

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

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

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

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

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI¹, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800.166.654.

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

Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa: **Alperia Smart Services Srl**

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

Via Dodiciville 8 - 39100 Bolzano

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

Data e ora del contatto:

Firma del personale commerciale che l'ha contattata:

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione:

Periodo di validità della proposta:

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI², se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.

Eventuali oneri a carico del cliente: vedasi i documenti dell'offerta

Contenuto del contratto

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

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

Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

- Copia contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti finali domestici e con esclusione delle offerte non generalizzate di cui al comma 5.2 dell'Allegato A, deliberazione 51/2018/R/com.)

Diritto di ripensamento

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 14 giorni dalla **conclusione del contratto** se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (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.

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

² Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica.

Gentile cliente,

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

Fatture On line

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

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

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

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

Le seguenti credenziali Le permetteranno la registrazione ai servizi online, accedendo al portale www.alperia.eu:

Codice WEB

Codice CLIENTE

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

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

Alperia Smart Services Srl

BONUS SOCIALE

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

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

Per maggiori informazioni visita il sito www.arera.it o chiama il n° verde 800.166.654.

Bonus sulla fornitura di gas naturale

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

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

Il bonus sociale è riconosciuto anche ai clienti domestici che utilizzano impianti condominiali alimentati a gas naturale. In tal caso, non viene corrisposto in bolletta, ma attraverso un bonifico domiciliato che potrà essere ritirato presso gli sportelli di Poste Italiane.

Il bonus è valido per dodici mesi e ne può essere richiesto il rinnovo se permangono le condizioni di disagio economico.

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

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

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

Il bonus sociale gas, inoltre, è cumulabile con il bonus sociale elettrico.

Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito internet di ARERA www.arera.it o chiamare il numero verde 800.166.654.

INFORMATIVA SULL'ASSICURAZIONE DEI CLIENTI FINALI CIVILI DEL GAS DISTRIBUITO A MEZZO DEI GASDOTTI LOCALI (Delibera Autorità n. 223/2016/R/gas s.m.i.)

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 5 dell'Allegato A alla delibera dell'ARERA n. 223/2016/R/gas s.m.i si informano i clienti finali del servizio gas che Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 223/2016/R/gas dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi:

- a. i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta);
- b. i consumatori di gas metano per autotrazione.

Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali.

Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800 166 654 o con le modalità indicate nel sito internet www.autorita.energia.it.

La Polizza di assicurazione prevista per il periodo 1° Gennaio 2017 - 31 Dicembre 2020 è pubblicata sul sito del CIG www.cig.it.

Il legale rappresentante Alperia Smart Services Srl

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

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

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

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

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

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

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

		Livelli raggiunti nell'anno 2017
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	99%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari - 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	100%
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%

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

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	99%
---	-----	------------

Indicatori e standard di qualità dei call center

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

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

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

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

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

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

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

Codice di Condotta commerciale, Delibera 366/2018/R/com s.m.i.

Per i clienti finali con contratto di fornitura alle condizioni economiche del Mercato Libero, a cui siano riconducibili punti di riconsegna esclusivamente alimentati in bassa tensione e/o consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 sm³/anno, in base al Codice di Condotta commerciale, Delibera 366/2018/R/com s.m.i. trova applicazione la corresponsione di indennizzi automatici anche nei seguenti casi di mancato rispetto:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicatore: Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi

Energia Elettrica <= 50%

Gas naturale <= 75%

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

QUALITÀ DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE DI GAS NATURALE

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

I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale sono definiti da parte dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente nella **Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG)**, delibera 574/2013/R/gas del 12 dicembre 2013 s.m.i.

Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di distribuzione di gas naturale

- ◆ Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici: **15 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi: **30 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici: **10 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di attivazione della fornitura: **10 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale: **5 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità: **2 giorni feriali**
- ◆ Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità: **2 giorni feriali**
- ◆ Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale: **20 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto: **5 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura: **10 giorni lavorativi**
- ◆ Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura: **1 giorno solare**
- ◆ Fascia di puntualità per appuntamenti (inclusi gli appuntamenti posticipati): **2 ore**
- ◆ Frequenza di raccolta della misura per misuratore accessibile: **Per tipologia cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG (*)**

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

35 Euro per clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6

70 Euro per clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25

14 Euro per clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40

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

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

(*) In caso di mancato rispetto del livello di qualità, è previsto un indennizzo automatico base di **35 Euro**.

Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di distribuzione di gas naturale

Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi: **95%**

Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari: **95%**

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

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

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

Standard specifico

Altri dati tecnici semplici: 10 giorni lavorativi

Standard specifico

Altri dati tecnici complessi: 15 giorni lavorativi

Standard specifico

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

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

Standard generale

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

Standard generale

Il **Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'Energia di Regolazione Energia Reti e Ambiente in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i Clienti di energia elettrica e di gas naturale** (TIF - delibera 463/2016/R/com s.m.i.) prevede la corresponsione di un indennizzo automatico pari a 35 Euro da parte dell'impresa di distribuzione di gas naturale da riconoscere al cliente tramite il venditore in tutti i casi in cui metta a disposizione al venditore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio venditore diverso da sostituzione della fornitura ai punti di riconsegna attivi, decorso un tempo superiore di 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura.

Diritto di ripensamento

Gentile cliente,

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

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

- ▶ per posta, a Alperia Smart Services S.r.l., Via Dodiciville, 8 - 39100 Bolzano,
- ▶ per fax, al nr. 0471-987131
- ▶ per posta elettronica, all'indirizzo info@alperia.eu.

A tal fine può utilizzare il modulo di ripensamento allegato.

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

Cordiali saluti

ALPERIA SMART SERVICES SRL

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

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

Oggetto: esercizio del diritto di ripensamento

Con la presente io, (cognome) _____ (nome) _____,
notifico il recesso dal mio contratto di fornitura del/i seguente/i servizio/i:

ENERGIA ELETTRICA

GAS

Stipulato il _____

Nome dell'utente _____

Indirizzo dell'utente _____

Firma dell'utente _____

Data _____

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

Il/La sottoscritto/a _____ residente a Loc/CAP

_____ via/piazza _____

indirizzo e-mail _____ codice cliente _____ con riferimento

al seguente servizio:

Energia Elettrica

Gas

Entrambi

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

_____ POD/PDR _____ presenta ad Alperia

Smart Services Srl il reclamo in calce per il seguente argomento:

Contratti

Morosità e sospensione

Mercato

Fatturazione

Connessioni, lavori e qualità tecnica

Misura

Bonus sociale

Qualità commerciale

Altro

Breve descrizione dei fatti contestati:

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

Contatore elettronico
solo per energia elettrica

F1 _____
F2 _____
F3 _____

Contatore non elettronico
per energia elettrica/gas naturale

FO _____

Data lettura _____

Il modulo di reclamo può essere trasmesso via fax al numero 0471/987141 oppure tramite posta elettronica all'indirizzo service@alperia.eu.

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

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

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

Data _____

Firma _____