

## Bonus sociale elettrico

Il bonus sociale è uno sconto sulla bolletta, introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), per assicurare un risparmio sulla spesa per l'energia alle famiglie in condizione di disagio economico e fisico e alle famiglie numerose.

Il bonus elettrico è previsto per:

### Disagio economico

Dal 1° gennaio 2021 tutti i bonus sociali per disagio economico, tra cui quello 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. Pertanto gli interessati non dovranno più presentare la domanda per ottenere il bonus per disagio economico presso i Comuni o i CAF, ma sarà 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.).

Le condizioni necessarie per avere diritto al bonus elettrico 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 per tipologia - elettrico, gas, idrico - per anno di competenza.

Se il nucleo familiare rientrerà in una delle tre condizioni di disagio economico che danno diritto al bonus, l'INPS invierà i suoi dati (nel rispetto della normativa sulla privacy e delle disposizioni che l'Autorità definisce in materia di riconoscimento automatico dei bonus sociali per disagio economico) al Sistema Informativo Integrato (SII\*), che incrocerà i dati ricevuti con quelli relativi alle forniture di elettricità, gas e acqua, permettendo di erogare automaticamente i bonus agli aventi diritto.

### Gravi condizioni di salute (disagio fisico)

per i casi in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature mediche alimentate con l'energia elettrica (elettromedicali) indispensabili per il mantenimento in vita.

Possono ottenere il bonus tutti i clienti domestici affetti da grave malattia o i clienti domestici con fornitura elettrica presso i quali viva un soggetto affetto da grave malattia, costretto ad utilizzare apparecchiature elettromedicali necessarie per il mantenimento in vita.

L'elenco delle apparecchiature elettromedicali salvavita che danno diritto al bonus sono state individuate dal Decreto del Ministero della Salute del 13 gennaio 2011\*.

Il bonus per disagio fisico è cumulabile con quello per disagio economico (sia elettrico che gas) qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.

La domanda va presentata presso il Comune di residenza del titolare della fornitura elettrica (anche se diverso dal malato) utilizzando gli appositi moduli o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, Comunità montane).

\* Per ulteriori informazioni consultare il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente [www.arera.it/it/bonus\\_sociale.htm](http://www.arera.it/it/bonus_sociale.htm) oppure rivolgersi allo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente al numero 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 2020
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	<b>99,01%</b>
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	<b>nessun caso</b>
	90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	<b>nessun caso</b>

#### 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%	<b>100%</b>
---	-----	-------------

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 o - per la fornitura di energia elettrica - riduzione di potenza per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora:  
**30 Euro**
- Sospensione o - per la fornitura di energia elettrica - riduzione di potenza per morosità nonostante il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento:  
**20 Euro**
- Sospensione o - per la fornitura di energia elettrica - riduzione di potenza 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 la sospensione della fornitura o - per la fornitura di energia elettrica - riduzione di potenza 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:	<b>15 giorni lavorativi</b>
◆ Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee:	<b>10 giorni lavorativi</b>
◆ Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie:	<b>10 giorni lavorativi</b>
◆ 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:	<b>5 giorni lavorativi</b>
◆ 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:	<b>10 giorni lavorativi</b>
◆ Tempo massimo di attivazione della fornitura:	<b>5 giorni lavorativi</b>
◆ Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale:	<b>5 giorni lavorativi</b>
◆ Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità:	<b>1 giorno feriale<sup>(0)</sup></b>
◆ Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati):	<b>2 ore</b>
◆ Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura:	<b>3 ore<sup>(1)</sup> - 4 ore<sup>(2)</sup></b>
◆ Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale:	<b>15 giorni lavorativi<sup>(3)</sup></b>
◆ Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto:	<b>15 giorni lavorativi<sup>(3)</sup></b>
◆ Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale:	<b>20 giorni lavorativi<sup>(3)</sup></b>
◆ Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura:	<b>50 giorni lavorativi<sup>(3)</sup></b>
◆ Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi:	<b>50 giorni lavorativi</b>

<sup>(0)</sup> 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;

<sup>(1)</sup> 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

<sup>(2)</sup> 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

<sup>(3)</sup> 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 <sup>(1)</sup>: **95%**

<sup>(1)</sup> Si applica anche ai produttori BT

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) Dal sito [www.alperia.eu](http://www.alperia.eu) accedere all'area clienti e selezionare la funzione "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](http://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

## 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](mailto: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)

Spettabile

Alperia Smart Services S.r.l.  
Via Dodiciville, 8  
39100 Bolzano

Fax: 0471-987131  
Email: [info@alperia.eu](mailto:info@alperia.eu)

**Oggetto:** Esercizio del diritto di ripensamento

La/il sottoscritta/o \_\_\_\_\_, c.f. \_\_\_\_\_, comunica di esercitare il proprio diritto di ripensamento dalla seguente proposta di contratto:

Richiesta numero: \_\_\_\_\_

Sottoscritta in data: \_\_\_\_\_

Per la fornitura di: \_\_\_\_\_

**ENERGIA ELETTRICA**

**GAS NATURALE**

All'indirizzo: \_\_\_\_\_

Codice POD / pdr: \_\_\_\_\_

Luogo, data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Titolare del trattamento dei dati personali è Alperia Smart Services Srl  
Informativa privacy reperibile sul sito [www.alperia.eu](http://www.alperia.eu), nella sezione "Privacy" che si trova nel footer in fondo alla homepage.

**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](mailto: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 \_\_\_\_\_