

Proposta di Contratto Somministrazione di Gas Naturale e/o di Energia Elettrica - Offerta PLACET

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 SDI _____ 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 uscente: Nome forniture 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 _____

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

Solo in caso di cambio fornitore uscente: Nome forniture uscente _____

RECAPITO FATTURA **COINCIDE CON L'INDIRIZZO DEL CLIENTE** **COINCIDE CON IL PUNTO DI FORNITURA**

Cognome _____ Nome _____ Ragione Sociale _____

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

RECAPITO FATTURA VIA E-MAIL – Indirizzo di spedizione _____

Codice destinatario fattura elettronica: _____ Indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) _____

MODALITA' DI PAGAMENTO **CHIEDO LA DOMICILIAZIONE BANCARIA PER ADEBITO DIRETTO (SEPA DIRECT CODE)**

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 del 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. 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. 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 non comporterà automaticamente la variazione della modalità di trasmissione delle bollette per tale fornitura, da elettronica a cartacea, salvo Sua specifica richiesta in tal senso.

Firma del Titolare del C/C (PER RICHIESTA ADEBITO 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. 24, l'Informativa relativa al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (All. 1), le Informative relative al Bonus Gas,

all'Assicurazione Clienti Finali ed ai livelli di qualità commerciale di competenza del venditore di gas naturale previsti dall'AUTORITA (All. 2), le Informazioni preliminari alla conclusione del Contratto (All. 3),

le Condizioni Economiche di Fornitura, comprensive della Scheda di confrontabilità della spesa (per i soli clienti domestici), e la Scheda di Sintesi dell'offerta (All. 4, A e B), il Modulo reclami e relativa nota

informativa (All. 5A), il Modulo per l'Esercizio del Diritto di Ripensamento (All. 5B), allegati alla presente.

Luogo e data _____ Firma del Cliente _____

Il Cliente dichiara di approvare le Condizioni Economiche previste per i Clienti Domestici (riportate nelle CGC e nell'apposito Allegato) e, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, di

chiara di aver preso visione e di approvare specificamente i seguenti articoli delle CGC: Art.3 (Conclusioni del contratto); Art.10 (Durata del contratto, rinnovo e recesso); - Art. 15 (Inadempimento del Cliente); Art. 20 (Clausola risolutiva espressa)

Luogo e data _____ Firma del Cliente _____

Il Cliente dichiara di approvare le Condizioni Economiche previste per i Clienti non domestici (riportate nelle CGC e nell'apposito Allegato) e, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile

e, dichiara di aver preso visione e di approvare specificamente i seguenti articoli delle CGC: Art.3 (Conclusioni del contratto); Art.9 (Durata del contratto, rinnovo e recesso); - Art. 14 (Inadempimento del Cliente); Art. 19 (Clausola risolutiva espressa)

Luogo e data _____ Firma del Cliente _____

Il Cliente dichiara di aver preso visione e ricevuto copia dell'Informativa relativa al trattamento dei dati personali.

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 _____



Condizioni particolari di fornitura

GAS NATURALE

1. La fornitura di gas naturale 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.; 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 somministrazione, 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 somministrazione 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 sarà utilizzato 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 bolletta 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 consegnato 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. Il Fornitore si riserva la facoltà di modificare, nel corso del Contratto, le condizioni economiche di fornitura. In tal caso, il Fornitore provvederà a comunicare al Cliente le eventuali variazioni dei prezzi dell'energia elettrica e/o le altre condizioni economiche per il periodo successivo, con un preavviso di 3 (tre) mesi rispetto alla loro decorrenza. La comunicazione indicherà le variazioni proposte, la relativa decorrenza nonché le modalità previste per l'eventuale recesso dal contratto da parte del Cliente, in particolare, in caso di non accettazione della proposta, la modalità di recesso prevista senza oneri. In assenza di recesso si intendono accettate le nuove condizioni economiche proposte dal Fornitore. Non si considera variazione delle condizioni economiche di fornitura la modifica del corrispettivo di vendita dell'energia elettrica derivante dall'applicazione dei criteri e delle clausole di indicizzazione del prezzo pattuite in precedenza.

7. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere al Fornitore gli oneri contrattuali indicati nella proposta di contratto, nonché, nel corso o a conclusione 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 Saluzzo 88, 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 del contatore indicata nel riquadro dei dati dell'utenza rappresenta il quantitativo massimo di gas metano 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, dichiara di aver ottenuto dal proprietario l'autorizzazione a tale immissione.

3. Il cliente finale avente diritto al Servizio di tutela dichiara di essere stato informato di aver diritto alla fornitura alle condizioni economiche e contrattuali del Servizio di tutela come definite dall'AUTORITÀ e di aver scelto liberamente di essere servito alle condizioni sul Mercato libero proposte dal Fornitore. Il Cliente precedentemente servito in tutela 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'AUTORITÀ 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 Regolamento UE 679/2016 (All. 1); Informativa relative al Bonus Gas, all'Assicurazione Clienti Finali ed ai livelli di qualità commerciale di competenza del venditore di gas naturale previsti dall'AUTORITÀ (All. 2); Informazioni preliminari alla conclusione del Contratto (All. 3); Condizioni Economiche di Fornitura, comprensive della Scheda di confrontabilità della spesa (per i soli clienti domestici), e Scheda di Sintesi dell'offerta (All. 4, A e B); Modulo reclami e relativa nota informativa (All. 5A); Modulo per l'Esercizio del Diritto di Ripensamento (All. 5B)

ENERGIA ELETTRICA

1. La fornitura di 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 Energia Elettrica.

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.; 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 somministrazione, 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 somministrazione sarà indicata dal Fornitore nella comunicazione di accettazione della proposta di Contratto. La fornitura di energia elettrica 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 l'energia elettrica sarà utilizzata 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 bolletta 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 l'energia elettrica consegnata 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. Il Fornitore si riserva la facoltà di modificare, nel corso del Contratto, le condizioni economiche di fornitura. In tal caso, il Fornitore provvederà a comunicare al Cliente le eventuali variazioni dei prezzi dell'energia elettrica e/o le altre condizioni economiche per il periodo successivo, con un preavviso di 3 (tre) mesi rispetto alla loro decorrenza. La comunicazione indicherà le variazioni proposte, la relativa decorrenza nonché le modalità previste per l'eventuale recesso dal contratto da parte del Cliente, in particolare, in caso di non accettazione della proposta, la modalità di recesso prevista senza oneri. In assenza di recesso si intendono accettate le nuove condizioni economiche proposte dal Fornitore. Non si considera variazione delle condizioni economiche di fornitura la modifica del corrispettivo di vendita dell'energia elettrica derivante dall'applicazione dei criteri e delle clausole di indicizzazione del prezzo pattuite in precedenza.

7. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere al Fornitore gli oneri contrattuali indicati nella proposta di contratto, nonché, nel corso o a conclusione 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 Saluzzo 88, 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. Il Cliente dichiara e garantisce che gli impianti di sua pertinenza relativi al sito di fornitura sono conformi alla normativa vigente in materia e di aver preso atto di quanto previsto dagli articoli 17.5-17.6 e 17.7 delle Condizioni Generali di Fornitura.

2. La potenza del contatore indicata nel riquadro dei dati dell'utenza rappresenta il quantitativo massimo di 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.

3. Il Cliente, se non proprietario dell'immobile in cui viene immessa l'energia elettrica, dichiara di aver ottenuto dal proprietario l'autorizzazione a tale immissione. In ogni caso, per richieste di Voltura con contestuale Cambio Fornitore il Cliente dichiara di avere titolo a presentare in data attuale la richiesta e di avere correttamente informato tutte le parti interessate.

4. Il cliente finale avente diritto al Servizio di maggior tutela dichiara di essere stato informato di aver diritto alla fornitura alle condizioni economiche e contrattuali del Servizio di maggior tutela come definite dall'AUTORITÀ e di aver scelto liberamente di essere servito alle condizioni sul Mercato libero proposte dal Fornitore. Il Cliente precedentemente servito in maggior tutela dichiara di essere stato informato che la scelta di essere servito a condizioni economiche e contrattuali diverse da quelle del Servizio di maggior tutela definite dall'AUTORITÀ 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.

5. 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 Regolamento UE 679/2016 (All. 1); Informativa relative al Bonus Energia Elettrica ed ai livelli di qualità commerciale di competenza del venditore di energia elettrica previsti dall'AUTORITÀ (All. 2); Informazioni preliminari alla conclusione del Contratto (All. 3); Condizioni Economiche di Fornitura, comprensive di Scheda di confrontabilità della spesa (per i soli clienti domestici) e Scheda di Sintesi dell'offerta (All. 4, A e B); Modulo reclami e relativa nota informativa (All. 5A); Modulo per l'Esercizio del Diritto di Ripensamento (All. 5B);

MODULO RICHIESTE GAS METANO/ENERGIA ELETTRICA

- Richiesta attivazione fornitura gas metano energia elettrica
 Richiesta chiusura contatore gas metano energia elettrica
 Richiesta di switch gas metano energia elettrica
 Richiesta di Voltura (tipologia: _____)
 Richiesta di Voltura con cambio fornitore (applicabile alle sole forniture di energia elettrica)

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 _____, Via _____ 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:

- **Dichiara (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.
- **Dichiara (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 Sistema Informativo Integrato (SII) 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: C1 Uso Riscaldamento C2 Uso Cottura e/o produzione di acqua calda sanitaria C3 Riscaldamento + uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria
 La classe di prelievo è sempre 1.
 La classificazione avrà validità a decorrere dalla data di inoltro della presente dichiarazione al Sistema Informativo Integrato (SII) sino alla presentazione di un'eventuale nuova dichiarazione sostitutiva. In assenza di dichiarazione sostitutiva il Sistema Informativo Integrato (SII) ricalcola annualmente le categorie d'uso sulla base del consumo annuo comunicato dal Distributore, secondo il seguente criterio: * fino a 500 mc/anno >> C2 * da 500 a 5000 mc/anno >> C3 * oltre 5000 mc/anno >> C1.
- **Dichiara (Dichiarazione di non modifica impianto - per nuove attivazioni/riattivazioni 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 ARERA 40/14 e s.m.i., 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
- **Dichiara (Dichiarazione per nuove attivazioni o attivazioni di impianti modificati soggette a Delibera 40/14):**
 A seguito stipula contrattuale, il Cliente finale dovrà recapitare al Distributore secondo le modalità dallo stesso previste i moduli e documenti necessari per l'accertamento documentale: All.H, All.L., Allegati tecnici obbligatori e visura camerale idraulico aggiornata, ai fini dell'accertamento documentale, soggetto al costo previsto. L'intervento di posa potrà essere effettuato, previa fissazione appuntamento, solo a fronte dell'esito positivo dell'accertamento; in caso di esito negativo, dovrà essere ripresentata la documentazione richiesta, ai fini di un nuovo accertamento, per cui sarà imputato nuovo addebito.
- **Dichiara (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 nel
 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:
- **Dichiara (Dichiarazione di residenza per fornitura energia elettrica):**
 Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente qualunque variazione in merito. di risiedere (o di ottenere la residenza entro cinque mesi dalla data di stipula)
 di non risiedere all'indirizzo del riquadro "Dati di Fornitura"
- **Dichiara (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.
- **Dichiara (Dichiarazione in caso di Voltura di forniture energia elettrica con contestuale Cambio Fornitore):**
 di avere titolo a presentare in data attuale la richiesta e di avere correttamente informato tutte le parte interessate.

Firma del Cliente

Luogo e Data

ALLEGATO 1

INFORMATIVA E CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 (di seguito, «Regolamento») e successive modifiche e integrazioni, 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:

- 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;
- 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;
- 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 prestati per lo svolgimento degli adempimenti di legge e/o per la fornitura dei servizi richiesti. L'eventuale rifiuto, anche parziale, di fornire i dati necessari 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 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 (fornitori terzi, quali responsabili del trattamento in relazione ai servizi prestati per conto della Società sulla base di appositi contrattuali). I dati potranno essere trattati anche dai Responsabili del trattamento designati da Acea, per ulteriori informazioni in merito: team.privacy@aceapinerolese.it

Diritti dell'interessato

Ai sensi degli artt. 15 e ss. del **Regolamento UE 679/2016**, il Cliente ha diritto di:

• avere conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali e in tal caso di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni: a) le finalità del trattamento; b) le categorie di dati personali in questione; c) i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati; d) il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo; e) l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento; f) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo; g) qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine; h) esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.

- di ottenere la rettifica dei dati personali inesatti
- di ottenere la cancellazione dei dati personali
- il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi: a) l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali; b) il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo; c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; d) l'interessato si è opposto al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1 del Regolamento, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato.
- alla portabilità dei dati nei casi previsti dal Regolamento.
- di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali.

Titolare e responsabile del trattamento

Il Titolare del trattamento è Acea Pinerolese Energia S.r.l., con sede a Pinerolo, via Saluzzo 88. I trattamenti connessi ai servizi da noi forniti hanno luogo presso la sede della Società.

Per l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento UE 679/2016 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 all seguente indirizzo: Acea Pinerolese Energia S.r.l. Via Saluzzo 88 10064 Pinerolo (TO) - Tel. 0121/236.1; Fax 0121/236.519; Email dpo@aceapinerolese.it - Alla cortese attenzione del Responsabile della Protezione dei Dati.

ALLEGATO 2

Bonus gas – INFORMATIVA (Delibera dell'Autorità ARG/Gas N° 88/09 e s.m.i.)

CHE COS'E' IL BONUS SULLA BOLLETTA DEL GAS?

E' 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, 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 (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. E' 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 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.arera.it o chiama il n° verde 800.166.654

Assicurazione Clienti Finali – INFORMATIVA (Delibere dell'Autorità 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:

- 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;
- 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.arera.it

Livelli di Qualità Commerciale di competenza del Venditore di Gas Naturale previsti dall'AUTORITÀ – INFORMATIVA

Nell'ambito delle disposizioni emanate ai fini della tutela del cliente finale, l'Autorità, istituzione preposta alla regolazione del settore energetico, ha anche stabilito i requisiti base del livello di qualità commerciale del servizio di vendita del gas ai clienti finali. Ai sensi della Delibera n. 164/08 dell'Autorità e s.m.i., sono previsti una serie di standard specifici e generali di qualità commerciale del servizio di vendita del gas 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 consultazione 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.

Bonus elettrico – INFORMATIVA

CHE COS'E' IL BONUS ELETTRICO

E' uno sconto sulla bolletta, introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità con la collaborazione dei Comuni, per assicurare un risparmio sulla spesa per l'energia alle famiglie in condizione di disagio economico e alle famiglie numerose.

Dal 1° gennaio 2021 tutti i bonus sociali per disagio economico, tra cui il bonus elettrico, sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda, come stabilito dal decreto legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157

Le condizioni necessarie per avere diritto al bonus per disagio economico sono:

1. appartenere ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 8.265 euro, oppure
2. appartenere ad un nucleo familiare con almeno 4 figli a carico (famiglia numerosa) e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro, oppure
3. appartenere ad un nucleo familiare titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.

Uno dei componenti del nucleo familiare ISEE deve essere intestatario di un contratto di fornitura elettrica con tariffa per usi domestici e attivo. Ogni nucleo familiare ha diritto a un solo bonus elettrico per anno di competenza.

Cosa devono fare i cittadini per ottenere il bonus per disagio economico

Dal 1° gennaio 2021 gli interessati non devono più presentare la domanda per ottenere il bonus per disagio economico presso i Comuni o i CAF.

E' sufficiente che ogni anno, a partire dal 2021, il cittadino/nucleo familiare presenti la **Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU)** per ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate (es.: assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè ecc.)

Come compilare la DSU e richiedere l'ISEE

Se il nucleo familiare rientra in una delle **tre condizioni di disagio economico** che danno diritto al bonus, l'INPS invia i suoi dati (nel rispetto della normativa sulla *privacy* e delle disposizioni definite da parte dell'Autorità in materia di riconoscimento automatico dei bonus sociali per disagio economico) al Sistema Informativo Integrato (SII), che incrocia i dati ricevuti con quelli relativi alle forniture di energia elettrica, permettendo di erogare automaticamente i bonus agli aventi diritto.

Eventuali domande presentate dal 1° gennaio 2021 in poi quindi non possono essere accettate dai Comuni e dai CAF e non sono in ogni caso valide per ottenere il bonus.

Quanto vale il bonus elettrico

Il valore del bonus dipende dal numero di componenti della famiglia anagrafica ed è aggiornato annualmente dall'Autorità.

Come avviene l'erogazione automatica del bonus

Sono in corso di definizione le modalità applicative per l'erogazione automatica delle agevolazioni, che saranno oggetto di appositi provvedimenti da parte delle amministrazioni competenti.

Indipendentemente dai tempi necessari per la predisposizione degli strumenti informatici necessari, il bonus 2021 sarà comunque riconosciuto agli aventi diritto per l'intero periodo di agevolazione, anche mediante il riconoscimento di eventuali quote di bonus già maturate.

Non verrà invece per il momento erogato automaticamente il **bonus per disagio fisico**. Partendo dal 1° gennaio 2021 nulla cambia per le modalità di accesso a tale bonus: i soggetti che si trovano in gravi condizioni di salute e che utilizzano apparecchiature elettromedicali per la loro sopravvivenza dovranno continuare a farne richiesta presso i Comuni o i CAF abilitati.

Per maggiori informazioni visitare il sito www.arera.it o chiamare il n° verde 800.166.654

Livelli di Qualità Commerciale di competenza del Venditore di Energia Elettrica previsti dall'AUTORITÀ – INFORMATIVA

Nell'ambito delle disposizioni emanate ai fini della tutela del cliente finale, l'Autorità, istituzione preposta alla regolazione del settore energetico, ha anche stabilito i requisiti base del livello di qualità commerciale del servizio di vendita dell'energia elettrica ai clienti finali.

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

o 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;

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.

o Qualità dei servizi telefonici - Standard generali di qualità:

o livello di accessibilità al servizio (accessibilità delle linee telefoniche);

o 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);

o 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.

I parametri dei livelli di qualità attualmente previsti sono riportati in allegato alla Scheda di Sintesi (Allegato 4B), ove è altresì indicata la consuntivazione dei livelli effettivi di qualità rispetto agli standard sopra elencati relativamente all'anno precedente.

Tali informazioni sono altresì rese disponibili sul Sito Internet di Acea Pinerolese Energia www.aceapinerolese-energia.it, nella Sezione Informazioni Utili, potendo richiedere delucidazioni in merito 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/energia elettrica (Delibere dell'Autorità ARG/com N° 104/10 e s.m.i. e 366/2018/R/com e s.m.i.)

Ad oggi tutti i clienti del servizio gas/ energia elettrica 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 ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le società di vendita di gas naturale/energia elettrica precise regole di comportamento. In occasione della presente proposta di contratto e in ogni caso prima della conclusione del contratto di fornitura:

A) sono state fornite le seguenti informazioni:

1. Identità dell'esercente la vendita ed il suo recapito, presso cui ottenere anche ulteriori informazioni in merito all'offerta, inclusi i corrispettivi applicati, e a cui inoltrare reclami, e, nel caso di contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali con clienti finali domestici, l'eventuale costo dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto secondo quanto previsto dal Codice del Consumo,
2. Le eventuali condizioni limitative dell'offerta e le caratteristiche principali del servizio,
3. I principali contenuti del contratto, attinenti:
 - le modalità per la determinazione delle variazioni/adequamenti automatici dei corrispettivi nonché le condizioni economiche delle prestazioni accessorie,
 - le forme di garanzia eventualmente richieste al cliente finale ed ogni altro onere posto a carico del cliente finale in relazione alla conclusione o all'esecuzione del contratto,
 - le modalità di utilizzo dei dati di lettura ai fini della fatturazione nonché le modalità di informazione e conseguenze in caso di esito negativo del tentativo di lettura,
 - le modalità di fatturazione e le modalità di pagamento del servizio da parte del cliente finale, specificando:
 - la periodicità di emissione delle fatture,
 - i criteri adottati per le stime di consumi nel caso di emissione di fatture basate sulla stima dei consumi,
 - le modalità e i termini per il pagamento delle fatture nonché l'assenza di oneri per la ricezione delle fatture,
 - le informazioni sull'eventuale rateizzazione
 - le conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture, specificando:
 - le penali o interessi di mora dovuti dal cliente,
 - le procedure di messa in mora e di sospensione della fornitura e le modalità con cui vengono attribuiti i costi di sospensione/riattivazione della fornitura, ivi compresi gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina dettata per la costituzione in mora e richiesta di sospensione della fornitura per morosità,
4. 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,
5. La durata di validità dell'offerta e le modalità di adesione,
6. La durata del contratto, le condizioni del rinnovo, le modalità ed i termini di preavviso per l'esercizio della facoltà di recesso dal contratto, ivi comprese per i clienti finali domestici, se applicabili, le informazioni relative a condizioni, termini e procedure per esercitare il diritto di ripensamento ai sensi del Codice del Consumo, le informazioni sui costi che il cliente finale dovrà sostenere in caso di esercizio di tale diritto o di perdita dello stesso dopo aver comunque presentato richiesta di avvio della fornitura,
7. Informazioni sulla gestione dei reclami e sui diritti dei consumatori,
8. I livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza del venditore, compresi i livelli specifici e generali di qualità eventualmente definiti dal venditore stesso, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli di sua competenza e i livelli effettivi di qualità riferiti all'anno precedente o comunque all'ultimo anno disponibile al momento della proposta,

Dettagliate nelle Condizioni Particolari e nelle Condizioni Generali del Contratto di fornitura e nelle Condizioni Economiche di Fornitura, comprensive della Scheda di Confrontabilità per le offerte rivolte ai Clienti finali domestici, e nella Scheda di Sintesi dell'Offerta (Allegati 4A/4B).

Formando in occasione della proposta e in ogni caso prima della conclusione del contratto di fornitura le Condizioni Economiche di Fornitura, comprensive della Scheda di Confrontabilità per le offerte rivolte ai Clienti finali domestici, e la Scheda di Sintesi dell'Offerta (Allegati 4A/4B), il fornitore assume agli obblighi informativi sopra richiamati.

Nel caso di contratti negoziati al di fuori dei locali commerciali con un cliente finale domestico, le informazioni sopra indicate sono fornite vengono sempre fornite tramite le Condizioni Economiche di Fornitura, comprensive della Scheda di Confrontabilità per le offerte rivolte ai Clienti finali domestici, e la Scheda di Sintesi dell'Offerta - Allegati 4A/4B), su supporto cartaceo o, se il cliente finale domestico è d'accordo, su altro

mezzo durevole. Qualora il contatto tra il venditore e il cliente finale avvenga mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentano la trasmissione immediata di documentazione scritta, il cliente viene informato sulle modalità attraverso le quali è possibile ottenere in forma scritta le suddette informazioni.

Nel caso di contratto concluso a distanza o al di fuori dei locali commerciali con un cliente finale domestico, il venditore fornisce le seguenti informazioni:

- qualora non sia presentata richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento;
- nel caso di richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, il cliente potrà comunque esercitare il suddetto diritto nei termini previsti, essendo tenuto, in tali casi, a corrispondere gli importi relativi ai costi sostenuti, indicandone valori e modalità di determinazione; in questo caso: qualora non sia avviata la fornitura, il venditore potrà applicare un corrispettivo massimo non superiore al corrispettivo applicato dall'esercente la maggior tutela, mentre, nel caso di avvio della fornitura, il cliente finale sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal contratto fino al momento della cessazione della fornitura;
- la richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento non comporterà l'avvio della fornitura nel periodo previsto per il ripensamento, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura con il nuovo venditore rispetto alle normali tempistiche previste;
- nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe:
 - essere garantita, nei casi in cui non fosse avviata dal venditore nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento, dal precedente venditore qualora il contratto non risulti essere stato sciolto o dai soggetti che erogano il servizio di fornitura di ultima istanza per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente,
 - essere avviata dal venditore nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente;
- nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del punto di prelievo, il cliente finale è tenuto a richiedere la disattivazione all'attuale venditore.

Il Fornitore ha aderito alla Procedura di ripristino prevista dall'AUTORITÀ per i casi di contratti e attivazioni non richiesti, ai sensi dell'Allegato A alla Delibera 153/2012/R/com.

B) è stato reso disponibile l'Allegato 4, comprensivo dei seguenti documenti:

1. *Le Condizioni Economiche di Fornitura relative all'offerta e la relativa Scheda di Confrontabilità, applicabile ai soli clienti domestici – All. 4A*
2. *La Scheda Sintetica dell'Offerta – All. 4B*

ALLEGATO 4

- 4A - Condizioni Economiche di Fornitura, comprensive di Scheda di Confrontabilità per clienti finali domestici
- 4B - Scheda Sintetica

relative all'Offerta per la fornitura di Gas Naturale / Energia elettrica prescelta in fase di richiesta, in vigore, in allegato al Plico di proposta contrattuale.

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

Allegato 5A - Modulo reclami

Cliente	Codice Cliente / Codice Prenotazione
Intestatario del contratto	
Cognome e nome (se diversi dall'intestatario).....	
Indirizzo	
Telefono Fax E-mail	

Fornitura ENERGIA ELETTRICA
Indirizzo della fornitura
Codice POD:
Autoletture: F1 F2 F3 Data:

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

<input type="checkbox"/> Contratti	<input type="checkbox"/> Recesso <input type="checkbox"/> Volture e subentri <input type="checkbox"/> Modifiche unilaterali <input type="checkbox"/> Altro:	<input type="checkbox"/> Fatturazione	<input type="checkbox"/> Autolettura (uso della) <input type="checkbox"/> Ricalcoli <input type="checkbox"/> Consumi stimati errati <input type="checkbox"/> Periodicità e bolletta di chiusura <input type="checkbox"/> Pagamenti e rimborsi <input type="checkbox"/> Altro:	<input type="checkbox"/> Bonus sociale	<input type="checkbox"/> Validazioni <input type="checkbox"/> Cessazioni <input type="checkbox"/> Erogazioni <input type="checkbox"/> Altro:
<input type="checkbox"/> Morosità e sospensione	<input type="checkbox"/> Morosità <input type="checkbox"/> Sospensione e riattivazione CMOR (Corrispettivo morosità pregresse) <input type="checkbox"/> Altro:	<input type="checkbox"/> Misura	<input type="checkbox"/> Cambio misuratore <input type="checkbox"/> Verifica e ricostruzioni <input type="checkbox"/> Mancate letture <input type="checkbox"/> Altro:	<input type="checkbox"/> Qualità commerciale:	<input type="checkbox"/> Servizio Clienti (call center, sportelli, altri servizi) <input type="checkbox"/> Indennizzi <input type="checkbox"/> Altro:
<input type="checkbox"/> Mercato	<input type="checkbox"/> Presunti contratti non richiesti <input type="checkbox"/> Cambio fornitore <input type="checkbox"/> Condizioni economiche nuovi contratti <input type="checkbox"/> Doppia fatturazione <input type="checkbox"/> Altro:	<input type="checkbox"/> Connessione/ allacciamento, lavori e qualità tecnica	<input type="checkbox"/> Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi) <input type="checkbox"/> Continuità <input type="checkbox"/> Valori della tensione/pressione <input type="checkbox"/> Sicurezza <input type="checkbox"/> Altro:	<input type="checkbox"/> Altro:

NOTE SU RECLAMO SEGNALATO:

.....

Data

Firma (del cliente)

NOTA INFORMATIVA SUI RECLAMI E SULLE RELATIVE MODALITA' 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 gli Sportelli del Servizio Clienti siti in Pinerolo (TO), via Vigone 42 e Via Saluzzo 88, negli orari di apertura,
 - 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 di posta elettronica clienti@aceapinerolese.it o pec al seguente indirizzo di posta elettronica certificata clienti@postacert.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 per l'invio della risposta scritta
 - Servizio cui si riferisce il reclamo scritto (Fornitura Energia Elettrica Codice Utente N°...)
 - Il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo (POD), se disponibile, o, qualora non disponibile, il Codice Utente
 - Breve descrizione dei fatti contestati

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 e s.m.i., in particolare impegnandosi a rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate ed a rispondere comunque al Cliente, utilizzando una terminologia di uso comune e conforme al Glossario di cui alla Bolletta 2.0, entro 30 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 nonché avviare le procedure di risoluzione delle controversie previste, attivando il Servizio di Conciliazione dell'Autorità.

Allegato 5B 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 ARG/com N° 104/10 dell'8 luglio 2010 e s.m.i., nonché Allegato A alla Delibera dell'Autorità 366/2018/R/com del 28 giugno 2018 e s.m.i) in materia di Diritto di Ripensamento, **con la presente comunico formale recesso**

dal contratto numero del

per il PDR/POD sito nel Comune di in Via

..... **per esercizio del diritto di ripensamento.**

Distinti saluti

Luogo.....

Data

.....
(.....)

Firma