

Informazioni precontrattuali

Chi siamo

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

I nostri canali di contatto

- indirizzo di posta ordinaria: Alperia Smart Services Srl, via Dodiciville 8, 39100 Bolzano (BZ)
- web: www.alperia.eu/it/contact
- pec: smartservices@pec.alperia.eu
- numero verde: 800110055
- fax: +39 0471 987 131

Elementi caratteristici dell'offerta

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

Durata del contratto

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

I prezzi dell'offerta

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

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

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

Come aderire all'offerta

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

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

In tutti i casi sopra elencati, avrai comunque disponibilità del **Modulo di Adesione**, debitamente compilato in tutte le sue parti e della restante documentazione contrattuale. Se dopo l'adesione al contratto dovessi cambiare idea, e qualora sussistano le condizioni, potrai esercitare il diritto di ripensamento in forma esplicita, eventualmente utilizzando l'apposito modulo, entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, senza alcun onere e senza alcun obbligo di motivazione, utilizzando i seguenti canali:

- **indirizzo di posta ordinaria**: Alperia Smart Services Srl, via Dodiciville 8, 39100 Bolzano
- **fax**: +39 0471 987 141
- selezionando l'argomento apposito "Esercita il diritto di ripensamento" sul nostro **contact form** alperia.eu/contact

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

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

Garanzie richieste per l'attivazione della fornitura

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

Come possono essere pagate le fatture del contratto

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

Come vengono fatturati i consumi

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

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

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

Attivazione della fornitura

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

Quali sono i diritti dei consumatori

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

Per ulteriori informazioni sui diritti del Cliente, puoi visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800 166 654 dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente. A tutela dei consumatori, abbiamo inoltre aderito alla procedura di ripristino per contratti o attivazioni contestati, prevista dall'Allegato A della Delibera n. 228/17 di ARERA (TIRV).

Come presentare un reclamo

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

Informazioni sugli effetti del passaggio al mercato libero

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

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

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



Alperia Smart Services Placet Variabile Gas Condominio

Codice Offerta: 000368GPVMP01VXXXX_038_230901_VU

RICHIESTA DI FORNITURA DI GAS NATURALE - CODICE n:

Dati Cliente

Denominazione: _____

Indirizzo: _____, _____

Città: _____

CAP: _____

Prov.: _____

C.F.: _____

P.IVA: _____

Email: _____

Tel: _____

Fax: _____

Cell.: _____

Legale Rappresentante: _____

Delegato: _____

Recapito fatture e Comunicazioni

C/O: _____

Città: _____

CAP: _____

Indirizzo (Via/Nr/Int.): _____, _____

Prov.: _____

Documento rappresentante

*allegare copia di documento di identità e codice fiscale del sottoscrittore

Dati Tecnici di fornitura

Data presunta di inizio fornitura*: _____

Consumo Annuo: _____

Matricola Contatore: _____

Codice Cliente: _____

Indirizzo (Via/Nr/Int.): _____, _____

Fornitore precedente: _____

Città: _____

Descrizione Fornitura: _____

CAP: _____

Cod.Categoria d'uso AEEG: _____

Prov.: _____

Tipo utilizzo: _____

Remi: _____

Modalità invio Bolletta: _____

PDR: _____

Condizioni pagamento: _____

* L' effettiva data di inizio fornitura può differire dalla data presunta, in base alle tempistiche di gestione delle prestazioni a cura sia del Venditore che del Distributore.

Dati della stipula

Canale: Web

Operatore:

Contatti del Fornitore

Punti di contatto: Bolzano, Via Dodiciville, 8 - Bolzano, Corso Libertà 56 - Merano, Corso Libertà, 59 - Merano, Via Laurin, 1 Ora, Via Nazionale 48 - Ortisei, Via Promenade 2 - Brunico, Via Europa 31

Numero Verde: 800 110055 Sito Internet: www.alperia.eu

DATA:

FIRMA DEL CLIENTE:

Titolare del trattamento dei dati personali è Alperia Smart Services Srl

Informativa privacy reperibile sul sito www.alperia.eu nella sezione "Privacy" che si trova nel footer in fondo alla homepage.



Alperia Smart Services Placet Variabile Gas Condominio

Codice Offerta: 000368GPVMP01VXXXX_038_230901_VU

Richiesta n.

REQUISITI PER L'OFFERTA DI FORNITURA

Le presenti condizioni economiche si applicano ai Clienti che con il 31.12.2023 fuoriescono dal servizio di Tutela gas (a causa della cessazione dello stesso) che non abbiano aderito a nessuna offerta sul mercato libero per loro la fornitura domestica di gas naturale e ai quali, non rientrando in una delle condizioni di vulnerabilità, non trovano applicazione le condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

CONDIZIONI TECNICO ECONOMICHE

L'offerta prevede l'applicazione dei seguenti corrispettivi, al netto delle imposte e dell'IVA, a partire dalla data di Attivazione della fornitura:

La spesa per la materia gas:

L'offerta prevede un prezzo che varierà con frequenza mensile in funzione dell'indice PSV. Il corrispettivo "P_{VOL}" che il Cliente corrisponderà ad Alperia Smart Services sarà derivante dalla formula che segue: $P_{VOL} = P_{INGM} + \alpha$ dove:

- P_{INGM} è il prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale, pari alla media mensile del prezzo PSV, determinato con le modalità di cui all'articolo 6 del TIVG e pubblicato sul sito internet dell'Autorità;
- α è il valore fissato dall'Autorità, è pari alla somma della componente CCR e della quota variabile della componente QVD definite ai sensi del TIVG e invariabile per 12 (dodici) mesi dalla data di efficacia delle condizioni di fornitura, a copertura degli ulteriori costi di approvvigionamento e consegna del gas naturale al cliente finale.

L'ultimo valore disponibile del corrispettivo "P_{VOL}" si riferisce al mese di Novembre 2023 ed è pari a 0,5076 €/sm³. Il valore unitario massimo raggiunto dal corrispettivo "P_{VOL}" nel corso degli ultimi 12 mesi è stato pari a 1,3002 €/sm³, registrato nel mese di Dicembre 2022. Oltre al prezzo gas sopra indicato è prevista anche una componente P_{FIX} espressa in quota punto di riconsegna, fissata ed invariabile per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura, pari a 576,00 €/PDR/anno.

Decorsi 12 mesi dalla decorrenza della fornitura, il Fornitore procederà al rinnovo con le modalità di cui all'art. 9 delle CGF.

La spesa per il trasporto e la gestione del contatore:

Sono a carico del Cliente gli importi relativi ai servizi di trasmissione/trasporto, distribuzione e misura (ovvero lettura del contatore e messa a disposizione dei dati di consumo). Comprende anche gli importi relativi alle componenti all'incattivazione e al recupero della qualità del servizio e ai meccanismi perequativi dei suddetti servizi. Tali oneri verranno applicati nella misura prevista dall'Autorità ai sensi del RTDG e TIVG.

La spesa per oneri di sistema:

Sono a carico del Cliente i corrispettivi destinati alla copertura dei costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema gas che vengono pagati da tutti i clienti finali del servizio gas ai sensi del RTDG: a copertura del bonus gas (che non viene pagato dagli usi domestici); per la realizzazione di progetti di risparmio energetico e lo sviluppo delle fonti rinnovabili nel settore del gas e a sostegno della realizzazione delle reti di teleriscaldamento; a compensazione dei costi di commercializzazione della vendita al dettaglio; per meccanismi di recupero degli oneri di morosità nei servizi di ultima istanza.

Altri dettagli dell'offerta:

La determinazione della quantità di consumo, l'utilizzo dei dati di misura e la frequenza di fatturazione avverranno in base alle Condizioni generali di fornitura che sono parte integrante della presente offerta.

Altri corrispettivi:

Il Cliente è tenuto al pagamento al Fornitore di eventuali ulteriori corrispettivi riguardanti richieste di competenza del Distributore, nei casi in cui quest'ultimo applicherà un corrispettivo al Fornitore, come previsto all'art. 15 delle CGF. Inoltre, per le richieste di voltura, il Cliente riconosce al Fornitore un importo pari a 23,00 euro. Il Cliente è altresì tenuto, con le modalità previste dall'art. 13 delle CGF, al versamento del deposito cauzionale pari a: a) 30,00 euro per punto di riconsegna con consumo inferiore a 500 sm³/anno; b) 90,00 euro per punto di riconsegna con consumo tra 500 e 1.500 sm³/anno; c) 150,00 euro per punto di riconsegna con consumo tra 1.500 e 2.500 sm³/anno; d) 300,00 euro per punto di riconsegna con consumo tra 2.500 e 5.000 sm³/anno; e) il valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte per consumi superiori a 5.000 sm³/anno. Il cliente è altresì tenuto al pagamento dell'IVA e delle imposte previste da normativa.

Sconti:

Al Cliente che non richiede la fattura in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto di 12,00 €/anno in fattura.

Composizione percentuale del prezzo del gas naturale per un consumatore tipo al netto delle imposte

Cliente usi diversi/condominio ad uso domestico con portata contatore G10 ed un consumo annuo di 10.000 sm ³	Ambito tariffario Nord Orientale (Trentino-Alto Adige, Veneto, Lombardia, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna)	Ambito tariffario Nord Occidentale (Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria)	Ambito tariffario Centrale (Toscana, Umbria, Marche)	Ambito tariffario Centro Sud Occidentale (Lazio, Campania)	Ambito tariffario Centro Sud Orientale (Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata)	Ambito tariffario Meridionale (Calabria, Sicilia)
Spesa per la materia energia	Percentuale	Percentuale	Percentuale	Percentuale	Percentuale	Percentuale
Approvvigionamento gas	62,00%	60,00%	60,00%	57,00%	60,00%	55,00%
Gradualità	-	-	-	-	-	-
Commercializzazione al dettaglio	7,00%	7,00%	7,00%	7,00%	7,00%	6,00%
Servizi di rete e oneri generali di sistema						
Spese per il trasporto e la gestione del contatore	29,00%	31,00%	31,00%	34,00%	31,00%	37,00%
Oneri di sistema	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%

In relazione al punto di prelievo oggetto della presente richiesta, il Cliente dichiara:

- di avere ricevuto l'informativa di Alperia Smart Services Srl in merito al Trattamento dei Dati Personali ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679 ("GDPR"), reperibile anche sul sito www.alperia.eu, nella sezione "Privacy", e di averne preso visione;
- di avvalersi di Alperia Smart Services Srl per la comunicazione di recesso ai sensi della delibera 783/2017/R/com s.m.i. e di rilasciare apposito mandato;
- di avere preso visione e di accettare il contenuto delle condizioni generali di fornitura;
- che sono stati consegnati dal Fornitore i seguenti documenti: (1) richiesta di fornitura; (2) scheda sintetica; (3) nota informativa sugli indennizzi automatici; (4) comunicazione dei dati catastali; (5) dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà per il titolo sull'immobile; (6) modulo di reclamo; (7) dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà sul diritto mercato di maggior tutela oppure di salvaguardia (SOLO per forniture di energia elettrica); (8) informativa sull'assicurazione gas (SOLO per la fornitura di gas naturale). Tutti i predetti documenti sono disponibili sul sito internet www.alperia.eu.

Formano parte integrante del contratto, oltre alle presenti condizioni tecnico economiche e alle condizioni generali di fornitura, i documenti di cui ai punti 1, 2, 4, 5.

DATA:

FIRMA DEL CLIENTE:



Scheda sintetica

Alperia Smart Services Placet Variabile Gas Condominio – codice offerta 000368GPVMP01VXXXX_038_230901_VU

Venditore	Alperia Smart Services Srl, www.alperia.eu Numero telefonico: 800 110 055 Fax: +39 0471 987 131 Indirizzo di posta: via Dodiciville 8, 39100 Bolzano Canali di contatto consultabili sul sito alperia.eu/contact
Durata del contratto	Indeterminata
Condizioni dell'offerta	Le presenti condizioni economiche si applicano ai Clienti che con il 31.12.2023 fuoriescono dal servizio di Tutela gas (a causa della cessazione dello stesso) che non abbiano aderito a nessuna offerta sul mercato libero per loro la fornitura domestica di gas naturale e ai quali, non rientrando in una delle condizioni di vulnerabilità, non trovano applicazione le condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).
Metodi e canali di pagamento	Il pagamento delle bollette potrà essere effettuato tramite domiciliazione bancaria o postale, bollettini allegati alla fattura o bonifico bancario. La modalità di pagamento gratuita è indicata in bolletta
Frequenza di fatturazione	La frequenza di fatturazione avverrà con periodicità quadrimestrale per Clienti con un consumo annuo inferiore a 500 sm ³ , bimestrale per Clienti con un consumo annuo compreso tra 500 e 5000 sm ³ , mensile per Clienti con un consumo annuo uguale o superiore ai 5000 sm ³ oppure in presenza di lettura mensile con dettaglio giornaliero
Garanzie richieste al cliente	Il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale (pari a quanto previsto dall'ARERA). Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria o postale

Condizioni Economiche

Prezzo materia gas naturale	Prezzo Variabile																										
Costo per consumi																											
Indice	L'indice P_ING _M è pari alla media mensile del prezzo PSV determinato come segue: se il giorno di riferimento (giorno G) è un giorno lavorativo, la media dei prezzi bid e offer "Day-Ahead", pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione "PSV Price Assessment", nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh e successivamente convertiti in €/sm ³ moltiplicando per il fattore di conversione 0,0107 riferito ad un PCS del gas naturale pari a 0,03852 GJ/sm ³ ; se il giorno di riferimento (giorno G) ricade in un fine settimana o in una festività, la media dei prezzi bid e offer "Weekend", pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione 10 "PSV Price Assessment", nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh e successivamente convertiti in €/sm ³ moltiplicando per il fattore di conversione 0,0107 riferito ad un PCS del gas naturale pari a 0,03852 GJ/sm ³ . I giorni lavorativi e le festività sono individuati in base alla metodologia di assessment di ICIS Heren (vedere articolo 6 del TIVG).																										
Periodicità indice	Mensile																										
Grafico indice (12 mesi)	<table border="1"><caption>PSV (€/Sm3)</caption><thead><tr><th>Mese</th><th>PSV (€/Sm3)</th></tr></thead><tbody><tr><td>ott. 22</td><td>0,85</td></tr><tr><td>nov. 22</td><td>0,95</td></tr><tr><td>dic. 22</td><td>1,20</td></tr><tr><td>gen. 23</td><td>0,75</td></tr><tr><td>feb. 23</td><td>0,65</td></tr><tr><td>mar. 23</td><td>0,55</td></tr><tr><td>apr. 23</td><td>0,50</td></tr><tr><td>mag. 23</td><td>0,45</td></tr><tr><td>giu. 23</td><td>0,40</td></tr><tr><td>lug. 23</td><td>0,35</td></tr><tr><td>ago. 23</td><td>0,35</td></tr><tr><td>set. 23</td><td>0,40</td></tr></tbody></table>	Mese	PSV (€/Sm3)	ott. 22	0,85	nov. 22	0,95	dic. 22	1,20	gen. 23	0,75	feb. 23	0,65	mar. 23	0,55	apr. 23	0,50	mag. 23	0,45	giu. 23	0,40	lug. 23	0,35	ago. 23	0,35	set. 23	0,40
Mese	PSV (€/Sm3)																										
ott. 22	0,85																										
nov. 22	0,95																										
dic. 22	1,20																										
gen. 23	0,75																										
feb. 23	0,65																										
mar. 23	0,55																										
apr. 23	0,50																										
mag. 23	0,45																										
giu. 23	0,40																										
lug. 23	0,35																										
ago. 23	0,35																										
set. 23	0,40																										
Totale	P_ING _M + 0,05254 €/Smc*																										
Costo fisso anno																											
576,00 €/anno*																											

<p>Altre voci di costo</p>	<p>La spesa per il trasporto e la gestione del contatore comprende gli importi fatturati per le diverse attività che consentono ai venditori di consegnare ai clienti finali il gas naturale da loro consumato. Corrisponde agli importi relativi ai servizi di trasmissione/trasporto, distribuzione e misura. Comprende anche gli importi fatturati relativi alle componenti di incentivazione e al recupero della qualità del servizio e ai meccanismi perequativi dei suddetti servizi.</p> <p>La spesa per oneri di sistema comprende gli importi fatturati relativamente a corrispettivi destinati alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema gas che vengono pagati da tutti i clienti finali del servizio gas.</p> <table border="1" data-bbox="469 389 1342 678"> <thead> <tr> <th>Consumo Smc/anno</th> <th>Altre voci di costo Quota energia (€/Smc)*</th> <th>Portata contatore</th> <th>Altre voci di costo Quota fissa (€/anno)*</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>da 0 a 120</td> <td>0,1666</td> <td>classe fino a G6</td> <td>33,37</td> </tr> <tr> <td>da 121 a 480</td> <td>0,2729</td> <td>classe da G10 a G40</td> <td>393,65</td> </tr> <tr> <td>da 481 a 1.560</td> <td>0,2489</td> <td>classe oltre a G40</td> <td>851,69</td> </tr> <tr> <td>da 1.561 a 5.000</td> <td>0,2439</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>da 5.001 a 80.000</td> <td>0,2237</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>da 80.001 a 200.000</td> <td>0,1941</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Tali valori si intendono vigenti nel momento in cui è stata formulata l'offerta e sono specifici dell'ambito tariffario Nord orientale (Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna). Per verificare in ogni momento i valori aggiornati è possibile visitare la sezione "Prezzi e tariffe" del sito dell'Autorità al link https://www.arera.it/it/prezzi.htm.</p>	Consumo Smc/anno	Altre voci di costo Quota energia (€/Smc)*	Portata contatore	Altre voci di costo Quota fissa (€/anno)*	da 0 a 120	0,1666	classe fino a G6	33,37	da 121 a 480	0,2729	classe da G10 a G40	393,65	da 481 a 1.560	0,2489	classe oltre a G40	851,69	da 1.561 a 5.000	0,2439			da 5.001 a 80.000	0,2237			da 80.001 a 200.000	0,1941		
Consumo Smc/anno	Altre voci di costo Quota energia (€/Smc)*	Portata contatore	Altre voci di costo Quota fissa (€/anno)*																										
da 0 a 120	0,1666	classe fino a G6	33,37																										
da 121 a 480	0,2729	classe da G10 a G40	393,65																										
da 481 a 1.560	0,2489	classe oltre a G40	851,69																										
da 1.561 a 5.000	0,2439																												
da 5.001 a 80.000	0,2237																												
da 80.001 a 200.000	0,1941																												
<p>Imposte</p>	<p>Le informazioni circa le aliquote delle imposte sono reperibili sul sito internet www.alperia.eu.</p>																												
<p>Sconti e/o bonus</p>	<p>Al Cliente che non richiede la fattura in formato cartaceo e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto pari a 12,00 €/anno in fattura.</p>																												
<p>Prodotti e/o servizi aggiuntivi</p>	<p></p>																												
<p>Durata condizioni e rinnovo</p>	<p>Le condizioni economiche hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'attivazione della fornitura. Trascorsi i 12 mesi il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta mediante invio al Cliente di una comunicazione recante il prezzo che sarà applicato per 12 mesi successivi, con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche.</p>																												
<p>Altre caratteristiche</p>	<p></p>																												

*Escluse imposte e tasse.

Altre informazioni

Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	<p>Il Cliente può inviare un reclamo utilizzando gli appositi moduli reperibili sul sito www.alperia.eu oppure in forma libera ad uno dei seguenti recapiti: (posta) Alperia Smart Services Srl, Via Dodiciville 8, 39100 Bolzano; (e-mail) reclami@alperia.eu; (fax) +39 0471 987 141. Per i reclami in forma libera sono previsti i seguenti elementi minimi : il nome ed il cognome; l'indirizzo di fornitura; l'indirizzo postale - se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi); il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente; una breve descrizione dei fatti contestati.</p> <p>Il Cliente ha la possibilità di attivare eventuali procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie. In particolare, il Cliente che ha ricevuto ad un suo reclamo una risposta scritta ritenuta insoddisfacente oppure se sono decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo senza ricevere risposta e, comunque, non oltre un anno dalla data di invio del reclamo stesso, può attivare il Servizio Conciliazione gratuito istituito dall'ARERA. Il tentativo di conciliazione di fronte al Servizio Conciliazione è obbligatorio prima di poter ricorrere al giudice ordinario. Le modalità ed ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'ARERA http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it o chiami il numero verde 800.166.654.</p>
Modalità di recesso	<p>I Clienti di piccole dimensioni (Clienti domestici e non domestici alimentati in Bassa Tensione di energia elettrica; punti di riconsegna nella titolarità di un Cliente domestico, relativo a un condominio con uso domestico e per usi diversi con un consumo annuo complessivamente inferiore a 200.000 sm3 per il gas naturale), qualora il diritto di recesso sia manifestato per sostituire il Fornitore, possono recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza oneri. Al tal fine il Cliente, in occasione della conclusione del nuovo contratto di fornitura, rilascia al Fornitore entrante apposita procura a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto col venditore uscente. Qualora il diritto di recesso sia manifestato, invece, al fine della cessazione della fornitura, il recesso è esercitato direttamente dal Cliente di piccole dimensioni nei confronti di Alperia Smart Services Srl con un termine di preavviso di 1 mese secondo le modalità indicate nelle Condizioni generali di fornitura. Per i Clienti di grandi dimensioni (Clienti diversi da quelli di piccole dimensioni) l'esercizio e le modalità di recesso sono regolate dalle Condizioni generali di fornitura.</p>
Attivazione della fornitura	<p>La fornitura sarà attivata alla data indicata al momento della sottoscrizione del Contratto, compatibilmente con la normativa relativa ai termini di attivazione dei servizi di distribuzione e misura e salvo idoneità all'attivazione del punto di fornitura. 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 voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a 23 euro IVA esclusa.</p>
Dati di lettura	<p>La quantificazione dei consumi di gas naturale avviene sulla base dei dati di misura registrati dal misuratore e comunicati rispettivamente dal distributore/Cliente oppure, in mancanza di essi, su dati di consumo stimati.</p>
Ritardo nei pagamenti	<p>In caso di ritardato pagamento rispetto alla scadenza indicata in bolletta verranno addebitati interessi di mora. Decorsi 3 (tre) giorni solari dalla scadenza di pagamento indicata nella fattura senza che sia pervenuto il relativo pagamento, verranno attivate le procedure di costituzione in mora mediante l'emissione di un sollecito di pagamento, a mezzo lettera raccomandata AR/PEC, con invito al pagamento entro la scadenza indicata in base alla normativa, che prevede un periodo non inferiore a 40 giorni tra costituzione in mora e sospensione della fornitura.</p> <p>Decorsi invano ulteriori 3 giorni lavorativi dal termine di scadenza indicato nel sollecito senza che il cliente abbia fatto pervenire all'Azienda copia dell'avvenuto pagamento, Alperia Smart Services Srl, può richiedere al distributore la sospensione della fornitura per uno o più punti di prelievo nella titolarità del cliente.</p> <p>Allorquando i servizi siano stati sospesi, oppure ridotti, la riattivazione è subordinata alla dimostrazione del pagamento di quanto dovuto. In ogni caso, sia per la sospensione che per la riattivazione della fornitura, sono previsti dei corrispettivi che saranno addebitati su una bolletta successiva.</p>
Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it .	

Operatore commerciale

Codice identificativo o nominativo	Firma e data

Documenti allegati alla scheda sintetica

- Modulo per l'esercizio del ripensamento
- Livelli di qualità commerciale
- Ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente

Nota: In caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente non domestico, se il venditore non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni solari dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.

Modalità informatica di gestione dei documenti

Informazioni ai Clienti

Finora i nostri Clienti potevano firmare i contratti di fornitura di energia elettrica, gas e calore e i documenti ad essi relativi solo a penna su carta.

La Legge italiana consente però anche l'uso di documenti informatici per rappresentare atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti e ne riconosce la validità a tutti gli effetti di legge (D.L. 82/2005).

Alperia Smart Services Srl si è quindi dotata di apposito hardware e software per gestire documenti informatici, ai quali il Cliente appone la firma "in modo "grafometrico", scrivendola tramite un'apposita penna su una tavoletta. Questa acquisisce e memorizza i parametri della firma, che sono individuali cioè diversi da una persona all'altra, come sono individuali grandezza, tempo, pressione e inclinazione.

Anche i documenti informatici saranno conservati da Alperia Smart Services Srl a norma di Legge.

Ne deriverà una maggiore efficienza nella gestione delle informazioni e non si sprecherà carta.

Il Cliente può aderire alla modalità informatica di gestione dei documenti, sottoscrivendo l'apposito modulo riportato più avanti. Egli riceverà quindi di norma solo una copia informatica dei documenti firmati, nella sua area personale sul sito WEB di Alperia Smart Services Srl (previa registrazione nel sito) e anche via e-mail se lo desidera.

Si ricorda che la sicurezza nella trasmissione di documenti informatici per e-mail dipende molto dai software di protezione installati sul computer del Cliente, di cui egli è responsabile.

Il Cliente può inoltre sempre, su richiesta, far stampare ad Alperia Smart Services Srl i documenti su carta o redigerli e presentarli egli stesso su carta.

Adesione da parte del Cliente

Io sottoscritto _____ - **Codice Cliente** _____ **C.F.:** _____

viste le informazioni di cui sopra:

- esprimo il mio accordo a utilizzare documenti informatici nei rapporti con la società Alperia Smart Services Srl;
- le autorizzo a registrare e memorizzare i parametri della mia firma e ad utilizzarli per le finalità di identificazione, confronto e verifica connesse all'attività contrattuale;
- riceverò di norma solo una copia informatica dei documenti firmati, nella mia area personale sul sito WEB di Alperia Smart Services Srl, previa mia registrazione sul sito **www.alperia.eu**;
- su richiesta potrò di volta in volta far stampare su carta ad Alperia Smart Services Srl i miei documenti informatici.

Richiesta n.:

DATA:

FIRMA DEL CLIENTE:

Titolare del trattamento dei dati personali è Alperia Smart Services Srl

Informativa privacy reperibile sul sito www.alperia.eu, nella sezione "Privacy" che si trova nel footer in fondo alla homepage.

INFORMATIVA di ALPERIA SMART SERVICES Srl al CLIENTE in merito al TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Introduzione

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679 / General Data Protection Regulation (GDPR), ed in generale in osservanza del principio di trasparenza previsto dal GDPR medesimo, Alperia Smart Services Srl fornisce le seguenti informazioni in merito al trattamento dei dati personali dell'interessato.

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il titolare del trattamento (cioè il soggetto che determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali, di seguito il "Titolare del Trattamento" o "Titolare") è **Alperia Smart Services Srl**, in persona della legale rappresentante pro tempore, con sede a Bolzano, via Dodiciville 8, C.F. 01745520211, telefono: +39 0471 986111, PEC: smartservices@pec.alperia.eu.

Per contatti specificamente relativi alla tutela dei dati personali, compreso l'esercizio dei diritti di cui al successivo punto 9., si indica in particolare il seguente indirizzo e-mail: privacy.smartservices@alperia.eu al quale si prega di voler rivolgere le Sue eventuali richieste.

2. DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Si informa che il Titolare del Trattamento ha designato, ai sensi dell'art. 37 del GDPR il responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer, in sigla "DPO"), contattabile attraverso i seguenti canali: Data Protection Officer (DPO) c/o Alperia Smart Services Srl, via Dodiciville n. 8, 39100 Bolzano; telefono +39 0471 986111; e-mail: dpo@alperia.eu.

3. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati personali potrà avere le seguenti finalità:

- 1) stipulazione dei contratti ed adempimento delle obbligazioni contrattuali (a carico ed a favore del Titolare), e quindi per scopi strettamente connessi alla gestione dei rapporti con la clientela, comprese le formalità ed adempimenti amministrativi e contabili, quali, ad esempio: acquisizione di informazioni preliminari alla conclusione di un contratto; predisposizione di misure finalizzate alla tutela contro il rischio di credito, quali attività finalizzate alla verifica dell'affidabilità economica e/o solvibilità, nonché puntualità nei pagamenti dell'interessato, sia anteriormente sia nel corso del rapporto contrattuale, anche attraverso l'acquisizione di informazioni fornite dall'interessato e/o da archivi ad accesso pubblico (Registro Imprese, Registro Protesti, etc.) e/o da sistemi informativi del Titolare e/o da banche dati (Sistemi di Informazioni Creditizie o SIC) gestite da soggetti privati; esecuzione di operazioni sulla base degli obblighi derivati dal contratto concluso con la clientela, ivi inclusa, ove necessaria, l'attivazione del POD o PDR o di altri prodotti e/o servizi e l'eventuale richiesta di incentivi; per gestire tariffe agevolate; per dare corso alle modalità di pagamento convenute; per esigenze di tipo operativo e gestionale; per esigenze di controllo sui pagamenti e per le azioni conseguenti; per accedere ed eventualmente fruire di tutti i servizi anche interattivi del Sito e della APP ecc.; acquisizione delle informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o delle richieste di informazioni relative ai servizi; gestione del contenzioso - inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti, incluse verifiche sulla solvibilità dell'interessato; arbitrati; controversie giudiziarie, etc.
- 2) adempimento agli obblighi normativi (di fonte sia nazionale che comunitaria) ed alle disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo;
- 3) (in caso l'interessato non esprima dissenso) trasmissione, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti, sempre che Lei, adeguatamente informato, non rifiuti tale uso, inizialmente o in occasione di successive comunicazioni;
- 4) (in caso di consenso dell'interessato) promozione e vendita di prodotti e servizi (anche di società del Gruppo, ma senza comunicazione di dati ad esse) effettuate attraverso lettere, telefono, materiale pubblicitario, sistemi automatizzati di comunicazione, newsletter via e-mail, etc. indagini di mercato e sulla soddisfazione della clientela eseguite anche attraverso l'opera di società specializzate mediante interviste personali o telefoniche, questionari, sondaggi on line finalizzate alla specifica proposta di prodotti e servizi (marketing);
- 5) (in caso di consenso dell'interessato) svolgimento di attività automatizzate volte all'analisi delle Sue preferenze, abitudini e/o scelte di consumo al fine di offrirLe prodotti o servizi conformi ai suoi interessi (profilazione);
- 6) (in caso di consenso dell'interessato) comunicazione a terzi dei dati per finalità di marketing e/o indagini di soddisfazione della clientela.

4. TIPOLOGIA DATI TRATTATI

Possono essere oggetto di trattamento le seguenti categorie di dati:

- cognome, nome, luogo e data luogo di nascita, residenza;
- codice fiscale e/o partita IVA;
- numero di telefono e/o indirizzo e-mail e/o altri dati di contatto;
- indirizzo e numero civico del punto di fornitura;
- indirizzo di recapito delle fatture;
- dati relativi al contratto di fornitura e relativi dati di misura;
- modalità di pagamento e, se del caso, coordinate bancarie;
- dati relativi alle particolari condizioni, anche di salute, del cliente o della persona con questi convivente, che legittimano l'applicazione di tariffe particolari (bonus) o che comportano specifiche modalità di esecuzione della fornitura per clienti finali non disalimentabili (es. garanzia di continuità del servizio; dispositivi salvavita; preclusione del distacco, ecc.).

5. BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO ED OBBLIGATORietà DEL CONFERIMENTO

Per quanto riguarda la finalità 1), "stipulazione contratti ed adempimento obbligazioni contrattuali", non sussiste un obbligo di conferimento dei dati in fase precontrattuale, ma il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di dare seguito alla richiesta di fornitura del servizio; una volta stipulato il contratto, il conferimento dei dati ulteriormente necessari, o l'aggiornamento di quelli già forniti, è obbligatorio per tutto quanto è richiesto dagli obblighi legali e contrattuali e, pertanto, l'eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte può dar luogo all'impossibilità per la Società di dare esecuzione al contratto e potrebbe comunque configurare inadempimento contrattuale da parte o violazione di legge del Cliente.

Per quanto riguarda la finalità 2), "adempimento di obblighi normativi o disposizioni delle autorità", Le verranno richiesti, qualora già non disponibili in quanto raccolti per la finalità 1), i dati rilevanti all'adempimento di tali obblighi da parte del Titolare, ed il mancato conferimento potrebbe configurare da parte Sua una violazione di legge. La legittimazione al trattamento dei dati per le richiamate finalità 1) e 2) deriva quindi dal fatto che esso è necessario all'esecuzione del contratto di cui Lei è parte (o, in fase precontrattuale, in relazione a misure precontrattuali nell'ambito del procedimento di contrattualizzazione), o per adempiere obblighi legali connessi al contratto medesimo o comunque alla fornitura del servizio. Si evidenzia però che, per il trattamento di categorie particolari di dati personali (quali, in particolare, quelli relativi alla salute) è consentito, per quanto qui interessa, solo qualora l'interessato presti il proprio esplicito consenso, di talché non solo il conferimento di detti dati è facoltativo da parte Sua, ma tali dati potranno essere trattati solo con il Suo espresso consenso. In caso di mancato conferimento dei dati appartenenti a categorie particolari o di mancato Suo espresso consenso al trattamento, pertanto, non sarà possibile fornire connessi servizi (garanzia di continuità del servizio; dispositivi salvavita; preclusione del distacco) o applicare le relative tariffe agevolate ed in generale i regimi specifici previsti. L'attivazione di detti servizi, in ogni caso, avverrà da parte nostra su indicazione del Suo Comune di residenza oppure di organismo istituzionale appositamente individuato dal Comune medesimo, a cui Lei avrà fatto espressa richiesta ed a cui avrà dato esplicita comunicazione di consenso del trattamento dei dati personali in oggetto; rimane fermo che Lei potrà revocare detto consenso, anche con comunicazione allo Titolare (per quanto di competenza di quest'ultimo) - si veda il punto 9. in tema di Suoi diritti - con la conseguenza tuttavia che il relativo servizio presupponente il trattamento dei dati relativi alla salute non potrà essere più fornito.

Si ricorda, tuttavia, che non opera il divieto di trattare dati personali appartenenti a categorie particolari (quali quelli relativi alla salute) qualora tale trattamento sia necessario per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria, e pertanto il trattamento per tali finalità potrà avvenire a prescindere da un Suo consenso o dall'eventuale revoca dello stesso.

Pertanto, la base giuridica del trattamento per le finalità 1) e 2) consiste nel fatto che il trattamento è necessario: per l'esecuzione del contratto con Lei in essere o delle misure precontrattuali adottate su Sua richiesta; per l'adempimento di un obbligo legale a cui è soggetto il Titolare del trattamento o per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento. Nell'ambito della finalità 1), la base giuridica del trattamento dei soli dati personali relativi alla salute è il Suo esplicito consenso, salvo che il trattamento non sia necessario per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria, circostanza che costituisce di per sé valida autonoma base giuridica.

Per quanto riguarda le altre finalità, il conferimento è facoltativo ed il trattamento avverrà solo con il Suo consenso quale interessato; pertanto, anche in relazione a dati già comunicati per le finalità 1) e 2), in ogni caso, in mancanza di Suo consenso per la specifica ulteriore finalità, il trattamento non verrà effettuato, con la conseguenza che in caso di mancato conferimento dei dati eventualmente ulteriormente necessari per la specifica finalità e comunque in caso di mancato espresso consenso al relativo singolo trattamento, non verranno effettuate le attività descritte ai numeri da 4 a 6 delle finalità, mentre il trattamento di cui alla finalità 3) potrà avvenire salvo che Lei, adeguatamente informato, non rifiuti tale uso, inizialmente o in occasione di successive comunicazioni, come previsto dal comma 4 dell'art. 130 D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche.

6. RACCOLTA, MODALITÀ DI TRATTAMENTO E CONSERVAZIONE

I dati sono raccolti presso l'interessato, cioè sono i dati che Lei ci fornirà e quelli risultanti dall'utilizzo del prodotto o servizio (es. consumi, potenza etc.), nonché, se del caso, raccolti dal Titolare per l'esecuzione di misure precontrattuali e per dar corso al contratto ed alle obbligazioni ad esso relative. I dati relativi alla fornitura per clienti finali non disalimentabili (es. garanzia di continuità del servizio; dispositivi salvavita; preclusione del distacco, ecc.) ci verranno comunicati, tramite il Distributore, dal Suo Comune di residenza oppure dall'organismo istituzionale appositamente individuato dal Comune medesimo, a cui Lei avrà fatto espressa richiesta ed a cui avrà dato esplicita comunicazione di consenso del trattamento di tali dati personali.

Il trattamento sarà effettuato:

- mediante l'utilizzo di sistemi manuali e automatizzati;
- da soggetti o categorie di autorizzati all'assolvimento dei relativi compiti;
- con l'impiego di misure adeguate a garantire la riservatezza dei dati ed evitare l'accesso agli stessi da parte di terzi non autorizzati.

Con riferimento alle finalità da 3 a 6 del precedente punto 3, si evidenzia in particolare che i dati personali saranno trattati anche mediante:

- 1) l'uso di sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata;
- 2) comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, telefax, messaggi del tipo Mms (Multimedia Messaging Service) o Sms (Short Message Service) o di altro tipo;
- 3) l'impiego del telefono con operatore e della posta cartacea.

Per quanto riguarda le finalità 1) e 2) del precedente punto 3., i Suoi dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale, e, dopo la cessazione del rapporto - limitatamente ai dati a quel punto necessari - per l'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e per l'espletamento di tutti gli eventuali adempimenti di legge e per le esigenze di tutela anche contrattuale connessi o da esso derivanti.

Per la finalità 4) del precedente punto 3., il trattamento cesserà in ogni caso - quindi qualora Lei non revochi prima il consenso - al termine del rapporto contrattuale. Per le finalità 3), 5) e 6) del precedente punto 3., il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso ed in ogni caso non oltre due anni dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla rinnovazione del consenso.

Non vi sono processi decisionali automatizzati, ferma l'ipotesi (qualora Lei esprima il relativo consenso) della profilazione - cfr. precedente punto 3. finalità n. 5) -, che potrà avvenire anche mediante incrocio dei dati personali raccolti in relazione alla fornitura del servizio ed al relativo utilizzo di più funzionalità diverse tra quelle messe a disposizione dell'utente e mediate utilizzo di altri identificatori (credenziali di autenticazione, tessere ecc.), necessari per ricondurre a soggetti determinati, identificati o identificabili, specifiche azioni o schemi comportamentali ricorrenti nell'uso delle funzionalità offerte (pattern).

7. COMUNICAZIONE DEI DATI

I dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati, esclusivamente per le finalità sopra specificate, a:

- a) tutti i soggetti cui la facoltà di accesso a tali dati è riconosciuta in forza di provvedimenti normativi;
- b) dipendenti, collaboratori, fornitori del Titolare, nell'ambito delle relative mansioni e/o obblighi contrattuali relativi all'esecuzione del rapporto contrattuale con gli interessati; tra i soggetti fornitori del Titolare si indicano a titolo esemplificativo altre società del Gruppo che svolgono i servizi intercompany a favore del Titolare, istituti bancari e creditizi, imprese di assicurazioni, consulenti legali, avvocati, consulenti fiscali e commercialisti, società di recupero crediti, soggetti privati in qualità di gestori di banche dati quali Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) e/o altre società consultate per valutare, assumere o gestire un rischio di credito (o rischi di insolvenza) e/o altri rischi finanziari e che svolgono attività di prevenzione delle frodi, società incaricate della lettura dei contatori, società di stampa e imbustamento delle bollette, società di recapito bollette ecc.;
- c) amministrazioni pubbliche e Autorità di vigilanza e controllo;
- d) (qualora gli interessati abbiano prestato consenso alla finalità 4) del precedente punto 3. a società incaricate di svolgere interviste personali o telefoniche, questionari, sondaggi on line);
- e) (qualora gli interessati abbiano prestato consenso alla finalità 6) del precedente punto 3. alle società controllanti, controllate e collegate del Gruppo Alperia, (quindi per ipotesi diverse dai servizi intercompany ricadenti nell'ipotesi b) di cui sopra) ed a terze società partner commerciali.

8. LUOGO DI TRATTAMENTO DEI DATI

Lo svolgimento dell'attività avviene sul territorio dell'Unione Europea. Non vi è intenzione di trasferire i dati al di fuori del territorio dell'Unione Europea o ad un'Organizzazione internazionale.

9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Il GDPR attribuisce all'Interessato l'esercizio dei seguenti diritti con riferimento ai dati personali che lo riguardano (la descrizione sintetica è indicativa, e si rimanda quindi al GDPR, e in particolare agli artt. 15-22):

- a) **accesso ai dati personali** (Lei avrà quindi il diritto di avere gratuitamente le informazioni in merito ai dati personali detenuti dal Titolare ed al relativo trattamento, nonché di ottenerne copia in formato accessibile);
- b) **rettifica dei dati** (il Titolare provvederà, su Sua segnalazione, alla correzione o integrazione dei Suoi dati - non espressione di elementi valutativi - non corretti o imprecisi, anche divenuti tali in quanto non aggiornati);
- c) **revoca del consenso** (qualora il trattamento avvenga in forza di consenso da Lei manifestato, Lei potrà revocare il consenso in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento prestato prima della revoca);
- d) **cancellazione dei dati** (diritto all'oblio) (ad esempio: i dati non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o trattati; sono stati trattati illecitamente; devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale; Lei ha revocato il consenso manifestato e non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento; Lei si oppone, sussistendo le condizioni, al trattamento, ai sensi della successiva lett. f);
- e) **limitazione del trattamento** (in determinati casi - contestazione dell'esattezza dei dati, nel tempo necessario alla verifica; contestazione della liceità del trattamento con opposizione alla cancellazione; necessità di utilizzo per i diritti dell'Interessato di difesa, mentre essi non sono più utili ai fini del trattamento; se vi è opposizione al trattamento, mentre vengono svolte le necessarie verifiche - i dati verranno conservati con modalità tali da poter essere eventualmente ripristinati, ma, nel mentre, non sono consultabili dal Titolare se non appunto in relazione alla validità della Sua richiesta di limitazione, o con il Suo consenso o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria o per tutelare i diritti di altra persona fisica o giuridica o per motivi di interesse pubblico rilevante dell'Unione o di uno Stato membro);

f) **opposizione in tutto o in parte al trattamento per motivi legittimi** (in determinate circostanze Lei potrà comunque opporsi al trattamento dei Suoi dati, in particolare, qualora i Suoi dati personali siano trattati per finalità di marketing diretto, Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento, compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto. Qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento, salvo che il trattamento sia necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico);

g) **portabilità dei dati** (qualora il trattamento si basi sul consenso o su un contratto e sia effettuato con mezzi automatizzati, su Sua richiesta, riceverà in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che la riguardano e potrà trasmetterli ad un altro Titolare del trattamento, senza impedimenti da parte del Titolare del Trattamento cui li aveva originariamente forniti e, se tecnicamente fattibile, potrà ottenere che detta trasmissione venga effettuata direttamente dal Titolare)

h) **proposizione reclamo all'autorità di controllo** (Garante per la protezione dei dati personali - Garante Privacy).

Il Garante per la protezione dei dati personali è contattabile tramite i recapiti indicati nel Sito dell'Autorità medesima "www.garanteprivacy.it".

Gli altri diritti dell'Interessato sono esercitabili tramite richiesta al seguente indirizzo e-mail:

privacy.smartservices@alperia.eu

o agli altri contatti del Titolare del trattamento sopra indicati.

L'informativa in versione aggiornata è reperibile sul sito web, all'indirizzo www.alperia.eu, nella sezione "Privacy" che si trova nel footer in fondo alla homepage.

Aggiornamento dicembre 2019

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI GAS NATURALE AI CONDOMINI USO DOMESTICO

Richiesta n.

ARTICOLO 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 delle modalità di accesso al servizio di distribuzione del gas naturale 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 il Cliente domestico e il Condominio uso domestico;
- Cliente domestico: è la persona fisica che acquista gas naturale per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali;
- Clienti titolari di bonus sociale: sono i Clienti domestici che risultino in condizioni di disagio economico così come definiti all'articolo 2, comma 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;
- Coefficiente C: è il coefficiente di correzione dei volumi che serve a riportare i volumi alle condizioni standard, trasformarli quindi da metri cubi a standard metri cubi (sm3);
- Condominio uso domestico: è un intero edificio diviso in più unità catastali in cui sia presente almeno una unità abitativa con utilizzi analoghi a quelli di cui al Cliente domestico, purché: i) il titolare del punto di fornitura non sia una persona giuridica, salvo il caso in cui esso svolga le funzioni di amministratore del condominio; ii) il gas riconsegnato non sia utilizzato in attività produttive, ivi inclusi la commercializzazione di servizi energetici quali, ad esempio, la gestione calore;
- Contratto: è il contratto di fornitura di gas naturale 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 gas naturale ai sensi dell'art.14 d.lgs. 164/00, G.U. n. 142 del 20 giugno 2000, alla cui rete è connesso il Punto di fornitura del Cliente;
- 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) nota informativa per il Cliente finale;
 - d) modulistica recante le condizioni economiche;
 - e) scheda di confrontabilità;
 - f) informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale;
 - g) modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento per i soli Clienti finali domestici;
 - h) modulo per la presentazione dei reclami;
 - i) modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali;
 - j) informativa sul trattamento per i dati personali;
 - k) 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 gas naturale 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; Alperia Smart Services Srl, via Dodiciville 8, 39100 Bolzano C.F. - P.IVA Nr. 01745520211 ai fini dell'esecuzione del presente contratto;
- Fornitore di ultima istanza (FUI): è il/i fornitore/i di ultima istanza individuato/i per garantire la fornitura di gas naturale ai clienti finali che rimangono senza fornitore;
- 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 del gas naturale 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 il gas naturale;
- 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;
- Punto di fornitura: è il punto di riconsegna in cui il Fornitore mette a disposizione il gas naturale al Cliente;
- RQDG: è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas, per il periodo di regolazione 2014-2019;
- Servizio di default: è il servizio funzionale a garantire il bilanciamento e la corretta contabilizzazione del gas prelevato senza titolo, fintanto che il Punto di fornitura non sia fisicamente disalimentato o trovi un Fornitore;
- Servizio di tutela del gas naturale: è il servizio che il Fornitore è tenuto ad offrire ai propri clienti, ai sensi dell'art. 1, comma 3, della legge 3 agosto 2007, n. 125/07, G.U. n.188 del 14 agosto 2007;
- Servizi di ultima istanza: sono i servizi erogati dal fornitore del servizio di default di distribuzione e dal FUI;
- 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 (i) l'accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna, (ii) l'accesso per attivazione della fornitura di gas naturale di un punto di riconsegna della rete di distribuzione;
- 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;
- 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;
- TIMG: è il Testo integrato morosità gas;
- TIQV: è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;
- TIVG: è il Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti.

Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito www.arera.it.

ARTICOLO 2 - OGGETTO

- 2.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di gas naturale 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 Costituisce altresì oggetto del Contratto il credito eventualmente acquistato dal Fornitore da parte dell'esercente il servizio di default che in precedenza serviva il Cliente.
- 2.4 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.
- 2.5 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il gas naturale messo a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare il gas naturale per usi differenti da quelli dichiarati e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.
- 2.6 È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere il gas naturale a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

ARTICOLO 3 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

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

- informazioni fruibili dal Sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito al consumo con specifico riferimento al furto d'identità (SCIPAFI);
- informazioni fruibili dal Sistema di informazioni creditizie (SIC);
- morosità e precedenti esperienze di pagamento nei confronti del Fornitore; morosità relative a diversi contratti intestati allo stesso Cliente, stipulati anche con terzi. Inoltre, qualora vi fossero morosità pregresse sul punto di fornitura, Alperia Smart Services Srl, a tutela del proprio credito, potrà effettuare ulteriori verifiche, anche consultando database propri o pubblici, al fine di rilevare eventuali relazioni tra cliente richiedente e precedenti intestatari e per approfondire i vari avvicendamenti sul punto di fornitura. A seguito di queste verifiche, Alperia Smart Services Srl potrà anche decidere di non accogliere la richiesta di fornitura, fornendo adeguata comunicazione al cliente.
- informazioni fruibili dalla Camera di Commercio quali presenza di protesti, pregiudizievoli, azioni o procedimenti per la messa in liquidazione, interruzione o sospensione dell'attività produttiva e qualsiasi altra informazione in essa registrata;
- informazioni fruibili da banche dati dei punti di prelievo e dei Clienti finali appositamente istituite dalle autorità competenti relativamente ai mercati dell'energia elettrica e del gas;
- informazioni reperibili presso società specializzate esterne verso le quali il Cliente autorizza fin d'ora il trattamento dei propri dati personali;
- capacità economica finanziaria ed esposizione creditizia verso il Fornitore;
- all'assenza di una richiesta di indennizzo, per morosità, da parte di un precedente fornitore del Cliente, secondo il testo integrato TISIND;
- informazioni fornite dai distributori nei casi previsti dall'ARERA (art. 12 e art. 8.2 del TIMG);
- al rispetto dei termini previsti per l'attivazione dei servizi di distribuzione, in esecuzione del relativo contratto.

Il fornitore comunica al Cliente l'avvenuta conclusione del contratto o il proprio rifiuto a contrarre. 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 finale fuori dei locali commerciali, il Fornitore è tenuto a fornire al Cliente domestico una copia del Contratto firmato o la conferma del Contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente finale domestico 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 finale domestico 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.

ARTICOLO 4 - PROCURA A RECEDERE

4.1 In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza ad Alperia Smart Services Srl 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 da parte del Cliente finale, ovvero nei casi in cui quest'ultimo richieda l'attivazione anticipata della fornitura ai sensi del successivo comma 5.4, 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.

ARTICOLO 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:

- presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati: selezionando l'argomento apposito "Esercita il diritto di ripensamento" sul nostro contact form alperia.eu/contact; tramite invio postale ad Alperia Smart Services Srl, via Dodiciville 8, 39100 Bolzano; tramite fax al numero 0471 987 131;
- 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 finale.

5.3 Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente finale 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 finale 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 finale 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 finale 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:

- 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;
- se il Cliente finale 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 finale può individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario saranno attivati i Servizi di ultima istanza.

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

ARTICOLO 6 - REVOCA DELLA RICHIESTA DI SWITCHING

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

- a) se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;
- b) se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa;
- c) il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e Servizi di ultima istanza;
- d) 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;
- e) 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;
- f) la data di attivazione del Servizio di default;
- g) l'accessibilità o meno del Punto di fornitura.

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 60 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:

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

ARTICOLO 7 - CONCLUSIONE DEI CONTRATTI CON IL DISTRIBUTORE

7.1 Ai fini dell'Articolo 2, il Fornitore chiede al Distributore, con riferimento al Punto di fornitura, l'accesso al servizio di distribuzione secondo quanto previsto dalla regolazione vigente.

7.2 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.

7.3 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 allacciamento e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

ARTICOLO 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 nel modulo di adesione.

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.

ARTICOLO 9 - CONDIZIONI ECONOMICHE

9.1 Le Condizioni economiche sono le condizioni di prezzo proposte al Cliente nell'ambito della presente Offerta PLACET, sono allegate al presente Contratto e ne costituiscono parte integrante.

Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto.

ARTICOLO 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.

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 utilizzando l'apposita modulistica messa a disposizione dal Fornitore presso i propri sportelli o sul proprio sito internet www.alperia.eu ovvero inviando comunicazione scritta tramite lettera raccomandata a/r.

10.11 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere per cessare la fornitura e non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e/o negli l'accesso per la chiusura del misuratore, lo stesso sarà tenuto al pagamento di tutti i consumi e di ogni altro importo connesso all'esecuzione della cessazione della fornitura. In caso di negato accesso al misuratore di gas naturale, per indisponibilità del Cliente, il Distributore è tenuto ad effettuare fino a 3 (tre) tentativi di disattivazione, in seguito ai quali il Fornitore si riserva di richiedere l'interruzione dell'alimentazione del Punto di fornitura con oneri a carico del Cliente. Gli importi dovuti in relazione a eventuali prelievi di gas naturale effettuati tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di disalimentazione del Punto di fornitura da parte del Distributore saranno comunque posti a carico del Cliente.

10.12 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.

ARTICOLO 11 - FATTURAZIONE

Disposizioni generali

11.1 La quantificazione dei consumi di gas naturale 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 11.14. Nel caso in cui sia installato un gruppo di misura non dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.

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 sul nostro contact form alperia.eu/contact.

11.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet www.alperia.eu 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".

11.5 La fattura e gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al Cliente in formato elettronico nell'area riservata al Cliente sul sito internet www.alperia.eu avvisandolo dell'avvenuta emissione tramite notifica via posta elettronica oppure short message service (sms), salvo che il Cliente chieda di riceverli in formato cartaceo. 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.

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

11.7 Il livello dello sconto di cui al comma 11.6 è pari a -5,40 euro/Punto di fornitura/anno per i Clienti finali domestici e pari a -12,00 euro/Punto di fornitura/anno per il Condominio con uso domestico.

11.8 Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 11.8 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.

11.9 Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 10,00 (dieci) euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.

11.10 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a 250,00 (duecentocinquanta) 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 Il Cliente finale è tenuto altresì a effettuare il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'articolo 2.3 in relazione a fatture emesse e non pagate all'esercente il Servizio di default, oggetto di cessione del credito maturato da quest'ultimo al Fornitore entrante.

11.13 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti tramite domiciliazione bancaria oppure postale; tramite il bollettino freccia presso gli sportelli bancari o postali; tramite bonifico bancario o con carta di credito; tramite Cbill. Il pagamento tramite bollettino freccia bancario presso gli Sportelli Bancari della Cassa di Risparmio di Bolzano SpA è gratuito.

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.

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

- i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
- le autoletture comunicate dal Cliente - con le modalità e le tempistiche indicate in fattura - e validate dal Distributore;
- 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 peso ponderato.

11.15 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

11.16 La fattura di periodo è emessa per i punti di fornitura, in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero, con la seguente frequenza: per un consumo inferiore a 500 sm³/anno con frequenza almeno Quadrimestrale; per un consumo tra 500 e 5.000 sm³/anno con frequenza Bimestrale; per un consumo uguale o superiore a 5.000 sm³/anno con frequenza Mensile. La Fattura di periodo è emessa per i punti di fornitura, in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero, per qualsiasi livello di consumo con frequenza Mensile.

11.17 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:

- 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;
- 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:

- 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;
- 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.

11.18 Il Fornitore informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura e delle sue conseguenze tramite e-mail oppure con avviso telefonico.

11.19 In caso di mancata lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per i Punti di fornitura dotati di misuratore accessibile, ivi inclusi gli smart meter, il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 35 euro.

Fatturazione di chiusura

11.20 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.

11.21 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 11.20, il Fornitore riconosce, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari 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 11.20;
- 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 11.20.

11.22 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.

ARTICOLO 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. per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui ai successivi punti ii. e iii. sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella fattura contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;

ii. per tutti i Clienti ai quali, 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. per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;

iv. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 sm³, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'Articolo 11;

v. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 sm³, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'Articolo 9, comma 9.2, 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., ii. e iii. 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 iv. 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 v. 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, 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.

ARTICOLO 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 (TIVG) e riportato di seguito:

- Per Clienti titolari di bonus sociale il deposito ammonta a: 25,00 euro per un consumo inferiore a 500 sm³/anno; 77,00 euro per un consumo tra 500 e 5.000 sm³/anno; il valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte per consumi superiori a 5.000 sm³/anno.

- Per gli altri Clienti il deposito ammonta a: 30,00 euro per un consumo inferiore a 500 sm³/anno; 90,00 euro per un consumo tra 500 e 1.500 sm³/anno; 150,00 euro per un consumo tra 1.500 e 2.500 sm³/anno; 300,00 euro per un consumo tra 2.500 e 5.000 sm³/anno; il valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte per consumi superiori a 5.000 sm³/anno.

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 o postale.

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 o postale.

ARTICOLO 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.

ARTICOLO 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 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 11.14, trascorsi 14 (quattordici) 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 Il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora.

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

15.4 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.

15.5 Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 (tre) giorni dal termine ultimo per il pagamento, 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 o definito nel prezzario del Distributore.

15.6 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 25 relativo alle comunicazioni.

15.7 Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di richiedere al SII la richiesta di risoluzione contrattuale ai sensi dell'articolo 9 del TIMG. In tali casi, la risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore come data di risoluzione contrattuale.

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

15.9 Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto e richiedere al SII la relativa risoluzione contrattuale, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di default.

15.10 Nel caso cui al precedente comma 15.9, il Fornitore è tenuto a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere:

- a) copia delle fatture non pagate;
- b) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale;
- c) copia della comunicazione con cui il Fornitore ha dichiarato al Cliente finale la risoluzione del Contratto, unitamente alla documentazione attestante la ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente;
- d) copia del Contratto (ove disponibile) o, in subordine dell'ultima fattura pagata;
- e) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.

15.11 In caso di inadempimento al Contratto, il Cliente si obbliga a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il Punto di fornitura.

15.12 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:

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

b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità 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 di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.

15.13 Nei casi di cui al comma 15.12, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

15.14 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.

ARTICOLO 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 RQDG, comprendenti: la verifica del gruppo di misura, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e voltore, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del RQDG.

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 voltura, 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.

ARTICOLO 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 del gas.

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.

ARTICOLO 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.

ARTICOLO 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 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 distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità del gas naturale 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. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle 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 del gas naturale o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

ARTICOLO 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:

- a) in caso di omesso o parziale pagamento delle fatture, ferma restando l'applicazione degli interessi di cui all'art. 14;
- b) per morosità relativa ad una diversa fornitura di gas naturale intestata al medesimo Cliente.

ARTICOLO 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.alperia.eu.

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 (gas); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice PDR) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

ARTICOLO 22 - ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI GAS

22.1 I Clienti finali che utilizzano il gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di una rete di trasporto sono garantiti da un contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli incidenti da gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale.

22.2 Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore Energia Ambiente al numero verde 800.166.654 o si può fare riferimento alle modalità indicate sul sito internet www.arera.it.

22.3 Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul sito internet del Fornitore.

ARTICOLO 23 - INTEGRAZIONE DEL CONTRATTO

23.1 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.

23.2 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.

ARTICOLO 24 - CESSIONE DEL CONTRATTO

24.1 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 gas naturale. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c..

24.2 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.

ARTICOLO 25 - COMUNICAZIONI

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

- tramite il contact form alperia.eu/contact;

- tramite invio postale ad Alperia Smart Services Srl, via Dodiciville 8, 39100 Bolzano;

- tramite fax al numero 0471 987 141;

- per la riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità: via fax al numero 0471 987 119 oppure tramite e-mail all'indirizzo payments.dom@alperia.eu.

25.2 Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.

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

ARTICOLO 26 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

26.1 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.

ARTICOLO 27 - RISOLUZIONE EXTRA-GIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

27.1 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>).

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

ARTICOLO 28 - DATI PERSONALI

28.1 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.

Data richiesta:

PRESA VISIONE INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - ESPRESSIONE DEL CONSENSO INFORMATO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER FINALITÀ SPECIFICHE (CONSENSO FACOLTATIVO)

Il Cliente: _____ Codice fiscale: _____ Legale Rappresentante: _____

dichiara di aver preso visione dell'Informativa di Alperia Smart Services Srl al Cliente in merito al Trattamento dei Dati Personali ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679 (di seguito anche solo "Informativa"), sopra riportata e ,comunque, riportata anche nel sito www.alperia.eu, nella sezione "Privacy" che si trova nel footer in fondo alla homepage;

letta l'Informativa, dichiara di prestare liberamente il consenso barrando "SI" o di non prestare il consenso barrando "NO" al trattamento dei propri dati personali per le finalità di seguito specificatamente indicate CONSENSO FACOLTATIVO:

- con riferimento alla finalità 4) - per attività di promozione e vendita prodotti / servizi, pubblicitaria, questionari di soddisfazione clienti e di marketing (MARKETING) [come indicato al punto 3.4) dell' Informativa, il consenso è qui richiesto sia per sistemi tradizionali di contatto (es. posta cartacea, chiamata con operatore) sia per sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata e con comunicazioni elettroniche (es. e-mail, SMS); l'interessato rimane libero di opporsi anche ad una sola tipologia di trattamento, revocando il consenso solo per essa]:

SI NO

FIRMA DEL CLIENTE:

DATA:

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

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

Gli indicatori di qualità stabiliti dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA) sono classificati in standard specifici e standard generali. Il mancato rispetto di uno standard specifico del servizio di vendita determina la corresponsione al richiedente la prestazione di un indennizzo automatico da parte di Alperia Smart Services Srl che verrà accreditato al cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura evidenzierà un credito a favore del cliente, che verrà detratto dalle successive fatture fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

I livelli di qualità commerciale del servizio di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale sono definiti dal **TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE (TIQV)**, di cui alla delibera dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente 413/2016/R/com s.m.i. L'indennizzo automatico, ove dovuto, verrà corrisposto al cliente finale entro 6 mesi dalla data di ricevimento della richiesta di prestazione, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi.

L'indennizzo automatico base ammonta a 25Euro ed è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale		Livelli raggiunti nell'anno 2021
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	99,53%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	nessun caso
	90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	nessun caso

Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%
---	-----	------

Il **Testo Integrato morosità elettrica** (TIMOE delibera 258/2015/R/com e s.m.i.) e il **Testo Integrato morosità gas** (TIMG - delibera ARG/gas 99/11 s.m.i.) prevedono, inoltre, ulteriori indennizzi automatici nei seguenti casi:

Sospensione o - per la fornitura di energia elettrica - riduzione di potenza per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora: **30 Euro**
Sospensione o - per la fornitura di energia elettrica - riduzione di potenza per morosità nonostante il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento: **20 Euro**

Sospensione o - per la fornitura di energia elettrica - riduzione di potenza per morosità nonostante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice (di chiusura del punto di riconsegna) per la sospensione della fornitura o - per la fornitura di energia elettrica - riduzione di potenza per morosità: **20 Euro**

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dal verificarsi della sospensione o della riduzione di potenza.

QUALITÀ DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE DI GAS NATURALE

Gli indicatori di qualità stabiliti dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente sono classificati in standard specifici e standard generali. Il mancato rispetto di uno standard specifico del servizio di distribuzione determina la corresponsione di un indennizzo automatico da parte del distributore di rete che verrà trasferito da Alperia Smart Services Srl al cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile, o anche tramite rimessa diretta.

I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale sono definiti da parte dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente nella **Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (RQDG)**, Allegato alla delibera 569/2019/R/gas del 27 dicembre 2019 s.m.i.

Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di distribuzione di gas naturale

- + Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici: **15 giorni lavorativi**
- + Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi: **30 giorni lavorativi**
- + Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici: **10 giorni lavorativi**
- + Tempo massimo di attivazione della fornitura: **10 giorni lavorativi**
- + Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale: **5 giorni lavorativi**
- + Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità: **2 giorni feriali**
- + Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità: **2 giorni feriali**
- + Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale: **20 giorni feriali**
- + Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto: **5 giorni lavorativi**
- + Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura: **10 giorni lavorativi**
- + Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura: **1 giorno solare**
- + Fascia di puntualità per appuntamenti (inclusi gli appuntamenti posticipati): **2 ore**
- + Frequenza di raccolta della misura per misuratore accessibile: **Per tipologia cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1 del TIVG**

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

35 Euro per clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6

70 Euro per clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25

140 Euro per clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40

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

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

Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di distribuzione di gas naturale

Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi: **90%**

Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari: **95%**

ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 5 dell'Allegato A alla delibera n. 167/2020/R/gas del 19 maggio 2020 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ARERA e s.m.i. si informano i clienti finali del servizio gas che:

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 167/2020/R/gas dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi:

- i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta);
- i consumatori di gas metano per autotrazione.

Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali.

Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore energia reti e ambiente al numero verde 800 166 654 o con le modalità indicate nel sito www.arera.it.

La Polizza di assicurazione prevista per il periodo dal 1° Gennaio 2021 al 31 Dicembre 2024 è pubblicata sul sito del CIG www.cig.it ed è consultabile da www.alperia.eu.

Il legale rappresentante Alperia Smart Services Srl.

Gentile Cliente,

desideriamo sottoporre alla Sua cortese attenzione il modello di comunicazione riportato sul retro della presente, che va utilizzato al fine di ottemperare a quanto previsto dalla **Legge finanziaria 2005** (legge 30/12/2004 n. 311). Tale legge, all'articolo 1, commi 332, 333 e 334, impone a tutte le Società che svolgono attività di somministrazione di energia elettrica, gas e servizi idrici, di richiedere ai Clienti i **dati catastali identificativi dell'immobile** presso cui è attivata la fornitura a loro intestata. Tale obbligo è stato esteso - dalla circolare dell'Agenzia delle Entrate n. 44/E del 19.10.2005 - anche alle Società che erogano forniture di energia tramite impianti di teleriscaldamento. I dati catastali identificativi dell'immobile devono essere dichiarati dai clienti.

La comunicazione sopra menzionata, **debitamente compilata e sottoscritta**, deve essere sollecitamente restituita tramite servizio postale inviandola al seguente indirizzo: **Alperia Smart Services Srl, Via Dodiciville, 8 - 39100 BOLZANO**
oppure, via Fax, al n. **0471987141**
oppure, tramite il sito www.alperia.eu/contact

L'Azienda, una volta ricevuta la comunicazione, provvederà alla trasmissione dei dati in essa contenuti all' **Anagrafe Tributaria**, così come stabilito dalla stessa Legge finanziaria 2005, dal provvedimento dei Direttori delle Agenzie delle Entrate e del Territorio del 16.3.2005 e dal provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 02.10.2006.

Considerata l'importanza dell'adempimento richiesto dalla legge, La invitiamo a compilare la comunicazione in tutte le sue parti, precisando Le che l'Azienda rimane estranea ad ogni responsabilità nel caso in cui la comunicazione richiesta non venga prodotta dal Cliente, ovvero venga resa in modo incompleto o con indicazione di dati non corretti.

Al riguardo La informiamo che, ai sensi dell'art. 13, comma 1, lett. c del D.P.R. 29.9.1973 n. 605 (modificato dall'art. 2 del D.L. 30.9.2005 n. 203, convertito nella L. 2.12.2005 n. 248), qualora venga omessa la comunicazione dei dati catastali da parte del Cliente alla Società che svolge attività di somministrazione di energia elettrica, gas e servizi idrici, ovvero qualora tali dati vengano comunicati in maniera inesatta, è applicabile al Cliente la sanzione amministrativa da euro 103 a euro 2.065.

Inoltre, in base a quanto previsto dalla citata circolare dell'Agenzia delle Entrate 44/E del 19.10.2005, nell'ipotesi di mancata comunicazione dei dati catastali, da parte del Cliente, la Società di somministrazione deve farne segnalazione all'Agenzia delle Entrate, per i controlli fiscali a carico del Cliente stesso.

Per eventuali ulteriori informazioni riguardanti la normativa che prevede l'obbligo di comunicazione dei dati catastali, potrà rivolgersi direttamente al numero verde dell'Agenzia delle Entrate **848.800.444**, oppure consultare il sito INTERNET dell'Agenzia delle Entrate (www.agenziaentrate.gov.it).

Con l'occasione Le inviamo cordiali saluti.

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODELLO

Si prega di scrivere con chiarezza, in carattere stampatello, utilizzando una penna di colore scuro e di riportare una sola lettera (o un solo numero) in ogni singola casella.

Le caselle non utilizzate devono essere lasciate in bianco, senza scrivere nulla al loro interno.

I dati richiesti nel modulo allegato, si possono estrarre dal contratto di locazione, dal contratto di compravendita o dalla visura catastale. Quest'ultima si può richiedere al proprietario dell'immobile oppure presso il locale Ufficio del Catasto.

Devono essere indicati i dati rilevabili dal nuovo catasto edilizio urbano (per i fabbricati urbani) o del catasto terreni (per tutti gli altri immobili diversi dai fabbricati urbani, compresi i fabbricati rurali non accatastati al nuovo catasto edilizio urbano), verificando che siano aggiornati con lo stato reale attuale dell'immobile.

Nel caso di più unità immobiliari con autonomi identificativi catastali, collegate ad una sola utenza (es. appartamento, cantina, box), occorre indicare solo i dati identificativi catastali dell'unità immobiliare principale (es. appartamento).

Per gli immobili condominiali, occorre indicare i dati identificativi catastali dello stabile condominiale nel suo complesso, per il quale l'utenza è stata attivata unitariamente.

Se, invece, nel condominio è presente l'immobile del portiere ovvero altri vani e locali condominiali non destinati al godimento comune dei condomini (es. esercizi commerciali, garage, concessi in locazione a terzi), nella comunicazione vanno indicati anche i dati catastali di tali immobili, fino al momento in cui il conduttore non acquisisca la titolarità dell'utenza e diventi, per questo, oggetto di richiesta separata.

I dati raccolti saranno trattati da Alperia Smart Services Srl ai sensi degli artt. 13 e 14 Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679/General Data Protection Regulation (GDPR).

Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (art. 47 D.P.R. 445/2000)

Il/La Sottoscritt/a: _____

Codice Fiscale: _____

Residente a:

Indirizzo:

In qualità di: Amministratore di Condominio

di: _____

Codice Fiscale: _____

P.Iva: _____

Con Sede Legale in: _____

Indirizzo: _____, _____

- ai sensi e per gli effetti dell'Articolo 47 del DPR n. 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni;

CONSAPEVOLE

- delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000;
- che, ai sensi dell'art. 75 del citato D.P.R. 445/2000, il/la dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguiti in caso di dichiarazione non veritiera;
- che la presente dichiarazione deve considerarsi valida, finché non verrà sostituita da altra, che il/la dichiarante si impegna sin d'ora a far pervenire tempestivamente ad Alperia Smart Services Srl in tutti i casi di successiva variazione di quanto qui di seguito dichiarato;
- anche dell'ipotesi della nullità di legge;

DICHIARA sotto la propria responsabilità

che, a norma e per gli effetti di cui all'art. 5 del D.L. 28.03.2014 n. 47, convertito in Legge 23.05.2014 n. 80, relativamente alla richiesta di allacciamento / attivazione del contratto per la fornitura di energia elettrica/gas con riferimento all'immobile sito in:

Comune Amministrativo CAP _____, _____ - Provincia _____

di avere il seguente titolo sull'immobile: _____

Il/la dichiarante conferma di essere in possesso dei relativi documenti per il titolo sull'immobile che attestano il regolare possesso o la regolare detenzione dell'unità immobiliare presso cui viene richiesta l'allacciamento / l'attivazione della fornitura e, pertanto, di avere legittimo titolo a richiedere l'allacciamento / l'attivazione della fornitura sopra riportata, assumendosi la totale responsabilità derivante dalla presente dichiarazione sollevando Alperia Smart Services Srl da ogni eventuale responsabilità.

DICHIARA altresì

di aver preso visione dell'Informativa di Alperia Smart Services Srl al Cliente in merito al Trattamento dei Dati Personali ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679 ("GDPR") reperibile sul sito www.alperia.eu, nella sezione "Privacy" che si trova nel footer in fondo alla homepage.

Ai sensi dell'art. 38 D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000, la dichiarazione è sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto ovvero sottoscritta o inviata (via fax, tramite incaricato o a mezzo posta) insieme alla fotocopia, non autenticata di un documento d'identità del dichiarante.

DOCUMENTAZIONE CONSEGNATA DA: NOME _____ COGNOME _____

(alleg. copia doc. di riconoscimento)

Richiesta numero:

DATA:

FIRMA DEL CLIENTE:

Dichiarazione sostitutiva di certificazione (art. 46 - D.P.R. 445/2000)

Il/La Sottoscritt/a: _____

Codice Fiscale: _____

Residente a:

Indirizzo:

In qualità di: Amministratore di Condominio

di: _____

Codice Fiscale: _____

P.Iva: _____

Con Sede Legale in: _____

Indirizzo: _____, _____

consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000,

DICHIARA

RESIDENZA	Di essere residente a _____ CAP _____ in _____ n. _____ scala _____ piano _____ interno _____
DECESSO	In qualità di _____ (coniuge, ascendente, discendente), che il/la Signor/a _____ è deceduto/a il giorno _____ a _____
CODICE FISCALE / PARTITA IVA	Che il numero di Codice Fiscale / Partita Iva è il seguente _____ / _____
RAPPRESENTANTE LEGALE di persone giuridiche	Di essere il legale rappresentante di _____ (società, cooperativa, associazione, fondazione ecc.)
ALTRO (come previsto dall'elenco dell'art. 46 del D.P.R. 445/2000)	

Ai sensi dell'art.75 del citato D.P.R. 445/2000, il/la dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguiti al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera.

DICHIARA altresì

di aver preso visione dell'Informativa di Alperia Smart Services Srl al Cliente in merito al Trattamento dei Dati Personali ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679 ("GDPR") reperibile sul sito www.alperia.eu, nella sezione "Privacy" che si trova nel footer in fondo alla homepage.

Richiesta numero:

DATA:

FIRMA DEL CLIENTE:

Nota informativa

I documenti di debito (fatture, ricevute, bollette etc.) che danno luogo ad addebiti diretti (SDD) verranno inviati direttamente dall'Azienda creditrice al debitore e risulteranno contrassegnati dalla seguente dicitura a sovrastampa: "Regolamento s.b.f. con addebito in c/c" presso la Banca del debitore.

Note per la compilazione:

1. Coordinate dell'Azienda creditrice:
 - Codice dell'Azienda creditrice
 - Campo (*) indicare: 1 = codice utenza; 2 = codice matricola; 3 = codice fiscale; 4 = codice cliente; 5 = codice fornitore; 6 = portafoglio commerciale; 9 = altri
 - Codice assegnato dall'Azienda creditrice al debitore:
 - deve essere allineato a sinistra senza indicazione di blank in testa o intermedi
 - deve essere diverso da tutti zeri o tutti blank
 - non deve contenere i caratteri ":" e "/".
2. Vanno indicate le coordinate bancarie secondo lo standard IBAN. Sono riportate abitualmente nell'estratto conto periodico inviato dalla banca . Lo standard IBAN **non** utilizza caratteri diversi da quelli alfanumerici (da 0 a 9, dalla A alla Z) ed è strutturato come segue:

I	T	6	0	X	0	5	4	2	8	1	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Codice
Paese

CIN
IBAN

CIN

Codice ABI

CAB

Numero conto corrente

3. Nel caso di c/c intestato a soggetto diverso da persona fisica il sottoscrittore coincide con il soggetto delegato ad operare sul conto. Nel caso di c/c intestato a persona fisica il sottoscrittore coincide con il titolare medesimo ovvero con il soggetto delegato ad operare sullo stesso.

Modulo per la presentazione di un reclamo ai sensi della deliberazione dell'Autorità ARG/com n° 413/2016/R/com s.m.i.

Il/La sottoscritto/a: _____ Codice Cliente: _____

indirizzo e-mail: _____

residente a: _____, _____, _____ POD/PDR: _____ con riferimento al seguente servizio:

Energia Elettrica

Gas

Entrambi

relativo all'indirizzo di fornitura a: _____

Presenta ad Alperia Smart Services Srl il reclamo in calce per il seguente argomento:

Contratti

Morosità e sospensione

Mercato

Fatturazione

Misura

Connessioni, lavori e qualità tecnica

Bonus sociale

Qualità commerciale

Altro

Breve descrizione dei fatti contestati:

Se il reclamo si riferisce ad una fatturazione di importi anomali, indicare l'autolettura e la data della stessa:

Data lettura _____

Letture _____

Il modulo di reclamo può essere inviato:

- per posta all'indirizzo postale di 39100 Bolzano, Via Dodiciville 8
- via fax al numero 0471987141
- tramite posta elettronica all'indirizzo reclami@alperia.eu.

Alperia Smart Services Srl si impegna a rispondere al reclamo scritto entro il tempo massimo di 30 giorni solari dalla data di ricevimento dello stesso. Qualora nel reclamo venga comunicato un recapito di posta elettronica, tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata.

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

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

DATA: ____/____/____

FIRMA DEL CLIENTE:

Titolare del trattamento dei dati personali è Alperia Smart Services Srl

Informativa privacy reperibile sul sito www.alperia.eu nella sezione "Privacy" che si trova nel footer in fondo alla homepage.