenso al trattamento dei dati comporterà l'impossibilità di eseguire il contratto. Inoltre, in caso di mancato inserimento di uno o più dati obbligatori, il Cliente non potrà godere del servizio richiesto. Con riguardo alle finalità indicate sub punto c), invece, il conferimento dei dati è facoltativo e l'eventuale rifiuto di fornirli non comporterà alcuna conseguenza in ordine all'attivazione del servizio di fornitura del gas/dell'energia elettrica o alla prosecuzione del rapporto contrattuale.

Modalità di trattamento dei dati

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

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

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

Diritti dell'interessato

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

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

Titolare e responsabile del trattamento

Il Titolare del trattamento è Acea Pinerolese Energia S.r.l., con sede a Pinerolo, via Cravero 48. I trattamenti connessi ai servizi da noi forniti hanno luogo presso la sede della Società.

Il Responsabile del trattamento dei dati è il Legale Rappresentante.

Per l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. n. 196/03 o per domande o informazioni in ordine al trattamento dei Suoi dati ed alle misure di sicurezza adottate, potrà utilizzare il fac-simile presente sul sito www.garanteprivacy.it, inoltrandolo alla nostra società al seguente indirizzo:

Acea Pinerolese Energia S.r.l.
Via Cravero 48
10064 Pinerolo (TO)
Tel. 0121/236.1; Fax 0121/236.519; Email info@aceapinerolese.it
Alla cortese attenzione del Responsabile Operativo della Società

ALLEGATO 2 - Bonus gas e Bonus Elettrico - INFORMATIVA

Bonus gas - INFORMATIVA (Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema idrico ARG/Gas N° 88/09 e s.m.i.)

CHE COS'È IL BONUS SULLA BOLLETTA DEL GAS?

È una riduzione sulle bollette del gas riservata alle famiglie a basso reddito e numerose. Il bonus è stato introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità per l'Energia, con la collaborazione dei Comuni. Il bonus vale esclusivamente per il gas metano distribuito a rete (e non per il gas in bombola o per il GPL), per i consumi nell'abitazione di residenza.

CHI HA DIRITTO AL BONUS GAS?

Il bonus può essere richiesto da tutti i clienti domestici che utilizzano gas naturale con un contratto di fornitura diretto o con un impianto condominiale, se in presenza di un indicatore ISEE non superiore a 7.500 euro oppure non superiore a 20.000 euro per le famiglie numerose (con più di 3 figli a carico).

Cosa è l'indicatore ISEE?

L'ISEE è l'indicatore di "situazione economica equivalente". Si tratta di un indicatore che non rappresenta il reddito personale ma che permette di misurare la condizione economica delle famiglie, tenendo conto del reddito, del patrimonio mobiliare-immobiliare e della numerosità dei familiari a carico. È già ampiamente utilizzato per l'accesso ad altre prestazioni a carattere sociale, soprattutto a livello locale. A titolo puramente esemplificativo: un nucleo familiare composto da padre, madre e due figli, monoreddito, in affitto e senza ulteriori disponibilità patrimoniali, rientra nella soglia ISEE di 7.500 con un reddito annuo lordo fino a circa 23.400 euro; una famiglia composta da padre, madre e cinque figli a carico, con un affitto annuo di 10.000 euro e un patrimonio mobiliare di 15.000, rientra nella soglia ISEE di 20.000 con un reddito annuo lordo fino a 75.000 euro. All'indirizzo internet <https://servizi.inps.it/servizi/isee/default.htm> è disponibile un simulatore per il calcolo personalizzato dell'ISEE.

QUANTO VALE IL BONUS GAS?

Il bonus è determinato ogni anno dall'Autorità per consentire un risparmio del 15% circa sulla spesa media annua presunta per la fornitura di gas naturale (al netto delle imposte). Il valore del bonus sarà differenziato:

- per tipologia di utilizzo del gas (solo cottura cibi e acqua calda; solo riscaldamento; oppure cottura cibi, acqua calda e riscaldamento insieme);
- per numero di persone residenti nella stessa abitazione;
- per zona climatica di residenza (in modo da tenere conto delle specifiche esigenze di riscaldamento delle diverse località);

Ad esempio, per l'anno 2009, il bonus può variare da un minimo di 25 euro ad un massimo di 160 euro per le famiglie con meno di quattro componenti, oppure da un minimo di 40 euro ad un massimo di 230 euro per le famiglie con più di 4 componenti.

COME RICHIEDERE IL BONUS GAS?

Il bonus può essere richiesto dal 15 dicembre 2009. Per fare domanda occorre compilare gli appositi moduli e consegnarli al proprio Comune di residenza o presso altro istituto eventualmente designato dallo stesso Comune (ad esempio i Centri di Assistenza Fiscale CAF). I moduli sono reperibili sia presso i Comuni, sia sui siti internet dell'Autorità per l'Energia o del Ministero dello Sviluppo Economico (www.sviluppoeconomico.gov.it), sia sul sito ANCI (www.bonusenergia.anci.it).

Comunicazione ai sensi della Delibera 402/2013/R/com del 26 settembre 2013 (art. 32, comma 4, Allegato A)

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.autorita.energia.it o chiama il n° verde 800.166.654

Assicurazione Clienti Finali - INFORMATIVA (Delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema idrico ARG/Gas N° 191/13 e 473/13)

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 delle delibere sopra citate. 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 e dai soggetti che svolgono attività di servizio pubblico, caratterizzati da un consumo annuo superiore a 200.000 metri cubi alle condizioni standard;

b) i consumatori di gas metano per autotrazione.

Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incidenti e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e nelle apparecchiature 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 800.166654 o con le modalità indicate nel sito internet www.autorita.energia.it

Bonus elettrico - INFORMATIVA

CHE COS'È IL BONUS SULLA BOLLETTA ELETTRICA?

È uno sconto sulla bolletta, introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità per l'Energia elettrica il gas e il sistema idrico con la collaborazione dei Comuni, per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico e alle famiglie numerose un risparmio sulla spesa dell'energia elettrica. Il bonus elettrico è previsto anche per i casi di disagio fisico, cioè per i casi in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita.

CHI HA DIRITTO AL BONUS ELETTRICO?

Possono accedere al bonus tutti i clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura di energia elettrica, per la sola abitazione di residenza, se in presenza di un indicatore ISEE non superiore a 7.500 euro oppure non superiore a 20.000 euro per le famiglie numerose (con più di 3 figli a carico).

Cosa è l'indicatore ISEE?

L'ISEE è l'indicatore di "situazione economica equivalente". Si tratta di un indicatore che non rappresenta il reddito personale ma che permette di misurare la condizione economica delle famiglie, tenendo conto del reddito, del patrimonio mobiliare-immobiliare e della numerosità dei familiari a carico. È già ampiamente utilizzato per l'accesso ad altre prestazioni a carattere sociale, soprattutto a livello locale. A titolo puramente esemplificativo: un nucleo familiare composto da padre, madre e due figli, monoreddito, in affitto e senza ulteriori disponibilità patrimoniali, rientra nella soglia ISEE di 7.500 con un reddito annuo lordo fino a circa 23.400 euro; una famiglia composta da padre, madre e cinque figli a carico, con un affitto annuo di 10.000 euro e un patrimonio mobiliare di 15.000, rientra nella soglia ISEE di 20.000 con un reddito annuo lordo fino a 75.000 euro. All'indirizzo internet <https://servizi.inps.it/servizi/isee/default.htm> è disponibile un simulatore per il calcolo personalizzato dell'ISEE.

QUANTO VALE IL BONUS ELETTRICO?

Nel caso di famiglie in condizioni di disagio economico per le famiglie numerose, il bonus consente un risparmio pari a circa il 20% della spesa annua presunta (al netto delle imposte) per una famiglia tipo. Il valore è differenziato a seconda del numero dei componenti della famiglia. Sul sito internet dell'Autorità per l'Energia elettrica il gas e il sistema idrico <http://www.autorita.energia.it> è possibile reperire i dati del bonus riconosciuto per l'anno in corso per le varie tipologie.

COME RICHIEDERE IL BONUS ELETTRICO?

Per richiedere il bonus occorre compilare l'apposita modulistica, e consegnarla, unitamente alla documentazione allegata richiesta, al proprio Comune di residenza o presso altro istituto eventualmente designato dal Comune stesso (ad esempio, i centri di assistenza fiscale CAF).

La modulistica è scaricabile dal sito internet dell'Autorità per l'Energia elettrica il gas e il sistema idrico <http://www.autorita.energia.it> o reperibile presso i Comuni o sul sito internet di ANCI www.bonusenergia.anci.it

Comunicazione ai sensi della Delibera 402/2013/R/com del 26 settembre 2013 (art. 32, comma 4, Allegato A)

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.autorita.energia.it o chiama il n° verde 800.166.654

Livelli di Qualità Commerciale di competenza del Venditore di Gas Naturale/Energia Elettrica previsti dall'ARERA - INFORMATIVA

Nell'ambito delle disposizioni emanate ai fini della tutela del cliente finale, l'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema idrico, istituzione preposta alla regolazione del settore energetico, ha anche stabilito i requisiti base del livello di qualità commerciale del servizio di vendita del gas/energia elettrica ai clienti finali.

Ai sensi della Delibera n. 164/08 dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico e s.m.i., sono previsti una serie di standard specifici o generali di qualità commerciale del servizio di vendita del gas/energia elettrica ai clienti finali, a livello di intervento/prestazioni e relativi tempi/valori massimi, in particolare con riferimento a:

• Reclami, richieste di informazioni e rettifiche di fatturazione:

- Standard specifici di qualità:
- Gestione Reclami Scritti;
- Gestione rettifiche di fatturazione (per quanto applicabile ai sensi del TIQV):
 - Fatturazione standard;
 - Doppia fatturazione (fatturazione non dovuta, per passaggio del Cliente finale ad altro Fornitore e periodo fatturato di competenza del Fornitore terzo).
- Standard generali di qualità:
- Gestione richieste scritte di informazioni;
- Gestione risposte motivate a richieste di rettifica di fatturazione (per quanto applicabile ai sensi del TIQV).

Limitatamente agli standard specifici di qualità, sono previsti indennizzi automatici a favore del cliente finale in caso di mancato rispetto del livello minimo dello standard salvi i casi di esclusione previsti dall'Autorità (Delibera 164/08 e s.m.i.). L'indennizzo previsto (raddoppiato in caso di ritardo oltre il tempo doppio dello standard e triplicato in caso di ritardo oltre il tempo triplo dello standard) viene riconosciuto nella prima fatturazione utile e in ogni caso entro il termine massimo previsto dalla citata Delibera dell'Autorità, e non esclude la possibilità per il Cliente di richiedere, nelle opportune sedi, il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

• Qualità dei servizi telefonici - Standard generali di qualità:

- livello di accessibilità al servizio (accessibilità delle linee telefoniche);
- livello di servizio (gestione delle chiamate per cui è richiesto di parlare con un operatore rispetto al numero di chiamate in ingresso per cui è richiesto di parlare con un operatore);
- tempo medio di attesa (attesa in coda delle chiamate per cui è richiesto di parlare con un operatore).

Per ciascuno standard di qualità dei servizi telefonici, è prevista la rilevazione dei valori su base mensile e i parametri di conformità agli standard su base semestrale, determinando, in caso di grave violazione, il presupposto per l'apertura di procedimenti sanzionatori a carico del Venditore da parte dell'Autorità.

La consuntivazione dei livelli effettivi di qualità rispetto agli standard sopra elencati relativa all'anno precedente è disponibile sul Sito Internet di Acea Pinerolese Energia www.aceapinerolese-energia.it, nella Sezione Servizio Clienti, oppure può essere richiesta al personale preposto alla presentazione dell'offerta commerciale o delle presenti informazioni preliminari alla conclusione del contratto.

ALLEGATO 3 - Informazioni preliminari alla conclusione del contratto Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale (Clienti finali con consumi di gas naturale non superiori a 200.000 mc/anno) / energia elettrica - Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico ARG/com N° 104/10 e s.m.i.

Dal 01 gennaio 2003 tutti i clienti del servizio gas sono liberi di scegliere la società di vendita di gas naturale/energia elettrica e il contratto di fornitura che meglio risponde alle proprie esigenze. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter scegliere l'offerta di gas/energia elettrica più conveniente sulla base di informazioni chiare, attendibili e confrontabili, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il Sistema Idrico ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le società di vendita di gas naturale precise regole di comportamento.

In occasione della presentazione della presente proposta contratto di fornitura di gas metano/energia elettrica, al Cliente Finale:

- A) sono state fornite le seguenti informazioni:
1. Identità dell'esercente la vendita ed il suo recapito.
 2. Le caratteristiche ed eventuali condizioni limitative dell'offerta.
 3. La durata di validità dell'offerta e le modalità di adesione.
 4. Gli effetti del passaggio al libero mercato, qualora il Cliente Finale sia in servizio di tutela.
 5. La possibilità, per i Clienti Finali aventi diritto al servizio di tutela, così come definiti dal TIVG (per la somministrazione di gas metano) / TIV (per la somministrazione di energia), di scegliere la fornitura alle condizioni economiche previste da tali disposizioni.
 6. I principali contenuti del contratto attinenti: condizioni economiche di fornitura del servizio, modalità per la determinazione delle variazioni/adequamenti automatici dei corrispettivi, forme di garanzia ed ogni altro onere a carico del cliente, modalità di utilizzo dei dati di lettura ai fini della fatturazione nonché modalità di informazione e conseguenze in caso di esito negativo del tentativo di lettura, modalità di fatturazione (compresi periodicità di fatturazione e criteri adottati per le stime di consumi) e di pagamento del servizio, conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento (incluse indennità di mora e procedure di gestione della morosità e modalità di addebito dei relativi costi).
 7. Le modalità ed i tempi per l'avvio dell'esecuzione del contratto di fornitura, compresi gli eventuali adempimenti necessari per ottenere la connessione alla rete di distribuzione.
 8. La durata del contratto, le condizioni di rinnovo, le modalità e i termini di preavviso per l'esercizio del diritto di ripensamento (ove previsto) e della facoltà di recesso dal contratto, ivi comprese, per i clienti finali domestici, le informazioni relative a condizioni, termini e procedure per esercitare il diritto di ripensamento ai sensi del Codice del Consumo, le informazioni sui costi ragionevoli che dovrà sostenere il cliente finale in caso di esercizio di tale diritto o di perdita dello stesso o di esercizio dello stesso dopo aver comunque presentato la richiesta di avvio della fornitura in pendenza del termine per il ripensamento.
 9. Le modalità per ottenere ulteriori informazioni sui corrispettivi applicati.
 10. Informazioni sulla gestione dei reclami e sui diritti dei consumatori.
 11. I livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza dell'esercente la vendita, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli di sua competenza e i livelli effettivi di qualità riferiti all'anno precedente rispetto al momento della proposta.
- dettagliate nelle Condizioni Particolari, nelle Condizioni Generali del Contratto di fornitura e nei relativi allegati.
- In caso di contatto da parte del Fornitore in luoghi diversi dalla sede o dagli uffici commerciali dell'esercente la vendita, al Cliente è stato preventivamente indicato che il contatto è finalizzato alla presentazione di un'offerta contrattuale; in caso di contatto telefonico da parte del Fornitore, al Cliente sono stati forniti gli elementi identificativi dell'esercente la vendita, ivi compresi il recapito telefonico, idonei a consentire l'identificazione del personale commerciale.
- In caso di proposta commerciale a mezzo di contatto telefonico o di richiesta telefonica da parte del Cliente Finale, sono state fornite le informazioni applicabili sopra elencate, evidenziando che, su richiesta del Cliente Finale, le medesime possono essere inviate in forma scritta e che, qualora il Cliente confermi la richiesta di stipula contrattuale, viene inviata copia del Contratto di fornitura, che include anche la presente Informativa Preliminare e la seguente Nota Informativa.
- Il Fornitore ha aderito alla Procedura di ripristino prevista dall'ARERA per i casi di contratti e attivazioni non richiesti, ai sensi dell'Allegato A alla Delibera 153/2012/R/com.
- B) sono stati resi disponibili i seguenti documenti:
1. La Nota Informativa per il Cliente Finale di cui all'Allegato 4 del Codice di Condotta Commerciale (Del. AEEGSI 104/10 e s.m.i.), riportata nel presente Allegato.
 2. Le Condizioni Economiche di Fornitura e la Scheda di Confrontabilità, applicabile ai soli clienti domestici - Allegato 4

Nota informativa per il Cliente Finale

(Rif. Allegato 4 Codice di Condotta Commerciale - Delibera AEEGSI 104/10 e s.m.i.) Clienti finali con consumi di gas naturale non superiori a 200.000 mc/anno

Tutti i clienti finali sono liberi di scegliere il proprio fornitore di gas naturale/energia elettrica. Aderendo al contratto che Lei è stato sottoposto Lei entrerà / rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un cliente domestico di gas naturale/energia elettrica o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela, 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 il Gas e il Sistema Idrico, in alternativa all'offerta attuale.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento.

Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.autorita.energia.it o chiamare il numero verde 800.166.654.

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

<p>Identità dell'impresa o dell'operatore commerciale: Nome Impresa</p> <p>Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento</p> <p>Cod. Identificativo o nome del personale comm. che ha sottoposto la proposta contrattuale Data / ora della proposta contrattuale</p> <p>Firma del personale commerciale che ha sottoposto la proposta contrattuale</p>	<p>Contenuto del contratto: Il contratto proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:</p> <p>Prezzo del Servizio</p> <p>Durata del contratto</p> <p>Modalità di utilizzo dei dati di lettura</p> <p>Modalità e tempistiche di pagamento</p> <p>Conseguenze del mancato pagamento</p> <p>Eventuali garanzie richieste</p> <p>Modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso</p> <p>Modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita</p>	<p>Rif. Articoli / Allegati del Contratto di Fornitura</p> <p>Articoli 4-5-6 Condizioni Particolari; Condizioni Generali del Contratto di Fornitura: Clienti Domestici Energia Elettrica, art. 9 - Clienti Non Domestici Energia Elettrica, art. 8 - Clienti Domestici e Condomini Uso Domestico Gas naturale, art. 9 - Clienti Altri Usi Gas naturale, art. 8; Allegato 4 Condizioni Economiche di Fornitura e Scheda di Confrontabilità (applicabile per i soli Clienti domestici)</p> <p>Articolo 2 Condizioni Particolari; Condizioni Generali del Contratto di Fornitura: Clienti Domestici Energia Elettrica, art. 10 - Clienti Non Domestici Energia Elettrica, art. 9 - Clienti Domestici e Condomini Uso Domestico Gas naturale, art. 10 - Clienti Altri Usi Gas naturale, art. 9</p> <p>Condizioni Generali del Contratto di Fornitura: Clienti Domestici Energia Elettrica, art. 11 - Clienti Non Domestici Energia Elettrica, art. 10 - Clienti Domestici e Condomini Uso Domestico Gas naturale, art. 11 - Clienti Altri Usi Gas naturale, art. 10</p> <p>Condizioni Generali del Contratto di Fornitura: Clienti Domestici Energia Elettrica, art. 11 - Clienti Non Domestici Energia Elettrica, art. 10 - Clienti Domestici e Condomini Uso Domestico Gas naturale, art. 11 - Clienti Altri Usi Gas naturale, art. 10</p> <p>Condizioni Generali del Contratto di Fornitura: Clienti Domestici Energia Elettrica, art. 15 - Clienti Non Domestici Energia Elettrica, art. 14 - Clienti Domestici e Condomini Uso Domestico Gas naturale, art. 15 - Clienti Altri Usi Gas naturale, art. 14</p> <p>Condizioni Generali del Contratto di Fornitura: Clienti Domestici Energia Elettrica, art. 14 - Clienti Non Domestici Energia Elettrica, art. 13 - Clienti Domestici e Condomini Uso Domestico Gas naturale, art. 14 - Clienti Altri Usi Gas naturale, art. 13</p> <p>Articolo 2 Condizioni Particolari; Condizioni Generali del Contratto di Fornitura: Clienti Domestici Energia Elettrica, art. 10 - Clienti Non Domestici Energia Elettrica, art. 9 - Clienti Domestici e Condomini Uso Domestico Gas naturale, art. 10 - Clienti Altri Usi Gas naturale, art. 9</p> <p>Per ottenere informazioni, rivolgersi al Servizio Clienti di Acea Pinerolese Energia Srl: Sportelli c/o Via Vigone 42 10064 Pinerolo (TO) o N.Verde 800.80.80.55 Fax 0121.236234 - Email clienti@aceapinerolese.it Articoli 14 - 21 Condizioni Generali del Contratto di Fornitura</p>
<p>Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto:</p> <p>Data di presunta attivazione</p> <p>Periodo di validità della proposta</p> <p>Eventuali oneri a carico del cliente</p>	<p>Rif. Informativa Preliminare alla conclusione del contratto / Contratto di Fornitura</p> <p>Proposta Contrattuale: Attivazione fornitura dalla data di accettazione da parte di Acea della proposta di Contratto, salvi i casi di Cambio Fornitore per cui la data di attivazione, rispetto alla data di accettazione da parte di Acea della proposta di Contratto, è in accordo a quanto previsto dall'Art. 14 Del. 138/04; in entrambi i casi salvo impedimenti all'accesso alla rete di distribuzione.</p> <p>Proposta Contrattuale: La tipologia di offerta non presenta termine di scadenza di validità. Il contratto ha validità dalla data di accettazione da parte di Acea della proposta di Contratto. L'offerta collegata alla presente proposta di contratto è descritta nelle allegate Condizioni Economiche di Fornitura.</p> <p>Proposta Contrattuale: Il Cliente sarà tenuto a corrispondere al Fornitore gli oneri contrattuali in vigore al momento dell'accettazione da parte di Acea della proposta di Contratto, nonché eventuali altri oneri relativi all'esecuzione di prestazioni connesse alla fornitura, il cui ammontare sarà preventivamente comunicato al Cliente.</p>	<p>Condizioni Generali del Contratto di Fornitura: Clienti Domestici Energia Elettrica, art. 11 - Clienti Non Domestici Energia Elettrica, art. 10 - Clienti Domestici e Condomini Uso Domestico Gas naturale, art. 11 - Clienti Altri Usi Gas naturale, art. 10</p> <p>Condizioni Generali del Contratto di Fornitura: Clienti Domestici Energia Elettrica, art. 15 - Clienti Non Domestici Energia Elettrica, art. 14 - Clienti Domestici e Condomini Uso Domestico Gas naturale, art. 15 - Clienti Altri Usi Gas naturale, art. 14</p> <p>Condizioni Generali del Contratto di Fornitura: Clienti Domestici Energia Elettrica, art. 14 - Clienti Non Domestici Energia Elettrica, art. 13 - Clienti Domestici e Condomini Uso Domestico Gas naturale, art. 14 - Clienti Altri Usi Gas naturale, art. 13</p>
<p>Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente Nota Informativa:</p> <p>Copia contratto e Scheda di Confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)</p>	<p>Rif. Informativa Preliminare alla conclusione del contratto / Contratto di Fornitura</p> <p>Proposta Contrattuale / Contratto di Fornitura: Qualora il Cliente Finale confermi la richiesta di stipula contrattuale, viene fornita/inviata copia del Contratto di fornitura, che include anche l'Informativa Preliminare alla conclusione del contratto e la presente Nota Informativa, nonché la Scheda di Confrontabilità (applicabile per i soli Clienti domestici).</p>	
<p>Diritto di ripensamento (Rif. Informativa Preliminare alla conclusione del contratto / Articolo 2 Condizioni Generali del Contratto di Fornitura)</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente. 		

ALLEGATO 5 - MODULO RECLAMI

CLIENTE	DATI FORNITURA
Codice Cliente	Indirizzo della fornitura
Intestatario del contratto	Codice POD/PDR
Cognome e nome (se diversi dall'Intestatario)	
Indirizzo	
Telefono	
Fax	
E-mail	

ARGOMENTO DEL RECLAMO (barrare la casella in corrispondenza delle voci interessate)

LETTURE BOLLETTE	PAGAMENTI	SERVIZIO TELEFONICO SERVIZIO SPORTELLI	LAVORI TECNICI
<input type="checkbox"/> Lettura errata	<input type="checkbox"/> Sollecito nonostante pagamento regolare POSTA	<input type="checkbox"/> Autolettura telefonica non accessibile / di uso difficile	<input type="checkbox"/> Appuntamenti non rispettati
<input type="checkbox"/> Scortesia addetti letture	<input type="checkbox"/> Sollecito nonostante pagamento regolare BANCA	<input type="checkbox"/> Linee occupate / attesa telefonica eccessiva	<input type="checkbox"/> Ritardi esecuzione lavori
<input type="checkbox"/> Mancato / ritardato recapito bolletta	<input type="checkbox"/> Contestazione addebito mora	<input type="checkbox"/> Scortesia operatori telefonici	<input type="checkbox"/> Scortesia operatori tecnici
<input type="checkbox"/> Bolletta non chiara	<input type="checkbox"/> Disfunzione domiciliazione bancaria bollette	<input type="checkbox"/> Code agli sportelli	<input type="checkbox"/> Qualità lavori insoddisfacenti
<input type="checkbox"/> Bolletta inesatta / Importo anomalo	<input type="checkbox"/> Rimborso non effettuato / ritardato	<input type="checkbox"/> Risposte insoddisfacenti	<input type="checkbox"/> Ripristini lavori difettosi
<input type="checkbox"/> Altro	<input type="checkbox"/> Altro	<input type="checkbox"/> Altro	<input type="checkbox"/> Arrecati danni al cliente / terzi
			<input type="checkbox"/> Altro

Data Firma (del cliente)

Spazio riservato all'ufficio Servizio Clienti

RICEVUTO IL FIRMA DI RICEVUTA RISPOSTA prot.

NOTA INFORMATIVA SUI RECLAMI E SULLE RELATIVE MODALITÀ DI INOLTRO

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire ad Acea Pinerolese Energia Srl quale Società di Vendita, anche per via telematica, con la quale il Cliente Finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il Cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra la Società di Vendita e Cliente Finale, ad eccezione delle richieste di rettifica di fatturazione. Il reclamo scritto può essere inoltrato ad Acea Pinerolese Energia S.r.l. con le seguenti modalità:

- compilando il presente modulo di reclamo, disponibile anche:
- presso l'ufficio Servizio Clienti aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì, dalle 8.30 alle 16.30 con orario continuato, a Pinerolo, Via Vigone 42,
- sul Sito Internet di Acea Pinerolese Energia: www.aceapinerolese-energia.it,

ed inviandolo:

- via fax al seguente numero: 0121/236.234
- a mezzo posta al seguente indirizzo: Acea Pinerolese Energia S.r.l., Servizio Clienti - Via Vigone 42 10064 Pinerolo (TO);
- tramite e-mail al seguente indirizzo: clienti@aceapinerolese.it

• trasmettendo secondo le medesime modalità sopra riportate una comunicazione scritta, che tuttavia contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta:

- Cognome e nome
- Indirizzo di fornitura
- Indirizzo postale o telematico
- Servizio cui si riferisce il reclamo scritto (Fornitura Gas Codice Cliente N°...)

Acea Pinerolese Energia Srl tratterà i reclami scritti ricevuti in conformità a quanto previsto dal Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale (TIQV) - Delibera 164/08 dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico e s.m.i., in particolare impegnandosi a rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate ed a rispondere comunque al Cliente entro 40 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo.

Se il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta e delle modalità di risoluzione del reclamo o desiderasse ricevere ulteriori chiarimenti in merito al medesimo, il Cliente potrà contattare nuovamente, ai riferimenti indicati nella risposta scritta, Acea Pinerolese Energia S.r.l. che si renderà disponibile per fornire gli ulteriori chiarimenti necessari, fatta salva per il Cliente la possibilità di interessare la competente Autorità per l'energia elettrica il gas e il Sistema idrico.

ALLEGATO 5 BIS - MODULO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Nel caso in cui il Contratto sia stato concluso attraverso tecniche di comunicazione a distanza oppure al di fuori dei locali commerciali del Fornitore, il Cliente domestico che ha stipulato il Contratto in qualità di Consumatore può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, dandone comunicazione per iscritto al Fornitore, entro il termine di 14 (quattordici) giorni decorrente:

- 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),
- dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

Il Cliente a tal fine può predisporre una comunicazione scritta o utilizzare il seguente modulo, inviandolo al Servizio Clienti, ai relativi recapiti indicati.

Spett.le
Acea Pinerolese Energia S.r.l. - Servizio Clienti

Via Vigone, 42 - 10064 Pinerolo (TO)
Fax N° 0121/236.234
Email: clienti@aceapinerolese.it

Raccomandata a/r - Anticipata via fax n.....

OGGETTO: ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO SUL CONTRATTO DI FORNITURA
n. DEL

Il/la sottoscritto/a
nato/a a il
Cod.Fisc. residente in
Via
ai sensi della normativa vigente e secondo quanto previsto dal Codice di Condotta Commerciale (Allegato A alla Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico ARG/com N° 104/10 dell'8 luglio 2010, articolo 12 e Allegato 4 e s.m.i. "Nota informativa per il cliente finale") in materia di Diritto di Ripensamento, con la presente comunico formale recesso dal contratto numero del
per il POD/PDR sito nel Comune di in Via
per esercizio del diritto di ripensamento.

Distinti saluti

Pinerolo li,

(.....)

Firma

ALLEGATO 6 - MODULO RICHIESTE GAS METANO/ENERGIA ELETTRICA

- Richiesta attivazione fornitura Gas metano
 Richiesta chiusura contatore Energia elettrica
 Richiesta di cambio fornitore

Dati di fornitura

PDR POD
 Matricola contatore Fornitore uscente
 Indirizzo fornitura
 Intestazione fornitura CF/P.IVA

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO NOTORIO

Il sottoscritto nato a il CF
 residente in
 in qualità di legale rappresentante della
 con sede legale in P.IVA
 consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazione non veritiere, di formazione o uso di atti falsi richiamate dall'articolo 76 del D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000, in relazione agli obblighi posti a carico di Acea Pinerolese Energia S.r.l. dal comma 333 dell'articolo 1 della legge 311/2004, relativamente all'unità immobiliare oggetto della fornitura sopra indicata, con la presente:

• Dichiaro (Dichiarazione dati catastali):

che è censita al NCEU alla Partita Foglio Mappale Sub Categoria Classe
 In riferimento all'immobile sopra citato il sottoscritto dichiara inoltre di essere titolare dell'utenza in qualità di:

Proprietario Usufruttuario Altro titolo Rappresentante legale/volontario

che non conosce i dati catastali ma si impegna a comunicare tali dati entro trenta giorni dalla data odierna e prende atto che in caso di mancata comunicazione Acea Pinerolese Energia S.r.l. sarà tenuta ad informare l'Agenzia delle Entrate per i provvedimenti di competenza dell'Agenzia stessa.

• Dichiaro (Dichiarazione di categoria d'uso - per la fornitura di gas metano per uso tecnologico o uso civile con consumo annuo superiore a 5.000 mc):

che l'Uso è Tecnologico con

Categoria d'uso: T1 Uso Tecnologico T2 Uso Tecnologico + Riscaldamento

Classe di Prelievo: 1 (7 giorni) 2 (6 giorni, escluse domeniche e festività nazionali) 3 (5 giorni, esclusi sabati, domeniche e festività nazionali)

In assenza di autocertificazione, il Distributore assegnerà ai Punti di Riconsegna (PdR) con uso tecnologico la Categoria d'uso T2 e la Classe di Prelievo 3.

che l'Uso è Civile con

Categoria d'uso: C2 Uso Cottura e/o produzione di acqua calda sanitaria C3 Riscaldamento + uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria

Pur presentando un consumo annuo superiore a 5.000 mc. La classe di prelievo è sempre 1.

La nuova classificazione avrà validità biennale, a decorrere dalla data di inoltro della presente dichiarazione al Distributore di competenza; trascorso tale periodo, la Società di Vendita potrà procedere, nei confronti dei Clienti finali, alla richiesta di aggiornamento di tali dati e/o all'aggiornamento dei dati in base ai profili di prelievo comunicati dal Distributore, ricalcolati a fronte dei consumi effettivi rilevati.

• Dichiaro (Dichiarazione di non manomissione impianto - per nuove attivazioni gas metano):

che l'impianto interno NON è stato sottoposto ad interventi di modifica soggetti ad accertamento documentale preventivamente all'attivazione della fornitura ai sensi della Delibera AEEG 40/14, tra i quali rientrano, a titolo esemplificativo, interventi quali: Manutenzione straordinaria (es. sostituzione componenti dell'impianto (es. tubi, raccordi,..), opere edili quali fori di aereazione), Ampliamento dell'impianto, Variazione portata termica, Spostamento contatore su richiesta cliente, Trasformazione dell'impianto.

• Dichiaro (Dichiarazione relativa al titolo attestante la proprietà, la regolare detenzione o possesso dell'immobile per il quale è richiesta la fornitura di energia elettrica/gas):

Di essere proprietario. Diritto acquisito con il seguente atto: atto notarile di compravendita provvedimento giudiziario (sentenza, ordinanza, decreto)
 donazione denuncia successione testamento

Di essere intestatario del contratto di locazione regolarmente registrato presso l'Agenzia delle Entrate di il

Di essere intestatario di contratto di locazione relativo a immobile di Edilizia Residenziale Pubblica, assegnata da: nel

Di essere comodatario con contratto di comodato d'uso gratuito regolarmente registrato presso l'Agenzia delle Entrate di nel

Di essere usufruttuario, in forza del seguente titolo costitutivo: atto testamentario contratto per legge altro:

Di occupare legittimamente l'abitazione in base al titolo di seguito descritto: superficie servitù titolo/rapporto di parentela con il soggetto avente il diritto di occupazione, specificando la tipologia ed i riferimenti di tale diritto:

• Dichiaro (Dichiarazione di residenza - per fornitura energia elettrica): di risiedere di non risiedere all'indirizzo riportato nel riquadro "Dati di Fornitura"

• Dichiaro (Dichiarazione di recesso per cambio fornitore):

di recedere irrevocabilmente dal contratto di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica in essere con il fornitore uscente, indicato nel riquadro "Dati di Fornitura", incaricando Acea Pinerolese Energia S.r.l. a darne comunicazione a questo ultimo e ad effettuare le procedure tecniche finalizzate al cambio fornitore previste dalla normativa vigente. Il recesso oggetto della presente dichiarazione sarà effettuato dal Acea Pinerolese Energia S.r.l. una volta trascorso il termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento da parte del Cliente.

Firma del Cliente

Luogo e data

Allegata carta di identità del dichiarante.

Documento di identità del dichiarante n..... rilasciato da il.....

