

**ART. 1. DEFINIZIONI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- ARERA: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, G.U. n. 270 del 18 novembre 1995;
- Attivazione della fornitura: è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione del servizio di dispacciamento e trasporto dell'energia elettrica il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore;
- Bolletta 2.0: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com come successivamente modificato e integrato;
- Cessazione della fornitura: è lo scioglimento, per qualunque causa, del contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente finale, strumentale o comunque connesso con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una voltura;
- Cliente o Cliente finale: è la persona fisica che acquista energia elettrica per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali;
- Clienti non disalimentabili: sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti domestici di energia elettrica titolari di bonus sociale per disagio fisico;
- Clienti titolari di bonus sociale: sono i Clienti domestici che risultino in condizioni di disagio economico e/o in condizioni di disagio fisico così come definiti all'articolo 2, commi 2.2 e 2.3 del TIBEG;
- Codice di condotta commerciale: è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, approvato con deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/com, come successivamente modificato e integrato;
- Codice del consumo: è il d.lgs. 206/05, G.U. n. 235 del 8 ottobre 2005 come successivamente modificato e integrato;
- Codice in materia di protezione dei dati personali: è il d.lgs. 196/03, G.U. n. 174 del 29 luglio 2003, come successivamente modificato e integrato;
- Contratto: è il contratto di fornitura di energia elettrica concluso sulla base dell'Offerta PLACET e regolato dalle presenti Condizioni generali di fornitura e dalle Condizioni economiche;
- Distributore: è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art. 9 del d.lgs.79/99, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;
- Documentazione contrattuale: è l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto e consta delle presenti Condizioni generali di fornitura e almeno di:
  - a) modulistica per la conclusione dell'offerta PLACET;
  - b) informazioni preliminari alla conclusione del contratto, ai sensi dell'Articolo 9, comma 9.1, lettere da a. a g. del Codice di condotta commerciale;
  - c) scheda sintetica;
  - d) modulistica recante le condizioni economiche;
  - e) scheda di confrontabilità;
  - f) informazioni sul mix energetico;
  - g) informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale;
  - h) modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento per i soli Clienti finali domestici;
  - i) modulo per la presentazione dei reclami;
  - j) modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali;
  - k) informativa sul trattamento per i dati personali;
  - l) ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto.
- Fattura: è il documento denominato bolletta sintetica, oggetto della disciplina della Bolletta 2.0 che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. La bolletta sintetica non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"
- Fattura di chiusura: è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica in essere tra Fornitore e Cliente finale;
- Fattura di periodo: è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale;
- Fornitore: è la controparte venditrice del Cliente finale nell'ambito di un Contratto;
- Forza maggiore: è ogni evento imprevedibile e inevitabile non imputabile alle parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione;
- Gruppo di misura o misuratore: è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura dell'energia elettrica prelevato presso il Punto di fornitura;
- Mercato libero: è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare l'energia elettrica;
- Offerte PLACET: sono offerte di mercato libero, formulate distintamente con riferimento al settore dell'energia elettrica e al settore del gas naturale e a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela, disciplinate dall'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 27 luglio 2017 555/2017/R/com e s.m.i.;
- Parti: sono il Cliente e il Fornitore;
- Potenza contrattualmente impegnata: è il livello di potenza, indicato nei contratti, reso disponibile dal Distributore ove siano presenti dispositivi atti a limitare la potenza prelevata; per motivi di sicurezza o di continuità di servizi di pubblica utilità il Distributore può derogare dall'installazione del limitatore di potenza;
- Potenza disponibile: è la massima potenza prelevabile in un punto di prelievo senza che il cliente finale sia disalimentato; la potenza disponibile è la potenza per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, ovvero la potenza richiesta dal titolare del punto di prelievo, ridotta rispetto a quella per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, a condizione che la riduzione di potenza sia stata richiesta dal titolare del punto di prelievo e fissata contrattualmente;

- Punto di fornitura: è il punto di prelievo in cui il Fornitore mette a disposizione l'energia elettrica;
- Servizio di maggior tutela: è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'art. 1, comma 2, della legge 3 agosto 2007, n. 125/07, G.U. n.188 del 14 agosto 2007, riservato ai clienti finali domestici e ai clienti finali non domestici interamente connessi in bassa tensione aventi meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro;
- SII: è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129, G.U. n.192 del 18 agosto 2010;
- Sistema indennitario: è il sistema che garantisce un indennizzo al Fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a fatture che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 5 (cinque) mesi di erogazione della fornitura di energia elettrica prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, disciplinato con deliberazione dell'ARERA 3 agosto 2017, 593/2017/R/com, e successive modifiche e integrazioni;
- Supporto durevole: è ogni strumento che permetta al Fornitore e al Cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica;
- Switching: è la successione di un utente del dispacciamento ad un altro sullo stesso punto di prelievo attivo o l'attribuzione ad un utente del dispacciamento di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato;
- Terna: è la società Terna S.p.A. che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell'art. 1, comma 1, del d.lgs 6 marzo 1999, n. 79, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;
- TIBEG: il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale;
- TIC: è il Testo integrato connessioni per il periodo di regolazione 2016-2019;
- TICO: è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico;
- TIF: è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale;
- TIMOE: è il Testo integrato morosità elettrica;
- TIQE: è il Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023;
- TIQV: è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;
- TIV: è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali;
- Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it).



OFFERTA  
PLACET

ALLEGATO A  
MODULO DELLE CONDIZIONI GENERALI  
DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA AI  
CLIENTI DOMESTICI

## ART. 2. OGGETTO

**2.1** Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di energia elettrica al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura individuato, secondo le presenti Condizioni generali di fornitura e le Condizioni economiche offerte nell'ambito della presente Offerta PLACET.

**2.2** È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi, anche mediante la sottoscrizione di patti aggiuntivi e integrativi del Contratto.

**2.3** Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di dispacciamento e trasporto ovvero di distribuzione con i gestori di rete interessati, secondo le disposizioni di cui all' articolo 7.

**2.4** Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare l'energia elettrica messa a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare l'energia elettrica per usi differenti da quelli dichiarati, oltre i limiti della potenzialità massima installata e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.

**2.5** È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere l'energia elettrica a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

## ART. 3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

**3.1** Il Contratto si conclude per adesione quando il Cliente sottoscrive per accettazione la proposta formulata dal Fornitore attraverso l'apposito modulo di adesione allegato al presente Contratto. L'efficacia del Contratto è risolutivamente condizionata ad una verifica da parte del Fornitore, da svolgersi entro 60 giorni dalla data di conclusione del Contratto, basata sui seguenti parametri:

- morosità rispetto al precedente fornitore, nonostante la prestata garanzia di regolarità nei pagamenti;
- segnalazione di protesti o di altre situazioni pregiudizievoli;
- incongruenza dei dati tecnici detenuti dal distributore e/o Acquirente Unico;
- manco collegato dei POD indicati nella richiesta di attivazione alle reti di distribuzione locale, all'attivazione dei servizi di trasporto e dispacciamento.

Il fornitore comunica al Cliente l'eventuale avveramento delle condizioni risolutive di cui alle precedenti lettere del presente paragrafo 3.1 e il Contratto si intenderà risolto. Decorso il termine di cui sopra, in assenza di comunicazione del Fornitore, il presente Contratto sarà efficace.

**3.2** Al momento della conclusione del Contratto o, se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione della Documentazione contrattuale, al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque prima dell'Attivazione della fornitura, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della Documentazione contrattuale in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro Supporto durevole.

**3.3** Qualora il Contratto sia concluso con un Cliente fuori dei locali commerciali, il Fornitore è tenuto a fornire al Cliente una copia del Contratto firmato o la conferma del Contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente è d'accordo, su un altro Supporto durevole. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo per i contratti telefonici, nel caso di qualsiasi contratto a distanza, il Fornitore fornisce al Cliente la conferma del Contratto concluso su Supporto durevole, prima dell'Attivazione della fornitura.

**3.4** Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli di cui alle lettere da f a j della Documentazione contrattuale con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla home page, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici.

**3.5** La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.

**3.6** Nei casi diversi dal cambio di fornitore (ad esempio voltura o nuovi allacci), il cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile

in cui sono situati i propri impianti.

## ART. 4. PROCURA A RECEDERE

**4.1** In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza a Alleanza Luce&Gas S.p.A. perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal contratto con il precedente Fornitore con le modalità di cui al successivo comma 4.2. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

**4.2** Una volta trascorso l'eventuale termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, ovvero nei casi in cui quest'ultimo richieda l'attivazione anticipata della fornitura ai sensi del successivo comma 5.3, il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente.

## ART. 5. DIRITTO DI RIPENSAMENTO

**5.1** Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità, a propria scelta:

a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati:

i. raccomandata A/R indirizzata ad Alleanza Luce&gas S.p.a. Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n.13 - 40127 Bologna (BO);

ii. e-mail all'indirizzo [servizioclienti@accendilucegas.it](mailto:servizioclienti@accendilucegas.it).

b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.

**5.2** L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente.

**5.3** Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.

**5.4** La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento.

**5.5** Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23 euro IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

**5.6** Le Parti prendono atto che:

a) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento e non ha fatto precedentemente richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, la fornitura continua a essere garantita dal precedente Fornitore;

b) se il Cliente esercita il diritto di ripensamento avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura ed essa sia già stata attivata o non sia più possibile impedirne l'attivazione, lo stesso Cliente può individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario sarà attivato il Servizio di maggior tutela.

**5.7** Nei casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.

## ART. 6. REVOCA DELLA RICHIESTA DI SWITCHING

alleanza luce&gas

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, n. 29/7 - 40055  
Villanova di Castenaso (BO)

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

**6.1** Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto sia concluso per cambio Fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di switching in base alle seguenti informazioni:

- se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;
- se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa;
- il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e Servizio di maggior tutela;
- le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;
- le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;

**6.2** In aggiunta a quanto disposto al precedente comma, il Fornitore può esercitare la predetta revoca qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento successivamente alla presentazione, da parte del Fornitore, della richiesta di switching entro l'ultima data utile.

**6.3** Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di switching, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 120 giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.

**6.4** Superato il termine di cui al comma 6.3, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.

**6.5** Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di:

- ritirare la richiesta di switching per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore;
- confermare la richiesta di switching, rivalendosi sul Cliente finale.

#### ART. 7. CONCLUSIONE DEI CONTRATTI CON IL DISTRIBUTORE E CON TERNA

**7.1** Per le offerte di energia elettrica, ai fini dell'articolo 2 il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza a titolo gratuito al Fornitore per la conclusione del contratto di trasporto con il Distributore e del contratto di dispacciamento con Terna.

**7.2** Per la conclusione dei suddetti contratti, il Fornitore si serve di uno o più soggetti terzi. Nei casi di inadempimento del Fornitore verso uno o più di tali soggetti, il Contratto continuerà ad essere eseguito fino alla data di risoluzione del contratto di trasporto o dispacciamento e la fornitura verrà comunque garantita, qualora il Cliente non trovi un altro Fornitore, nell'ambito del Servizio di maggior tutela.

**7.3** Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.

**7.4** Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di connessione e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

#### ART. 8. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

**8.1** L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. L'attivazione ha luogo nel termine indicato nella prima bolletta.

**8.2** La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore.

**8.3** Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.

#### ART. 9. CONDIZIONI ECONOMICHE

**9.1** Le Condizioni economiche sono le condizioni di prezzo proposte al Cliente nell'ambito della presente Offerta PLACET, sono allegare al presente Contratto e ne costituiscono parte integrante. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto

#### ART. 10. DURATA DEL CONTRATTO, RINNOVO E RECESSO

**10.1** Il Contratto è a tempo indeterminato.

**10.2** Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura.

**10.3** Trascorsi i 12 mesi di cui al comma 10.2 il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento di tale comunicazione da parte del cliente stesso. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate.

**10.4** La comunicazione di cui al precedente comma 10.3 non sarà trasmessa all'interno della fattura o congiuntamente a essa. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.

**10.5** Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione di cui al comma 10.3, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche. Ai fini del calcolo del prezzo di cui al presente comma, il venditore utilizza il consumo annuo, così come definito nella disciplina della Bolletta 2.0.

**10.6** Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui ai commi 10.3 e 10.4 e qualora il prezzo di cui al comma 10.5 sia diverso da quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 euro.

**10.7** Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.

**10.8** Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII, nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.



OFFERTA  
PLACET

## ALLEGATO A MODULO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA AI CLIENTI DOMESTICI

**10.9** Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.

**10.10** Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto secondo le seguenti modalità:

i. raccomandata A/R indirizzata ad Alleanza Luce&gas S.p.a. Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n.13 - 40127 Bologna (BO);

ii. oppure e-mail all'indirizzo [servizioclienti@accendilucegas.it](mailto:servizioclienti@accendilucegas.it).

**10.11** Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

### ART. 11. FATTURAZIONE

#### Disposizioni generali

**11.1** La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 11.13.

**11.2** Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore.

**11.3** Il fornitore è tenuto a rendere disponibile al Cliente la fattura redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, e gli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita secondo le seguenti modalità : e-mail all'indirizzo [servizioclienti@accendilucegas.it](mailto:servizioclienti@accendilucegas.it).

**11.4** Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet [www.accendilucegas.it](http://www.accendilucegas.it) la "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'Offerta PLACET di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati; il Cliente può altresì richiedere la "Guida alla lettura delle voci di spesa" attraverso l'indirizzo [servizioclienti@accendilucegas.it](mailto:servizioclienti@accendilucegas.it).

**11.5** La fattura e gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al Cliente, in formato elettronico, tramite e-mail all'indirizzo indicato in fase di stipula e nell'apposita area Cliente, salvo che il Cliente chieda di ricevere le fatture in formato cartaceo.

**11.6** Al Cliente che scelga di ricevere la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.

**11.7** Al cliente che non richiede la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura.

**11.8** Il livello dello sconto di cui al comma 11.7 è pari a -6,00 euro/Punto di fornitura/anno.

**11.9** Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 11.7 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.

**11.10** Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a 10 euro, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.

**11.11** Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 30 giorni dalla data di emissione della fattura.

**11.12** Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti:

i. addebito in Conto Corrente bancario oppure postale,

ii. bollettino postale (modalità gratuita secondo le modalità riportate nelle CTE)

iii. cessione del credito a Coop Alleanza 3.0, solo per i soci di Coop Alleanza 3.0 possessori del libretto sociale di prestito che abbiano indicato tra le modalità di pagamento la cessione del credito a Coop Alleanza 3-0 Società Cooperativa. Tali clienti:

a. autorizzano 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;

b. autorizzano 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 regolata dalle presenti condizioni contrattuali, dovendo in caso contrario:

1. non trovare applicazione gli eventuali vantaggi indicati nell'Allegato B - Condizioni Tecniche Economiche per la fornitura di energia elettrica.

2. sopportare le conseguenze giudiziali e forzate del recupero dei crediti non potendosi dare corso alle predette regolazioni per compensazione. Tali modalità sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.

**11.13** Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:

a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;

b) le autoletture comunicate dal Cliente - con le modalità e le tempistiche indicate in fattura - e validate dal Distributore;

c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, secondo il criterio del pro-die utilizzando la seguente formula (Consumo annuo / 365) \* giorni di fatturazione.

**11.14** In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.

#### Fatturazione di periodo

**11.15** La Fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza Bimestrale.

**11.16** La Fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a:

a) 6 euro nel caso in cui la Fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;

b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:

a) 40 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;

b) 60 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.



**11.17** In caso di Cliente finale trattato per fasce, egli ha diritto a un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 10 euro qualora, il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati.

#### Fatturazione di chiusura

**11.18** La Fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.

**11.19** In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 11.18, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:

a) 4 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.18;

b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.18.

**11.20** Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35 euro

#### ART. 12. RATEIZZAZIONE

**12.1** Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:

i. qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successivo punto ii. sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli;

ii. 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, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;

iii. nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all' articolo 11;

iv. nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'Articolo 9, comma 9.1, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere;

**12.2** Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.

**12.3** La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

- nei casi di cui ai punti i e ii. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);

- nei casi di cui al punto iii le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due);

- nei casi di cui al punto iv. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di fatture emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);

- le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare

le rate a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente da questi ultimi;

- è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;

- le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito [www.euribor.it](http://www.euribor.it), calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.

**12.4** Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informarne il Cliente nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

**12.5** Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di bonus sociale il Fornitore è tenuto a offrirgli la possibilità di rateizzare il debito, una sola volta nell'arco dei 12 mesi del periodo di agevolazione. L'informativa sulle modalità di rateizzazione del debito è contenuta nella comunicazione di costituzione in mora.

**12.6** Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

a) la prima rata non può essere superiore al trenta per cento del debito di cui alla costituzione in mora;

b) qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate;

c) la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a 50 euro;

d) il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire dal mancato pagamento di una o più rate.

**12.7** Il Fornitore non è tenuto a offrire la rateizzazione, di cui al comma 12.5, nei casi in cui la/e fattura/e non pagata/e per cui il Cliente titolare di bonus sociale è stato costituito in mora, contabilizzi anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso.

#### ART. 13. GARANZIE A CARICO DEL CLIENTE FINALE

**13.1** Salvo quanto disposto al successivo comma 13.8 il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.

**13.2** L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIV) e riportato nelle seguenti tabelle:

CLIENTI TITOLARI DI BONUS SOCIALE	
Ammontare deposito (€)	5,2 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata
CLIENTI DOMESTICI	
Ammontare deposito (€)	11,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata

**13.3** L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 13.2, è raddoppiato per i clienti che non sono titolari di bonus sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;

b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 13.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

**13.4** Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 13.2 eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.

**13.5** Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.

**13.6** Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile.

**13.7** Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.

**13.8** Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

**13.9** Il Cliente finale sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle fatture diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

#### ART. 14. INTERESSI DI MORA

**14.1** Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali.

**14.2** Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.

**14.3** Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

#### ART. 15. INADEMPIMENTO DEL CLIENTE

**15.1** In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'articolo 14, trascorsi almeno 10 giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).

**15.2** Nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore di cui dispone il Cliente lo consentano, l'intervento di sospensione della fornitura, sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura.

**15.3** Il termine di sospensione della fornitura che comporterà la riduzione di potenza, non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore di cui al punto 15.2.

**15.4** Il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore diverso da quello di cui al punto 15.2.

**15.5** La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.

**15.6** Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.

**15.7** Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 giorni lavorativi dal termine ultimo per il pagamento, con decorrenza da quello di emissione della messa in mora, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA.

**15.8** Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'articolo 24 relativo alle comunicazioni.

**15.9** Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione. La risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore nella predetta comunicazione.

**15.10** Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.

**15.11** Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto inviando al SII la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 10 del TIMOE. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di maggior tutela.

**15.12** In caso di ritardato o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalimentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso esclusivamente mediante raccomandata. Decorso inutilmente il termine ultimo per il pagamento di cui al comma 15.7, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, inviando la relativa comunicazione di risoluzione al SII. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di maggior tutela attivato dal SII.

**15.13** Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:

a) euro 30 (trenta) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;

b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante alternativamente:

i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;

ii. il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza.

**15.14** Nei casi di cui al comma 15.13, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

**15.15** Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in fattura come Corrispettivo CMOR - nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

#### ART. 16. PRESTAZIONI DI COMPETENZA DEL DISTRIBUTORE

**16.1** Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQE comprendenti: l'aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica del gruppo di misura, la verifica della tensione nel punto di consegna, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e voltture, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQE.

**16.2** Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Nei soli casi relativi alle richieste di volttura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a 23 euro IVA esclusa.

**16.3** Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di cui al presente articolo, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura.

#### ART. 17. SICUREZZA DEGLI IMPIANTI, APPARECCHIATURE E VERIFICHE

**17.1** Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura dell'energia elettrica.

**17.2** Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.

**17.3** Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

#### ART. 18. FORZA MAGGIORE

**18.1** Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.

**18.2** Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.

**18.3** Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.

#### ART. 19. RESPONSABILITÀ

**19.1** Le caratteristiche della fornitura potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.

**19.2** In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità dell'energia elettrica alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

**19.3** Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore.

**19.4** Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

#### ART. 20. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

**20.1** Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi:

- 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;
- ritardo in un pagamento da parte del Cliente che si protragga oltre 20 (venti) giorni dalla comunicazione del Fornitore di cui all'art.15 delle presenti Condizioni Generali;
- reiterato ritardato pagamento e/o pagamento parziale delle fatture, ferma restando l'applicazione degli interessi di cui all'art. 14;
- mancata e/o invalida costituzione, revoca del deposito cauzionale richiesto dal Fornitore al Cliente ai sensi dell'art. 13 delle presenti Condizioni Generali;
- violazione da parte del Cliente degli obblighi posti a suo carico dall'art. 17 delle presenti Condizioni Generali;
- iscrizione del Cliente nel registro dei protesti;
- fornitura di dati non veritieri e/o dichiarazioni mendaci rese dal Cliente;
- assunzione da parte del Cliente di impegni contrattuali con altri fornitori per il medesimo oggetto e medesimo periodo presente riferibili al presente Contratto;
- impedimento all'accesso ai misuratori per effettuare operazioni sugli stessi da parte del Distributore (lettura, apertura, operazioni di manutenzione etc.);
- manomissione o alterazione dolosa dei misuratori, dei sigilli o dei contrassegni;
- prelievi fraudolenti di energia elettrica abusando dei servizi forniti dal Fornitore o dal Distributore.

#### ART. 21. LIVELLI DI QUALITÀ, RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

**21.1** Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale che costituisce parte integrante del presente Contratto.

**21.2** Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo [www.accendilucegas.it](http://www.accendilucegas.it)

**21.3** Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV).

**21.4** Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi



necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice POD) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

#### ART. 22. INTEGRAZIONE DEL CONTRATTO

**22.1** Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.

**22.2** Il Fornitore provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

#### ART. 23. CESSIONE DEL CONTRATTO

**23.1** Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di energia elettrica ad esclusione dell'esercente la maggior tutela. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c..

**23.2** La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata tempestivamente dal Fornitore. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.

#### ART. 24. COMUNICAZIONI

**24.1** Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità di seguito indicate:

- i. raccomandata A/R indirizzata ad Alleanza Luce&gas S.p.a. Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n.13 - 40127 Bologna (BO);
- ii. e-mail all'indirizzo 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 semplice o 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 comunicato dal Cliente nel Contratto. Il Fornitore potrà inviare le comunicazioni anche unicamente con nota in fattura.

**24.3** 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.

**24.4** Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

#### ART. 25. ELEZIONE DI DOMICILIO, LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

**25.1** La legge applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal Contratto o a esso connessa è competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano.

**25.2** Ai fini delle comunicazioni inviate dal Fornitore al Cliente con raccomandata a.r. o posta semplice, ivi compreso quello di eventuali notificazioni giudiziarie, il Cliente elegge domicilio nel luogo indicato nella sezione "Modalità di ricezione fatture e documenti ed elezione di domicilio" nell'Adesione alla Proposta di Fornitura. Nel caso in cui in quest'ultima sezione sia presente un recapito di posta elettronica, il

Cliente elegge domicilio presso il luogo indicato nella sezione "Residenza" nell'Adesione alla Proposta di Fornitura. Qualora il Cliente che sottoscrive il Contratto non sia il proprietario dell'immobile, con la sottoscrizione per Adesione della Proposta di Fornitura, garantisce di avere ottenuto l'assenso del proprietario all'attivazione della/e Fornitura/e. Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

#### ART. 26. RISOLUZIONE EXTRA - GIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

**26.1** 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>).

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

#### ART. 27. DATI PERSONALI

**27.1** I dati personali forniti dal Cliente al Fornitore ai fini dell'esecuzione del Contratto, o di cui comunque il Fornitore entri in possesso, sono trattati in conformità alla disciplina prevista dal Codice in materia di protezione dei dati personali come indicato nel modulo relativo all'informativa sul trattamento dei dati personali.

## IL NOSTRO MIX ENERGETICO

Il Mix energetico è l'insieme di fonti energetiche primarie utilizzate per la produzione di energia elettrica fornita dall'impresa di vendita ai clienti finali. Per fonte primaria si intende una fonte che è presente in natura e quindi non deriva dalla trasformazione di nessuna altra forma di energia. Come disciplinato dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 luglio 2009 Alleanza luce&gas S.p.a. (di seguito Accendi luce & gas) è tenuta fornire informazioni ai clienti finali:

- sulla composizione del mix energetico medio utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano negli anni 2021 e 2022, come pubblicate dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE);
- sulla composizione del mix energetico dell'energia elettrica venduta da Alleanza luce&gas nel 2021 e 2022, come determinato dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE).

### MIX ENERGETICO

Fonti primarie utilizzate	Composizione mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Accendi luce & gas S.p.a. nei due anni precedenti		Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nei due anni precedenti	
	2022**	2021*	2022**	2021*
<b>Fonti rinnovabili</b>	20,61%	20,19%	36,84%	42,80%
<b>Carbone</b>	15,30%	11,38%	9,43%	5,03%
<b>Gas Naturale</b>	53,76%	56,38%	46,92%	48,01%
<b>Prodotti petroliferi</b>	2,35%	1,23%	2,01%	0,89%
<b>Nucleare</b>	2,40%	6,17%	0,00%	0,00%
<b>Altre fonti</b>	5,57%	4,24%	4,80%	3,27%

\* dato consuntivo

\*\* dato pre-consuntivo

La tabella mostra la composizione del Mix Medio Nazionale di Combustibili utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2021 e nel 2022 e di quello utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Accendi luce & gas, come previsto dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 Luglio 2009 e pubblicato dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE).

Per maggiori informazioni sul mix energetico è possibile consultare il sito : [www.gse.it](http://www.gse.it)

## INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE

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 in forma libera, purché vengano indicati 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/o gas naturale); e) POD/PDR 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:

Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di mancato rispetto degli standard specifici	SE L'ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE AVVIENE		
	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 tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica 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 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 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. 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'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico come definiti dalla Delibera 21 luglio 2016 413/2016/R/com s.s.m.i. e nel Codice di Condotta Commerciale in vigore. I dati riportati dovranno ritenersi automaticamente modificati in conformità alla normativa vigente pro-tempore.

### STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE

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

### STANDARD GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE

INDICATORE	STANDARD GENERALE
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

### STANDARD GENERALI DI QUALITA' DEI CALL CENTER

INDICATORE	STANDARD GENERALE DAL 1° GENNAIO 2017
Accessibilità al servizio	AS >= 95%
Tempo medio di attesa	TMA <= 180 sec
Livello di servizio	LS >= 85%

## MODULO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

(ai sensi del D.Lgs. 206/2005 s.s.m.i., così come modificato dal D.Lgs n. 21/2014 s.s.m.i.- Codice di consumo)

Gentile Cliente,  
ai sensi del D.Lgs. 206/2005 s.s.m.i., così come modificato dal D.Lgs n. 21/2014 s.s.m.i. (Codice di consumo) entro 14 giorni successivi alla data di perfezionamento del Contratto coincidente con la data di sottoscrizione della Proposta di Fornitura, può esercitare il diritto di ripensamento, compilando il seguente modulo.

Il/La sottoscritto/a:

Nome Cognome \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_

Data di nascita \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Luogo di nascita (Comune) \_\_\_\_\_

esercita per iscritto il proprio diritto di ripensamento per la seguente proposta di fornitura sottoscritta con Alleanza Luce&Gas S.p.A. in data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Per la fornitura di:

Energia elettrica

Numero cliente: \_\_\_\_\_

POD: \_\_\_\_\_

Gas Naturale

Numero cliente: \_\_\_\_\_

PDR: \_\_\_\_\_

sita nel Comune di \_\_\_\_\_, provincia \_\_\_\_\_,  
in via/piazza \_\_\_\_\_, n \_\_\_\_\_, interno \_\_\_\_\_

Le ricordiamo inoltre che potrà esercitare il diritto di ripensamento con qualsiasi dichiarazione esplicita tramite fax, posta o email ai recapiti sotto indicati e che il presente modulo è facoltativo, ci aiuterà solo a gestire meglio la sua richiesta.

Data (gg/mm/aaaa)

Luogo

Il richiedente)

Da trasmettere:

- via e-mail: [servizioclienti@accendilucegas.it](mailto:servizioclienti@accendilucegas.it)

- a mezzo posta: Alleanza luce&gas S.p.A., Uffici: Via dei Trattati Comunitari Europei 1957-2007 n. 13 – Bologna (BO) 40127







## RIGUARDA IL SEGUENTE ARGOMENTO:

Il/la sottoscritto/a

<b>Contratto<sup>2</sup></b>	Recesso	<b>Misura<sup>3</sup></b>	Cambio misuratore
	Vulture e Subentri		Verifica e ricostruzioni
	Modifiche unilaterali		Mancate letture
	Altro		Altro
<b>Morosità e sospensione<sup>4</sup></b>	Morosità	<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica<sup>5</sup></b>	Preventivi/Attivazioni/Lavori (tempi e costi)
	Sospensione e riattivazione CMOR (Corrispettivo morosità pregresse)		Continuità
	Altro		Valori della tensione/Pressione
	Presunti contratti non richiesti		Sicurezza
<b>Mercato<sup>6</sup></b>	Cambio fornitore	<b>Bonus sociale<sup>7</sup></b>	Altro
	Condizioni economiche nuovi contratti		Validazioni
	Doppia fatturazione		Cessazioni
	Altro		Erogazioni
<b>Fatturazione<sup>8</sup></b>	Autolettura	<b>Qualità commerciale<sup>9</sup></b>	Altro
	Ricalcoli		Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)
	Consumi stimati errati		Indennizzi
	Periodicità e fattura di chiusura	<b>Altro</b>	Altro
	Pagamenti e rimborsi		
Altro			
<b>Autolettura</b>			
<b>Data autolettura</b>			

### INFORMAZIONI SULLA GESTIONE DEL RECLAMO

ALG S.p.A., in conformità a quanto stabilito dall'ARERA ai sensi della del. ARG/com 164/08 TIQV e s.m.i., si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo e alla sua richiesta di rettifica per importi anomali e a risolvere l'irregolarità rilevata. Il reclamo/richiesta di rettifica per importi anomali da Lei inviato sarà gestito dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà a inoltrare la richiesta al distributore locale competente per la sua zona di riferimento al fine di ottenere una risposta esaustiva. In caso di mancato rispetto delle tempistiche di risposta avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile, come previsto dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ai sensi della del. ARG/com 164/08 s.s.m.i..

**Prende atto infine della seguente informativa di Alleanza Luce&Gas, resa ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 2016/679 (c.d. "GDPR"):**

La informiamo che Alleanza Luce&Gas S.p.A. svolge il trattamento dei Suoi dati personali per poter stipulare il contratto, adempiere alle obbligazioni contrattuali ed espletare tutte le attività necessarie o utili per il costante miglioramento del servizio erogato. Tutti i dati personali raccolti nell'ambito del presente trattamento sono strettamente funzionali alla gestione della presente richiesta.

La raccolta di parte dei dati, come quelli essenziali ad individuare il cliente ed il luogo di fornitura, è di natura obbligatoria ai sensi delle disposizioni contrattuali vigenti. I Suoi dati personali potranno essere comunicati alle varie società di distribuzione operanti sul territorio ove sono ubicate le forniture, per lo svolgimento delle attività di propria competenza (es. lettura e verifica degli strumenti di misura), agli istituti bancari (nei casi previsti) per la gestione degli incassi e dei pagamenti, a soggetti terzi incaricati dell'esecuzione di attività connesse e strumentali al presente trattamento, ad autorità ed amministrazioni pubbliche in assolvimento di obblighi di legge. Per ulteriori informazioni, ovvero per l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15 e segg. del GDPR (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, reclamo sull'utilizzo dei propri dati personali, ecc.), può scrivere al Responsabile della Protezione dei Dati di Alleanza Luce & Gas S.p.A., Titolare del trattamento, con sede legale in via in Castenaso (BO), frazione di



Villanova, via Villanova 29/7; contatto del DPO : [DataProtectionOfficer@alleanzalucesgas.it](mailto:DataProtectionOfficer@alleanzalucesgas.it). Informativa privacy completa: <https://www.accendilucegas.it/privacy-policy>

1 con Coop si fa riferimento a Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa oppure di Unicoop Tirreno Società Cooperativa finché saranno in vigore le rispettive convenzioni.

2 Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali

laddove consentite.

3 Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento

4 Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).

5 Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.

6 Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.

7 Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.

8 Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.

9 Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione

---

Data (gg/mm/aaaa)

Luogo

Firma del cliente

**Inviare il modulo con una delle seguenti modalità:**

- raccomandata A/R ad Alleanza Luce&Gas S.p.A. Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007 n.13 – 40127 Bologna
- mail a [servizioclienti@accendilucegas.it](mailto:servizioclienti@accendilucegas.it)

**Allegare:**

N.1 fotocopia leggibile fronte e retro della carta d'identità in corso di validità del soggetto firmatario del presente documento.







Data (gg/mm/aaaa)

Luogo

Firma del cliente

**Inviare il modulo con una delle seguenti modalità:**

- raccomandata A/R ad Alleanza Luce&Gas S.p.A. Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007 n.13 – 40127 Bologna
- mail a [servizioclienti@accendilucegas.it](mailto:servizioclienti@accendilucegas.it)

**Allegare:**

N.1 fotocopia leggibile fronte e retro della carta d'identità in corso di validità del soggetto firmatario del presente documento.

**INFORMAZIONI SULLA GESTIONE DEL RECLAMO**

ALG S.p.A., in conformità a quanto stabilito dall'ARERA ai sensi della del. ARG/com 164/08 TIQV e s.m.i., si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo e alla sua richiesta di rettifica per importi anomali e a risolvere l'irregolarità rilevata. Il reclamo/ richiesta di rettifica per importi anomali da Lei inviato sarà gestito dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà a inoltrare la ri-chiesta al distributore locale competente per la sua zona di riferimento al fine di ottenere una risposta esaustiva. In caso di mancato rispetto delle tempistiche di risposta avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile, come previsto dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ai sensi della del. ARG/com 164/08 s.s.m.i..

**Prende atto infine della seguente informativa di Alleanza Luce&Gas, resa ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 2016/679 (c.d. "GDPR"):**

La informiamo che Alleanza Luce&Gas S.p.A. svolge il trattamento dei Suoi dati personali per poter stipulare il contratto, adempiere alle obbligazioni contrattuali ed espletare tutte le attività necessarie o utili per il costante miglioramento del servizio erogato. Tutti i dati personali raccolti nell'ambito del presente trattamento sono strettamente funzionali alla gestione della presente richiesta.

La raccolta di parte dei dati, come quelli essenziali ad individuare il cliente ed il luogo di fornitura, è di natura obbligatoria ai sensi delle disposizioni contrattuali vigenti. I Suoi dati personali potranno essere comunicati alle varie società di distribuzione operanti sul territorio ove sono ubicate le forniture, per lo svolgimento delle attività di propria competenza (es. lettura e verifica degli strumenti di misura), agli istituti bancari (nei casi previsti) per la gestione degli incassi e dei pagamenti, a soggetti terzi incaricati dell'esecuzione di attività connesse e strumentali al presente trattamento, ad autorità ed amministrazioni pubbliche in assolvimento di obblighi di legge. Per ulteriori informazioni, ovvero per l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15 e segg. del GDPR (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, reclamo sull'utilizzo dei propri dati personali, ecc.), può scrivere al Responsabile della Protezione dei Dati di Alleanza Luce & Gas S.p.A., Titolare del trattamento, con sede legale in via in Castenaso (BO), frazione di Villanova, via Villanova 29/7; contatto del DPO : [DataProtectionOfficer@alleanzalucesgas.it](mailto:DataProtectionOfficer@alleanzalucesgas.it). Informativa privacy completa: <https://www.accendilucegas.it/privacy-policy/>

10 con Coop si fa riferimento a Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa oppure di Unicoop Tirreno Società Cooperativa finché saranno in vigore le rispettive convenzioni.

11 È un reclamo, introdotto con deliberazione 17/2016, per la contestazione di bollette con importi anomali.

a) Sono considerati anomali gli importi, in bolletta, superiori al 150% per i clienti domestici, dell'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato elettrico e al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette degli ultimi 12 mesi per il gas, che possono derivare da:

1. ricalcoli conguagli dovuti a una modifica dei dati di misura (es. ricalcolo per lettura precedentemente errata; per ricostruzione dei consumi; per altre motivazioni, da specificare a cura del venditore);
  2. ricalcoli conguagli dovuti ad una modifica delle componenti di prezzo applicate;
  3. blocco di fatturazione, qualora la bolletta sia stata emessa a distanza ravvicinata, inferiore alla periodicità di fatturazione prevista dal contratto o dalla regolazione;
- b) Sono altresì anomali gli importi della prima bolletta successiva all'attivazione della fornitura, se basata su letture superiori al 150% per i clienti domestici dell'autolettura comunicata nel periodo di autolettura o nel presente reclamo.