

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Art. 1 Definizioni

ARERA: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, G.U. n. 270 del 18 novembre 1995; **Attivazione della fornitura:** è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione del servizio di dispacciamento e trasporto dell'energia elettrica il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore; **Cessazione della fornitura:** è lo scioglimento, per qualunque causa, del contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente finale, strumentale o comunque connesso con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una voltura; **Cliente o Cliente finale:** è la persona fisica o giuridica che acquista energia elettrica per il proprio consumo domestico oppure per attività commerciali o professionali, identificata nella modulistica per la conclusione dell'offerta; **Codice del Consumo:** il d.lgs. 206/2005 e s.m.i.; **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; **Condizioni Economiche:** il documento contiene il prezzo e le ulteriori condizioni della specifica offerta contrattuale del Fornitore, ad integrazione delle Condizioni Generali;

Condizioni Generali: le presenti condizioni generali di fornitura, applicabili ai clienti domestici o altri usi per il mercato libero; **Contratto:** è il contratto di fornitura di energia elettrica concluso sulla base dell'offerta del Fornitore e regolato dalle presenti Condizioni Generali e dalle Condizioni Economiche; **Distributore:** è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art. 9 del d.lgs.79/99, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999; eventualmente il Distributore allo stesso tempo assume anche il ruolo di Fornitore; **Documentazione contrattuale:** è l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto e consta delle presenti Condizioni Generali e almeno di: a) modulistica per la conclusione dell'offerta; b) informazioni preliminari alla conclusione del contratto; c) modulistica recante le Condizioni Economiche; d) scheda di confrontabilità per i Clienti finali domestici; e) informazioni sul mix energetico; 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 che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. La bolletta sintetica non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; **Fattura di chiusura:** è la Fattura emessa a seguito di Cessazione della fornitura di energia elettrica in essere tra Fornitore e Cliente finale; **Fattura di periodo:** è la Fattura, diversa dalla Fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale; **Fornitore:** è la controparte venditrice del Cliente finale nell'ambito di un Contratto. Eventualmente il Fornitore assume allo stesso tempo anche il ruolo di Distributore; **Forza maggiore:** è ogni evento, atto, fatto o circostanza non imputabile alle Parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile la fornitura da parte del Fornitore o il prelievo da parte del Cliente, e che sia impossibile evitare usando con continuità la dovuta diligenza e le specifiche competenze necessarie; **Gruppo di misura o Misuratore:** è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura dell'energia elettrica prelevato presso il Punto di fornitura; **Impianti e Apparecchiature del Cliente:** quelli situati a valle del Misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del Misuratore stesso; **Mercato libero:** è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare l'energia elettrica; **Parti:** sono il Cliente e il Fornitore; **Potenza disponibile:** è la massima potenza prelevabile in un punto di prelievo senza che il cliente finale sia disallentato; la potenza disponibile è la potenza per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, ovvero la potenza richiesta dal titolare del punto di prelievo, ridotta rispetto a quella per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, a condizione che la riduzione di potenza sia stata richiesta dal titolare del punto di prelievo e fissata contrattualmente; **Punto di fornitura:** è il punto di prelievo in cui il Fornitore mette a disposizione l'energia elettrica; **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 potersi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica; **Switching:** è la successione di un utente del dispacciamento ad un altro sullo stesso punto di prelievo attivo o l'attribuzione ad un utente del dispacciamento di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato; **Terna:** è la società Terna S.p.A. che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell'art. 1, comma 1, del D.lgs. 6 marzo 1999, n. 79, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999; **TIQE:** è il Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023 e s.m.i.; **TIV:** Testo integrato Vendita Delibera ARERA 301/2012/R/eel e s.m.i..

Art. 2 Oggetto del contratto

1. Il Contratto ha per oggetto la fornitura di energia elettrica al Cliente da parte del Fornitore, al Punto di fornitura indicato dal Cliente, con le modalità ivi indicate e alle condizioni pattuite.
2. Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare l'energia elettrica messa a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al presente contratto. L'utilizzo dell'energia elettrica per usi differenti da quelli dichiarati, oltre i limiti della potenzialità massima installata e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto è vietato.
3. Inoltre, è vietato la cessione dell'energia elettrica mediante derivazioni o altri metodi di consegna da parte del Cliente a terzi.

2. In caso di incongruenza tra i dati comunicati dal Cliente e quelli risultanti al Distributore relativamente ai consumi o altre caratteristiche tecniche della fornitura, prevarranno i dati del Distributore.

Art. 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 (sessanta) giorni dalla data di conclusione del Contratto, basata sui seguenti parametri:
 - a) ottenimento, da parte del Cliente e del Fornitore, delle autorizzazioni, concessioni e nulla osta necessari rilasciati dalle competenti autorità;
 - b) tempestivo inoltro da parte del Cliente al Fornitore di tutta la documentazione e delle informazioni necessarie per attivare la fornitura, tra cui, qualora il Cliente non sia un consumatore finale ai sensi del Codice del consumo, un documento di riconoscimento in corso di validità del rappresentante legale ovvero titolare del Cliente, nonché una visura camerale aggiornata dello stesso;
 - c) la correttezza del codice fiscale comunicato dal Cliente;
 - d) possesso dei requisiti previsti dalle Condizioni Economiche da parte del Cliente;
 - e) le informazioni di cui all'art. 6.1, qualora il Contratto sia concluso per cambio Fornitore.

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 sussistano le condizioni per il diritto al ripensamento, il Cliente consumatore finale ha facoltà di recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro quattordici (14) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità: a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati: tramite posta ad OETZI Società Cooperativa, Via Giuseppe di Vittorio 16, 39100 Bolzano (BZ); per posta elettronica all'indirizzo info@oetzi-sev.it; b) mediante invio del modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.
- 3.4. La Documentazione contrattuale s'intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.
- 3.5. Il Fornitore si riserva la facoltà di non dare corso alla fornitura e conseguentemente di non formalizzare la conclusione del Contratto con comportamento concludente, quando per ragioni tecniche, economiche e/o commerciali, ovvero societarie a suo insindacabile giudizio non sussistano i requisiti per dare seguito all'erogazione di energia elettrica o dei servizi.

Art. 4 Impegni del Cliente

- 4.1. Il Cliente dichiara e garantisce al Fornitore che:
 - a) Il Punto di fornitura indicato risulta già adeguatamente collegato alla rispettiva rete di distribuzione locale e che le opere realizzate per collegare i propri impianti sono conformi alla normativa di volta in volta applicabile e in grado di soddisfare i propri fabbisogni energetici;
 - b) i propri impianti sono conformi alla normativa di volta in volta applicabile in materia di sicurezza, prevenzione e alle disposizioni antinfortunistiche;
 - c) ha legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti;
 - d) non ha obbligazioni insolte relativamente ai contratti stipulati con il precedente fornitore;
 - e) non ha subito iscrizioni pregiudizievoli nel registro dei protesti durante i 5 (cinque) anni precedenti alla stipulazione del Contratto;
 - f) il Codice Fiscale fornito in sede di stipula del contratto risulta corretto in ogni sua parte;
 - g) è in possesso dei requisiti previsti dalle Condizioni Economiche.

Il Cliente assume la responsabilità dell'esattezza di quanto dichiarato ai soprastanti punti da "(a)" ad "(g)" e, in caso di dichiarazione mendace, manleva e terrà indenne il Fornitore da ogni responsabilità da essa derivante. Restano ad intero carico del Cliente tutti gli eventuali oneri, sanzioni, penali o corrispettivi in genere che il Fornitore fosse tenuto a corrispondere a qualsiasi titolo a qualunque persona fisica o giuridica a causa di quanto dichiarato dal Cliente.

- 4.2. In tutti i casi ove gli impianti del Cliente non fossero rispondenti alle disposizioni richiamate ai punti "(a)" o "(b)" del precedente comma 4.1, il Cliente si impegna a provvedere tempestivamente al loro adeguamento e a sostenerne i relativi costi. In caso di irregolarità, il Fornitore potrà sospendere la fornitura sino a quando il Cliente non avrà rimediato all'irregolarità a proprie cure e spese. Qualora il Cliente non provveda a porre rimedio entro 5 (cinque) giorni lavorativi dall'accertamento dell'irregolarità, il Fornitore avrà comunque la facoltà di sospendere la fornitura o risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. È fatto salvo il diritto per il Fornitore al risarcimento per ogni eventuale danno subito e/o per eventuali rimborsi richiesti da soggetti terzi.
- 4.3. In caso di richiesta di voltura o nuovo allaccio, il Cliente deve inoltrare la modulistica compilata e firmata, corredata di documento o dichiarazione di legittimo possesso/detenzione dell'immobile per il quale si chiede la fornitura in base a quanto stabilito dall'art. 5 del Decreto-legge 28 marzo 2014 n.47, convertito in Legge 80/14. In assenza della documentazione richiesta, il Fornitore non darà esecuzione alla richiesta del Cliente.

- 4.4 Il Cliente si impegna in ogni caso ad inoltrare al Fornitore tutta la documentazione e le informazioni necessarie per attivare la fornitura, tra cui, qualora il Cliente non sia un consumatore finale ai sensi del Codice del consumo, un documento di riconoscimento in corso di validità del rappresentante legale ovvero titolare del Cliente, nonché una visura camerale aggiornata dello stesso.

Art. 5 Procura a recedere

- 5.1 In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con la conclusione del Contratto, conferisce mandato con rappresentanza esclusivo e irrevocabile al Fornitore perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal contratto di fornitura in essere tra il Cliente ed il precedente Fornitore. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

Art. 6 Revoca della richiesta di switching

- 6.1 Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto sia concluso per cambio fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di switching in base alle seguenti informazioni, messe a disposizione all'utente del trasporto e del dispacciamento:
- se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;
 - se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa;
 - il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
 - le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching;
 - le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switching.
- 6.2 In aggiunta a quanto disposto al comma precedente, il Fornitore può esercitare la predetta revoca qualora il Cliente, che sia cliente finale di tipo domestico, 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 (sessanta) 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 precedente, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.
- 6.5 Qualora a seguito di una richiesta di Attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di:
- ritirare la richiesta di switching per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore;
 - confermare la richiesta di switching, rivalendosi sul Cliente finale.

Art. 7 Conclusione dei contratti con il Distributore e con Terna

- 7.1 Il Cliente conferisce mandato irrevocabile ed esclusivo, senza rappresentanza e a titolo gratuito al Fornitore per la conclusione del contratto di trasporto dell'energia elettrica con il Distributore e del contratto di dispacciamento con Terna.
- 7.2 Per la conclusione dei suddetti contratti, il Fornitore si serve di uno o più soggetti terzi. Nei casi di inadempimento del Fornitore verso uno o più di tali soggetti, il Contratto continuerà ad essere eseguito in coerenza coi termini previsti dall'Allegato B alla deliberazione 487/2015/R/eel e s.m.i. fino alla data di risoluzione del contratto di trasporto o dispacciamento e la fornitura verrà comunque garantita, qualora il Cliente non trovi un altro Fornitore, nell'ambito del Servizio di maggior tutela, del Servizio a tutele gradualmente ovvero del Servizio di salvaguardia, qualora applicabile.
- 7.3 Ai fini della stipula e dell'esecuzione del contratto di trasporto il Cliente è tenuto a concludere il contratto di connessione con il Distributore, inerente alla condizioni di connessione alla rete dei propri siti ed impianti. Ai fini del puntuale adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto di connessione, il Cliente conferisce mandato con rappresentanza esclusivo e irrevocabile al Fornitore, affinché quest'ultimo provveda alla stipulazione del predetto contratto di connessione in nome e per conto del Cliente, nonché mandato esclusivo ed irrevocabile senza rappresentanza ai fini dello svolgimento delle pratiche e attività connesse all'esecuzione del contratto di connessione, fermo restando che il Cliente resterà titolare del rapporto giuridico con il Distributore derivante dal contratto di connessione. In conformità a quanto previsto dall'art. 1715 c.c., il Fornitore risponderà nei confronti del Cliente per i soli fatti ad esso direttamente imputabili e in relazione all'adempimento delle proprie obbligazioni contrattuali e non sarà responsabile del corretto adempimento delle obbligazioni derivanti dai contratti sopra citati.
- 7.4 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.
- 7.5 Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto di dispacciamento, del contratto di trasporto e contratto di connessione e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.
- 7.6 Ove il contratto di trasporto e/o il contratto di dispacciamento non siano stati conclusi, siano risolti o diventino inefficaci, il Contratto perderà efficacia.

Art. 8 Attivazione della fornitura

- 8.1 L'Attivazione della fornitura, salvo i casi specificamente previsti dalla normativa applicabile, 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 alla data comunicata dal Fornitore attraverso apposita comunicazione.

Art. 9 Durata del contratto, rinnovo e recesso

- 9.1 Il Contratto è a tempo indeterminato, salvo quanto diversamente indicato nelle Condizioni Economiche.
- 9.2 Le Condizioni Economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura.
- 9.3 Con un anticipo di almeno 90 (novanta) giorni rispetto alla data in cui la variazione avrà efficacia, il Fornitore potrà modificare le Condizioni Economiche con comunicazione scritta al Cliente, eventualmente con nota in fattura ove previsto dalla normativa applicabile. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione. La comunicazione di recesso dovrà essere inoltrata in forma scritta, a mezzo raccomandata, esclusivamente al seguente indirizzo: OETZI Società Cooperativa, Via Giuseppe di Vittorio 16, 39100 Bolzano (BZ) o, in alternativa, a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo oetzi.net@legalmail.it. Comunicazioni inoltrate ad indirizzi diversi si intenderanno come non ricevute ai fini del rispetto del termine di decadenza o dei termini di preavviso. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove Condizioni Economiche si considerano accettate.
- Qualora le Condizioni economiche prevedano, nell'arco di 12 mesi, evoluzioni automatiche delle stesse che comportino un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal Fornitore, lo scadere o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso, il Fornitore è tenuto a darne comunicazione in forma scritta al Cliente in modo che tale comunicazione pervenga al medesimo con un preavviso non inferiore a 2 (due) mesi rispetto al termine dei suddetti 12 mesi.
- 9.4 Fatta salva prova contraria, le comunicazioni di cui al precedente comma si presumono ricevute trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.
- 9.5 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.
- 9.6 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. L'informazione circa il recesso dovrà pervenire al Fornitore entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitore.
- 9.7 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.
- 9.8 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 è pari a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. La comunicazione di recesso dovrà essere inoltrata dal Cliente in forma scritta, a mezzo raccomandata, al seguente indirizzo: OETZI Società Cooperativa, Via Giuseppe di Vittorio 16 - 39100 Bolzano (BZ) o, in alternativa, a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: oetzi.net@legalmail.it.
- 9.9 Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi nel caso in cui il Cliente sia alimentato in bassa tensione ovvero a 2 (due) mesi nel caso in cui il Cliente sia alimentato in media tensione, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione.
- 9.10 Resta inteso che, qualora il Contratto venga risolto perché il Cliente cessa di avere la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati gli impianti del Cliente, il Cliente resterà responsabile anche per il pagamento dei consumi successivi di energia elettrica fino all'avvenuta comunicazione al Fornitore da parte del Cliente circa la cessazione di tale disponibilità.

Art. 10 Fatturazione

- 10.1 La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal Misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 10.7.
- 10.2 Al fine di agevolare il Cliente alimentato in bassa tensione nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet www.oetzi-sev.it la "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'offerta di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati; tale Cliente può altresì richiedere la "Guida alla lettura delle voci di spesa" via e-mail all'indirizzo info@oetzi-sev.it.
- 10.3 Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 30 (trenta) euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.
- 10.4 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a 100 (cento) 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.
- 10.5 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura.
- 10.6 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente sono le seguenti: addebito diretto SEPA su conto corrente e - su richiesta del Cliente - bonifico bancario. 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.

- 10.7 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 della quantità di consumo dichiarato nella richiesta di fornitura e nel portale online del Fornitore.
- 10.8 La Fattura di periodo per i siti di prelievo con potenza disponibile inferiore o uguale a 16,5 kW è emessa con frequenza mensile, oppure – su richiesta del Cliente e ove previsto dalla normativa applicabile – bimestrale. La Fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima.
- 10.9 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.
- 10.10 Non sono previsti oneri per l'emissione delle Fatture, che avverrà in formato digitale, salvi i casi in cui il Fornitore non possa procedervi per difficoltà tecniche, oppure cartaceo. I documenti di fatturazione saranno inviati al Cliente all'indirizzo di posta elettronica oppure all'indirizzo di posta indicato in fase di richiesta della fornitura e/o saranno disponibili sull'area web riservata accessibile gratuitamente dal sito www.oetzi-sev.it.

Art. 11 Interessi di mora

- 11.1 Il pagamento delle fatture emesse non può essere differito o ridotto neanche in caso di contestazione o reclamo, né può essere compensato con eventuali crediti che il Cliente può vantare nei confronti del Fornitore, anche relativi ad altri contratti.
- 11.2 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, fatto salvo ogni ulteriore rimedio previsto dal Contratto, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto e senza la necessità di formale messa in mora, dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento la corresponsione degli interessi di mora calcolati ad un tasso pari al saggio d'interesse di periodo previsto dall'art. 5 del D.lgs. n. 231/2002 per le utenze di tipologia tariffaria "altri usi" e ad un tasso pari al tasso ufficiale di riferimento (TUR) fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) per i primi dieci giorni di ritardo, successivamente aumentato di 3,5 punti percentuali per le utenze di tipologia tariffaria "uso domestico".
- 11.3 Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura e delle eventuali ulteriori spese sostenute.

Art. 12 Inadempimento del Cliente

- 12.1 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'art. 11, trascorsi almeno 3 (tre) giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente a mezzo di raccomandata 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).
- 12.2 Il Fornitore, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente connesso in bassa tensione, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore la sospensione della fornitura finalizzata alla riduzione della potenza decorso inutilmente il termine di 25 (venticinque) giorni solari dalla ricezione da parte del Cliente della relativa raccomandata o della PEC di costituzione in mora. Il Fornitore, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente finale non connesso in bassa tensione, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore la sospensione della fornitura decorso inutilmente il termine di 40 (quaranta) giorni solari dalla ricezione da parte del Cliente della relativa raccomandata o della PEC di costituzione in mora. In tal caso il Fornitore ha il diritto di richiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'ARERA.
- 12.3 Il Fornitore ha il diritto di richiedere al Distributore, in caso di morosità del Cliente, qualora tecnicamente fattibile, la riduzione di potenza o la sospensione della fornitura di energia elettrica per uno o più punti di prelievo nella titolarità del medesimo Cliente, qualora sia decorso un termine comunque non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento e nel rispetto dei termini minimi di cui al comma precedente.
- 12.4 La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.
- 12.5 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.
- 12.6 Nel caso di Clienti connessi in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima di procedere alla sospensione della fornitura, verrà effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al 15 (quindici) per cento della potenza disponibile e, decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, senza alcun ulteriore preavviso verrà effettuata la sospensione della fornitura.
- 12.7 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'art. 22 relativo alle comunicazioni.
- 12.8 Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e di ottenere dal

Cliente il risarcimento di qualsivoglia danno eventualmente subito in seguito al ritardato o mancato pagamento.

- 12.9 Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.
- 12.10 Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto.
- 12.11 In tutti i casi di sospensione della fornitura o riduzione della potenza, restano a carico del Cliente, oltre alle somme dovute per gli importi fatturati, i relativi interessi e le spese sostenute per il recupero del credito, anche tutti gli oneri relativi alle procedure di sospensione e di eventuale riattivazione della fornitura di energia elettrica, nonché i seguenti oneri, salvo il maggior danno:
- 5 (cinque) Euro per ciascun sollecito scritto o telefonico;
 - 10 (dieci) Euro per ciascuna comunicazione di preavviso della sospensione della fornitura.

È fatta comunque salva la facoltà del Fornitore di richiedere la risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 1454 (Diffida ad adempiere) del codice civile e di ottenere dal Cliente il risarcimento di qualsivoglia danno eventualmente subito in seguito al ritardato o mancato pagamento.

- 12.12 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:
- euro 30 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza;
 - euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante alternativamente:
 - il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 - 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 o riduzione di potenza.
- 12.13 Nei casi di cui al comma 12.12, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.
- 12.14 In caso di sospensione della fornitura, recesso da parte del Cliente, salvo il caso di recesso esercitato per cambio del fornitore, o risoluzione del Contratto, il Fornitore potrà richiedere al Distributore dell'energia elettrica la cessazione amministrativa del Punto di Prelievo.

Art. 13 Prestazioni di competenza del Distributore

- 13.1 Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQE, comprendenti: l'aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica del Gruppo di misura, la verifica della tensione nel punto di consegna, lo spostamento del Gruppo di misura, subentri e voltore, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQE.
- 13.2 Il Fornitore oltre ai contributi in quota fissa, ove applicati dal Distributore, di cui al TIC, applicherà, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, un contributo in quota fissa pari a 23,00 euro previsto dal TIV, per ciascuna delle seguenti prestazioni indicate: voltura, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, disattivazione della fornitura a seguito di morosità, riattivazione della fornitura a seguito di morosità, variazione di potenza di un punto già attivo su richiesta del cliente e attivazione della fornitura di un nuovo punto di prelievo o di un punto precedentemente disattivato.

Art. 14 Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche

- 14.1 Sono del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi dagli Impianti e Apparecchiature del Cliente, finalizzati alla fornitura dell'energia elettrica.
- 14.2 Gli Impianti e Apparecchiature 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 Fornitore, anche tramite soggetti appositamente incaricati, 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.
- 14.3 Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e dovrà 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 Fornitore o del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei loro incaricati.
- 14.4 Il Fornitore non risponderà di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli Impianti del Cliente.
- 14.5 Il Cliente è tenuto a comunicare preventivamente al Fornitore eventuali variazioni che intende apportare ai propri impianti.
- 14.6 Il Cliente consente al Fornitore, al Distributore o soggetti dalle stesse incaricati, l'accesso agli impianti e alle apparecchiature ove ubicati all'interno dei luoghi in disponibilità del Cliente per ragioni di comprovata urgenza e sicurezza o al fine di impedire possibili prelievi di energia elettrica fraudolenti.
- 14.7 Il Cliente può richiedere al Fornitore e/o al Distributore la verifica del corretto funzionamento del Misuratore, fermo restando che gli eventuali oneri connessi alla verifica saranno posti a carico del Cliente. Eventuali errori di misura derivanti da qualsiasi causa, daranno luogo al conguaglio degli importi erroneamente fatturati esclusivamente nei termini riconosciuti dal Distributore che definirà i quantitativi nella procedura di revisione delle misure. Resta inteso che non verranno comunque corrisposti interessi sugli eventuali conguagli.

- 14.8 Qualora il Fornitore, in seguito alle attività di accertamento di cui all'art. 14.2, dovesse accertare delle irregolarità degli impianti del Cliente, la somministrazione di energia elettrica potrà essere sospesa fino a quando il Cliente non avrà sanato tali irregolarità. In ogni caso, il Fornitore provvederà a comunicare anticipatamente al Cliente la rilevazione delle menzionate irregolarità, con un preavviso di 15 (quindici) giorni rispetto alla data prevista per la sospensione della somministrazione. Durante tale periodo il Cliente potrà contestare l'irregolarità rilevata e il Fornitore si impegna a verificarne la fondatezza prima di procedere alla sospensione della somministrazione. Rimane inteso che la sospensione può essere disposta con effetto immediato e senza necessità di preavviso in caso di prelievo fraudolento, di manomissione e rottura dei sigilli del Misuratore ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto. In tutti questi casi, il Fornitore provvederà all'emissione di fatture di ricostruzione che il Cliente sarà tenuto a pagare.

Art. 15 Forza maggiore

- 15.1 Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.
- 15.2 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.
- 15.3 Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.
- 15.4 Qualora tale causa di Forza Maggiore comporti l'impossibilità di effettuare integralmente la fornitura oggetto del presente Contratto, lo stesso si intenderà risolto con efficacia dalla data indicata nella comunicazione, che il Fornitore invierà al Cliente.

Art. 16 Responsabilità

- 16.1 Le caratteristiche della fornitura potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.
- 16.2 In ogni caso, il Fornitore, qualora estraneo all'attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità dell'energia elettrica alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.
- 16.3 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.
- 16.4 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

Art. 17 Oneri fiscali

- 17.1 Oltre al prezzo dell'energia elettrica, sono a carico del Cliente le imposte che il Fornitore dovrà corrispondere con riferimento al Contratto per i consumi di energia elettrica. Il Fornitore effettuerà le opportune dichiarazioni fiscali e procederà, previa espressa dichiarazione del Cliente ad effettuare i dovuti versamenti all'Amministrazione Finanziaria competente, secondo la normativa di volta in volta applicabile.
- 17.2 In assenza dei predetti documenti e/o in caso di mancato rispetto dei tempi di comunicazione, verranno applicate le aliquote di accisa, tributi e IVA nella misura ordinaria. Nel caso in cui nel corso della vigenza contrattuale vengano meno le condizioni per l'applicazione delle agevolazioni fiscali per qualsiasi causa, il Cliente si impegna a darne tempestiva comunicazione al Fornitore a mezzo raccomandata A/R entro e non oltre 15 (quindici) giorni dal verificarsi del suddetto evento.
- 17.3 Qualora dovessero emergere realtà differenti a quanto risultante dall'istanza, e/o in caso di mancato rispetto dei suddetti obblighi di comunicazione, dalle dichiarazioni e dalla documentazione fatta pervenire dal Cliente al Fornitore, saranno poste a carico del Cliente stesso le eventuali differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che il Fornitore fosse tenuto a pagare alle autorità competenti.
- 17.4 In tutti i casi di cui ai precedenti paragrafi, il Cliente assume la responsabilità del rispetto dei tempi di comunicazione, dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e terrà indenne il Fornitore da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate.

Art. 18 Clausola risolutiva espressa

- 18.1 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, salvo il diritto al risarcimento del maggior danno, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi:
- una delle dichiarazioni di cui all'art. 4.1 risulti non veritiera o non corretta;
 - il Cliente non ottemperi a quanto previsto all'art. 4.2 nonché, qualora applicabile, all'art. 4.4;
 - vi sia prelievo fraudolento, manomissione e/o rottura dei sigilli del Misuratore;
 - il Cliente violi l'art. 2.2 utilizzando l'energia elettrica per usi diversi da quelli pattuiti;
 - il Cliente non ottemperi all'obbligo di pagamento di due o più fatture anche non consecutive scaduti i termini del sollecito di cui all'art. 12.1.

Art. 19 Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni

- 19.1 Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti 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.
- 19.2 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.oetzi-sev.it.
- 19.3 Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV).
- 19.4 Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice POD) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

Art. 20 Modifiche del contratto

- 20.1 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.
- 20.2 Qualora si verificino variazioni del quadro normativo o regolamentare applicabile al Contratto, ovvero dei presupposti economici sulla base dei quali sono state formulate le Condizioni Economiche, il Fornitore si riserva il diritto di modificare unilateralmente per giustificato motivo i termini e le condizioni del Contratto ai sensi dell'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale.
- 20.3 Tali modifiche saranno comunicate al Cliente con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, o al diverso minor termine previsto dalla normativa di volta in volta applicabile, considerandosi decorrente il predetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presumerà ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio della stessa da parte del Fornitore al Cliente. Entro 30 (trenta) giorni il Cliente si impegna a comunicare la propria accettazione delle modifiche del Contratto proposte dal Fornitore ovvero la volontà di recedere senza oneri dal Contratto. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine sopra menzionato, le modifiche del Contratto proposte dal Fornitore si intenderanno accettate.
- 20.4 La comunicazione non è dovuta se la variazione dei prezzi deriva dall'applicazione delle clausole contrattuali di indicizzazione o adeguamento automatico. In tal caso il Cliente è informato delle modifiche nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

Art. 21 Disposizioni varie

- 21.1 In caso di contrasto, le Condizioni Economiche di fornitura di energia elettrica prevalgono sulle Condizioni Generali.
- 21.2 Tutti i riferimenti a norme legislative o regolamentari includono le successive integrazioni e modifiche delle norme medesime. Tutte le delibere dell'ARERA citate nel presente Contratto sono pubblicate sul sito www.arera.it.
- 21.3 Il Contratto costituisce l'intero accordo intervenuto tra il Fornitore e il Cliente circa le prestazioni oggetto dello stesso e sostituisce ogni precedente intesa, scritta o verbale, eventualmente intervenuta in merito alle stesse. Salvo quanto previsto dagli artt. 20 e 9.3, nessuna modifica o aggiunta al Contratto sarà valida o efficace se non effettuata per iscritto e sottoscritta da entrambe le Parti.
- 21.4 Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa abilitata alla fornitura di energia elettrica. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c.

Art. 22 Comunicazioni

- 22.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate con le modalità di seguito indicate: tramite posta ad OETZI Società Cooperativa, Via Giuseppe di Vittorio 16, 39100 Bolzano (BZ); per posta elettronica all'indirizzo info@oetzi-sev.it.
- 22.2 Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.
- 22.3 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

Art. 23 Foro competente

- 23.1 Per ogni controversia originata dal Contratto o a esso connessa è competente in via esclusiva il Foro di Bolzano per il Cliente che non sia un consumatore finale ed il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano per il Cliente che sia un consumatore finale.

Art. 24 Risoluzione extra giudiziale delle controversie

- 24.1 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 ricorrere gratuitamente alla procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>), nonché alle ulteriori procedure volontarie di composizione extragiudiziale per la risoluzione delle controversie secondo le modalità previste dalla normativa applicabile.

Art. 25 Trattamento dei dati personali

- 25.1 Il Cliente dichiara di essere stato informato che i dati personali forniti saranno trattati ai sensi del Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali (GDPR) n. 679/2016, nonché ai sensi della normativa nazionale. L'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 GDPR è consegnato al Cliente insieme alla Documentazione contrattuale.

INFORMAZIONI PRELIMINARI ALLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA per clienti domestici in bassa tensione

relativo all'offerta di OETZI SOCIETÀ COOPERATIVA, con sede legale in 39100 Bolzano (BZ), Via Giuseppe di Vittorio 16, C.F./P.IVA n. 03053070219 - www.oetzi-sev.it

RECAPITO presso cui ottenere anche ulteriori informazioni sull'offerta, inclusi i corrispettivi applicati, ed a cui inoltrare eventuali reclami: OETZI Società Cooperativa - Via Giuseppe di Vittorio 16 - 39100 Bolzano (BZ), tel. +39 0471 060 860, numero verde 800934000, e-mail: info@oetzi-sev.it.

COSTO DELL'UTILIZZO DEL MEZZO DI COMUNICAZIONE A DISTANZA PER LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO: nessuno

COSTO SOTTOSCRIZIONE CONTRATTO: nessuno.

CONDIZIONI LIMITATIVE DELL'OFFERTA: L'offerta è riservata ai soli Clienti elettrici domestici indicati nelle Condizioni Economiche.

CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SERVIZIO: L'offerta rientra tra le offerte del mercato libero e consiste nella sola fornitura di energia elettrica e senza altri servizi accessori.

PRINCIPALI CONTENUTI DEL CONTRATTO:

Condizioni economiche di fornitura del servizio: La struttura economica ed i prezzi dell'offerta sono indicati in dettaglio nelle Condizioni Economiche, insieme al criterio di aggiornamento e alle modalità di modifica dei corrispettivi. I prezzi indicati nelle Condizioni Economiche rimangono validi per il periodo di applicabilità in esso indicato; prima della scadenza del periodo di validità e in caso di variazione, verranno comunicati al Cliente i nuovi valori dei prezzi con il nuovo periodo di applicabilità.

Modalità per la determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi: I corrispettivi diversi dal prezzo (ad es. oneri di dispacciamento, corrispettivi di trasporto, oneri di sistema, imposte, IVA...) subiranno variazioni automatiche in relazione alle delibere emanate dalle autorità competenti (ARERA, Agenzia delle Dogane, ecc.).

Condizioni economiche delle prestazioni accessorie: Nelle Condizioni Economiche troverà inoltre indicati gli eventuali corrispettivi relativi a richieste per attività di competenza del Distributore inoltrate dal Cliente per il tramite del Fornitore, come previsto dalle Condizioni Generali di Fornitura.

Modalità di utilizzo dei dati di lettura ai fini della fatturazione: Ai fini della fatturazione, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine: a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; b) le autoletture comunicate dal Cliente - con le modalità e le tempistiche indicate dal Fornitore - e validate dal Distributore; c) i dati di misura stimati come descritto nelle Condizioni Generali di Fornitura.

Modalità di fatturazione: Le fatture verranno emesse in formato cartaceo o digitale con periodicità mensile, oppure - su richiesta del Cliente - bimestrale, ove previsto dalla normativa applicabile.

Modalità di pagamento del servizio da parte del cliente finale: Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura mediante addebito continuativo in c/c bancario (SDD) oppure - su richiesta del Cliente - mediante bonifico bancario.

Conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture: In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del Contratto, fermo restando la corresponsione, oltre al corrispettivo dovuto, degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) per i primi 10 giorni di ritardo, successivamente aumentato di 3,5 punti percentuali (art. 11 "Interessi di mora" delle Condizioni Generali di Fornitura), trascorsi almeno 3 (tre) giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente a mezzo di raccomandata oppure mediante PEC un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (comunicazione di costituzione in mora). I costi della sospensione e gli indennizzi automatici a favore dello stesso sono illustrati nelle Condizioni Generali di Fornitura.

MODALITÀ, ONERI E TEMPI DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO: 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 per puro cambio fornitore è gratuita e ha luogo nel termine indicato nella Nota Informativa per il Cliente finale. La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore. 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.

DURATA DELLA VALIDITÀ DELL'OFFERTA E MODALITÀ DI ADESIONE: Recandosi presso i nostri locali commerciali o compilando il relativo form online e seguendo la procedura indicata sul sito del Fornitore, il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una richiesta di contratto. 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 (sessanta) giorni dalla data di conclusione del Contratto, basata sui parametri indicati nelle Condizioni Generali di Fornitura. 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.

DURATA CONTRATTO, CONDIZIONI DI RINNOVO E FACOLTÀ DI RECESSO: I contratti dell'offerta hanno durata indeterminata. La struttura economica e i prezzi dell'offerta, per quanto riguarda la componente energia, sono indicati in dettaglio nelle Condizioni Economiche. Gli ulteriori oneri e corrispettivi sono indicati nelle Condizioni Generali di Fornitura. Parimenti sono indicate nelle Condizioni Economiche e nelle Condizioni Generali di Fornitura le ulteriori modalità di variazione automatica dei corrispettivi. Resta sempre valida la facoltà del Cliente di effettuare il recesso in qualunque momento nel rispetto della normativa.

DIRITTO DI RIPENSAMENTO AI SENSI DEL CODICE DEL CONSUMO: Qualora il Contratto sia stato concluso da un Cliente finale domestico e fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, tale 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: 1) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti OETZI Società Cooperativa, Via Giuseppe di Vittorio 16, 39100 Bolzano (BZ), info@oetzi-sev.it o 2) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo. L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente. Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento. La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento. Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23,00 € IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

MODALITÀ E INDIRIZZO D'INOLTRO DI EVENTUALI RECLAMI: 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.oetzi-sev.it. Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV). Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice POD) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

COME OTTENERE ULTERIORI INFORMAZIONI SUI CORRISPETTIVI APPLICATI E ALTRO: Per ulteriori informazioni rivolgersi al numero verde 800934000 o in alternativa consultare il sito internet www.oetzi-sev.it nella sezione apposita.

INFORMAZIONI PRELIMINARI ALLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA per clienti altri usi in bassa tensione

relativo all'offerta di OETZI SOCIETÀ COOPERATIVA, con sede legale in 39100 Bolzano (BZ), Via Giuseppe di Vittorio 16, C.F./P.IVA n. 03053070219 - www.oetzi-sev.it

RECAPITO presso cui ottenere anche ulteriori informazioni sull'offerta, inclusi i corrispettivi applicati, ed a cui inoltrare eventuali reclami: OETZI Società Cooperativa - Via Giuseppe di Vittorio 16 - 39100 Bolzano (BZ), tel. +39 0471 060 860, numero verde 800934000, e-mail: info@oetzi-sev.it.

COSTO DELL'UTILIZZO DEL MEZZO DI COMUNICAZIONE A DISTANZA PER LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO: nessuno

COSTO SOTTOSCRIZIONE CONTRATTO: nessuno.

CONDIZIONI LIMITATIVE DELL'OFFERTA: L'offerta è riservata ai soli Clienti "altri usi" indicati nelle Condizioni Economiche.

CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SERVIZIO: L'offerta rientra tra le offerte del mercato libero e consiste nella sola fornitura di energia elettrica e senza altri servizi accessori.

PRINCIPALI CONTENUTI DEL CONTRATTO:

Condizioni economiche di fornitura del servizio: La struttura economica ed i prezzi dell'offerta sono indicati in dettaglio nelle Condizioni Economiche, insieme al criterio di aggiornamento e alle modalità di modifica dei corrispettivi. I prezzi indicati nelle Condizioni Economiche rimangono validi per il periodo di applicabilità in esso indicato; prima della scadenza del periodo di validità e in caso di variazione, verranno comunicati al Cliente i nuovi valori dei prezzi con il nuovo periodo di applicabilità.

Modalità per la determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi: I corrispettivi diversi dal prezzo (ad es. oneri di dispacciamento, corrispettivi di trasporto, oneri di sistema, imposte, IVA...) subiranno variazioni automatiche in relazione alle delibere emanate dalle autorità competenti (ARERA, Agenzia delle Dogane, ecc.).

Condizioni economiche delle prestazioni accessorie: Nelle Condizioni Economiche troverà inoltre indicati gli eventuali corrispettivi relativi a richieste per attività di competenza del Distributore inoltrate dal Cliente per il tramite del Fornitore, come previsto dalle Condizioni Generali di Fornitura.

Modalità di utilizzo dei dati di lettura ai fini della fatturazione: Ai fini della fatturazione, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine: a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; b) le autoletture comunicate dal Cliente - con le modalità e le tempistiche indicate dal Fornitore - e validate dal Distributore; c) i dati di misura stimati come descritto nelle Condizioni Generali di Fornitura.

Modalità di fatturazione: Le fatture verranno emesse in formato cartaceo o digitale con periodicità mensile, oppure - su richiesta del Cliente - bimestrale, ove previsto dalla normativa applicabile.

Modalità di pagamento del servizio da parte del cliente finale: Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura mediante addebito continuativo in c/c bancario (SDD) oppure - su richiesta del Cliente - mediante bonifico bancario.

Conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture: In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del Contratto, fermo restando la corresponsione, oltre al corrispettivo dovuto, degli interessi di mora calcolati dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento ad un tasso pari al saggio d'interesse di periodo previsto dal D.lgs. n. 231/2002 (art. "Interessi di mora" delle Condizioni Generali di Fornitura), trascorsi almeno 3 (tre) giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente a mezzo di raccomandata oppure mediante PEC un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (comunicazione di costituzione in mora). I costi della sospensione e gli indennizzi automatici a favore dello stesso sono illustrati nelle Condizioni Generali di Fornitura.

MODALITÀ, ONERI E TEMPI DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO: 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 per puro cambio fornitore è gratuita e ha luogo nel termine indicato nella Nota Informativa per il Cliente finale. La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore. 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.

DURATA DELLA VALIDITÀ DELL'OFFERTA E MODALITÀ DI ADESIONE: Recandosi presso i nostri locali commerciali o compilando il relativo form online e seguendo la procedura indicata sul sito del Fornitore, il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una richiesta di contratto. 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 (sessanta) giorni dalla data di conclusione del Contratto, basata sui parametri indicati nelle Condizioni Generali di Fornitura. 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.

DURATA CONTRATTO, CONDIZIONI DI RINNOVO E FACOLTÀ DI RECESSO: I contratti dell'offerta hanno durata indeterminata. La struttura economica e i prezzi dell'offerta, per quanto riguarda la componente energia, sono indicati in dettaglio nelle Condizioni Economiche. Gli ulteriori oneri e corrispettivi sono indicati nelle Condizioni Generali di Fornitura. Parimenti sono indicate nelle Condizioni Economiche e nelle Condizioni Generali di Fornitura le ulteriori modalità di variazione automatica dei corrispettivi. Resta sempre valida la facoltà del Cliente di effettuare il recesso in qualunque momento nel rispetto della normativa.

DIRITTO DI RIPENSAMENTO AI SENSI DEL CODICE DEL CONSUMO: Qualora il Contratto sia stato concluso da un Cliente che sia consumatore finale e fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, tale 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: 1) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti OETZI Società Cooperativa, Via Giuseppe di Vittorio 16, 39100 Bolzano (BZ), info@oetzi-sev.it o 2) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo. L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente. Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento. La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento. Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23,00 € IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

MODALITÀ E INDIRIZZO D'INOLTRO DI EVENTUALI RECLAMI: 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.oetzi-sev.it. Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV). Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice POD) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

COME OTTENERE ULTERIORI INFORMAZIONI SUI CORRISPETTIVI APPLICATI E ALTRO: Per ulteriori informazioni rivolgersi al numero verde 800934000 o in alternativa consultare il sito internet www.oetzi-sev.it nella sezione apposita.

INFORMATIVA STANDARD DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA

Standard di qualità commerciale, ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e s.m.i. - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV).

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE:

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO DAL 2020	GRADO DI RISPETTO NEL 2020
tempo di risposta motivata ai reclami scritti	entro 30 giorni solari	100%
tempo di rettifica di fatturazione	entro 60 giorni solari entro 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	100%
tempo di rettifica di doppia fatturazione	entro 20 giorni solari	100%

Modalità gestione indennizzi automatici per mancato rispetto di livelli specifici di qualità:

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, ove dovuto, il venditore corrisponde al Cliente un indennizzo automatico base pari a **25,00 (venticinque/00) Euro**. Tale indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

Il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia dovuto a cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Inoltre, il Fornitore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo automatico: a) relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'articolo 53, comma 53.6 del TIQE (Allegato A della Delibera dell'ARERA 22 dicembre 2015 646/2015/R/eel e s.m.i.); b) nel caso in cui al Cliente sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare; c) in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il Cliente finale perché non contengono le informazioni minime quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura, o di posta elettronica, il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico), il codice POD, ove disponibile, o qualora non disponibile, il codice cliente.

Il Venditore è tenuto ad accreditare al Cliente l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al Cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del Cliente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al Cliente **entro 6 mesi** dalla data di ricevimento da parte del Venditore del reclamo scritto o della richiesta di rettifica di doppia fatturazione, ad eccezione dei Clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in **8 mesi**.

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE:

INDICATORE	STANDARD GENERALE	GRADO DI RISPETTO NEL 2020
tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	nel 95% dei casi inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	100%

MODULO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

ai sensi dell'art.49, comma 1, lett. h) del Codice del consumo
(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

Spett.le
OETZI Società Cooperativa
Via Giuseppe di Vittorio 16
39100 Bolzano (BZ)

e-mail: info@oetzi-sev.it

Il sottoscritto (Nome e Cognome) Codice Fiscale

ESERCITA IL DIRITTO DI RIPENSAMENTO RELATIVO AL CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA PER IL SEGUENTE PUNTO DI FORNITURA:

POD:

Indirizzo di somministrazione: Comune: CAP: Prov:

.....
Luogo e data

.....
Firma del Cliente

Allegato: Documento d'identità in corso di validità

ISTRUZIONI SULL'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO (ai sensi dell'art. 49, comma 4 del Codice del Consumo):

Diritto di ripensamento

Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale domestico fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, tale Cliente può recedere dal Contratto, 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 (ad esempio lettera inviata per posta, fax o posta elettronica) della sua decisione di recedere dal Contratto ai seguenti recapiti OETZI SOCIETÀ COOPERATIVA, Via Giuseppe di Vittorio 16 - 39100 Bolzano (BZ), Tel. +39 0471 060 860, e-mail: info@oetzi-sev.it.
- mediante invio del Modulo di ripensamento attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

Effetti del ripensamento

Se Lei recede dal presente contratto, Le saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato a nostro favore, compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla Sua eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard da noi offerto), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui siamo informati della Sua decisione di recedere dal presente contratto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da Lei usato per la transazione iniziale, salvo che Lei non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso. Se Lei ha chiesto di iniziare la prestazione di servizi o la fornitura di elettricità durante il periodo di recesso, è tenuto a pagarci un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui Lei ha ci comunicato il Suo recesso dal presente contratto, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto.

MODULO PER IL RECLAMO SCRITTO PER IL SERVIZIO DI ENERGIA ELETTRICA

Spett.le
OETZI Società Cooperativa
Via Giuseppe di Vittorio 16
39100 Bolzano (BZ)
e-mail: info@oetzi-sev.it

Il presente modulo può essere utilizzato per sporgere eventuale reclamo nei confronti di OETZI SOCIETÀ COOPERATIVA. Il modulo dovrà essere trasmesso a OETZI Società Cooperativa, Via Giuseppe di Vittorio 16 - 39100 Bolzano (BZ) oppure all'indirizzo e-mail: info@oetzi-sev.it.

Il sottoscritto (Nome e Cognome) Codice Fiscale

a) Indicare l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta:

Indirizzo postale a cui inviare la risposta Indirizzo e-mail@.....

b) Indicare uno dei successivi codici di identificazione:

Indirizzo fornitura: Codice cliente: POD¹:

c) Indicare descrizione dei fatti contestati:

.....
.....
.....

d) Indicare l'argomento del reclamo:

- CONTRATTI:** Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di volta e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.
- MOROSITÀ E SOSPENSIONE:** Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).
- MERCATO:** Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.
- FATTURAZIONE:** Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.
- MISURA:** Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento.
- CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA:** Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.
- BONUS SOCIALE:** Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
- QUALITÀ COMMERCIALE:** Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione.
- ALTRO:** Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

e) Qualora il reclamo abbia per oggetto la fatturazione di importi anomali, indicare l'autolettura e la relativa data:

Autolettura in data..... FO (monorario): F1:..... F2: F3:

Il reclamo può essere inviato anche senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta scritta: 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); il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente; una breve descrizione dei fatti contestati.

Luogo e data

.....

Firma del Cliente

.....

¹ Codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica