

## 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; **Corrispettivo Cmor:** Corrispettivo definito nel Testo Integrato Sistema Indennitario (TISIND, Allegato A alla Delibera ARERA 3 agosto 2017, 593/2017/R/com e s.m.i.) che il Fornitore applica al Cliente a seguito di una morosità relativa al rapporto contrattuale; **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 sui 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 disallimentato; 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; **Richiesta di fornitura:** è la richiesta da parte del Cliente di sostituzione del precedente Fornitore con il Fornitore Oetzi ovvero la richiesta da parte del Cliente di attivazione di un nuovo Punto di fornitura; **SII:** è il Sistema informativo integrato istituito presso l'Acquirente Unico con la legge del 13 agosto 2010, n. 129/10, con la funzione di gestire i flussi informativi fra i soggetti che partecipano ai mercati dell'energia elettrica e del gas secondo le regole e i procedimenti definiti dall'Autorità; **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; **TIMOE:** è il Testo integrato morosità elettrica; **TIQD:** è il Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica; **TIV:** Testo integrato Vendita Delibera ARERA 301/2012/R/ee e s.m.i..

### Art. 2 Oggetto del contratto

- 2.1 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.
- 2.2 Il Contratto è formato dalle Condizioni generali di fornitura "CGF", dalle Condizioni tecnico economiche "CTE" e dalla Scheda Sintetica oltre alla relativa documentazione allegata che costituisce parte integrante del presente Contratto e si conclude con l'adesione da parte del Cliente.

### Art. 3 Mandato del cliente e conclusione dei contratti con il Distributore e con Terna

- 3.1 Il Cliente con il perfezionamento del Contratto conferisce al Fornitore mandato senza rappresentanza a titolo gratuito, esclusivo ed irrevocabile, a stipulare e gestire per conto del Cliente con Terna S.p.A. il contratto per il servizio di dispacciamento e trasmissione dell'energia elettrica. Il mandato è conferito dal Cliente al Fornitore anche per la stipula con il Distributore del contratto per il servizio di trasporto (incluse la ricezione e la gestione dei dati di consumo). I mandati, così come i menzionati servizi, cesseranno alla data di risoluzione del Contratto, per qualunque causa.
- 3.2 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.
- 3.3 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.
- 3.4 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. 4 Conclusione del contratto

- 4.1 Il Contratto si intende perfezionato nel momento in cui il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una proposta di contratto irrevocabile per **45 (quarantacinque) giorni** successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro quest'ultimo termine il Fornitore comunica per iscritto su Supporto durevole al Cliente l'accettazione o il rifiuto della proposta. Decorso inutilmente il predetto termine, la proposta di Contratto si intende revocata. Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione del Fornitore. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi **10 (dieci) giorni** dall'invio effettivo da parte del Fornitore.
- 4.2 Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli e 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.
- 4.3 La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.
- 4.4 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. 8.1, 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.

- 4.5 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.



4.6 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. 5 Diritto di ripensamento ed esecuzione anticipata del contratto

- 5.1 Qualora sussistano le condizioni per il diritto di ripensamento, il Cliente finale ha facoltà di recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, nei tempi e modi come di seguito indicati, e comunque **entro quattordici (14) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto**, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, **ed entro 30 (trenta) giorni nei casi previsti al successivo comma 5.4**, tramite una delle seguenti modalità, presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati:
- tramite posta ad OETZI Società Cooperativa, Via Luis Zuegg 23, 39100 Bolzano (BZ);
  - per posta elettronica all'indirizzo [info@oetzi.energy](mailto:info@oetzi.energy);
  - mediante invio del modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.
- 5.2 L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente.
- 5.3 **Nel caso di contratti via telefono**, ai sensi dell'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo:
- il cliente finale è vincolato solo dopo aver sottoscritto l'offerta o dopo aver sottoscritto una separata accettazione riprodotta dell'offerta; per i documenti informatici, la sottoscrizione può avvenire con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;
  - in alternativa alle forme di cui alla precedente lettera a., l'offerta da parte del Fornitore e la sua accettazione da parte del cliente finale possono avvenire anche tramite altro supporto durevole; in tale caso, il Fornitore è tenuto ad acquisire preventivamente dal cliente finale il suo consenso espresso all'uso del supporto durevole per la conclusione del contratto;
  - in ambedue i casi di cui alle precedenti lettere a. e b., il consenso del cliente finale non è valido se quest'ultimo non ha confermato di aver precedentemente ricevuto il documento scritto contenente tutte le condizioni contrattuali; tale documento deve essere inviato dal Fornitore su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole disponibile e accessibile.
- 5.4 Qualora il **contratto di fornitura sia stato concluso dal cliente finale domestico in un luogo diverso dai 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, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal medesimo Codice agli articoli 52 e 53. Il periodo di ripensamento di 14 (quattordici) giorni è prolungato a 30 (trenta) giorni nel caso di **contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un venditore presso l'abitazione di un cliente finale domestico oppure di escursioni organizzate da un venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere contratti di fornitura di energia elettrica ai clienti finali domestici**.
- 5.5 Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.
- 5.6 La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento ad eccezione del caso in cui sia stata già avviata la fornitura alle condizioni del presente Contratto.
- 5.7 Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23 euro IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.
- 5.8 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 esercita il diritto di ripensamento avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura ed essa sia già stata attivata o non sia più possibile impedirne l'attivazione, lo stesso Cliente può individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario saranno attivati i Servizi di ultima istanza.
- 5.9 Nei casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.

## Art. 6 Responsabilità del cliente e manleva del cliente

- 6.1 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.
- 6.2 Inoltre, è vietata la cessione dell'energia elettrica mediante derivazioni o altri metodi di consegna da parte del Cliente a terzi.
- 6.3 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.
- 6.4 Il Cliente dichiara e garantisce al Fornitore che:
- 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;
  - i propri impianti sono conformi alla normativa di volta in volta applicabile in materia di sicurezza, prevenzione e alle disposizioni antinfortunistiche;
  - ha legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti;
  - non ha obbligazioni insolute relativamente ai contratti stipulati con il precedente fornitore;
  - non ha subito iscrizioni pregiudizievoli nel registro dei protesti durante i 5 (cinque) anni precedenti alla stipulazione del Contratto;
  - il Codice Fiscale fornito in sede di stipula del contratto risulta corretto in ogni sua parte;
  - 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.
- 6.5 In tutti i casi ove gli impianti del Cliente non fossero rispondenti alle disposizioni richiamate ai punti "(a)" o "(b)" del precedente comma 6.4, 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.
- 6.6 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.
- 6.7 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.
- 6.8 Il Cliente si obbliga a tenere indenne e a manlevare il Fornitore per ogni contestazione o pagamento di oneri o danni che dovessero derivare allo stesso nell'ambito dell'espletamento dei servizi di cui al Contratto e che dipendano da fatti o comportamenti del Cliente.
- 6.9 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.
- 6.10 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.
- 6.11 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.
- 6.12 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. 7 Procura a recedere per cambio Fornitore

- 7.1 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.
- 7.2 Una volta trascorso l'eventuale termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, ovvero nei casi in cui quest'ultimo richieda l'attivazione anticipata della fornitura ai sensi dell'art. 5, il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente..

## Art. 8 Revoca della richiesta di switching

- 8.1 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:
  - 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) al mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
  - d) alle 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;
  - e) alle 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.
- 8.2 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.
- 8.3 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.
- 8.4 Superato il termine di cui al comma precedente, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.
- 8.5 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.

## Art. 9 Attivazione della fornitura

- 9.1 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 dalla 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.
- 9.2 La data di Attivazione della fornitura verrà evidenziata almeno nella prima Bolletta emessa dal Fornitore.
- 9.3 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.
- 9.4 Se l'utenza è già allacciata alla rete di distribuzione, il Fornitore trasmette entro **2 (due) giorni lavorativi** la richiesta di attivazione al distributore locale, che deve attivare la fornitura entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal momento in cui riceve la richiesta, completa della documentazione prevista. Se invece l'utenza non è ancora allacciata, valgono i tempi massimi previsti per la procedura di allacciamento.

## Art. 10 Condizioni economiche

- 10.1 Le condizioni economiche applicabili alla Fornitura ed il relativo periodo di applicabilità sono indicati nelle CTE.
- 10.2 Le Condizioni economiche sono le condizioni di prezzo proposte al Cliente nell'ambito dell'Offerta e allegata al presente Contratto e ne costituiscono parte integrante. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto.
- 10.2 In merito alle modifiche del Contatto e delle relative Condizioni economiche si rimanda alle specifiche contenute all'art. 12 del presente Contratto.

## Art. 11 Durata del contratto, rinnovo e recesso

- 11.1 Il Contratto è a **tempo indeterminato**, salvo quanto diversamente indicato nelle Condizioni Economiche che si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura. 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.
- 11.2 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 ai seguenti indirizzi: OETZI Società Cooperativa, Via Luis Zuegg 23, 39100 Bolzano (BZ) o, in alternativa, a mezzo posta elettronica certificata (PEC) 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 clausole contrattuali e le Condizioni Economiche si considerano accettate.
- 11.3 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.
- 11.4 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 recesso per cambio fornitore avrà efficacia secondo le tempistiche e le modalità stabilite dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e dai sistemi informativi di settore.
- 11.5 Il Fornitore uscente garantirà la continuità della fornitura fino alla data di efficacia del recesso, dalla quale decorrerà 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.
- 11.6 Qualora il Cliente intenda recedere dal Contratto senza procedere al cambio di fornitore, ai fini della cessazione della fornitura o per altre motivazioni, il diritto di recesso potrà essere esercitato con un preavviso di almeno **1 (un) mese** decorrente dalla data di ricezione della relativa comunicazione da parte del Fornitore, salvo quanto diversamente previsto dalla normativa vigente. La comunicazione di recesso dovrà essere inoltrata dal Cliente in forma scritta, a mezzo raccomandata, al seguente indirizzo: OETZI Società Cooperativa, Via Luis Zuegg 23 - 39100 Bolzano (BZ) o, in alternativa, a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: oetzi.net@legalmail.it.
- 11.7 Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a **6 (sei) mesi**, decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso, 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.

## Art. 12 Modifiche del Contratto e delle CTE

- 12.1 Il Fornitore potrà modificare unilateralmente specifiche clausole contrattuali e laddove si renda necessario, per giustificato motivo, comunica al Cliente in forma scritta su supporto durevole, preventivamente accettato dal cliente finale e a ciascuno dei clienti finali interessati in modo che tale comunicazione pervenga agli stessi con un preavviso non inferiore a **3 (tre) mesi** rispetto alla decorrenza delle variazioni.
- 12.2 In caso di variazione unilaterale delle condizioni economiche che comporti esclusivamente una diminuzione dei corrispettivi previsti in contratto e determinati dal Fornitore, il termine di preavviso deve essere non inferiore ad **1 (uno) mese** rispetto alla decorrenza delle suddette variazioni, fermi restando tutti gli altri obblighi di cui agli articoli 13 e 14 del Codice di condotta commerciale. Tale comunicazione non è dovuta in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico di corrispettivi non determinati dal Fornitore. In questo caso il cliente finale è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.
- 12.3 In caso di rinnovo tacito delle Condizioni economiche ed in applicazione delle stesse condizioni economiche vigenti precedentemente alla scadenza, il Fornitore ne dà comunicazione in forma scritta su supporto durevole, preventivamente accettato dal cliente finale e a ciascuno dei clienti finali interessati, in modo che tale comunicazione pervenga agli stessi con un preavviso non inferiore a **3 (tre) mesi** rispetto alla decorrenza delle nuove e differenti condizioni economiche.
- 12.4 Qualora le Condizioni economiche prevedano, nell'arco di **12 (dodici) 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 su supporto durevole 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 (dodici) mesi**.

## Art. 13 Fatturazione e pagamenti

- 13.1 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.
- 13.2 Al fine di agevolare il Cliente alimentato in bassa tensione nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul proprio sito internet [www.oetzi.energy](http://www.oetzi.energy) 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.energy](mailto:info@oetzi.energy). Il Cliente potrà, in alternativa, utilizzare il Portale consumi di ARERA al seguente link: <https://www.arera.it/consumatori/il-portale-consumi> ed in ogni caso potrà contattare il Fornitore per richiedere maggiori informazioni in merito.

- 13.3 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.
- 13.4 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.
- 13.5 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di **20 (venti) giorni** dalla data di emissione della fattura.
- 13.6 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.
- 13.7 Ai fini della fatturazione, il Fornitore utilizza i dati di misura secondo il seguente ordine di priorità, in conformità alla regolazione ARERA:
- dati di misura effettivi** rilevati e messi a disposizione dal Distributore, secondo quanto previsto dal Testo Integrato Misura Elettrica (TIME) di ARERA;
  - le **autoletture** comunicate dal Cliente, trasmesse con le modalità e le tempistiche indicate dal Fornitore e validate dal Distributore, ai sensi della regolazione vigente;
  - i **dati di misura stimati**, come messi a disposizione dal Distributore oppure, in assenza di tali dati, stimati dal Fornitore nel rispetto delle disposizioni del Testo Integrato della Fatturazione (TIF) di ARERA.
- In caso di **stima propria**, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei criteri previsti dal TIF, tenendo conto dei consumi storici effettivi del cliente, come forniti dall’impresa di distribuzione ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del cliente finale.
- Nel caso di consumi quartorari disponibili**, se il punto di fornitura è dotato di sistemi di misura idonei a rilevare i consumi su base quartoraria, la fatturazione avverrà sulla base dei consumi effettivi registrati per ciascun intervallo di 15 minuti.
- Nel caso di consumi non disponibili su base oraria/quartoraria**, se i dati di consumo non sono disponibili almeno su base oraria, ma esclusivamente su base mensile differenziata per fasce orarie o monoraria, i consumi saranno ripartiti convenzionalmente su base quartoraria mediante l’applicazione del Profilo Residuo d’Area (PRA), come definito mese per mese ai sensi del Testo Integrato del Settlement (TIS) aggiornato e successive modifiche.
- La ripartizione avverrà in funzione del profilo convenzionale della zona di appartenenza e del Distributore di riferimento del punto di fornitura.
- In caso di trattamento orario delle misure, o di rilevazione e messa a disposizione dei dati di misura basati su curve con dettaglio quartorario (contatore elettronico di seconda generazione teleletto – contatore 2G), i prelievi per fascia vengono determinati sommando le misure orarie o quartorarie comunicate dal Distributore per ciascuna fascia, così come definite dalla regolazione vigente.
- In caso di trattamento per fascia delle misure, vengono utilizzate le misure mensili per ciascuna fascia, così come comunicate dal Distributore e definite dalla regolazione vigente.
- Le modalità di determinazione del prezzo e di fatturazione si intendono automaticamente adeguate a eventuali modifiche normative e regolatorie emanate da ARERA, dal GME o da altre Autorità competenti, che incidano sui criteri di misura, profilazione, valorizzazione e settlement dell’energia elettrica.
- 13.8 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 bimestrale in caso di recapito della bolletta via posta o su richiesta del Cliente, nonché ove previsto dalla normativa applicabile. La Fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell’ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima.
- 13.9 La Fattura di chiusura (per cessazione fornitura o cambio del fornitore) in conformità, al Testo integrato delle disposizioni dell’autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale - TIF di ARERA, 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.
- 13.10 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.energy](http://www.oetzi.energy).
- 13.11 Le bollette contenenti gli importi emessi nelle bollette sintetiche, sono redatte secondo quanto previsto dalla normativa in materia, nel rispetto della

delibera ARERA 501/2014/R/com e s.m.i. (Bolletta 2.0). La guida alla lettura delle bollette è consultabile sul sito: [www.oetzi.energy](http://www.oetzi.energy), mentre per le spiegazioni delle singole voci di spesa si rimanda al glossario presente sul sito dell’ARERA al seguente indirizzo: <https://bolletta.arera.it/bolletta20/>, oppure su richiesta del Cliente, presso gli uffici di Oetzi, indicati sul sito: [www.oetzi.energy](http://www.oetzi.energy), nella sezione sedi e contatti. Gli elementi di dettaglio della bolletta sono sempre disponibili su richiesta del cliente da inoltrare via email all’indirizzo [info@oetzi.energy](mailto:info@oetzi.energy) o contattando il numero **0471 195 5100**.

- 13.12 Il Fornitore si riserva di valutare di volta in volta le varie richieste di rateizzazione pervenute dai clienti sul mercato libero, salvo quanto previsto per i clienti che usufruiscono del bonus sociale, con le tempistiche e le modalità indicate sulle bollette.
- 13.13 Per i clienti che usufruiscono del Bonus Sociale, per disagio fisico o economico, sono rateizzabili le bollette sintetiche che contabilizzano i consumi riferiti al periodo di agevolazione o quelle emesse durante il medesimo periodo di agevolazione, pur riferendosi a consumi pregressi. Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di bonus sociale per il mancato pagamento di una o più bollette sintetiche durante il periodo di agevolazione, il Fornitore è tenuto ad offrire la possibilità di rateizzare il debito una sola volta nell’arco dei **12 mesi** e secondo le modalità indicate nella Delibera 584/2015/R/com dell’ARERA. Il Fornitore si riserva a sua discrezione, di rateizzare anche nei casi non previsti dalla suddetta Delibera ARERA.
- 13.14 Nel caso di accertati errori di emissione delle bollette sintetiche, verrà emessa una nuova bolletta sintetica con il conguaglio degli importi erroneamente richiesti al Cliente. Se trattasi di bollette sintetiche di chiusura con un importo a credito del Cliente, lo stesso verrà restituito entro i termini previsti dalla normativa vigente tramite bonifico bancario.

#### Art. 14 Interessi di mora

- 14.1 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.
- 14.2 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, fatto salvo ogni ulteriore rimedio previsto dal Contratto e dalla legge, 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 **10 (dieci) giorni** di ritardo, successivamente aumentato di 3,5 punti percentuali per le utenze di tipologia tariffaria “uso domestico”.
- 14.3 Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura e delle eventuali ulteriori spese sostenute.

#### Art. 15 Ritardo nei pagamenti, sospensione e interruzione della fornitura per morosità, indennizzi automatici

- 15.1 In tutti i casi di morosità del Cliente il Fornitore ha il diritto di richiedere al Distributore la sospensione del punto di prelievo per morosità di una o più Forniture del Cliente.
- 15.2 Il Fornitore, ai sensi e per gli effetti dell’Allegato A alla deliberazione ARERA del 29 maggio 2015 - 258/2015/R/com e s.m.i. (Testo integrato Morosità Elettrica - TIMOE), in caso di ritardato o omesso pagamento, anche parziale, dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del contratto di fornitura di energia elettrica, fermo restando l’obbligo di corrispondere gli interessi di mora calcolati a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento, nella misura consentita dalla normativa vigente, il Fornitore può inviare al Cliente, successivamente alla scadenza della fattura non pagata, una comunicazione di costituzione in mora mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata (PEC), recante l’indicazione del termine ultimo per il pagamento. La comunicazione di costituzione in mora indica il termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a regolarizzare la propria posizione debitoria, decorso il quale, in costanza di mora, il Fornitore potrà richiedere al Distributore la sospensione della fornitura per morosità. La comunicazione conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente può comunicare al Fornitore l’venuto pagamento degli importi insoluti. Il termine minimo decorso il quale il Fornitore può inviare al Distributore la richiesta di sospensione per morosità, come previsto dal Testo integrato Morosità Elettrica – TIMOE di ARERA, non può essere inferiore a:
- 25 (venticinque) giorni solari** dalla ricezione, da parte del cliente finale connesso in bassa tensione, della relativa raccomandata o della PEC di costituzione in mora;
  - 40 (quaranta) giorni solari** dalla ricezione da parte del cliente finale diverso da quello di cui alla precedente lettera a).
- Il Fornitore ha diritto di richiedere all’impresa distributrice, 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 giorni lavorativi** dalla scadenza del termine di pagamento e nel rispetto dei termini minimi di cui alle lettere a) e b) di cui sopra.
- Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura e delle eventuali ulteriori spese sostenute.
- 15.3 Il Fornitore ha il diritto di richiedere al cliente finale il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell’ammontare previsto dall’Autorità oltre agli indennizzi automatici previsti



in caso di mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura.

- 15.4 Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di **2 (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 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. Resta inteso che, la sospensione della fornitura può essere disposta con effetto immediato e senza necessità di preventiva informazione in caso di prelievo fraudolento.
- 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'art. 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 dichiarare risolto il Contratto e di ottenere dal Cliente il risarcimento di qualsivoglia danno eventualmente subito in seguito al ritardato o mancato pagamento.
- 15.8 Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.
- 15.9 Ove l'intervento di interruzione della fornitura non sia tecnicamente fattibile, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto.
- 15.10 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.
- 15.11 Il Cliente, in caso di mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura secondo quanto stabilito dal TIMOE dell'ARERA e s.m.i., avrà 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.
- 15.12 Nei casi di cui al comma 15.11, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.
- 15.13 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.
- 15.14 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo identificato in fattura come Corrispettivo Cmor, nell'ambito del sistema indennitario regolato dal TISIND, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento. Allo stesso modo il Fornitore si riserva la facoltà di addebitare al Cliente il Corrispettivo Cmor, qualora fatturato al Fornitore dal Distributore in ragione di una pregressa morosità del Cliente relativa a contratti di fornitura di energia elettrica stipulati con precedenti fornitori.

## Art. 16 Interruzione della Fornitura e responsabilità del fornitore

- 16.1 La Fornitura è erogata con continuità e può essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (es. 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 Tali interruzioni, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comportano per il Fornitore l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente né possono costituire motivo di risoluzione del Contratto.

16.3 Il Fornitore non risponde dei danni, allo stesso non imputabili, dovuti a problemi tecnici relativi alla consegna dell'energia elettrica (quali, ad esempio, variazioni della tensione, interruzioni della continuità della Fornitura o del servizio di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica, micro interruzioni, buchi di tensione e, in generale, anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente alla rete elettrica).

## Art. 17 Prestazioni di competenza del Distributore

- 17.1 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 Testo integrato della regolazione output-based del servizio di distribuzione dell'energia elettrica - TIQD di ARERA, 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 TIQD.
- 17.2 Il Fornitore oltre ai contributi in quota fissa, ove applicati dal Distributore, di cui al Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione - TIC di ARERA, 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. 18 Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche

- 18.1 Sono del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi dagli Impianti e Apparecchiature del Cliente, finalizzati alla fornitura dell'energia elettrica.
- 18.2 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.
- 18.3 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.
- 18.4 Il Fornitore non risponderà di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli Impianti del Cliente.
- 18.5 Il Cliente è tenuto a comunicare preventivamente al Fornitore eventuali variazioni che intende apportare ai propri impianti.
- 18.6 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.
- 18.7 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.
- 18.8 Qualora il Fornitore, in seguito alle attività di accertamento di cui all'art. 18.2, 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. 19 Forza maggiore

- 19.1 Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.
- 19.2 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.



- 19.3 Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.
- 19.4 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. 20 Oneri fiscali

- 20.1 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.
- 20.2 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.
- 20.3 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.
- 20.4 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. 21 Clausola risolutiva espressa

- 21.1 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. 6.4 risulti non veritiera o non corretta;
- il Cliente non ottemperi a quanto previsto all'art. 6;
  - vi sia prelievo fraudolento, manomissione e/o rottura dei sigilli del Misuratore;
  - il Cliente utilizzi 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. 15 (ferma restando l'applicazione degli interessi di mora di cui al presente Contratto).
- 21.2 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.
- 21.3 Il Contratto è risolto, anche limitatamente alle singole Forniture interessate, qualora venga meno il servizio di distribuzione.
- 21.4 Resta inteso altresì che il Contratto è risolto anche limitatamente alle singole forniture interessate qualora venga meno il servizio di distribuzione.

## Art. 22 Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni

- 22.1 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.
- 22.2 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.energy](http://www.oetzi.energy).
- 22.3 Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale - TIQV di ARERA).
- 22.4 Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione potrà essere inoltrata al seguente indirizzo di posta elettronica [info@oetzi.energy](mailto:info@oetzi.energy) e 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. 23 Disposizioni varie

- 23.1 In caso di contrasto, le Condizioni Economiche di fornitura di energia elettrica prevalgono sulle Condizioni Generali.

- 23.2 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](http://www.arera.it).
- 23.3 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.
- 23.4 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. 24 Comunicazioni

- 24.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate per iscritto tramite gli appositi moduli presenti sul sito: [www.oetzi.energy](http://www.oetzi.energy), sezione modulistica, debitamente compilati, firmati e completi dei documenti richiesti; e inoltrate ai seguenti indirizzi:
- tramite posta ad OETZI Società Cooperativa, Via Luis Zuegg 23, 39100 Bolzano (BZ);
  - per posta elettronica all'indirizzo [info@oetzi.energy](mailto:info@oetzi.energy).
  - per posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo: [oetzi.net@legalmail.it](mailto:oetzi.net@legalmail.it)
- 24.2 Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente al Fornitore, eventuali variazioni di indirizzo, recapito telefonico fisso e/o cellulare, indirizzo email. In caso contrario, il Fornitore non si riterrà responsabile, per il mancato ricevimento da parte del Cliente di comunicazioni e bollette.
- 24.3 Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni, oltre a quelle previste normativamente, anche con nota in fattura.
- 24.4 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

## Art. 25 Foro competente

- 25.1 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. 26 Risoluzione extra giudiziale delle controversie

- 26.1 Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può 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. 27 Trattamento dei dati personali

- 27.1 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 art. 13 e 14 GDPR è consegnato al Cliente insieme alla Documentazione contrattuale.

## DETTAGLIO CLAUSOLE VESSATORIE

Il Cliente accetta espressamente, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del codice civile, le seguenti clausole delle Condizioni Generali di Fornitura:

- art. 2 Oggetto del contratto
- art. 4 Conclusione del contratto
- art. 6 Responsabilità del cliente e manleva del cliente
- art. 8 Revoca della richiesta di switching
- art. 11 Durata del contratto, rinnovo e recesso
- art. 12 Modifiche del Contratto e delle CTE
- art. 16 Interruzione della Fornitura e responsabilità del Fornitore
- art. 14 Interessi di mora,
- art. 18 Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche
- art. 20 Oneri fiscali
- art. 21 Clausola risolutiva espressa
- art. 24 Disposizioni varie
- art. 25 Foro competente



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

RELATIVE ALL'OFFERTA DI OETZI SOCIETÀ COOPERATIVA

<b>DATI DEL FORNITORE</b>	OETZI SOCIETÀ COOPERATIVA, con sede legale in 39100 Bolzano (BZ), Via Luis Zuegg 23 C.F. e P.IVA n. 03053070219 <a href="http://www.oetzi.energy">www.oetzi.energy</a>
<b>RECAPITI</b> presso cui ottenere anche ulteriori informazioni sull'offerta, inclusi i corrispettivi applicati, ed a cui inoltrare eventuali reclami:	OETZI Società Cooperativa Via Luis Zuegg 23 - 39100 Bolzano (BZ) tel. +39 0471 1955100 numero verde 800934000, e-mail: <a href="mailto:info@oetzi.energy">info@oetzi.energy</a> PEC: <a href="mailto:oetzi.net@legalmail.it">oetzi.net@legalmail.it</a> <a href="http://www.oetzi.energy">www.oetzi.energy</a>
<b>COSTO</b> dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto:	nessuno
<b>COSTO</b> sottoscrizione contratto:	nessuno
<b>CONDIZIONI</b> limitative dell'offerta:	L'offerta è riservata ai soli Clienti elettrici domestici indicati nelle Condizioni Economiche.
<b>CARATTERISTICHE</b> principali dell'offerta:	L'offerta rientra tra le offerte del mercato libero e consiste nella sola fornitura di energia elettrica e senza altri servizi accessori.
<b>PRINCIPALI CONTENUTI</b> del contratto:	<p><b>Condizioni economiche di fornitura del servizio:</b> 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.</p> <p><b>Modalità per la determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi:</b> I corrispettivi diversi dal prezzo (ad es. oneri di dispacciamento, corrispettivi di trasporto, oneri di sistema, imposte, IVA etc.) subiranno variazioni automatiche in relazione alle delibere emanate dalle autorità competenti (ARERA, Agenzia delle Dogane, ecc.).</p> <p><b>Condizioni economiche delle prestazioni accessorie:</b> 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.</p> <p><b>Modalità di utilizzo dei dati di lettura ai fini della fatturazione:</b> 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.</p> <p><b>Modalità di fatturazione:</b> Le fatture verranno emesse in formato cartaceo o digitale con periodicità mensile, oppure bimestrale in caso di recapito della bolletta via posta o su richiesta del Cliente, nonché ove previsto dalla normativa applicabile.</p> <p><b>Modalità di pagamento del servizio da parte del cliente finale:</b> 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 (SEPA) oppure – su richiesta del Cliente – mediante bonifico bancario.</p> <p><b>Conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture:</b> 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. 14 "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.</p>
<b>MODALITÀ, ONERI E TEMPI DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO:</b>	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 dalla prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto, salvo diverse disposizioni normative in merito a tali tempistiche. L'attivazione ha luogo alla data comunicata dal Fornitore attraverso apposita comunicazione. 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.
<b>DURATA DELLA VALIDITÀ DELL'OFFERTA E MODALITÀ DI ADESIONE:</b>	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 intende perfezionato nel momento in cui il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una proposta di contratto irrevocabile per 45 (quarantacinque) giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro quest'ultimo termine il Fornitore comunica per iscritto su Supporto durevole al Cliente l'accettazione o il rifiuto della proposta. Decorso inutilmente il predetto termine, la proposta di Contratto si intende revocata. Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione del Fornitore. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettivo da parte del Fornitore.
<b>DURATA CONTRATTO, CONDIZIONI DI RINNOVO E FACOLTÀ DI RECESSO:</b>	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.
<b>DIRITTO DI RIPENSAMENTO AI SENSI DEL CODICE DEL CONSUMO:</b>	Qualora sussistano le condizioni per il diritto al ripensamento, il Cliente finale ha facoltà di recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, nei tempi e modi come di seguito indicati, e comunque entro quattordici (14) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, ed entro 30 (trenta) giorni nel caso di contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un venditore presso l'abitazione di un cliente finale domestico oppure di escursioni organizzate da un venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere contratti di fornitura di energia elettrica ai clienti finali domestici, tramite una delle seguenti modalità, presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati: <p>a) tramite posta ad OETZI Società Cooperativa, <b>Via Luis Zuegg 23, 39100 Bolzano (BZ)</b>;</p> <p>b) per posta elettronica all'indirizzo <a href="mailto:info@oetzi.energy">info@oetzi.energy</a>;</p> <p>c) mediante invio del modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.</p> <p>Nel caso di contratti via telefono, ai sensi dell'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo:</p> <p>a. il cliente finale è vincolato solo dopo aver sottoscritto l'offerta o dopo aver sottoscritto una separata accettazione riproduttiva dell'offerta; per i documenti informatici, la sottoscrizione può avvenire con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;</p> <p>b. in alternativa alle forme di cui alla precedente lettera a., l'offerta da parte del Fornitore e la sua accettazione da parte del cliente finale possono avvenire anche tramite altro supporto durevole; in tale caso, il Fornitore è tenuto ad acquisire preventivamente dal cliente finale il suo consenso espresso all'uso del supporto durevole per la conclusione del contratto;</p>



	<p>c. in ambedue i casi di cui alle precedenti lettere a. e b., il consenso del cliente finale non è valido se quest'ultimo non ha confermato di aver precedentemente ricevuto il documento scritto contenente tutte le condizioni contrattuali; tale documento deve essere inviato dal Fornitore su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole disponibile e accessibile.</p> <p>Qualora il contratto di fornitura sia stato concluso dal cliente finale domestico in un luogo diverso dai 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, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal medesimo Codice agli articoli 52 e 53. Il periodo di ripensamento di 14 (quattordici) giorni è prolungato a 30 (trenta) giorni nel caso di contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un venditore presso l'abitazione di un cliente finale domestico oppure di escursioni organizzate da un venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere contratti di fornitura di energia elettrica ai clienti finali domestici.</p> <p>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 dare corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.</p> <p>La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento ad eccezione del caso in cui sia stata già avviata la fornitura alle condizioni del presente Contratto.</p> <p>Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23 euro IVA esclusa.</p> <p>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.</p>
<p><b>MODALITÀ E INDIRIZZO DI INOLTRO DI EVENTUALI RECLAMI:</b></p>	<p>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 <a href="http://www.oetzi.energy">www.oetzi.energy</a>. Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV) di ARERA. 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.</p>
<p><b>COME OTTENERE ULTERIORI INFORMAZIONI SUI CORRISPETTIVI APPLICATI E ALTRO:</b></p>	<p>Per ulteriori informazioni rivolgersi al numero verde 800934000 o in alternativa consultare il sito internet <a href="http://www.oetzi.energy">www.oetzi.energy</a> nella sezione apposita.</p>
<p><b>**Termine di accettazione della proposta**:</b> in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o non domestico, il termine di <b>45 giorni solari</b>, dalla sottoscrizione da parte del Cliente, dopo il quale, se il Fornitore non invia accettazione della proposta, tale proposta si considera decaduta.</p> <p>Si invita il cliente finale a verificare, prima di sottoscrivere una nuova offerta, l'eventuale presenza di oneri di recesso anticipato dal contratto attualmente in essere con il proprio Fornitore.</p>	



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

### RELATIVE ALL'OFFERTA DI OETZI SOCIETÀ COOPERATIVA

<b>DATI DEL FORNITORE</b>	OETZI SOCIETÀ COOPERATIVA, con sede legale in 39100 Bolzano (BZ), Via Luis Zuegg 23 C.F. e P.IVA n. 03053070219 <a href="http://www.oetzi.energy">www.oetzi.energy</a>
<b>RECAPITI</b> presso cui ottenere anche ulteriori informazioni sull'offerta, inclusi i corrispettivi applicati, ed a cui inoltrare eventuali reclami:	OETZI Società Cooperativa Via Luis Zuegg 23 - 39100 Bolzano (BZ) tel. +39 0471 1955100 numero verde 800934000, e-mail: <a href="mailto:info@oetzi.energy">info@oetzi.energy</a> PEC: <a href="mailto:oetzi.net@legalmail.it">oetzi.net@legalmail.it</a> <a href="http://www.oetzi.energy">www.oetzi.energy</a>
<b>COSTO</b> dell'utilizzo del mezzo di comunicazione a distanza per la conclusione del contratto:	nessuno
<b>COSTO</b> sottoscrizione contratto:	nessuno
<b>CONDIZIONI</b> limitative dell'offerta:	L'offerta è riservata ai soli Clienti elettrici Altri usi indicati nelle Condizioni Economiche.
<b>CARATTERISTICHE</b> principali dell'offerta:	L'offerta rientra tra le offerte del mercato libero e consiste nella sola fornitura di energia elettrica e senza altri servizi accessori.
<b>PRINCIPALI CONTENUTI</b> del contratto:	<p><b>Condizioni economiche di fornitura del servizio:</b> 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.</p> <p><b>Modalità per la determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi:</b> I corrispettivi diversi dal prezzo (ad es. oneri di dispacciamento, corrispettivi di trasporto, oneri di sistema, imposte, IVA etc.) subiranno variazioni automatiche in relazione alle delibere emanate dalle autorità competenti (ARERA, Agenzia delle Dogane, ecc.).</p> <p><b>Condizioni economiche delle prestazioni accessorie:</b> 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.</p> <p><b>Modalità di utilizzo dei dati di lettura ai fini della fatturazione:</b> 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.</p> <p><b>Modalità di fatturazione:</b> Le fatture verranno emesse in formato cartaceo o digitale con periodicità mensile, oppure bimestrale in caso di recapito della bolletta via posta o su richiesta del Cliente, nonché ove previsto dalla normativa applicabile.</p> <p><b>Modalità di pagamento del servizio da parte del cliente finale:</b> 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 (SEPA) oppure – su richiesta del Cliente – mediante bonifico bancario.</p> <p><b>Conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture:</b> 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. 14 "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.</p>
<b>MODALITÀ, ONERI E TEMPI DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO:</b>	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 dalla prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto, salvo diverse disposizioni normative in merito a tali tempistiche. L'attivazione ha luogo alla data comunicata dal Fornitore attraverso apposita comunicazione. 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.
<b>DURATA DELLA VALIDITÀ DELL'OFFERTA E MODALITÀ DI ADESIONE:</b>	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 intende perfezionato nel momento in cui il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una proposta di contratto irrevocabile per 45 (quarantacinque) giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro quest'ultimo termine il Fornitore comunica per iscritto su Supporto durevole al Cliente l'accettazione o il rifiuto della proposta. Decorso inutilmente il predetto termine, la proposta di Contratto si intende revocata. Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione del Fornitore. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettivo da parte del Fornitore.
<b>DURATA CONTRATTO, CONDIZIONI DI RINNOVO E FACOLTÀ DI RECESSO:</b>	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.
<b>DIRITTO DI RIPENSAMENTO AI SENSI DEL CODICE DEL CONSUMO:</b>	Qualora sussistano le condizioni per il diritto al ripensamento, il Cliente finale ha facoltà di recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, nei tempi e modi come di seguito indicati, e comunque entro quattordici (14) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, ed entro 30 (trenta) giorni nel caso di contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un venditore presso l'abitazione di un cliente finale domestico oppure di escursioni organizzate da un venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere contratti di fornitura di energia elettrica ai clienti finali domestici, tramite una delle seguenti modalità, presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati: <p>a) tramite posta ad OETZI Società Cooperativa, <b>Via Luis Zuegg 23, 39100 Bolzano (BZ)</b>;</p> <p>b) per posta elettronica all'indirizzo <a href="mailto:info@oetzi.energy">info@oetzi.energy</a>;</p> <p>c) mediante invio del modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.</p> <p>Nel caso di contratti via telefono, ai sensi dell'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo:</p> <p>a. il cliente finale è vincolato solo dopo aver sottoscritto l'offerta o dopo aver sottoscritto una separata accettazione riproduttiva dell'offerta; per i documenti informatici, la sottoscrizione può avvenire con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;</p> <p>b. in alternativa alle forme di cui alla precedente lettera a., l'offerta da parte del Fornitore e la sua accettazione da parte del cliente finale possono avvenire anche tramite altro supporto durevole; in tale caso, il Fornitore è tenuto ad acquisire preventivamente dal cliente finale il suo consenso espresso all'uso del supporto durevole per la conclusione del contratto;</p>



	<p>c. in ambedue i casi di cui alle precedenti lettere a. e b., il consenso del cliente finale non è valido se quest'ultimo non ha confermato di aver precedentemente ricevuto il documento scritto contenente tutte le condizioni contrattuali; tale documento deve essere inviato dal Fornitore su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole disponibile e accessibile.</p> <p>Qualora il contratto di fornitura sia stato concluso dal cliente finale domestico in un luogo diverso dai 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, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal medesimo Codice agli articoli 52 e 53. Il periodo di ripensamento di 14 (quattordici) giorni è prolungato a 30 (trenta) giorni nel caso di contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un venditore presso l'abitazione di un cliente finale domestico oppure di escursioni organizzate da un venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere contratti di fornitura di energia elettrica ai clienti finali domestici.</p> <p>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 dare corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.</p> <p>La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento ad eccezione del caso in cui sia stata già avviata la fornitura alle condizioni del presente Contratto.</p> <p>Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23 euro IVA esclusa.</p> <p>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.</p>
<p><b>MODALITÀ E INDIRIZZO DI INOLTRO DI EVENTUALI RECLAMI:</b></p>	<p>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 <a href="http://www.oetzi.energy">www.oetzi.energy</a>. Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV) di ARERA. 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.</p>
<p><b>COME OTTENERE ULTERIORI INFORMAZIONI SUI CORRISPETTIVI APPLICATI E ALTRO:</b></p>	<p>Per ulteriori informazioni rivolgersi al <b>numero verde 800934000</b> o in alternativa consultare il sito internet <a href="http://www.oetzi.energy">www.oetzi.energy</a> nella sezione apposita.</p>
<p><b>**Termine di accettazione della proposta**:</b> in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o non domestico, il termine di <b>45 giorni solari</b>, dalla sottoscrizione da parte del Cliente, dopo il quale, se il Fornitore non invia accettazione della proposta, tale proposta si considera decaduta.</p> <p>Si invita il cliente finale a verificare, prima di sottoscrivere una nuova offerta, l'eventuale presenza di oneri di recesso anticipato dal contratto attualmente in essere con il proprio Fornitore.</p>	



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

**Standard di qualità commerciale, ai sensi dell'Allegato A alla delibera 399/2025/R/com del 5 agosto 2025 - 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	GRADO DI RISPETTO NEL 2025
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 15 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 **30,00 (trenta/00) Euro**. Tale indennizzo automatico base 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.

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:

- relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi del TIQD;
- nel caso in cui al Cliente sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare;
- 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 2025
tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	nel 95% dei casi inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	100%



## MODULO PER LA COMUNICAZIONE DEI DATI CATASTALI

### Gentile Cliente,

La invitiamo a compilare e utilizzare il presente modulo di dichiarazione ai fini dell'adempimento degli obblighi previsti dalla Legge Finanziaria 2005 (Legge n. 311 del 30/12/2004). Ai sensi dell'Art. 1, commi 332, 333 e 334, tutte le società fornitrici di energia elettrica, gas e acqua sono obbligate a richiedere ai propri clienti i dati catastali dell'immobile presso il quale viene attivato il contratto di fornitura.

Il modulo deve essere compilato dal titolare del contratto di fornitura, anche se non proprietario dell'immobile (inquilino, utilizzatore, titolare del diritto di abitazione, ecc.).

### Modalità di invio della documentazione:

- **Via e-mail** all'indirizzo [info@oetzi.energy](mailto:info@oetzi.energy), in formato PDF o JPG; la dimensione complessiva dell'e-mail (testo + allegato) non deve superare 10 MB.
- **Per posta** a: **OETZI Società Cooperativa** Via Luis Zuegg 23, 39100 Bolzano (BZ)

La nostra cooperativa, ricevuta la dichiarazione, trasmetterà i dati in essa contenuti all'Agenzia delle Entrate, come previsto dalla Legge Finanziaria 2005, dalla disposizione dei Direttori dell'Agenzia delle Entrate e dell'Agenzia del Territorio del 16 marzo 2005, nonché dalla disposizione del Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 2 ottobre 2006.

La invitiamo a leggere attentamente le istruzioni e a compilare la dichiarazione in tutte le sue parti. La nostra cooperativa declina ogni responsabilità qualora la dichiarazione non venga compilata correttamente o contenga informazioni incomplete o errate.

Si ricorda che, in caso di mancata o errata comunicazione dei dati catastali, l'Amministrazione finanziaria può applicare al cliente una sanzione amministrativa da 103 € a 2.065 € (Art. 13 DPR n. 605 del 29/09/1973).

Inoltre, ai sensi della Circolare dell'Agenzia delle Entrate n. 44/E del 19/10/2005, la nostra società è tenuta a segnalare all'Agenzia delle Entrate la mancata comunicazione dei dati catastali da parte del cliente per eventuali controlli fiscali a carico dello stesso.

Per ulteriori informazioni, è possibile rivolgersi direttamente agli uffici dell'Agenzia delle Entrate o consultare il sito web ufficiale: [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

### ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DELLA DICHIARAZIONE

Si prega di compilare in stampatello chiaro e con inchiostro scuro.

I dati richiesti nel modulo allegato possono essere ricavati dal contratto di locazione, dal contratto di compravendita o dall'estratto catastale.

In caso di più unità immobiliari con dati catastali autonomi collegate a un unico punto di fornitura (ad esempio: appartamento, cantina, garage), devono essere indicati solamente i dati catastali dell'immobile principale (ad esempio: l'appartamento).

In caso di condomini, devono essere indicati i dati catastali dell'intero condominio se si tratta di un unico allaccio. Qualora nel condominio vi siano locali non utilizzati da tutti i comproprietari (ad esempio locali commerciali), i dati catastali di tali locali devono comunque essere comunicati, a condizione che l'effettivo utilizzatore non diventi titolare di un contratto di fornitura e quindi non debba trasmettere autonomamente tali dati.

I dati raccolti saranno trattati dalla nostra società ai sensi degli Articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

## Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà

ai fini dell'attestazione della legittima occupazione dell'immobile oggetto della richiesta di attivazione del contratto di fornitura di energia elettrica (Art. 5 D.L. n. 47 del 28/03/2014, convertito in L. n. 80 del 23/05/2014) e della dichiarazione dei relativi dati catastali (Art. 1, comma 333, L. n. 311 del 30/12/2004), rilasciata ai sensi degli Art. 46 e 47 del DPR n. 445/2000.

La sottoscritta/il sottoscritto ..... Codice fiscale .....  
Indirizzo di residenza Via ..... Civico .....  
Città ..... CAP .....

In riferimento alla fornitura con POD .....

Che si trova nell'Immobile situato in .....

### DICHIARA

Nella consapevolezza delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni non veritiere o di formazione e uso di atti falsi ai sensi dell'Art. 76 del DPR n. 445/2000, sotto la propria responsabilità ai sensi dell'Art. 5 del D.L. n. 47 del 28/03/2014, convertito in L. n. 80 del 23/05/2014,

di occupare/utilizzare l'immobile in modo legittimo in base al titolo di seguito indicato:

- Proprietà       Contratto di affitto       Contratto di noleggio       Diritto di usufrutto  
 Diritto d'uso       Diritto di abitazione       Contratto di locazione       Enfiteusi       Altro

L'immobile per il quale viene attivata la fornitura di energia elettrica è identificato dai seguenti DATI CATASTALI (richiesti ai fini di cui all'Art. 7, comma 5 del DPR n. 605/1973, vigente): Comune catastale ..... Sezione ..... Foglio .....  
Particella ..... Subalterno (se presente) ....., Quota millesimale (se presente) .....

ATTENZIONE: Se la sezione sopra relativa ai dati catastali dell'immobile non è compilata, è necessario barrare una sola delle seguenti caselle per indicarne il motivo (spuntare una sola casella):

- Immobile non ancora accatastato       Punto di fornitura non riferibile a un immobile o immobile non accatastabile

Ai sensi dell'Art. 38 del DPR n. 445 del 28 dicembre 2000, la dichiarazione deve essere sottoscritta dall'interessato alla presenza del funzionario competente oppure inviata unitamente a una copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore.

Documenti da allegare: Copia di un documento d'identità valido



## MODULO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

ai sensi dell'art.49, comma 1, lett. h) del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo"  
(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

Spett.le  
**OETZI Società Cooperativa**  
Via Luis Zuegg 23  
39100 Bolzano (BZ)

e-mail: [info@oetzi.energy](mailto:info@oetzi.energy)

Il sottoscritto/La sottoscritta (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<sup>1</sup>: .....

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 sussistano le condizioni per il diritto di ripensamento, il Cliente finale ha facoltà di recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, nei tempi e modi come di seguito indicati, e comunque **entro quattordici (14) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto**, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, ed **entro 30 (trenta) giorni** nel caso di contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un venditore presso l'abitazione di un cliente finale domestico oppure di escursioni organizzate da un venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere contratti di fornitura di energia elettrica ai clienti finali domestici, tramite una delle seguenti modalità, presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati:

- tramite posta ad OETZI Società Cooperativa, Via Luis Zuegg 23, 39100 Bolzano (BZ);
- per posta elettronica all'indirizzo [info@oetzi.energy](mailto:info@oetzi.energy);
- mediante invio del modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.

#### Nel caso di contratti via telefono, ai sensi dell'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo:

- il cliente finale è vincolato solo dopo aver sottoscritto l'offerta o dopo aver sottoscritto una separata accettazione riprodotiva dell'offerta; per i documenti informatici, la sottoscrizione può avvenire con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;
- in alternativa alle forme di cui alla precedente lettera a., l'offerta da parte del Fornitore e la sua accettazione da parte del cliente finale possono avvenire anche tramite altro supporto durevole; in tale caso, il Fornitore è tenuto ad acquisire preventivamente dal cliente finale il suo consenso espresso all'uso del supporto durevole per la conclusione del contratto;
- in ambedue i casi di cui alle precedenti lettere a. e b., il consenso del cliente finale non è valido se quest'ultimo non ha confermato di aver precedentemente ricevuto il documento scritto contenente tutte le condizioni contrattuali; tale documento deve essere inviato dal Fornitore su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole disponibile e accessibile.

Qualora il **contratto di fornitura sia stato concluso dal cliente finale domestico in un luogo diverso dai 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, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal medesimo Codice agli articoli 52 e 53. Il periodo di ripensamento di 14 (quattordici) giorni è prolungato a 30 (trenta) giorni nel caso di **contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un venditore presso l'abitazione di un cliente finale domestico oppure di escursioni organizzate da un venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere contratti di fornitura di energia elettrica ai clienti finali domestici**.

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 dare 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 ad eccezione del caso in cui sia stata già avviata la fornitura alle condizioni del presente Contratto.

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

#### 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 (quattordici) 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.

<sup>1</sup> Codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica



## MODULO PER IL RECLAMO SCRITTO PER IL SERVIZIO DI ENERGIA ELETTRICA

Spett.le  
**OETZI Società Cooperativa**  
Via Luis Zuegg 23  
39100 Bolzano (BZ)

e-mail: [info@oetzi.energy](mailto:info@oetzi.energy)

Il presente modulo può essere utilizzato per sporgere eventuale reclamo nei confronti di OETZI SOCIETÀ COOPERATIVA.

a) **Recapiti per l'invio del reclamo**  
OETZI SOCIETÀ COOPERATIVA  
VIA LUIS ZUEGG 23, 39100 BOLZANO  
[info@oetzi.energy](mailto:info@oetzi.energy)

b) **Dati identificativi del cliente finale e della fornitura**

(Da compilare per persona fisica)	
NOME E COGNOME	
CODICE FISCALE	
INDIRIZZO DI RESIDENZA	

(Da compilare per persona giuridica)	
NOME E COGNOME LEGALE RAPPRESENTANTE	
RAGIONE SOCIALE	
P.IVA / CF	
SEDE LEGALE	

TIPO SERVIZIO	ELETTRICO
INDIRIZZO DI FORNITURA	
CODICE CLIENTE <sup>1</sup>	
Codice POD <sup>2</sup>	

c) **Recapito per la risposta scritta, se diverso dal recapito della fatturazione:**

INDIRIZZO POSTALE	
INDIRIZZO E-MAIL	

d) **Indicare l'argomento del reclamo alla tabella presente all'allegato 1 di questo modulo, apponendo una X su argomento e sub argomento oggetto del reclamo** (classificazione per argomenti secondo la tabella A dell'allegato A del TIQV in vigore dal 1 gennaio 2026)

e) **Indicare descrizione dei fatti contestati:**

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 e il cognome/la ragione sociale; 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

<sup>1</sup> Codice identificativo del cliente presente sulla prima pagina della bolletta (K000XXXX)

<sup>2</sup> Codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (ITXXXEXXXXXXX) presente sulla seconda pagina della bolletta



## ALLEGATO 1

Argomento (1° livello)	Sub argomento (2° livello)
<input type="checkbox"/> <b>Contratti</b> Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.	<input type="checkbox"/> Recesso <input type="checkbox"/> Volture e subentri <input type="checkbox"/> Modifiche unilaterali <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Morosità e sospensione</b> 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).	<input type="checkbox"/> Morosità <input type="checkbox"/> Sospensione e riattivazione <input type="checkbox"/> Cmor (Corrispettivo morosità pregresse) <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Mercato</b> 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.	<input type="checkbox"/> Presunti contratti non richiesti <input type="checkbox"/> Cambio fornitore <input type="checkbox"/> Condizioni economiche nuovi contratti <input type="checkbox"/> Doppia fatturazione <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Fatturazione</b> 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.	<input type="checkbox"/> Autolettura (uso della) <input type="checkbox"/> Ricalcoli <input type="checkbox"/> Consumi stimati errati <input type="checkbox"/> Periodicità e fattura di chiusura <input type="checkbox"/> Pagamenti e rimborsi <input type="checkbox"/> Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulta maturata la prescrizione <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Misura</b> 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.	<input type="checkbox"/> Cambio misuratore <input type="checkbox"/> Verifica e ricostruzioni <input type="checkbox"/> Mancante letture <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b> 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.	<input type="checkbox"/> Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi) <input type="checkbox"/> Continuità <input type="checkbox"/> Valori della tensione <input type="checkbox"/> Sicurezza <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Bonus sociale</b> Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	<input type="checkbox"/> Validazioni <input type="checkbox"/> Cessazioni <input type="checkbox"/> Erogazioni <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Qualità commerciale</b> 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.	<input type="checkbox"/> Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi) <input type="checkbox"/> Indennizzi <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Altro</b> Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza	

