

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 energia elettrica

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

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

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

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

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

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

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

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

Ulteriori informazioni

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

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

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

Gli indicatori di qualità stabiliti dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA) sono classificati in standard specifici e standard generali. Il mancato rispetto di uno standard specifico del servizio di vendita determina la corresponsione al richiedente la prestazione di un indennizzo automatico da parte di Alperia 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 2019

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	99,75%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	100%
	90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	
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 del 95% di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	100%
---	------

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 rispetto invio della comunicazione di costituzione in mora:
30 Euro
- Sospensione per morosità o riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento:
20 Euro
- Sospensione per morosità o riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata:
20 Euro
- Sospensione per morosità o riduzione di potenza 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 la 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.

QUALITÀ DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

Gli indicatori di qualità stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) sono classificati in standard specifici e standard generali. Il mancato rispetto di uno standard specifico del servizio di distribuzione determina la corresponsione di un indennizzo automatico da parte del distributore di rete che verrà trasferito da Alperia 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 dell'energia elettrica sono definiti da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente nel **Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'Energia elettrica (TIQE)** per il periodo 2016-2023, delibera 646/2015/R/eel del 22 dicembre 2015 s.m.i.

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

◆ Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni ordinarie:	15 giorni lavorativi
◆ Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee:	10 giorni lavorativi
◆ Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie:	10 giorni lavorativi
◆ Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti:	5 giorni lavorativi
◆ Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 40 kW e/o distanza massima superiore a 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti:	10 giorni lavorativi
◆ Tempo massimo di attivazione della fornitura:	5 giorni lavorativi
◆ Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale:	5 giorni lavorativi
◆ Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità:	1 giorno feriale⁽⁰⁾
◆ Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati):	2 ore
◆ Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura:	3 ore⁽¹⁾ - 4 ore⁽²⁾
◆ Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale:	15 giorni lavorativi⁽³⁾
◆ Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto:	15 giorni lavorativi⁽³⁾
◆ Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale:	20 giorni lavorativi⁽³⁾
◆ Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura:	50 giorni lavorativi⁽³⁾
◆ Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi:	50 giorni lavorativi

⁽⁰⁾ In caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo Standard applicabile è 1 giorno lavorativo;

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

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

⁽³⁾ Si applica anche ai produttori BT

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

35 Euro per il Cliente domestico

70 Euro al Cliente non domestico

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

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

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

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

(*): Si applica anche ai produttori BT

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

F0 _____

Data lettura _____

Il modulo di reclamo può essere inviato:

- all'indirizzo postale di 39100 Bolzano, via Dodiciville 8
- via fax al numero 0471 987 141
- tramite posta elettronica all'indirizzo service@alperia.eu.

Alperia Smart Services Srl si impegna a rispondere al reclamo scritto entro il tempo massimo di 30 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.

In caso di mancato rispetto della tempistica di risposta sopra indicata con causa imputabile aad Alperia Smart Services Srl, verrà corrisposto un indennizzo pari a venticinque (25) euro. L'indennizzo è crescente in relazione al ritardo nella risposta:

- se la risposta avviene oltre 30, ma entro 60 giorni solari, è corrisposto un indennizzo di venticinque (25) euro;
- se la risposta avviene oltre 60, ma entro 90 giorni solari, è corrisposto un indennizzo di cinquanta (50) euro;
- se la risposta avviene oltre 90 giorni solari, è corrisposto un indennizzo di settantacinque (75) euro.

Data _____

Firma _____