

Informazioni precontrattuali

Chi siamo

L'offerta viene proposta direttamente, tramite un incaricato alla vendita o il sito della società di vendita Alperia Smart Services Srl, con sede legale in Via Dodiciville 8, 39100 Bolzano.

I nostri canali di contatto

- **indirizzo di posta ordinaria:** Alperia Smart Services Srl, via Dodiciville 8, 39100 Bolzano (BZ)
- **e-mail:** info@alperia.eu
- **pec:** smartservices@pec.alperia.eu
- **numero verde:** 800110055
- **fax:** +39 0471 987 131

Elementi caratteristici dell'offerta

Il contratto proposto rientra tra le offerte per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale del mercato libero. Nome e caratteristiche dell'offerta, nonché eventuali condizioni limitative per l'adesione, sono indicati nell'Allegato **Condizioni Tecnico-Economiche**, che ti saranno consegnate al momento della sottoscrizione e che ti invitiamo a leggere con attenzione.

Durata del contratto

Il contratto è a tempo indeterminato e potrai recedere in ogni momento. Se recedi dal contratto per cambiare fornitore, il recesso sarà comunicato direttamente dal nuovo fornitore, se invece intendi cessare la fornitura con disattivazione del punto di prelievo/riconsegna, dovrai comunicare la tua volontà di recedere dal contratto con un preavviso di un mese.

I prezzi dell'offerta

La struttura economica ed i prezzi dell'offerta sono indicati in dettaglio nell'Allegato **Condizioni Tecnico-Economiche**.

In caso di variazione delle condizioni economiche, con un anticipo di almeno tre mesi rispetto alla data di scadenza, ti invieremo una comunicazione scritta con le nuove condizioni e la data di decorrenza, fermo restando il tuo diritto a recedere secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali di Fornitura.

Nelle **Condizioni Tecnico Economiche** troverai inoltre i corrispettivi di natura commerciale. Ti saranno addebitati inoltre i corrispettivi per l'attività di competenza del distributore.

Come aderire all'offerta

Puoi aderire all'offerta entro la data indicata nell'Allegato **Condizioni Tecnico-Economiche**, attraverso i seguenti canali:

- **per i contratti conclusi telefonicamente**, prestando il consenso durante la registrazione della telefonata;
- **per i contratti conclusi via web**, direttamente sul sito, cliccando sugli appositi campi di navigazione;
- **per i contratti conclusi presso i canali fisici di vendita** (Energy Point, Corner, Corner in partnership), sia all'interno che all'esterno dei locali commerciali, sottoscrivendo l'apposito Modulo di Adesione.

In tutti i casi sopra elencati, avrai comunque disponibilità del **Modulo di Adesione**, debitamente compilato in tutte le sue parti e della restante documentazione contrattuale.

Se dopo l'adesione al contratto dovessi cambiare idea, e qualora sussistano le condizioni, potrai esercitare il **diritto di ripensamento** in forma esplicita, eventualmente utilizzando l'apposito modulo, entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, senza alcun onere e senza alcun obbligo di motivazione, utilizzando i seguenti canali:

- **indirizzo di posta ordinaria:** Alperia Smart Services Srl, via Dodiciville 8, 39100 Bolzano
- **fax:** +39 0471 987 141
- **posta elettronica:** info@alperia.eu

Le procedure per l'attivazione del contratto verranno avviate solo una volta decorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. Se le pratiche di acquisizione avranno esito positivo, diventerai nostro Cliente generalmente in 60 giorni.

Tra le nostre offerte commerciali trovi quelle per la fornitura di gas o di energia elettrica a **Prezzo Libero A Condizione Equiparate di Tutela (P.L.A.C.E.T.)**. Le offerte PLACET, a prezzo fisso o a prezzo variabile, sono offerte di mercato libero che prevedono condizioni contrattuali standard per tutti gli operatori e una struttura di prezzo definita dall'Autorità con la Delibera 555/2017 e s.m.i.

Garanzie richieste per l'attivazione della fornitura

Alperia Smart Services Srl si riserva il diritto di richiedere un deposito cauzionale a garanzia del regolare pagamento delle fatture emesse. L'importo di quest'ultima potrà essere al massimo pari a 6 mesi di fatturato medio stimato e sarà addebitato direttamente in fattura.

Come possono essere pagate le fatture del contratto

Potrai pagare presso gli uffici postali e sportelli bancari, utilizzando gli appositi bollettini allegati alla bolletta, oppure con addebito diretto sul conto (SDD). Puoi aderire a tale servizio anche in un momento successivo, qualora non diversamente previsto da specifiche condizioni d'offerta. La bolletta va pagata entro il termine indicato. Nel caso tale termine non venga rispettato, Alperia Smart Services Srl applicherà interessi di mora (pari al Tasso Ufficiale di Riferimento maggiorato di 3,5 punti percentuali) e le relative spese per i solleciti di pagamento. In caso di persistente mancato pagamento, Alperia Smart Services Srl potrà chiedere la sospensione della fornitura, dopo avere inoltrato apposita comunicazione di messa in mora e preavviso di distacco con costi a carico del cliente moroso, come indicato nelle Condizioni Generali di Fornitura.

Come vengono fatturati i consumi

La fatturazione dei corrispettivi avverrà con le frequenze previste dall'Allegato A alla Delibera 463/2016/R/com (TIF):

- per la fornitura elettrica la fatturazione avviene mensilmente, se si tratta di punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile (utenze dotate di misuratore idoneo a rilevare la potenza massima prelevata), negli altri casi la fatturazione è bimestrale.
- per la fornitura gas la fatturazione avviene mensilmente, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero; negli altri casi la fatturazione è almeno quadrimestrale per consumi inferiori a 500 Smc/anno, bimestrale per consumi tra 500 Smc/anno e 5000 Smc/anno, mensile sopra i 5000 Smc/anno.

La fatturazione avverrà sulla base delle misure rilevate dal distributore territorialmente competente; potrai anche effettuare l'autolettura del tuo contatore, secondo modalità e tempi descritti in fattura. L'autolettura è considerata come una lettura effettiva ai fini della fatturazione se validata dall'impresa di distribuzione. In mancanza della lettura del Distributore e dell'autolettura, verranno stimati i consumi sulla base delle informazioni a nostra disposizione, salvo conguaglio.

Attivazione della fornitura

L'attivazione della fornitura è vincolata alle verifiche sulla tua affidabilità creditizia e sullo stato di tue eventuali morosità, nonché all'attivazione dei servizi di trasporto, di distribuzione e, per le forniture di energia elettrica, di dispacciamento. Ti comunicheremo l'impossibilità dell'attivazione della fornitura. Per l'esecuzione di prestazione di servizi relativi alle sole forniture di energia elettrica, ci fornirai il mandato per operare per tuo conto nei confronti del Distributore, impegnandoti ad assolvere a ogni eventuale obbligazione che contrarremo a nostro nome; in particolare per le singole prestazioni dovrai pagare gli importi di competenza del Distributore ed i contributi in quota fissa secondo quanto stabilito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Quali sono i diritti dei consumatori

I Fornitori devono rispettare precisi livelli di qualità nei confronti dei propri Clienti, anche per quanto riguarda modalità e tempi di risposta ai reclami, come stabilito dall'Allegato A alla Delibera di ARERA n. 413/2016/R/com (TIQV); in caso contrario, possono essere tenuti a versare loro importi a titolo di indennizzo. In caso di mancata risoluzione del reclamo, potrai attivare le procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie indicate nell'articolo dedicato nelle Condizioni Generali di Fornitura: tutte le informazioni al riguardo sono disponibili anche sul nostro sito.

Per ulteriori informazioni sui diritti del Cliente, puoi visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800 166 654 dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

A tutela dei consumatori, abbiamo inoltre aderito alla procedura di ripristino per contratti o attivazioni contestati, prevista dall'Allegato A della Delibera n. 228/17 di ARERA (TIRV).

Come presentare un reclamo

Eventuali reclami devono essere presentati, secondo le modalità indicate nelle Condizioni generali di fornitura, in forma scritta. Il reclamo può essere trasmesso a mezzo posta ordinaria all'indirizzo **via Dodiciville 8 - 39100 Bolzano**, via fax al numero **+39 0471 987 141** oppure via posta elettronica all'indirizzo service@alperia.eu, compilando l'apposito modulo, oppure in forma libera, avendo cura di riportare i contenuti minimi indicati.

Informazioni sugli effetti del passaggio al mercato libero

Chi attualmente usufruisce del servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas, aderendo all'offerta sceglierà di passare sul mercato libero.

Potrai in ogni caso decidere di tornare sul servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas. Per la fornitura di energia elettrica, se sei allacciato alla rete del distributore Edyna Srl, potrai richiedere l'attivazione del servizio presso i nostri punti vendita di via Dodiciville, Bolzano e via Laurin, Merano.

La documentazione contrattuale include anche la Nota Informativa e la Scheda di Confrontabilità della spesa, come previsto dal Codice di condotta commerciale di ARERA.

