

# ALLEGATO A - CONDIZIONI GENERALI

## FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

### Definizioni

Ai fini del presente contratto si applicano anche le seguenti definizioni:

- "Cliente": è la persona fisica così come identificata nell'Adesione alla Proposta di Fornitura che acquista l'energia elettrica oggetto delle presenti condizioni generali per usi esclusivamente domestici/ civili;
- "Convenzione Socio Coop Alleanza 3.0": è l'accordo tra il Fornitore e Coop Alleanza 3.0 in forza del quale il Fornitore riconosce al Cliente che sia anche Socio Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa determinati benefici economici e vantaggi nella fornitura di energia elettrica e gas naturale;
- "Convenzione Socio Unicoop Tirreno Società Cooperativa": è l'accordo tra il Fornitore e Unicoop Tirreno Società Cooperativa in forza del quale il Fornitore riconosce al Cliente che sia anche Socio Unicoop Tirreno Società Cooperativa determinati benefici economici e vantaggi nella fornitura di energia elettrica e gas naturale;
- "Convenzione Socio Coop Reno" è l'accordo tra il Fornitore e Coop Reno Società Cooperativa in forza del quale il Fornitore riconosce al Cliente che sia anche Socio Coop Reno determinati benefici economici e vantaggi nella fornitura di energia elettrica e gas naturale;
- "Socio Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, di Unicoop Tirreno Società Cooperativa e/o Coop Reno Società Cooperativa": è la persona fisica socia di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, di Unicoop Tirreno Società Cooperativa e/o Coop Reno Società Cooperativa alla quale, in virtù di detto rapporto e in forza della Convenzione Socio Coop Alleanza 3.0, della Convenzione Socio Unicoop Tirreno Società Cooperativa e/o della Convenzione Socio Coop Reno, sono riconosciuti determinati benefici economici nella fornitura di energia elettrica ed altri vantaggi contrattuali, che necessitano per la loro applicazione, (i) che i citati accordi tra il Fornitore e le Cooperative non siano cessati e (ii) di una costante verifica elettronica automatizzata dei propri dati presso Coop Alleanza 3.0 Soc. Coop, di Unicoop Tirreno Soc. Coop e/o Coop Reno Soc. Coop;
- "Proposta di Fornitura": la proposta di fornitura di energia elettrica riportante le condizioni generali di contratto per la fornitura di energia elettrica predisposta dal Fornitore e dallo stesso proposta al Cliente attraverso i propri canali di vendita;
- "Adesione alla Proposta di Fornitura": sottoscrizione per adesione da parte del Cliente della Proposta di Fornitura compilata in ogni sua parte;
- "Contratto": è l'insieme dei documenti accettati dal Cliente costituiti dalla Proposta di Fornitura, e dai relativi allegati: (Allegato A- Condizioni Generali per la fornitura energia elettrica, Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica e Allegato C - Nota Informativa ai sensi del Codice di Condotta Commerciale pro tempore e Codice del Consumo e s.m.i., che costituiscono parte integrante e sostanziale dello stesso);
- "Conclusione del Contratto": il momento in cui il Cliente sottoscrive per adesione la Proposta di Fornitura;
- "Fornitore": Alleanza Luce & Gas S.p.A., soggetto titolare del/i contratto/i di fornitura con il Cliente, società di capitali soggetta alla Direzione e Coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa;
- "Arera ": Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente, Autorità amministrativa indipendente che regola e disciplina il settore elettrico e del gas naturale;
- "Distributore": è il soggetto esercente in regime di concessione, l'attività di distribuzione locale di energia elettrica, alla cui rete è connesso il punto di prelievo del Cliente ai sensi della normativa vigente;
- "TERNA S.p.A.": è la società responsabile dei servizi di trasmissione sulla rete di alta e altissima tensione e del dispacciamento su tutto il territorio nazionale;
- "Chiusura del punto di prelievo per sospensione della fornitura per morosità": azione finalizzata alla sospensione temporanea del servizio di distribuzione consistente nella chiusura da remoto o in loco del punto di prelievo;
- "Consumi effettivi": sono i consumi di energia elettrica attribuiti sulla base delle letture rilevate dal gruppo di misura ubicato presso il punto di fornitura nella titolarità del Cliente, ai sensi delle Delibere dell'Arera ;
- "Contratto di Dispacciamento": contratto stipulato con Terna S.p.A., per l'erogazione del servizio di dispacciamento e per la regolazione delle relative partite economiche, ai sensi della normativa vigente nel settore;
- "Contratto di Distribuzione": contratto stipulato con il Distributore per l'erogazione del servizio di distribuzione sulla rete locale e la regolazione delle relative partite economiche, ai sensi della normativa vigente nel settore;
- "Fornitura": è la fornitura di energia elettrica distribuita a mezzo di reti con obbligo di interconnessione di terzi ai sensi delle presenti condizioni contrattuali;
- "Gruppo di misura/contatore/misuratore": è la parte dell'impianto di alimentazione del Cliente finale che serve per l'intercettazione per la misura dell'energia elettrica;
- "Punto di prelievo" (d'ora in poi "POD"): punto finale in cui l'energia elettrica viene consegnata dalla società di vendita e prelevata dal Cliente;
- "Bonus sociale elettrico": è uno sconto sulla bolletta, introdotto dal Governo e reso operativo dall'Arera con la collaborazione dei Comuni, per assicurare un risparmio sulla spesa dell'energia elettrica alle famiglie in condizione di disagio economico e fisico e alle famiglie numerose.

**Alleanza Luce&Gas S.p.A. – in breve ALG S.p.A.**

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO)  
C.F. e P.IVA 03386091205 – R.E.A. di Bologna n. 515162

**Sede Legale**

Via Villanova 29/7  
40055 | Villanova di Castenaso (BO)

**Uffici**

Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13  
40127 | Bologna (BO)

## 1. OGGETTO

Le presenti condizioni generali di fornitura (le "Condizioni Generali") hanno ad oggetto la Fornitura da parte del Fornitore di energia elettrica, in ragione dei dati forniti al momento della sottoscrizione per adesione della Proposta di Fornitura. L'energia elettrica consegnata dal Fornitore al/ai POD sarà utilizzata direttamente dal Cliente esclusivamente per l'uso domestico/civile così come dichiarato al momento della sottoscrizione per Adesione alla Proposta di Fornitura.

Il Fornitore erogherà al Cliente l'energia elettrica, secondo quanto indicato nel Contratto, presso i POD nei limiti di potenza, pressione e capacità degli impianti e delle reti di distribuzione cui essi sono allacciati, indicati dal Cliente nell'Adesione alla Proposta di Fornitura, fermo restando che in caso di discordanza tra i codici o gli altri dati indicati dal Cliente e quelli risultanti al Distributore locale, prevarranno questi ultimi.

Si disciplinano inoltre i seguenti casi particolari:

1.1 Nel caso in cui il Cliente perda in qualsiasi momento lo status di socio o nell'ipotesi di cessazione per qualsiasi motivo della Convenzione Socio Coop Alleanza 3.0, della Convenzione Socio Unicoop Tirreno o della Convenzione Socio Coop Reno,, le presenti Condizioni Generali saranno considerate valide per entrambe le forniture con l'applicazione a carico del Cliente di quanto previsto all'art. 8 delle presenti condizioni generali e meglio dettagliato nella Condizioni tecniche economiche di fornitura di energia elettrica alla sezione garanzia dei pagamenti.

1.2 Nell'ipotesi in cui il Cliente risulti socio sia di Unicoop Tirreno Società Cooperativa o Coop Reno Società Cooperativa sia di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa saranno applicati i vantaggi previsti per i soci di quest'ultima.

## 2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO – DIRITTO DI RIPENSAMENTO – CONDIZIONI PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

2.1 Il Contratto si conclude per adesione quando il Cliente, attraverso i canali di vendita del Fornitore, sottoscrive l'Adesione alla Proposta di Fornitura e i relativi Allegati: Allegato A - Condizioni Generali- per la fornitura di energia elettrica, Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica e Allegato C - Nota Informativa ai sensi del Codice di Condotta Commerciale pro tempore e Codice del Consumo e s.m.i., che costituiscono parte integrante e sostanziale dello stesso.

2.2 Se il Cliente è un "Consumatore" ai sensi del Codice del Consumo, e il Contratto si conclude a distanza o fuori dai locali commerciali, può esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla data di Conclusione del Contratto dandone comunicazione al Fornitore a mezzo lettera raccomandata A/R all'indirizzo Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13 - 40127 Bologna (BO) oppure inviando una mail all'indirizzo e-mail [servizioclienti@accendilucegas.it](mailto:servizioclienti@accendilucegas.it). In tutti i casi è possibile utilizzare l'apposito modulo allegato al Contratto.

2.3 Le procedure per l'attivazione della Fornitura verranno avviate solo una volta decorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. Il Cliente alla sottoscrizione dell'Adesione alla Proposta di Fornitura può richiedere espressamente che le procedure per dar corso all'attivazione vengano avviate prima che sia decorso il termine per il ripensamento. Laddove il Cliente eserciti il ripensamento dopo aver fatto richiesta dell'esecuzione anticipata, qualora sia possibile annullare la richiesta di avvio di fornitura il Fornitura rinuncia a richiedere il corrispettivo previsto, qualora invece non sia possibile annullare la richiesta di avvio della Fornitura il Fornitore potrà applicare tutti i corrispettivi indicati nel Contratto fino al momento della cessazione. Se la fornitura è già stata attivata e il Cliente decida di esercitare il

diritto di ripensamento, lo stesso potrà individuare un altro fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del punto di fornitura. In caso contrario saranno attivati i servizi di ultima istanza.

2.4 Successivamente alla Conclusione del Contratto, il Fornitore si riserva il diritto di eseguire ogni tipo di valutazione sul Cliente anche attraverso l'analisi preventiva di informazioni e dati anche consultando database privati o pubblici e tenendo conto di eventuali segnalazioni di protesti od altre situazioni pregiudizievoli, nel rispetto della vigente normativa finalizzata alla decisione se addivenire o meno alla effettiva esecuzione del Contratto.

Successivamente alla Conclusione del Contratto, l'esecuzione della Fornitura è sottoposta alle seguenti condizioni risolutive:

- sospensione o disattivazione per morosità del/i POD oggetto di richiesta di switching;
- mancato collegamento dei POD indicati nella Richiesta di Attivazione alle reti di distribuzione locale, mancata attivazione dei servizi di trasporto e dispacciamento,
- erronea indicazione dei dati anagrafici e/o tecnici necessari per l'attivazione della Fornitura e che non consentono l'esecuzione della stessa

Al verificarsi delle condizioni previste alle precedenti lettere a), b) e c) il Contratto si intenderà risolto e il Fornitore provvederà a darne comunicazione scritta o telefonica al Cliente con le modalità che riterrà più efficaci.

Il Fornitore si riserva la facoltà di risolvere il Contratto qualora successivamente alla Conclusione del Contratto il Cliente si trovi in condizione di morosità rispetto ai precedenti fornitori, nonostante la prestata garanzia di regolarità nei pagamenti. Qualora in tale ipotesi il Fornitore non eserciti la facoltà di risolvere il Contratto, addebiterà in fattura al Cliente i costi che derivano da tale morosità.

## 3. DETERMINAZIONE E REVISIONE DEI CORRISPETTIVI PER LA FORNITURA CONGIUNTA

3.1 Per ogni Fornitura le condizioni economiche e il relativo periodo di applicabilità (decorrente dalla data di attivazione della Fornitura) sono indicate nell'Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica, con riferimento alla tipologia di offerta scelta, barrata e sottoscritta dal Cliente all'interno dell'Adesione alla Proposta di Fornitura, e comprendono eventuali assegnazioni di capacità produttiva e di capacità di trasporto.

3.2 Per quanto riguarda la Fornitura di energia elettrica, il prezzo della materia prima energia elettrica, il cui valore è indicato nell'Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica, è da intendersi non comprensivo:

- del corrispettivo per il servizio di trasporto risultante dall'applicazione dell'opzione tariffaria del Distributore (di seguito "Opzione tariffaria di trasporto") e dei corrispettivi per il prelievo dell'energia reattiva;
- dei corrispettivi di commercializzazione (PCV) a remunerazione delle attività commerciali, così come definiti nell'Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica;
- dei corrispettivi per il servizio di trasmissione e misura pubblicati periodicamente dall'Arera ;
- maggiorazioni (tra cui la componente  $A_{SOS}$ , relativa al sostegno delle energie da fonti rinnovabili ed e da cogenerazione, e la componente  $A_{RIM}$ , relativa ai rimanenti oneri generali ( $A_{RIM}$ ), a carico di tutti i clienti elettrici), nonché di eventuali voci aggiuntive stabilite e/o approvate dall'Arera , tra cui il corrispettivo a copertura degli squilibri del sistema di perequazione, dei costi di acquisto e dispacciamento dell'energia elettrica e tutte le componenti passanti;

### Allianza Luce&Gas S.p.A. – in breve ALG S.p.A.

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO)  
C.F. e P.IVA 03386091205 – R.E.A. di Bologna n. 515162

### Sede Legale

Via Villanova 29/7  
40055 | Villanova di Castenaso (BO)

### Uffici

Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13  
40127 | Bologna (BO)

e) dei corrispettivi a copertura dei costi di dispacciamento, come definiti dalle Dell. 111/06 s.s.m.i. e 156/07 s.s.m.i., e dettagliati nell'Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica. Questi corrispettivi sono applicati anche alle perdite di energia elettrica sulle reti di distribuzione e quantificate in base al fattore fissato dalla Delibera 107/09 dell'Arera s.s.m.i.;

f) delle imposte erariali e addizionali gravanti sui consumi di energia elettrica, nonché dell'IVA;

g) degli eventuali corrispettivi aggiuntivi stabiliti e/o approvati dall'Arera o definiti dal distributore locale.

L'eventuale applicazione dei corrispettivi a copertura delle perdite di rete relative alla materia prima energia elettrica, così come quantificate in base al fattore fissato dalla Delibera 107/09 dell'Arera s.s.m.i., è disciplinata nell'Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica.

Se, dopo la richiesta di attivazione, i dati a disposizione del Distributore, relativi all'uso di uno o più siti, sono diversi da quelli indicati dal Cliente nel Contratto, il Fornitore farà riferimento a quanto dichiarato dal Cliente. Il Cliente si assume la responsabilità dell'esattezza e della veridicità di quanto dichiarato nel Contratto al momento della Conclusione del Contratto sull'uso della fornitura, conoscendo le implicazioni –fiscali dell'attribuzione della corretta tariffa di trasporto. In caso di uso diverso da quello dichiarato, il Fornitore potrà addebitare al Cliente i maggiori costi, le imposte e le sanzioni che ne derivano. Se i dati che risultano al Distributore, relativi alla potenza impegnata ed alla tensione di fornitura, sono diversi da quelli indicati dal Cliente nell'Adesione alla Proposta di fornitura sottoscritta, il Fornitore darà prevalenza al dato risultante al Distributore.

Per la sola residenza, il Cliente potrà rettificare il dato risultante al Distributore, inviando al Fornitore una dichiarazione sostitutiva conforme a quanto stabilito dalle norme vigenti. La residenza è importante sia ai –fini tariffari che –fiscali, per tale motivo il Cliente è tenuto ad informare subito Alleanza Luce&gas S.p.A. nel caso manchi o perda tale requisito. Se tale comunicazione non dovesse avvenire, Alleanza Luce&gas S.p.A. potrà addebitare al Cliente i corrispettivi ulteriori (se contrattualmente previsti), e anche gli oneri (inclusi imposte, interessi e sanzioni irrogate dall'Amministrazione –finanziaria) eventualmente sostenuti dalla stessa.

3.3 Tutti i corrispettivi di cui ai punti 3.1 e 3.2 verranno aggiornati secondo le modalità e i tempi dettagliati nell'Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica.

3.4 Saranno altresì poste a carico del Cliente eventuali spese amministrative e qualsiasi onere richiesto dal Distributore per prestazioni richieste dal Cliente. A titolo esemplificativo e non esaustivo: attivazione, disattivazione della fornitura e voltura dell'utenza.

3.5 Tutti i corrispettivi e le componenti sopra indicate, saranno poste a carico del Cliente salvo non sia diversamente specificato all'interno dell'Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica, in riferimento alla tipologia di offerta scelta, barrata e sottoscritta dal Cliente all'interno dell'Adesione alla Proposta di fornitura.

Il Cliente non ha facoltà di cambiare la tipologia di offerta sottoscritta durante il periodo di validità della stessa indicato all'interno dell'Allegato B – Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica, se non con le modalità e alle condizioni stabilite e comunicate di volta in volta da Alleanza Luce&gas S.p.A. e fatte salve le disposizioni di cui all'art. 11 del presente Allegato A - Condizioni generali per la fornitura di energia elettrica.

#### 4. MANDATI PER SERVIZI DI TRASPORTO, DISPACCIAMENTO, GESTIONE DELLA CONNESSIONE E RAPPORTI CON IL PRECEDENTE FORNITORE

Per l'erogazione di energia elettrica ai POD indicati dal Cliente, quest'ultimo conferisce a titolo gratuito al Fornitore mandato senza rappresentanza, esclusivo ed irrevocabile ai sensi dell'art. 1705 del cod. civ., per la stipula e la gestione del contratto di trasporto con soggetti terzi o il Distributore e del contratto di dispacciamento con TERNA e per tutto quanto necessario per l'espletamento delle pratiche per la regolare erogazione dell'energia elettrica.

Il Cliente conferisce i suddetti mandati a titolo gratuito senza rappresentanza al Fornitore, che a sua volta potrà dare mandato a soggetti terzi, per la gestione del Contratto di connessione dei POD; il Cliente potrà altresì conferire mandato con rappresentanza, al Fornitore che a sua volta potrà dare mandato a soggetti terzi, per la sottoscrizione delle Condizioni Tecniche allegate al predetto contratto di dispacciamento dell'energia elettrica.

In generale il Fornitore ha la facoltà di conferire a sua volta i medesimi mandati ad un operatore terzo che sottoscriva o abbia già sottoscritto il/i contratto/i di trasporto, dispacciamento e distribuzione. Il Cliente si impegna, previa richiesta da parte del Fornitore, a porre in essere tutto quanto eventualmente necessario o opportuno per consentire l'espletamento dei mandati conferiti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa o richiesto dal gestore di rete competente. Tutte le eventuali variazioni della normativa relativa ai servizi citati nel presente articolo o l'importo dei corrispettivi previsti saranno automaticamente recepite nel Contratto che sarà pertanto, di volta in volta, adeguato alle nuove regole vigenti. Il Cliente conferisce sin d'ora mandato a titolo gratuito al Fornitore affinché quest'ultimo comunichi al precedente fornitore di energia elettrica la volontà di recesso del Cliente ed effettui le necessarie comunicazioni agli eventuali soggetti terzi competenti, come individuati dalla normativa in vigore. Indipendentemente dal conferimento del suddetto mandato, nel caso dovesse sorgere tra il Cliente e il precedente Fornitore una qualsivoglia controversia relativa ad inadempimenti o a cause di qualsiasi altra natura, il Cliente sarà tenuto a risponderne; il medesimo quindi espressamente manleva il Fornitore da ogni responsabilità a seguito del recesso per cambio fornitore, in relazione ai rapporti giuridici derivanti dal precedente contratto di fornitura. Il Cliente terrà pertanto manlevato e indenne il Fornitore per ogni danno, costo o spesa derivanti o comunque connessi al precedente contratto di fornitura. Il Fornitore non essendo utente del trasporto e del dispacciamento, e avendo stipulato con un soggetto terzo apposito contratto, così come previsto dall'Allegato A della delibera 258/2015 s.s.m.i. il contratto di fornitura continuerà a essere eseguito in coerenza coi termini previsti dall'art. 5 della deliberazione ARG/elt 42/08 s.s.m.i., e la fornitura verrà comunque garantita da parte dell'esercente la maggior tutela ovvero dell'esercente la salvaguardia.

#### 5. MESSA A DISPOSIZIONE DEI DATI DI CONSUMO ED AUTOLETTURA DELL'ENERGIA ELETTRICA

Ogni consumo di energia elettrica misurato dal contatore, a qualsiasi titolo avvenuto, è a carico del Cliente. La rilevazione dei consumi di energia elettrica avverrà mediante lettura periodica del contatore da parte del Distributore quale soggetto responsabile dell'attività di lettura secondo la periodicità minima prevista dalla normativa vigente. Se per qualsiasi causa non fosse possibile ottenere la lettura dei misuratori in tempo utile per la fatturazione, il Fornitore determinerà a priori con propri algoritmi di calcolo i consumi da fatturare come successivamente indicato all'art. 7. Il Cliente può richiedere la verifica della correttezza della misurazione dei consumi mediante la verifica del gruppo di misura per accertarne il corretto funzionamento. Qualora il Cliente decida di optare per tale possibilità dovrà comunque presentare richiesta al Fornitore che provvederà a

##### Alleanza Luce&Gas S.p.A. – in breve ALG S.p.A.

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Coop Alleanza  
3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO)  
C.F. e P.IVA 03386091205 – R.E.A. di Bologna n. 515162

##### Sede Legale

Via Villanova 29/7  
40055 | Villanova di Castenaso (BO)

##### Uffici

Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13  
40127 | Bologna (BO)

inoltrarla al Distributore. Il Fornitore provvederà ad indicare al Cliente il costo dell'intervento che verrà addebitato qualora, a seguito della verifica, il misuratore risultasse regolarmente funzionante.

Nel caso in cui venga accertato il mancato o l'irregolare funzionamento del contatore oltre ai limiti stabiliti dalla normativa tecnica vigente, il Distributore provvederà alla ricostruzione dei consumi e il Fornitore in conseguenza comunicherà per iscritto al Cliente l'esito della verifica richiesta, provvedendo agli eventuali e conseguenti addebiti o accrediti. Il Fornitore si riserva di addebitare al Cliente eventuali importi addebitatigli dal Distributore, per la quota di competenza, ai fini della ricostruzione dei consumi. In caso di incongruenza tra i dati di consumo forniti dal Cliente e quelli del Distributore, prevalgono questi ultimi; il Cliente rimane pertanto obbligato nei confronti del Fornitore a corrispondere quanto da quest'ultimo fatturato sulla base dei dati forniti dal Distributore nel rispetto delle disposizioni di cui al successivo art. 7, con diritto di ricevere eventuale futuro conguaglio/nota credito nel caso in cui, anche a seguito di giudizio, i dati del Distributore dovessero essere rettificati.

## 6. OBBLIGHI FISCALI E DICHIARAZIONI

Tutti i corrispettivi previsti nel Contratto ed inerenti la fornitura di energia elettrica sono da considerarsi al netto di qualsivoglia diritto, tributo, imposta e relative addizionali presenti e future i cui oneri sono a carico del Cliente, salvo che non siano espressamente posti dalla legge o dal Contratto a carico del Fornitore e senza facoltà di rivalsa.

Il Cliente è unico responsabile dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e tiene indenne il Fornitore da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate sulla base delle istanze, delle dichiarazioni e delle comunicazioni del Cliente consegnate al Fornitore dal Cliente stesso. Nel caso di mancata veridicità dei dati risultanti dalle predette istanze, dichiarazioni e documentazione, saranno poste a carico del Cliente le eventuali differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che il Fornitore fosse tenuto a pagare all'Amministrazione finanziaria e/o a qualunque altro Ente coinvolto, a prescindere dalla legittimità della pretesa avanzata nei confronti del Fornitore dall'Amministrazione finanziaria e/o da qualunque altro Ente coinvolto.

Il Cliente si impegna altresì a non utilizzare l'energia elettrica per usi diversi e a non cederla a terzi. Il Cliente dichiara di avere ottenuto le autorizzazioni, concessioni e servitù necessarie per l'allacciamento e che gli impianti di sua proprietà e/o disponibilità sono conformi alle norme CEI e alle vigenti disposizioni di legge, anche in materia di sicurezza.

Il Cliente garantisce inoltre l'esattezza, l'attendibilità e l'autenticità dei dati riportati nell'Adesione alla Proposta di fornitura di energia elettrica; il Cliente altresì dichiara di conoscere ed accettare il Contratto composto dall'Adesione alla Proposta di fornitura debitamente compilata e sottoscritta, nonché dagli Allegati che ne costituiscono a loro volta parte integrante. Il presente Contratto è conforme alla normativa vigente nel settore, consultabile al sito internet dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (in seguito "Arera") [www.arera.it](http://www.arera.it).

## 7. FATTURAZIONE

La fattura del Fornitore sarà corrispondente alle normative vigenti al momento dell'emissione della fattura e conterrà, tra le altre informazioni l'indicazione : a) del periodo di riferimento della fattura, b) dei termini di scadenza del pagamento, c) delle modalità utilizzate di determinazione dei consumi, d) della data di

lettura effettuata, e) degli addebiti per CMOR, f) ed eventuali costi aggiuntivi.

Con riferimento alla fornitura di energia elettrica, il Cliente potrà richiedere per iscritto al Fornitore la rateizzazione del pagamento delle fatture nei seguenti casi: a) qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio, b) qualora, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura. La richiesta di rateizzazione non potrà riguardare importi inferiori a € 25 (venticinque). Per tutto quanto non specificamente regolamentato nel presente Contratto, il Fornitore applicherà la disciplina di cui all'art. 13, della Delibera Arera n. 200/99 s.m.i.

Se non diversamente indicato nell'Allegato B - Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica accettate dal Cliente, il Fornitore fatturerà al Cliente, con periodicità bimestrale, salvo le eccezioni previste dalla delibera 463/2016/R/com s.s.m.i. per il POD indicato nell'Adesione alla Proposta di fornitura, gli importi corrispondenti ai kWh di energia elettrica consumati nel bimestre precedente, così come comunicati dal Distributore, attraverso l'emissione di un documento contabile. La fattura verrà emessa entro 90 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura, in deroga a quanto previsto dalla delibera 463/2016/R/com s.s.m.i.. Nel caso di mancato rispetto del termine indicato, verrà corrisposto a favore del Cliente un indennizzo di importo differenziato in base ai giorni di ritardo di emissione, così come previsto dalla Delibera 463/2016/R/com. Il Fornitore trasmetterà la fattura via posta ordinaria ovvero tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente nell'Adesione alla Proposta; in caso di invio della fatturazione tramite posta elettronica tale comunicazione sostituisce a tutti gli effetti il documento contabile cartaceo e obbliga il Cliente ad effettuare il pagamento. Nel caso in cui il Cliente abbia optato nell'Adesione alla Proposta di fornitura per l'invio cartaceo della fattura, il Fornitore provvederà alla spedizione della stessa all'indirizzo di posta indicato nell'Adesione alla Proposta di fornitura. Nel caso in cui la fornitura avvenga su distinti POD, in virtù di contratti di fornitura separati, il Fornitore potrà uniformare la modalità di invio delle fatture, adottando per tutti i punti di consegna la modalità prescelta dal Cliente nell'Adesione alla Proposta più recentemente sottoscritta. Le fatture saranno emesse nel rispetto della normativa in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione e includeranno anche corrispettivi, maggiorazioni, oneri e penali che fossero dovuti per effetto del Contratto o della normativa vigente pro-tempore. La fatturazione è da intendersi in acconto e salvo conguaglio, errori od omissioni. Nel caso in cui non risulti disponibile, nei termini previsti per la fatturazione, il Fornitore contabilizzerà consumi stimati fino all'ultimo giorno solare del bimestre di riferimento della fattura, in deroga a quanto indicato all'art.6 dalla Delibera 463/2016/R/com. Nel caso di utilizzo di proprie stime, il Fornitore determinerà il dato utilizzando per l'energia elettrica la metodologia del pro die, con la seguente formula (Consumo annuo / 365) \* giorni di fatturazione. La fattura di conguaglio sarà emessa non appena noti i consumi effettivi comunicati dal Distributore.

Il Fornitore addebiterà o accrediterà al Cliente anche eventuali importi derivanti da conguagli o rettifiche che fossero dovuti a seguito della lettura finale da parte del Distributore effettuata successivamente alla cessazione della Fornitura o a malfunzionamenti del gruppo di misura. Saranno posti a carico del Cliente gli eventuali corrispettivi fissi relativi alle spese di gestione delle prestazioni richieste dal Cliente al Distributore, come previsto dalla Delibera Arera n. 156/07 e s.m.i. e della Delibera Arera 199/11 e s.m.i.

### Alleanza Luce&Gas S.p.A. – in breve ALG S.p.A.

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Coop Alleanza  
3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO)  
C.F. e P.IVA 03386091205 – R.E.A. di Bologna n. 515162

### Sede Legale

Via Villanova 29/7  
40055 | Villanova di Castenaso (BO)

### Uffici

Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13  
40127 | Bologna (BO)

## 8. GARANZIA DEI PAGAMENTI

Il Cliente si impegna a corrispondere l'importo indicato in fattura entro il 30° (trentesimo) giorno successivo alla data di emissione della fattura, mediante la modalità di pagamento indicata dal Cliente nell'Adesione alla Proposta di fornitura, salvo diverse indicazioni da parte del Fornitore. Nel caso in cui fosse stata indicata nell'Adesione alla Proposta di fornitura una modalità di pagamento che per motivi tecnici, anche temporanei, non fosse andata a buon fine, a titolo esemplificativo ma non esaustivo mancato allineamento dell'addebito diretto su c/c bancario, il Fornitore richiederà il pagamento della fattura tramite bollettino postale. L'utilizzo di modalità di pagamento non espressamente autorizzate dal Fornitore potranno essere soggette a costi aggiuntivi a carico del Cliente, se sostenute dal Fornitore. In caso di pagamento effettuato con modalità diverse da quelle comunicate al Fornitore, in assenza della dichiarazione prevista all'art. 1193 cod. civ., il Fornitore potrà imputare l'importo pagato prioritariamente alle fatture con data di emissione anteriore. Il Fornitore si riserva la facoltà di richiedere al Cliente il versamento di una somma di denaro infruttifera, il cui importo è indicato nelle condizioni tecniche economiche, a copertura del corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali da parte del Cliente stesso. Detta somma, qualora non trattenuta in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute, verrà restituita al cliente con l'ultima fattura di chiusura del rapporto.

## 9. RITARDO NEI PAGAMENTI E MOROSITÀ

9.1 Il Cliente che non paga entro il termine indicato nel documento di fatturazione è considerato moroso. Nel caso di ritardato pagamento, anche parziale, delle fatture di energia elettrica, verranno applicati sugli importi non pagati dal Cliente un interesse di mora su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea aumentato del 3,5%, per ogni giorno di ritardo a partire dal giorno successivo alla scadenza della fattura rimasta insoluta, oltre alle spese sostenute per la gestione amministrativa del sollecito al pagamento e per il recupero del credito ai sensi della normativa vigente. In tutti i casi di morosità e in riferimento ai pagamenti parziali della fattura da parte del Cliente nei confronti del Fornitore, è facoltà di quest'ultimo procedere in via preventiva alla sospensione della fornitura di energia elettrica, previa comunicazione scritta al Cliente, anche limitatamente ad alcuni dei POD in fornitura, nel rispetto delle seguenti modalità: messa in mora scritta del Cliente, eventuale riduzione di potenza per utenti in BT, sospensione della fornitura secondo la tempistica e le modalità stabilite dalla Delibera n.4/08 Arera e s.m.i.. La lettera di costituzione in mora dovrà essere inviata a mezzo raccomandata A/R a partire dal giorno successivo la scadenza della fattura, e indicherà che, trascorsi 15 (quindici) giorni dall'invio della stessa, il Fornitore procederà, dopo i successivi tre giorni lavorativi, a richiedere al Distributore la sospensione della fornitura ovvero la chiusura del POD per morosità. L'avvenuto pagamento dovrà essere comunicato dal Cliente a mezzo telefax al recapito indicato nella comunicazione inviata dal Fornitore, allegando il documento attestante l'avvenuto pagamento. Qualora il ritardo nei pagamenti da parte del Cliente superi i 20 (venti) giorni, saranno applicabili le disposizioni dell'art.13 delle presenti Condizioni Generali, indipendentemente dalla sospensione della fornitura.

Per i POD connessi in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura il Fornitore procederà con una riduzione della potenza pari al 15% (quindici per cento) della potenza disponibile e, decorsi 10 (dieci) giorni dalla data di riduzione senza che il pagamento venga perfezionato, procederà con la sospensione

integrale. In ogni caso, la comunicazione del Fornitore indicherà le modalità con cui il Cliente potrà comunicare l'avvenuto pagamento. L'effettiva sospensione o cessazione della fornitura avverrà nei minimi tempi tecnici compatibili con la sospensione della fornitura da parte del gestore di rete. Il Fornitore per i POD connessi in bassa tensione, qualora abbia operato la risoluzione contrattuale per morosità, il Fornitore, a seguito dello switching del Cliente da parte di diverso fornitore, potrà avanzare richiesta di indennizzo "CMOR", qualora sussistano i presupposti di cui all'art. 2.2 della Delibera Arera ARG/elt 219/10 "Disposizioni per il funzionamento del sistema indennitario di cui all'All. B della deliberazione dell' Arera ARG/elt n.191/09". Il Fornitore potrà in ogni caso sospendere la fornitura anche senza preavviso in caso di prelievi fraudolenti di energia elettrica o di manomissione del gruppo di misura, in qualunque modo il Fornitore ne sia venuto a conoscenza. L'effettiva sospensione della fornitura avverrà nei minimi tempi tecnici compatibili con la sospensione del servizio di trasporto. In tutti i casi di sospensione della fornitura di energia elettrica ai sensi del presente art. 9, il Fornitore avrà diritto di richiedere al Cliente il pagamento di un contributo di attivazione e disattivazione della fornitura, nel limite dei costi effettivamente sostenuti. Sono a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa sospensione o cessazione della fornitura di energia elettrica e dei relativi servizi collegati, inclusi eventuali spese, costi e oneri aggiuntivi ed eventuali interessi di mora per ritardato pagamento conseguenti alla sospensione e/o risoluzione del Contratto. In caso di mancato, ritardato o parziale pagamento, il Fornitore si riserva, inoltre, ai sensi dell'art. 1194 cod. civ., il diritto di imputare i pagamenti ricevuti dal Cliente nell'ordine: a. agli interessi moratori maturati alla data dell'incasso; b. alle maggiori spese di esazione; c. al capitale, indipendentemente all'imputazione difforme indicata dal Cliente all'atto del pagamento. Saranno imputati al Cliente tutti i costi effettivi sostenuti dal Fornitore per pretendere il pagamento delle morosità.

9.2 Il Cliente, secondo quanto stabilito dal comma 3.5 Allegato A, delibera Arera ARG/elt 4/08 e ss.mm.ii., avrà diritto ad un indennizzo automatico di importo pari a:

- euro 30 (trenta) nel caso in cui la fornitura di energia elettrica sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata, per la fornitura di energia elettrica, una riduzione di potenza, senza preventivo invio della comunicazione di costituzione in mora;
- euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura di energia elettrica sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata, per la fornitura di energia elettrica, una riduzione di potenza, nonostante il mancato rispetto di uno dei seguenti termini: i) termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento (comma 3.3 lett. a Allegato A, delibera Arera ARG/elt 4/08 e ss.mm.ii. ii) 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 (comma 3.3 lett. c Allegato A, delibera Arera ARG/elt 4/08 e ss.mm.ii.; iii) termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore della sospensione della fornitura (comma 3.3 lett. b Allegato A, delibera Arera ARG/elt 4/08 e ss.mm.ii).

Nel caso di morosità del Cliente per la fornitura di energia elettrica che rientra tra i "Clienti finali non disalimentabili" di cui all'art. 18 Allegato A, delibera Arera ARG/elt 4/08 e ss.mm.ii., il Fornitore potrà risolvere i contratti di dispacciamento e di trasporto relativamente ai punti di prelievo del Cliente finale interessati dall'inadempimento, secondo quanto previsto dall'art. 19 Allegato A, delibera Arera ARG/elt 4/08 e ss.mm.ii. A seguito della richiesta di risoluzione dei predetti contratti, il Distributore locale provvederà a trasferire i punti di prelievo del Cliente oggetto della risoluzione contrattuale nella titolarità dell'esercente

### Alleanza Luce&Gas S.p.A. – in breve ALG S.p.A.

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Coop Alleanza  
3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO)  
C.F. e P.IVA 03386091205 – R.E.A. di Bologna n. 515162

### Sede Legale

Via Villanova 29/7  
40055 | Villanova di Castenaso (BO)

### Uffici

Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13  
40127 | Bologna (BO)

la maggior tutela per i Clienti finali aventi diritto alla maggior tutela.

## 10. BONUS SOCIALE SULLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Possono ottenere il bonus sociale tutti i Clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura elettrica, per la sola abitazione di residenza, appartenenti:

- ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 7.500 euro;
- ad un nucleo familiare con più di 3 figli a carico e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro.

Ogni nucleo familiare, che abbia i requisiti, può richiedere per disagio economico sia il bonus per la fornitura elettrica che per la fornitura gas. Se in casa vive un soggetto in gravi condizioni di salute che possiede i requisiti per il bonus per disagio fisico, la famiglia può richiedere anche questa agevolazione. L'importo del bonus viene scontato direttamente sulla bolletta elettrica, non in un'unica soluzione, ma suddiviso nelle diverse bollette corrispondenti ai consumi dei 12(dodici) mesi successivi alla presentazione della domanda. Ogni bolletta riporta una parte del bonus proporzionale al periodo cui la bolletta fa riferimento. 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 Energia Reti e Ambiente: [www.arera.it](http://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 ulteriori informazioni è possibile consultare il sito internet dell' Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 800.166.654.

## 11. AGGIORNAMENTO DELLE CLAUSOLE CONTRATTUALI

Il Contratto si intenderà modificato di diritto, per mezzo dell'automatico inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche che l'Arera o il Legislatore vorranno definire. Ove necessario il Fornitore indicherà al Cliente, in bolletta o mediante apposita informativa, le conseguenti modifiche e i relativi effetti. Senza pregiudizio per le disposizioni precedenti, il Fornitore avrà facoltà di apportare unilateralmente (salvo la facoltà di recesso del Cliente di cui al punto che segue, qualunque modifica alle condizioni economiche, normative o tecniche del Contratto, ove sussista un giustificato motivo, quale in via esemplificativa, ma non esaustiva il mutamento delle condizioni del mercato o delle proprie politiche commerciali, la cessazione per qualsiasi causa della Convenzione Socio Coop Alleanza 3.0, della Convenzione Unicoop Tirreno Società Cooperativa o della Convenzione Coop Reno ovvero sopraggiungano, successivamente alla data di conclusione del Contratto, provvedimenti di pubbliche autorità e/o regolamentazioni e/o modificazioni del quadro normativo, regolamentare o tariffario ovvero mutamenti dei termini delle condizioni di approvvigionamento da parte del Fornitore parzialmente o totalmente incompatibili con il Contratto. Qualora desiderer esercitare tale facoltà, il Fornitore dovrà comunicare espressamente e in forma scritta al Cliente, le modifiche apportate al Contratto, indicando il testo completo delle disposizioni modificate e illustrando gli effetti delle variazioni, nonché la data di efficacia di tali modifiche, che verrà fissata per il 3° (terzo) mese decorrente dal 1° (primo) giorno del mese

successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. La comunicazione di variazione deve contenere per ciascuna delle modifiche proposte le seguenti informazioni:

- 1) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultanti dalla modifica proposta;
  - 2) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;
  - 3) la decorrenza della variazione proposta;
  - 4) i termini e le modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri.
- Nel caso di modifiche unilaterali del Fornitore di cui sopra, il Cliente avrà facoltà di recedere senza oneri dal Contratto entro 30 (trenta) giorni di calendario a decorrere dalla ricezione della comunicazione delle modifiche inviata dal Fornitore, ricezione che si intende per avvenuta trascorsi 10 (dieci) giorni dalla data di invio, salvo prova contraria da parte del Cliente. Il recesso avrà effetto dal primo giorno del mese successivo a quello in cui scade il termine di 30 (trenta) giorni dalla ricezione della relativa comunicazione di recesso. Il Cliente, qualora eserciti tempestivamente il recesso e fino alla data di efficacia dello stesso, avrà diritto all'applicazione delle precedenti condizioni contrattuali.

## 12. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Ferme restando le cause di recesso e/o risoluzione previste dal Contratto o disposte per legge, e in particolare le disposizioni degli artt. 2 (il Contratto) e 9 (Ritardo nei pagamenti e morosità) delle presenti Condizioni Generali e della Delibera Arera ARG/elt n. 4/08 s.m.i. il Contratto potrà essere risolto anticipatamente dal Fornitore, mediante semplice comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata A/R, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., al verificarsi di una o più delle seguenti circostanze:

- a) mancata attivazione, revoca o cessazione di efficacia dell'autorizzazione permanente di addebito in conto corrente bancario delle fatture emesse dal Fornitore, a cui non sia posto rimedio entro i successivi 10 (dieci) giorni, qualora sia previsto il pagamento a mezzo autorizzazione permanente di addebito in conto corrente;
  - b) ritardo in un pagamento da parte del Cliente che si protragga oltre 20 (venti) giorni dalla comunicazione del Fornitore di cui all'art. 9.1 delle presenti Condizioni Generali;
  - c) reiterato ritardato pagamento e/o pagamento parziale delle fatture, ferma restando l'applicazione degli interessi di cui all'art. 9.1;
  - d) mancata e/o invalida costituzione, revoca del deposito cauzionale richiesto dal Fornitore al Cliente ai sensi dell'art. 8 (pagamenti e deposito cauzionale) delle presenti Condizioni Generali;
  - e) violazione da parte del Cliente degli obblighi posti a suo carico dall'art. 23 (apparecchiature e verifiche avvertenze e responsabilità) delle presenti Condizioni Generali;
  - f) iscrizione del Cliente nel registro dei protesti;
  - g) fornitura di dati non veritieri o errati e/o dichiarazioni mendaci rese dal Cliente;
  - h) assunzione da parte del Cliente di impegni contrattuali con altri fornitori per il medesimo oggetto e medesimo periodo presente riferibili al presente Contratto;
  - i) impedimento all'accesso ai misuratori per effettuare operazioni sugli stessi da parte del Distributore (lettura, apertura, operazioni di manutenzione etc.);
  - j) manomissione o alterazione dolosa dei misuratori, dei sigilli o dei contrassegni;
  - k) prelievi fraudolenti di energia elettrica abusando dei servizi forniti dal Fornitore o dal Distributore.
- Senza pregiudizio per qualsiasi altro rimedio del Fornitore ai sensi di legge o previsto dal Contratto, la risoluzione sarà efficace a decorrere dall'ultimo giorno del mese successivo a quello della

**Alleanza Luce&Gas S.p.A. – in breve ALG S.p.A.**

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO)  
C.F. e P.IVA 03386091205 – R.E.A. di Bologna n. 515162

**Sede Legale**

Via Villanova 29/7  
40055 | Villanova di Castenaso (BO)

**Uffici**

Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13  
40127 | Bologna (BO)

data di invio della relativa comunicazione e comunque in accordo con i tempi tecnici stabiliti e previsti dall'Arera, che per lo switching sono definiti dalla Delibera Arera ARG/elt n. 42/08 e s.m.i.. Nei limiti di legge, sono a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa cessazione della fornitura di energia elettrica e dei relativi servizi collegati, inclusi eventuali costi e oneri aggiuntivi conseguenti alla risoluzione del Contratto. Il Cliente rimane in ogni caso obbligato a pagare la fornitura di energia elettrica fino a quando il Distributore non abbia provveduto ad eliminare l'abbinamento tra POD con il Fornitore.

### 13. RECESSO E CESSAZIONE DELLA FORNITURA

Una volta attivata la fornitura il diritto di recesso, può essere esercitato dal Cliente inviando al Fornitore, direttamente o per il tramite del fornitore entrante, lettera raccomandata A/R debitamente sottoscritta all'indirizzo del fornitore indicato nell'Adesione alla Proposta di fornitura, con 30 giorni di preavviso (come disciplinato dalla Del. Arera 144/07), o nel diverso termine massimo previsto dalla normativa di volta in volta applicabile, senza oneri e penalità; il termine di preavviso decorre quindi a partire dal 1° (primo) giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione.

In ogni caso il Fornitore ha facoltà di recedere dal Contratto, per qualunque motivo, dandone comunicazione al Cliente mediante raccomandata A/R, con un termine di preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi. I termini di recesso non valgono nel caso di recesso per la richiesta di disattivazione.

### 14. FORZA MAGGIORE E CASI DI INTERRUZIONE DELLA FORNITURA

L'adempimento degli obblighi di una delle Parti sarà sospeso per tutto il tempo durante il quale detta Parte sia impedita a tale adempimento per il verificarsi di avvenimenti di carattere straordinario che le Parti non avrebbero potuto prevedere né prevenire con l'esercizio dell'ordinaria diligenza, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: le guerre, le sommosse e i tumulti, gli atti di terrorismo, gli espropri o le requisizioni di attrezzature o installazioni, i sabotaggi, gli incendi, le alluvioni, i terremoti, gli scioperi, le interruzioni o sospensioni della somministrazione di Energia Elettrica non dovuta al fatto della Parte che invoca la presente disposizione, o norme di legge e decisioni di autorità che abbiano gli effetti di cui alla presente disposizione, altre circostanze che comportino impossibilità sopravvenuta di una obbligazione ai sensi dell'art. 1463 ss. cod. civ. Al verificarsi di una delle circostanze di cui al precedente paragrafo, la Parte che intenda farla valere avrà l'onere di darne tempestivamente comunicazione all'altra Parte a mezzo lettera raccomandata A/R, indicando la circostanza intercorsa, le conseguenze prodotte o che potrebbero prodursi e la prevedibile durata della situazione di impossibilità al regolare adempimento delle obbligazioni contrattuali. In caso di impedimento parziale del Fornitore, quest'ultimo ha la facoltà di ridurre proporzionalmente le prestazioni dovute, limitandole alla parte rimasta eseguibile, ovvero di dichiarare il proprio recesso dal Contratto con effetto a decorrere dal 60° (sessantesimo) giorno successivo alla comunicazione al Cliente dell'esercizio del recesso. Qualora il Fornitore non eserciti la facoltà di recedere, il Contratto continuerà ad avere esecuzione per la parte rimasta eseguibile, salva la facoltà del Cliente di recedere mediante dichiarazione a mezzo raccomandata A/R da spedire al Fornitore entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento della comunicazione che evidenzia le circostanze di impossibilità parziale. Il recesso del Cliente avrà efficacia decorsi 60 (sessanta) giorni dalla data in cui il Fornitore ha avuto conoscenza di tale dichiarazione di recesso.

Fermi i casi predetti, il Fornitore potrà altresì interrompere la Fornitura, adoperandosi, per quanto possibile, per ridurre il disagio del Cliente, per ragioni di servizio quali, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: manutenzione, riparazione di guasti, interventi di ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico, motivi di sicurezza. In nessuno dei casi indicati, il Cliente ha diritto al risarcimento di danni né ad abbuoni o indennizzi di qualsiasi genere o natura.

L'impossibilità del Cliente di adempiere ai propri obblighi di pagamento non può essere considerata Forza Maggiore dunque rientrante in questa clausola.

### 15. CESSIONE DEL CONTRATTO

Il Cliente potrà cedere il Contratto solo con il preventivo consenso scritto del Fornitore. Resta inteso che la parte cessionaria del Contratto (colui che è subentrato al Cliente) sarà in ogni caso obbligata in solido con il cedente nei confronti del Fornitore, in relazione a tutte le obbligazioni sorte o comunque maturate fino al momento di tale cessione, ancorché non ancora fatturate dal Fornitore al Cliente. Il Cliente consente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altre società o imprese di vendita.

### 16. CESSIONE DEI CREDITI DERIVANTI DAL CONTRATTO

16.1 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di cedere i crediti derivanti dal presente Contratto a soggetti terzi ai sensi degli articoli 1260 e segg. del Cod. civ.

16.2 Il cliente titolare del libretto di prestito sociale che abbia indicato tra le modalità di pagamento la cessione del credito a Coop Alleanza 3-0 Società Cooperativa:

- autorizza il Fornitore a cedere a Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa tutti i crediti dallo stesso vantati nei propri confronti, per la fornitura di energia elettrica e gas;
- autorizza Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa a procedere alla loro compensazione per pari importi, con le somme depositate e disponibili sul libretto di prestito sociale al medesimo intestato, una volta avvenuta la cessione dei crediti così come documentati nelle fatture di fornitura

La cessione del credito sarà pro solvendo a tempo indeterminato salvo variazione, da parte del Cliente, della presente modalità di pagamento. Il Cliente titolare del libretto nominativo di prestito sociale si obbliga dal momento della presente sottoscrizione a mantenere su tale libretto una disponibilità finanziaria compatibile con i debiti maturandi e maturati per la fornitura di energia elettrica e gas regolata dalle presenti condizioni contrattuali, dovendo in caso contrario:

- non trovare applicazione gli eventuali vantaggi indicati nell'Allegato B - Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica e gas.
- soportare le conseguenze giudiziali e forzate del recupero dei crediti non potendosi dare corso alle predette regolazioni per compensazione.

### 17. ELEZIONE DI DOMICILIO, LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

17.1 Il Cliente elegge domicilio nel luogo indicato nell'Adesione alla Proposta di Fornitura. Qualora il Cliente che sottoscrive il Contratto non sia il proprietario dell'immobile, con la sottoscrizione dell'Adesione alla Proposta di Fornitura, garantisce di avere ottenuto l'assenso del proprietario all'attivazione della fornitura. Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

17.2 Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione conclusione, esecuzione o risoluzione del Contratto sarà

#### Alleanza Luce&Gas S.p.A. – in breve ALG S.p.A.

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO)  
C.F. e P.IVA 03386091205 – R.E.A. di Bologna n. 515162

#### Sede Legale

Via Villanova 29/7  
40055 | Villanova di Castenaso (BO)

#### Uffici

Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13  
40127 | Bologna (BO)

esclusivamente competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente come regolato dalle norme vigenti .  
Se il Cliente è un Consumatore, ai sensi del Codice del Consumo, può richiedere di ricorrere alle procedure di mediazione, di cui al D.Lgs n.28/2010.

## 18. RISERVATEZZA

Il Cliente e il Fornitore si impegnano a mantenere strettamente riservate tutte le informazioni comunque relative al Contratto ed alle Parti, tra cui a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: i corrispettivi della Fornitura. Le Parti si impegnano a far rispettare tale impegno anche dai loro amministratori, dipendenti e consulenti ai quali le informazioni siano state comunicate. Ciascuna Parte adotterà ogni necessaria precauzione ai fini di salvaguardare la riservatezza e segretezza delle informazioni e di impedire la loro rivelazione a terzi, restando inteso che nessuna delle Parti sarà ritenuta inadempiente alle disposizioni del presente art. 19 per effetto di comunicazioni eseguite in ottemperanza a obblighi di legge o in seguito ad espresso consenso scritto dell'altra Parte. Gli obblighi di riservatezza e confidenzialità rimarranno in vigore e continueranno ad applicarsi anche dopo la scadenza per qualsiasi causa del Contratto, fintanto che dette Informazioni Confidenziali non divengano legittimamente di dominio pubblico.

## 19. VALIDITÀ E MODIFICHE

Il Contratto prevale su qualunque accordo o intesa precedentemente intercorsa tra le Parti relativamente alle stesse condizioni contrattuali. Qualsiasi modifica al Contratto, fatti salvi i casi di cui all'art 11, per essere valida ed efficace, dovrà risultare da atto scritto, debitamente sottoscritto dalle Parti. Qualora una delle disposizioni del Contratto risulti invalida, inefficace o inapplicabile, tale invalidità, inefficacia o inapplicabilità non inficerà la validità, efficacia o applicabilità di alcun'altra disposizione del Contratto, fatta salva l'applicazione dell'art. 1419, comma 1, cod. civ. La mancata richiesta di una Parte di adempiere una disposizione del Contratto non pregiudicherà in alcun modo il suo diritto di far valere la medesima in un momento successivo. Nessuna rinuncia di una Parte a diritti previsti dal Contratto sarà efficace a meno che non sia fatta per iscritto.

## 20. SITO INTERNET

Il Fornitore potrà, in via facoltativa, mettere a disposizione del Cliente sul proprio sito internet [www.accendilucegas.it](http://www.accendilucegas.it), aree riservate consultabili dal Cliente relativamente ai dettagli ed ai servizi fruiti. Resta inteso che, qualora il Fornitore decida di mettere a disposizione del Cliente tale servizio, per accedere al servizio stesso il Cliente dovrà accettarne i termini e le relative condizioni.

## 21. DURATA DEL CONTRATTO E DECORRENZA DELLA FORNITURA

21.1 Il Contratto ha durata indeterminata.

In ogni caso la Fornitura di energia elettrica – così come previsto al precedente articolo 2 - è condizionata all'attivazione da parte dei soggetti competenti dei servizi di trasporto e dispacciamento dell'energia elettrica e avviene compatibilmente con l'intervenuta efficacia dei recessi del Cliente verso il precedente fornitore. Qualora, per cause non imputabili al Fornitore, la decorrenza della Fornitura non sia compatibile con la data di attivazione dei servizi di dispacciamento e di trasporto di energia elettrica la decorrenza della Fornitura si intende differita alla prima data utile; in tale caso il Fornitore non sarà responsabile di eventuali danni

subiti dal Cliente conseguenti la ritardata attivazione della fornitura.

## 22. ASPETTI DELLA SOMMINISTRAZIONE

Il Cliente si dichiara consapevole e accetta incondizionatamente che tutti gli aspetti riguardanti la qualità della somministrazione (quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo: variazioni di tensione, interruzioni nell'erogazione dei servizi, modifica delle caratteristiche di allacciamento alla rete, frequenza, manutenzione della rete, ecc.) attengano esclusivamente ai rapporti in essere tra il Cliente e il Distributore locale ovvero il Gestore della Rete di Trasporto Nazionale secondo quanto previsto dalla normativa vigente di settore. Il Cliente si dichiara consapevole e accetta incondizionatamente che in nessun caso il Fornitore potrà essere ritenuto responsabile, neanche parzialmente e/o indirettamente, di danni causati dalla qualità di somministrazione o, in generale, dalla connessione dei POD alla rete, non esercitando il Fornitore alcuna attività di trasporto o dispacciamento o distribuzione. Il Cliente si dichiara consapevole e accetta incondizionatamente che eventuali interruzioni, irregolarità e/o limitazioni di somministrazione, con o senza preavviso, imputabili ad attività di manutenzione, riparazioni, guasti agli impianti del Distributore locale o del Trasportatore ovvero al Distributore locale, o comunque dovute a cause accidentali e/o a cause di forza maggiore e/o provvedimenti di pubblica autorità, non gli attribuiranno alcun diritto di risarcimento nei confronti del Fornitore o riduzione dei corrispettivi allo stesso dovuti. Nessuno dei suddetti casi potrà costituire motivo di risoluzione del contratto né potrà essere imposto al Fornitore di garantire modalità alternative di somministrazione.

## 23. APPARECCHIATURE, VERIFICHE, AVVERTENZE E RESPONSABILITÀ

Tutti i contatori sono muniti di apposito sigillo di garanzia e rimangono di proprietà del Distributore locale. Il Cliente ha l'onere di verificare che il contatore sia e rimanga sigillato. Il Fornitore non sarà ritenuto responsabile nell'ipotesi di manomissioni delle apparecchiature di misura o di alterazioni della misura dell'energia elettrica o di sottrazione di energia elettrica non misurata. Il Cliente sarà obbligato a risarcire il Fornitore per gli eventuali danni o costi dallo stesso subiti in dipendenza dei suddetti eventi.

Il Cliente è consapevole che l'energia elettrica può essere pericolosa, qualora non siano adottate le cautele più opportune che egli stesso si impegna a conoscere e far osservare. Gli impianti e gli apparecchi di proprietà del Cliente, che utilizzano l'energia elettrica oggetto del presente Contratto, debbono risultare conformi alle norme di legge e di sicurezza vigenti ed il loro uso non deve provocare disfunzione alla rete di distribuzione; in caso contrario il Cliente né dovrà sopportare i rischi e le responsabilità conseguenti. Il Fornitore non sarà ritenuto responsabile per gli incidenti occorsi al Cliente o a terzi in conseguenza dell'uso dell'energia elettrica in modo improprio o senza l'osservanza delle norme di sicurezza. In particolare il Cliente dovrà utilizzare solamente apparecchiature omologate, rivolgersi per la manutenzione ed interventi tecnici a personale qualificato e rispettare le norme di buona tecnica. Il Cliente si impegna inoltre a comunicare al Distributore locale, attraverso l'apposito numero verde messo a disposizione e rintracciabile in bolletta, e agli Enti preposti eventuali situazioni di pericolo o necessità di manutenzione riscontrate sugli impianti a monte del POD. Il Fornitore può effettuare o far effettuare verifiche e, se risultano irregolarità o situazioni di pericolo, può sospendere la fornitura per il tempo occorrente al Cliente per adeguare gli impianti. Il Fornitore e/o il Distributore hanno il diritto di accedere

### Alleanza Luce&Gas S.p.A. – in breve ALG S.p.A.

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Coop Alleanza  
3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO)  
C.F. e P.IVA 03386091205 – R.E.A. di Bologna n. 515162

### Sede Legale

Via Villanova 29/7  
40055 | Villanova di Castenaso (BO)

### Uffici

Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13  
40127 | Bologna (BO)



in qualunque momento agli impianti e ai gruppi di misura del Cliente per la verifica dello stato degli stessi. Ciò avverrà con preavviso, salvo ragioni di comprovata urgenza e/o sicurezza o connesse a possibili prelievi fraudolenti.

Nel caso in cui il Cliente richieda interventi per guasti o malfunzionamenti attribuiti a impianti ed apparecchi del Distributore, le spese sono a carico del Cliente se il guasto o il malfunzionamento non riguarda impianti ed apparecchi del Distributore. Il Cliente è tenuto a corrispondere al Fornitore i costi addebitati dal Distributore di energia elettrica per l'intervento. Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura in contraddittorio, effettuandone richiesta scritta. Il Cliente ha diritto di presenziare alla prova di verifica. Ove il Cliente non si avvalga di tale diritto, l'esito della verifica verrà comunicato per iscritto dal Fornitore al Cliente. Se le verifiche confermano l'inconveniente lamentato dal Cliente, le spese di prova e degli interventi necessari non saranno poste a carico del Cliente. Nel caso in cui tali spese siano state anticipatamente pagate dal Cliente, il Fornitore provvederà al dovuto rimborso nella prima fattura utile, successiva alla verifica. Qualora il gruppo di misura installato presso il Cliente, a seguito delle verifiche, presenti un errore nella registrazione dei consumi che ecceda i margini di tolleranza riferiti alla portata del misuratore, come previsto dalla normativa vigente, il Distributore procederà alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamente ed alla determinazione del relativo conguaglio, dandone informazione scritta al Cliente e/o al Fornitore. I consumi verranno calcolati in base all'errore di misurazione accertato in sede di verifica ovvero, qualora non fosse possibile l'accertamento dell'errore, con riferimento ai consumi storici del Cliente. Il Cliente ha 30 (trenta) giorni di tempo dal ricevimento della comunicazione scritta dei risultati della ricostruzione dei consumi da parte del Distributore e/o del Fornitore per inviare le proprie osservazioni scritte, adeguatamente documentate, all'indirizzo indicato nella comunicazione stessa; in mancanza, sarà ritenuta valida a tutti gli effetti la ricostruzione dei consumi comunicata dal Distributore o Fornitore. Se le osservazioni presentate saranno accettate dal Distributore, la ricostruzione precedente subirà una rettifica; diversamente la prima ricostruzione effettuata rimarrà quella valida.

Il Fornitore, con la prima bolletta utile, fornirà al Cliente il numero del Servizio Guasti elettrici (energia elettrica) del Distributore competente per ogni eventuale necessità del Cliente medesimo. Nel caso di successiva variazione di detti numeri, il Fornitore provvederà a comunicare il nuovo numero del Servizio Guasti elettrici (energia elettrica) con la bolletta successiva.

## 24. COMUNICAZIONI

24.1 Ogni comunicazione del Cliente al Fornitore, fatto salvo quanto concerne le richieste di informazioni ed i reclami, che sono regolati dal successivo articolo 26, dovrà essere effettuata a mezzo lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo : Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13 - 40127 Bologna (BO) o a mezzo Fax al numero 051/6376199 o email: [servizioclienti@accendilucegas.it](mailto:servizioclienti@accendilucegas.it).

24.2 Il Fornitore potrà inviare tutte le comunicazioni al Cliente, ivi incluse le comunicazioni relative ad eventuali ulteriori canali di contatto ai quali il Cliente potrà rivolgersi per richiedere informazioni, nonché le comunicazioni relative alla Fornitura e le variazioni contrattuali secondo una delle seguenti modalità: (i) a mezzo lettera raccomandata A/R all' indirizzo indicato dal Cliente nel Contratto; (ii) tramite messaggistica istantanea (ad es. SMS, WhatsApp, ecc.), al numero di telefono indicato dal Cliente nel Contratto; e (iii) tramite mail all'indirizzo email comunicate dal Cliente nel Contratto. Il Fornitore potrà inviare le comunicazioni anche unicamente con nota in fattura.

### Alleanza Luce&Gas S.p.A. – in breve ALG S.p.A.

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO)  
C.F. e P.IVA 03386091205 – R.E.A. di Bologna n. 515162

### Sede Legale

Via Villanova 29/7  
40055 | Villanova di Castenaso (BO)

### Uffici

Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13  
40127 | Bologna (BO)

Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali aggiornamenti dei propri recapiti indicati al momento della Conclusione del Contratto o successivamente, compresi l'indirizzo email ed il numero di cellulare. Nel caso in cui il Cliente non comunichi l'aggiornamento dei propri recapiti, il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per l'eventuale mancata ricezione delle comunicazioni da parte del Cliente.

## 25. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi di quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 codice in materia di protezione dei dati personali cd "Codice della Privacy", il Cliente si dichiara consapevole ed accetta, che il Fornitore e/o il Distributore possano dare corso ai trattamenti dei dati con modalità informatiche e/o cartacee finalizzati all' esecuzione del Contratto, anche mediante comunicazione a soggetti terzi, purché nell'ambito e nei limiti degli obblighi previsti dalle presenti clausole contrattuali. Il Cliente potrà inoltre esprimere nell'Adesione alla Proposta di fornitura specifici consensi affinché il Fornitore possa utilizzare i dati raccolti per lo svolgimento di attività finalizzate a conoscere gli stili di vita del Cliente, o all'invio di notizie relative a promozioni ed offerte riguardanti beni e servizi proposti da esso o da soggetti terzi. Il Cliente acconsente al trattamento automatizzato dei propri dati in via preventiva ed in vigore di contratto in via continuativa, per poter consentire le verifiche atte a consentire l'ottenimento dei vantaggi contrattuali ivi previsti agli articoli 1.1 e 8. La mancata o incompleta compilazione dei campi inerenti la qualifica di socio di Coop Alleanza 3.0, Unicoop Tirreno e/o Coop Reno permetterà in ogni modo l'esecuzione del Contratto con l'applicazione dei vantaggi previsti a favore dei clienti soci della Cooperativa. Per maggiori approfondimenti sulla disciplina del trattamento dei dati personali, si veda anche l'apposita nota informativa presente sul sito internet [www.accendilucegas.it](http://www.accendilucegas.it).

## 26. RICHIESTE DI INFORMAZIONI, RECLAMI ED INDENNIZZI AUTOMATICI

Il Cliente può inviare in forma scritta reclami e/o richieste di informazioni ai recapiti indicati nelle fatture mensili e nel sito web del Fornitore, tramite la compilazione del modulo reclami o a mezzo lettera scritta nella quale dovrà indicare chiaramente i seguenti elementi minimi, necessari al Fornitore per l'identificazione del Cliente e per l'invio a quest'ultimo della motivata risposta scritta:

a) Nome e Cognome; b) indirizzo di fornitura; c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; d) servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica); e) POD o qualora non disponibile, il codice cliente e una breve descrizione dei fatti contestati. Gli indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale verranno erogati in conformità alla normativa vigente e saranno corrisposti al Cliente con accredito nella prima fattura utile ovvero rimessa diretta, entro 6 mesi dalla data di ricevimento del venditore del reclamo scritto o della richiesta di rettifica fatturazione, ad eccezione dei Clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato a 8 mesi. L'indennizzo sarà riconosciuto come di seguito specificato nella tabella:

	SE L'ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE AVVIENE		
Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di mancato rispetto degli standard specifici	Oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Oltre lo standard ma entro un tempo triplo standard	Oltre un tempo triplo dello standard
Mancato rispetto del	25 euro	50 euro	75 euro

tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti			
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro

Inoltre il Fornitore è tenuto alla corresponsione al Cliente di un indennizzo automatico : 1. pari a quanto previsto dall'articolo 16 del Testo integrato in materia di fatturazione – TIF alla deliberazione 463/2016/R/com s.s.m.i. nei casi di violazione delle clausole contrattuali sulla periodicità di emissione delle fatture definite dal Fornitore ai sensi degli artt. 11.1, lettera g, punto i dell' Allegato A del Codice di Condotta Commerciale vigente pro tempore (delibera Arera si ARG/com n. 104/10 s.s.m.i.); 2. pari a € 30,00 (trenta euro) nel caso di mancato rispetto di quanto previsto ai commi 13.1 e 13.4 dell'Allegato A del Codice di Condotta Commerciale vigente pro tempore (delibera Arera si ARG/com n. 104/10 s.s.m.i.), per mancato rispetto da parte del Fornitore dei termini di preavviso e modalità di comunicazione delle variazioni unilaterali al contratto in presenza di un giustificato motivo. Per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, il Fornitore è tenuto ad accreditare al Cliente l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore che non ha rispettato il livello specifico di qualità commerciale.

Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità.

(<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>)

L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria..

## 27. STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA

Si riportano di seguito gli Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e gas naturale e gli standard generali di qualità dei call center definiti dall'Arera nel Codice di Condotta Commerciale in vigore e nell'Allegato A della Delibera 21 luglio 2016 413/2016/R/com s.s.m.i.. I dati riportati dovranno ritenersi automaticamente modificati in conformità alla normativa vigente pro-tempore.

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE	
INDICATORE	STANDARD SPECIFICO 2019
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE	
INDICATORE	STANDARD GENERALE
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 giorni solari	95 %

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ DEI CALL CENTER		
INDICATORE	STANDARD GENERALE	STANDARD GENERALE Dal 1° Gennaio 2017

### Alleanza Luce&Gas S.p.A. – in breve ALG S.p.A.

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO)  
C.F. e P.IVA 03386091205 – R.E.A. di Bologna n. 515162

### Sede Legale

Via Villanova 29/7  
40055 | Villanova di Castenaso (BO)

### Uffici

Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13  
40127 | Bologna (BO)

	Dal 1° Gennaio 2015	
Accessibilità al servizio	AS >= 95%	AS >= 95%
Tempo medio di attesa	TMA <= 200 sec	TMA <= 180 sec
Livello di servizio	LS >= 80%	LS >= 85%

## 28. DISCIPLINA SULL'UTILIZZO DEI MARCHI - OPZIONE 100% VERDE ENERGIE RINNOVABILI

Solo in caso di sottoscrizione e adesione da parte del Cliente dell'opzione 100% Verde Energie Rinnovabili contenuta nell'Adesione alla Proposta di fornitura e dettagliata nell'Allegato B – Condizione Tecniche Economiche per la Fornitura di energia elettrica, il Fornitore si impegna ad erogare al Cliente energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili per l'intero quantitativo prelevato dal Cliente in corso di Fornitura, tramite l'approvvigionamento di Garanzie di Origine, conformemente a quanto disposto dalla delibera ARG/elt n. 104/11 e s.s.m.i. Maggiori informazioni sul sistema "GO" sono disponibili sul sito [www.gse.it](http://www.gse.it) Il Cliente potrà utilizzare, per le proprie attività e per tutta la durata della fornitura, il marchio 100% Verde Energie Rinnovabili. I nomi, le immagini e i marchi che identificano il Fornitore, così come i testi, sono di esclusiva proprietà del Fornitore. Nessuna utilizzazione di detti marchi potrà essere intesa in modo tale da conferire al Cliente alcuna proprietà sui predetti nomi, testi, marchi. Tutti i diritti sono di proprietà del Fornitore, o ad esso concessi in regolare licenza, il quale si riserva il diritto di modificare – in qualunque momento e senza preavviso – i termini e le condizioni di utilizzo. Il Fornitore a sua discrezione ha diritto di inibire l'utilizzo dei marchi al Cliente che abbia violato termini e condizioni della presente disciplina e potrà risolvere il contratto e/o agire per il risarcimento del danno. In ogni caso il Cliente manleva e lascia indenne il Fornitore da ogni eventuale responsabilità derivante da un corretto utilizzo dei marchi.