

Offerta per la fornitura di energia elettrica a clienti domestici sul mercato libero sottoscrivibile dal **15/12/2023** al **18/01/2024**  
Offerta riservata a clienti domestici connessi in bassa tensione (BT)

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Le presenti condizioni economiche (CE) disciplinano, unitamente alle "Condizioni Contrattuali Generali Elettrico" (CCGE), alla "Proposta di contratto" sottoscritta dal Cliente e agli allegati in essa richiamati le condizioni di fornitura dell'energia elettrica presso il punto di fornitura (POD). Le CE integrano le CCGE e, in caso di contrasto, prevalgono su queste ultime. Per Fasce Orarie F0, F1, F23 si intendono i seguenti raggruppamenti orari: F0: tutti i gg dalle 00:00 alle 24:00, incluse festività nazionali; F1: dalle 8:00 alle 19:00 dei gg feriali; F23: dalle 19:00 alle 8:00 dei gg feriali e tutte le ore di sabato, domenica e dei gg festivi. Per cliente tipo si intende il cliente con abitazione di residenza, 3 kW di potenza impegnata, 2700 kWh di consumo ripartito per il 33% in fascia F1 e per il 67% in fascia F23.

**SPESA PER LA MATERIA ENERGIA** – La spesa per la materia energia comprende le seguenti componenti: **Corrispettivo Energia, Corrispettivo di Commercializzazione, Corrispettivi di Dispacciamento.**



## BONUS 30 EURO

CORRISPETTIVO ENERGIA (€/kWh)	BIORARIO
Per 24 mesi dalla data di attivazione	
	<b>PUN F1 * (1 + L) + 0,02800</b>
	<b>PUN F23 * (1 + L) + 0,02800</b>

- L'offerta prevede l'applicazione per 24 mesi dalla data di attivazione di un **Corrispettivo Energia variabile** in base alla media aritmetica mensile per fascia del Prezzo Unico Nazionale (PUN) come pubblicato dal Gestore dei Mercati Energetici S.p.A. (GME) sul proprio sito [www.mercatoelettrico.org](http://www.mercatoelettrico.org). Il Corrispettivo Energia sarà pari a: Corrispettivo Energia F1 = PUN F1 \* (1 + L) + Spread; Corrispettivo Energia F23 = PUN F23 \* (1 + L) + Spread; Corrispettivo Energia F0 = PUN F0 \* (1 + L) + Spread (in caso di versione monoraria dell'offerta), dove L rappresenta il fattore di correzione relativo alle perdite di rete, come definito nel TIS (attualmente pari a 0,1), e il valore unitario dello Spread è pari a 0,02800 €/kWh. A titolo esemplificativo, il Corrispettivo Energia riferito al mese di Novembre 2023 è stato pari a: F1 = 0,18170 €/kWh; F23 = 0,15256 €/kWh; F0 = 0,16191 €/kWh. Il Corrispettivo Energia ha raggiunto nel corso degli ultimi 12 (dodici) mesi un valore unitario massimo pari a 0,42480 €/kWh in fascia F1, 0,32201 €/kWh in fascia F23 e 0,35240 €/kWh in fascia F0; tali valori sono riferiti a Dicembre 2022. In relazione alla spesa per la materia energia saranno inoltre applicati: a) un **Corrispettivo fisso di Commercializzazione pari a 144,00 €/pod/anno** comprensivo del corrispettivo DISPbt come definito da ARERA nel TIV, il cui valore nel trimestre attuale è pari a -10,77180 €/pod/anno; b) **Corrispettivi di Dispacciamento** come pubblicati da Terna S.p.A. o da ARERA in conformità alle previsioni della Del. 111/06 e il cui valore unitario nel trimestre attuale è pari a **0,00769 €/kWh**, applicato anche alle perdite di rete; c) **Corrispettivo mercato capacità** di cui alla delibera ARG/elt 98/11 e s.m.i. pari al valore stabilito trimestralmente da ARERA per il servizio di maggior tutela, nel trimestre attuale pari a 0,00400 €/kWh. Eventuali variazioni dei corrispettivi di dispacciamento e mercato capacità saranno automaticamente recepite in concomitanza con l'aggiornamento da parte di ARERA o Terna S.p.A. Si intendono inclusi nel Corrispettivo Energia i corrispettivi di sbilanciamento, gli oneri derivanti dal recepimento nella normativa nazionale della Direttiva 2003/87/CE (CO2 – emission trading) e gli oneri per l'utilizzo della capacità di trasporto.

**BONUS/SCONTI** - Verrà applicato un bonus una tantum a favore del cliente per un importo pari a 30 €/p.to prelievo, interamente applicato sulla prima fattura utile.

- La spesa relativa alla materia energia copre il 78,0% della spesa complessiva annuale del cliente domestico tipo, al netto di IVA ed imposte.

- L'accettazione della presente offerta **ZERO PENSIERI LUCE** conferisce al **CLIENTE** il diritto ad usufruire dei servizi indicati nelle allegate **CONDIZIONI DI FORNITURA DEI SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE** ai relativi termini e condizioni.

- Per richiedere un intervento di assistenza chiama il numero **03311988486**.

### 🔗 GARANZIE DI ORIGINE

L'offerta prevede la fornitura di energia elettrica proveniente da fonte rinnovabile certificata da titoli **GO (Garanzie d'Origine)**. Dolomiti Energia garantirà l'approvvigionamento delle Garanzie d'Origine (GO) per tutta l'energia elettrica venduta nell'ambito del contratto, così come previsto da ARERA nella Del. ARG/elt 104/11. La Garanzia di Origine (GO) è una certificazione elettronica che attesta l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate dagli impianti qualificati IGO. Ogni titolo GO, rilasciato dal GSE sull'energia elettrica immessa in rete, in conformità con la Direttiva 2009/28/CE, ha valore pari a 1 MWh.

### 🌿 LA TUA SCELTA SOSTENIBILE

L'offerta prevede che il Cliente abbia diritto, nel periodo di validità delle CE, al pacchetto **NATURALMENTE SOSTENIBILE**, che comprende:

- la fornitura di energia 100% rinnovabile certificata con Garanzie d'Origine;
- un report annuale, in formato digitale, di rendicontazione sulla quantità di CO2 risparmiata e sugli impatti ambientali;
- l'evidenziazione in bolletta del contributo mensile in termini di riduzione della CO2;
- vantaggi per l'efficiamento della tua casa e il tempo libero che saranno sempre disponibili accedendo a [www.dolomitienergia.it/content/pacchetto-naturalmente-sostenibile](http://www.dolomitienergia.it/content/pacchetto-naturalmente-sostenibile).

**SPESA PER IL TRASPORTO E GESTIONE DEL CONTATORE E ONERI DI SISTEMA** - Oltre ai corrispettivi relativi alla spesa per la materia energia saranno applicati al Cliente i corrispettivi relativi alla spesa per il trasporto e la gestione del contatore e oneri di sistema fissati da ARERA ed in particolare: a) i corrispettivi dovuti per il servizio di trasporto e gestione del contatore, che comprendono le tariffe di trasmissione, distribuzione e misura e le componenti UC3 e UC6; b) gli oneri di sistema (ASOS e ARIM). Tali corrispettivi sono aggiornati periodicamente da ARERA. La componente ASOS serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione ed è a carico di tutti i clienti elettrici. Tale componente copre il 7,9% della spesa complessiva annuale del Cliente domestico tipo, al netto di IVA ed imposte. La spesa relativa al trasporto e alla gestione del contatore e oneri di sistema copre il 22,0% della spesa complessiva annuale del cliente domestico tipo, al netto di IVA ed imposte.

**IMPOSTE** - Tutti i corrispettivi sopra indicati sono da considerarsi al netto delle imposte (IVA e accise e ogni altro onere di natura fiscale) gravanti sulla fornitura. Per maggiori dettagli sulle aliquote delle imposte e delle accise vigenti è possibile consultare il sito internet di Dolomiti Energia all'indirizzo [www.dolomitienergia.it](http://www.dolomitienergia.it).

**ALTRE INFORMAZIONI** - L'offerta prevede la fatturazione su base bimestrale e l'invio delle bollette in formato cartaceo senza alcun onere per il Cliente. E' possibile attivare il servizio Bollett@mail registrandosi all'area riservata myDOLOMITI sul sito [www.dolomitienergia.it](http://www.dolomitienergia.it) oppure chiamando il numero verde 800.030.030.

- Le presenti CE avranno una durata di 24 mesi a decorrere dal mese di attivazione della fornitura. Prima della scadenza indicata in tabella il Fornitore potrà comunicare una proposta avente ad oggetto nuove condizioni economiche per il periodo successivo alla suddetta scadenza, con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi a partire dalla data della comunicazione inviata per iscritto al Cliente. Qualora il Cliente decidesse di non accettare tali nuove condizioni potrà recedere dal Contratto senza oneri, secondo quanto indicato nella comunicazione contenente la proposta di nuove condizioni economiche. Qualora il Fornitore non dovesse trasmettere, prima della scadenza delle presenti CE, una proposta avente ad oggetto nuove condizioni economiche secondo quanto indicato al paragrafo precedente, al rapporto di fornitura, ferme restando le altre condizioni indicate nelle presenti CE, si applicherà, per un periodo di 6 mesi un Corrispettivo Energia variabile in base alla media aritmetica mensile per fascia del Prezzo Unico Nazionale (PUN) come pubblicato dal Gestore dei Mercati Energetici S.p.A. (GME) sul proprio sito [www.mercatoelettrico.org](http://www.mercatoelettrico.org). Il Corrispettivo Energia sarà pari a: Corrispettivo Energia F1 = PUN F1 \* (1 + L) + Spread; Corrispettivo Energia F23 = PUN F23 \* (1 + L) + Spread; Corrispettivo Energia F0 = PUN F0 \* (1 + L) + Spread, dove L rappresenta il fattore di correzione relativo alle perdite di rete, come definito nel TIS (attualmente pari a 0,1), e il valore unitario dello Spread è pari a 0,03000 €/kWh. Tali condizioni saranno applicate per successivi periodi di 6 mesi fatta salva comunque la facoltà del Fornitore di comunicare, prima di ciascuna scadenza contrattuale, una nuova proposta di condizioni economiche con le modalità e conseguenze indicate al paragrafo precedente. Tali condizioni saranno applicate per successivi periodi di 6 mesi fatta salva comunque la facoltà del Fornitore di comunicare, prima di ciascuna scadenza contrattuale, una nuova proposta di condizioni economiche con le modalità e conseguenze indicate al paragrafo precedente.

- Unitamente al presente allegato è stata consegnata la scheda sintetica per il cliente finale, la scheda di confrontabilità della spesa per i clienti domestici di energia elettrica, la tabella contenente i livelli effettivi di qualità commerciale riferiti all'ultimo anno disponibile al momento della presentazione dell'offerta e la tabella contenente la composizione del mix energetico.

(Continua alla pagina seguente)

Scadenza Pagamento: **entro 20 giorni data fattura** - Modalità di Pagamento: **SEPA Direct Debit (S.D.D.)**

- Dichiaro di aver letto ed accettare ed approvare incondizionatamente tutte le condizioni stabilite nel presente documento ivi incluse le CONDIZIONI DI FORNITURA DEI SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE allegate.

Codice Partner di Vendita Dolomiti Energia

Giorno/Mese/Anno

Firma del Cliente

- Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 del codice civile dichiaro di approvare specificatamente le clausole delle CONDIZIONI DI FORNITURA DEI SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE allegate di cui ai seguenti articoli: 1.3 limitazioni; 1.4 e 1.5 esclusioni; 2.3 diritto alla fruizione; 3.1 durata e decorrenza; 5.4, 6.2 e 6.4 esclusioni; 7.1 autorizzazione al subappalto; 8.2 e 8.3 limitazione di responsabilità di DOLOMITI ENERGIA; 9.2 e 9.3 relazione con le CONDIZIONI CONTRATTUALI GENERALI DOLOMITI ENERGIA S.P.A. e informativa trattamento dei dati personali.

Codice Partner di Vendita Dolomiti Energia

Giorno/Mese/Anno

Firma del Cliente

## CONTATTI

Per qualsiasi comunicazione o richiesta di informazioni in merito a quanto illustrato il Cliente può rivolgersi al Fornitore contattando:



dal lun al ven dalle 8.00 alle 22.00  
e il sab dalle 8.00 alle 22.00



casella di posta elettronica  
[clienti.casa@dolomitienergia.it](mailto:clienti.casa@dolomitienergia.it)



gli **sportelli commerciali** di Dolomiti  
Energia presenti sul territorio



consultando il sito  
[www.dolomitienergia.it](http://www.dolomitienergia.it)

Ai medesimi recapiti il Cliente potrà avere chiarimenti, ricevere assistenza nel corso del rapporto contrattuale e formulare reclami, ai quali Dolomiti Energia fornirà risposta nel rispetto delle tempistiche previste da ARERA nel TIQV.

## MIX ENERGETICO

Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Dolomiti Energia S.p.A. nel 2021 e nel 2022

Composizione del mix iniziale nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2021 e nel 2022

Ai sensi del D. MISE "fuel mix disclosure" del 31/07/2009 e dell'art. 1, comma 5, della Legge n. 125/07, si comunicano le informazioni relative al mix medio nazionale e al mix energetico di Dolomiti Energia S.p.A per gli anni 2021 e 2022. Il mix energetico nazionale illustra la composizione del mix energetico medio utilizzato a livello nazionale per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nel 2021 e nel 2022. I dati sono calcolati dal GSE (Gestore dei Servizi Energetici), in collaborazione con Terna, sono disponibili sul portale web del GSE stesso e sono da considerarsi consuntivi per l'anno 2021 e pre-consuntivi per l'anno 2022.

	Anno 2022	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2021
Fonti rinnovabili	100,0%	100,0%	36,84%	42,80%
Carbone	0,0%	0,0%	9,43%	5,03%
Gas naturale	0,0%	0,0%	46,92%	48,01%
Prodotti petroliferi	0,0%	0,0%	2,01%	0,89%
Nucleare	0,0%	0,0%	0,00%	0,00%
Altre fonti	0,0%	0,0%	4,80%	3,27%

## CONDIZIONI DI FORNITURA DEI SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE

Il presente documento disciplina i termini e condizioni di fornitura di interventi di assistenza tecnica (idraulico, elettricista, fabbro, vetraio) in ambito domestico per la risoluzione di guasti non coperti da garanzia legale e/o convenzionale, secondo le modalità, condizioni e limiti nel prosieguo indicati (di seguito "SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE"), che verranno forniti contestualmente alla somministrazione di energia elettrica per uso domestico di cui al contratto definito nelle CONDIZIONI CONTRATTUALI GENERALI DOLOMITI ENERGIA S.P.A. (di seguito il "CONTRATTO") che regola il relativo rapporto fra il CLIENTE e Dolomiti Energia S.p.A. (di seguito "DOLOMITI ENERGIA").

### 1. OGGETTO

- 1.1. Le presenti condizioni, che formano parte integrante e sostanziale delle CONDIZIONI CONTRATTUALI GENERALI DOLOMITI ENERGIA S.P.A., regolano la fornitura dei SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE che verranno erogati presso il domicilio del CLIENTE coincidente con l'indirizzo del POD presso cui è attivato il CONTRATTO.
- 1.2. I SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE saranno svolti, su incarico di DOLOMITI ENERGIA, dalla società Covercare S.p.A., con sede legale in Legnano (MI) Corso Italia 25, Codice Fiscale Partita IVA n. 02427340183, mediante la rete di tecnici convenzionati dotati di competenze e professionalità necessarie per l'esecuzione dei singoli interventi (di seguito il "TECNICO").
- 1.3. Il CLIENTE può richiedere i SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE per un intervento di un TECNICO all'anno.
- 1.4. Sono compresi il diritto di chiamata, manodopera e pezzi di ricambio con un massimale equivalente di € 250,00 per intervento.
- 1.5. Sono esclusi dall'ambito dei SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE i guasti pre esistenti all'attivazione delle Condizioni Economiche di cui all'offerta ZERO PENSIERI LUCE.
- 1.6. La copertura dei SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE è sull'intero territorio italiano, fatta eccezione per le aree territoriali escluse indicate al seguente link <https://www.dolomitienergia.it/offerte-casa/luce/zero-pensieri-luce.html>.
- 1.7. DOLOMITI ENERGIA garantisce che il TECNICO che svolgerà gli interventi possiede i requisiti previsti dalla normativa applicabile e che, nell'esecuzione dei SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE, svolgerà le attività a regola d'arte nel rispetto della vigente normativa applicabile ed opererà con idonea copertura assicurativa.

### 2. CONDIZIONI ECONOMICHE E DIRITTO ALLA FRUIZIONE

- 2.1. Il diritto del CLIENTE alla fruizione dei SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE si intende remunerato nella corresponsione di quanto indicato nelle Condizioni Economiche di cui all'offerta ZERO PENSIERI LUCE, il CLIENTE, pertanto, non è assoggettato ad oneri economici aggiuntivi.
- 2.2. L'eventuale mancata fruizione dei SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE non darà diritto al CLIENTE ad alcun rimborso e/o riduzione di corrispettivi.
- 2.3. Il CLIENTE riconosce espressamente che il diritto alla fruizione dei SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE verrà meno:
  - a) nel caso in cui il CONTRATTO non risulti validamente perfezionato e/o la procedura d'attivazione della relativa fornitura non sia andata a buon fine;
  - b) in caso di morosità, recesso o cambio offerta economica nell'ambito del CONTRATTO.

### 3. DURATA E DECORRENZA

- 3.1. Fermo restando quanto indicato all'articolo precedente, il CLIENTE potrà richiedere l'esecuzione dei SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE decorsi 30 giorni dall'attivazione delle Condizioni Economiche di cui all'offerta ZERO PENSIERI LUCE ed entro il termine dei successivi due anni.

### 4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE

#### 4.1. Tutti i SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE prevedono le seguenti prestazioni:

- a) assistenza telefonica per richieste di intervento per problemi tecnici in ambito domestico al numero 03311988486, attivo da lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 20.00, ed il sabato dalle ore 9.00 alle 13.00, ad esclusione delle festività
- b) interventi su guasti di conformità o fortuiti avvenuti su impianti o prodotti conformi alle normative di prodotto o impianto, nonostante la regolare manutenzione programmata;
- c) interventi che possono essere svolti, senza necessità di eseguire opere edili e/o opere di ingegneria civile.
- 4.2. Per tutti i SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE sono esclusi:
  - c) interventi su abitazioni che non siano adibite esclusivamente a uso domestico ed abitativo;
  - d) interventi su impianti / elettrodomestici / attrezzature destinati ad uso professionale ovvero diverso da uso domestico;
  - e) interventi su impianti a uso collettivo / installazioni collettive / impianti condominiali;
  - f) interventi su impianti non eseguiti nel rispetto delle normative ad essi riferite, e/o su impianti, sui quali intervenire, potrebbe compromettere la sicurezza dei TECNICI;
  - g) interventi i cui guasti, siano stati causati da mancata manutenzione o da alterazione / modifica degli impianti o del prodotto, rispetto al suo stato originale;
  - h) interventi su ambienti esterni all'abitazione quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: giardino, terrazzo, balcone, verande, chiostro, cantina, garage, parcheggio, zone comuni e aree condominiali;
  - i) interventi su danni o guasti preesistenti prima dell'attivazione delle Condizioni Economiche di cui all'offerta ZERO PENSIERI LUCE, su danni o guasti intenzionalmente causati, interventi su danni o guasti causati da intervento da parte di personale non qualificato;
  - j) interventi che richiedono opere edili e/o opere di ingegneria civile (esempio, rompere mura / rivestimenti / pavimento, parquet) o interventi in compresenza di altre opere edili
  - k) opere di ingegneria civile presso l'abitazione o interventi su decorazioni danneggiate a seguito dell'intervento del TECNICO (esempio, integgiare il muro) danneggiate a seguito dell'intervento del TECNICO (esempio, integgiare il muro);
  - l) interventi per ripristino opere murarie, pavimento, parquet, rivestimenti in genere e/o ripristino delle decorazioni, non necessari per il corretto funzionamento dell'impianto, anche se il loro danneggiamento è stato reso necessario per l'intervento richiesto;
  - m) interventi su impianti o prodotti durante il periodo di garanzia legale;
  - n) interventi su danni causati da guerre (civili o con altre nazioni), rischi atomici, sciopori, rivolte, tumulti, azioni terroristiche, incendi, esplosioni, terremoti, tempeste, uragani, inondazioni, frane, smottamenti, trombe d'aria, fulmini, calamità naturali, smottamenti, e/o eventi causati da stato di emergenza con o senza l'intervento della protezione civile;
  - o) interventi su malfunzionamenti / danni, causati dal fornitore e/o distributore di acqua / gas / elettricità (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo la mancata erogazione dei servizi di fornitura);
  - p) interventi di sostituzione pile e/o telecomandi (TV, cancello, condizionatore, etc.);
  - q) interventi per danni estetici che non compromettono il normale utilizzo del bene;
  - r) rilascio di certificazioni;
  - s) interventi che richiedono il rilascio della dichiarazione di conformità ai sensi del DM 37/2008.

#### 4.3. I SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE per interventi di assistenza tecnica di tipo idraulico includono:

- a) interventi per riparazione perdite da rubinetto, lavandino, vasca da bagno, doccia, bidet e tubazione sifonica;
- b) interventi per riparazione intasamento (inteso esclusivamente come blocco totale del fluire dell'acqua) di WC, tubazioni per scarico lavandino, vasca da bagno, doccia, bidet;
- c) interventi per riparazione radiatori;
- d) interventi su meccanismo della cassetta di scarico wc sia essa esterna vista che da incasso;
- e) perdita dal raccordo della tubazione d'alimentazione dell'acqua agli elettrodomestici (lavatrice e lavastoviglie);
- f) perdita dal raccordo della tubazione di scarico dell'acqua agli elettrodomestici (lavatrice e lavastoviglie);
- g) perdita dalla tubazione d'alimentazione dell'acqua solo se esterna e limitatamente alla tubazione a valle del contatore/misuratore;
- h) perdita dalla tubazione di scarico dell'acqua solo su quella esterna a vista;
- i) perdita dal gruppo di sicurezza dello scaldabagno;
- j) perdita dal raccordo flessibile della tubazione di scarico del WC;
- k) perdita dalle valvole di carico o scarico dei radiatori impianto riscaldamento autonomo.

#### 4.4. I SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE per interventi di assistenza tecnica di tipo idraulico NON includono:

- a) intasamento tubazioni scarichi pluviali;
- b) anomali consumi di acqua anche in presenza di completa chiusura rubinetti senza evidenti tracce di umidità su mura o pavimento;
- c) interventi su elementi riconducibili ad alimentazione acqua per piscine e/o impianto di innaffiamento e/o fontane artistiche e/o acquari;
- d) interventi su elettrodomestici che usano acqua (lavastoviglie e lavatrici), interventi su pompe sommerse, cisterne d'acqua, riduttori e/o regolatori di pressione, depuratori e addolcitori d'acqua, trituratori sanitari, impianti di irrigazione;
- e) interventi su fosse biologiche o a settiche di raccolta delle acque reflue;
- f) interventi su grondaie e canali esterni di raccolta delle acque pluviali;
- g) interventi su tubazione d'alimentazione dell'acqua posizionata all'esterno dell'abitazione (vani scala, sottoscala, garage, cantina) in particolare sulla tubazione di portata acqua tra il misuratore/contatore e l'appartamento; interventi su pannelli radianti / tubazioni posizionate sotto il pavimento;
- h) interventi su vasche idromassaggio;
- i) interventi che richiedono il rilascio della dichiarazione di conformità ai sensi del DM 37/2008.

#### 4.5. I SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE per interventi di assistenza tecnica di tipo elettricista includono:

- a) interventi per riparazione dei guasti provocati da extra tensione che comportino la mancanza di energia elettrica;
- b) interventi per riparazione interruttori, spine e prese elettriche difettose;
- c) interventi per riparazione impianti ricezione canali satellitari mediante utilizzo di antenne paraboliche esclusivamente ad uso privato non condominiale o condiviso.
- 4.6. I SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE per interventi di assistenza tecnica di tipo elettricista NON includono:
  - a) interventi su impianti di domotica e relativi componenti;
  - b) interventi su cancelli o comandi di apertura del cancello;
  - c) interventi su impianti elettrici o sezione di impianti con voltaggio inferiore a 220VAC e su tutti gli impianti a bassa tensione;
  - d) messa a norma dell'impianto elettrico o delle sue componenti;
  - e) interventi su cablaggi elettrici di piscine, vasche idromassaggio, vasche reflue, fontane artistiche, bacini o acquari presenti all'interno o all'esterno dell'abitazione;
  - f) interventi su impianti elettrici non permanenti;
  - g) interventi su impianti elettrici adibiti ad uso professionale;
  - h) interventi su impianti antenna per la ricezione di segnali televisivi analogici e digitali;

- i) riparazione di decoder per la ricezione dei segnali televisivi (digitale terrestre o satellitare) danneggiati a seguito extra tensione;
- j) interventi che richiedono il rilascio della dichiarazione di conformità ai sensi del DM 37/2008.

#### 4.7. I SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE per interventi di assistenza tecnica di tipo fabbro/vetraio includono:

- a) interventi per danneggiamento, rottura o malfunzionamento di finestre interne alla abitazione;
- b) interventi per permettere accesso all'abitazione, attraverso la porta d'ingresso principale, conseguenti lo smarrimento/rottura delle chiavi o al malfunzionamento/guasto della serratura;
- c) interventi per sostituzione dei vetri esclusivamente di portefinestre o finestre;
- d) interventi per apertura casseforti in caso di rottura o smarrimento chiavi o nel caso di guasto per casseforti elettriche.

#### 4.8. I SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE per interventi di assistenza tecnica di tipo fabbro/vetraio NON includono:

- a) interventi su tapparelle/infilsi alla romana/ cancelli con meccanismo di apertura elettrico/automatizzato;
- b) interventi su porte/vetri/tapparelle/infilsi alla romana e/o sistemi di chiusura con valore storico, artistico o ornamentale;
- c) interventi su serrature in genere, su porte interne l'appartamento, su cassetti con serrature, specchi o vetri di porte interne, più in generale su porte o vetri che non sono collegati con l'esterno dell'abitazione;
- d) interventi su portoni di accesso o cancelli di ingresso a case indipendenti;
- e) interventi che richiedono il rilascio della dichiarazione di conformità ai sensi del DM 37/2008

### 5. RICHIESTE DI INTERVENTO

- 5.1. Per richiedere l'intervento, il CLIENTE dovrà:
  - a) contattare il numero dedicato 03311988486, attivo da lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 20.00, ed il sabato dalle ore 9.00 alle 13.00, ad esclusione delle festività;
  - b) fornire i propri dati e descrivere l'intervento richiesto.
- 5.2. L'operatore telefonico verificherà la natura dell'intervento richiesto e, qualora lo stesso risulti incluso nei SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE di cui ai precedenti articoli, fisserà, in accordo con il CLIENTE, la visita di un TECNICO dotato delle specifiche competenze. Salvo diversa richiesta o disponibilità del CLIENTE, l'intervento in loco sarà effettuato, secondo le seguenti tempistiche indicative:
  - a) entro 24 ore dalla prima chiamata (ad esclusione delle giornate di sabato, domenica e dei giorni festivi), per chiamate effettuate dal lunedì al venerdì non festivi dalle 9:00 alle 18:00 (di seguito "ORARI STANDARD");
  - b) entro 48 ore dalla prima chiamata (ad esclusione delle giornate di sabato, domenica e dei giorni festivi), per chiamate effettuate fuori dagli ORARI STANDARD;
  - c) entro 72 ore dalla prima chiamata (ad esclusione delle giornate di sabato, domenica e dei giorni festivi), per chiamate nei giorni festivi.
- In ogni caso, le suddette tempistiche di intervento sono indicate a titolo meramente esemplificativo e non sono da intendersi vincolanti per DOLOMITI ENERGIA e/o per il TECNICO.
- 5.3. L'intervento da parte del TECNICO avrà per oggetto la sola esecuzione dell'intervento concordato dal CLIENTE.
- 5.4. Nell'eventuale impossibilità per il TECNICO di effettuare un intervento incluso nei SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE di cui ai precedenti articoli entro il massimale indicato, l'intervento non verrà detratto da quelli a disposizione del CLIENTE.

### 6. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE - AUTORIZZAZIONE AL SUBAPPALTO

- 6.1. Ai fini dell'esecuzione dei SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE, il CLIENTE espressamente autorizza DOLOMITI ENERGIA ad avvalersi di un TECNICO subappaltatore per l'esecuzione delle prestazioni previste e si impegna a garantire al TECNICO l'accesso ai locali in cui devono essere effettuate le operazioni. Resta inteso che DOLOMITI ENERGIA non potrà essere chiamata a rispondere di eventuali danni che il CLIENTE abbia a subire in conseguenza della mancata esecuzione dei SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE derivata da irresponsabilità e/o indisponibilità del CLIENTE.
- 6.2. È a carico del CLIENTE l'eventuale predisposizione di ponteggi e di ogni altro adempimento necessario a favorire l'esecuzione degli interventi, ivi compresa la redazione di relativi ed eventuali piani di sicurezza previsti dalla vigente normativa applicabile in materia di sicurezza sul lavoro. Sono altresì a carico del CLIENTE i consumi di energia primaria necessari all'esecuzione degli interventi.
- 6.3. Il CLIENTE deve garantire l'accessibilità ai locali e apparecchi oggetto dei SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE.
- 6.4. Il CLIENTE si impegna a non utilizzare apparecchi e prodotti malfunzionanti prima dell'intervento del TECNICO e fino a che quest'ultimo non abbia effettuato con esito positivo le operazioni di verifica degli apparecchi medesimi.
- 6.5. I SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE potranno essere richiesti e verranno erogati esclusivamente presso l'unità abitativa del CLIENTE presso la quale è attivo il CONTRATTO.

### 7. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI DOLOMITI ENERGIA

- 7.1. DOLOMITI ENERGIA tramite la rete di TECNICI selezionati informerà il CLIENTE della data stimata per l'intervento, qualora vi siano ritardi nell'intervento il CLIENTE verrà avvertito in modo tempestivo. Il TECNICO incaricato dell'esecuzione dei SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE, all'atto degli interventi dovrà esibire il documento identificativo di riconoscimento.
- 7.2. DOLOMITI ENERGIA non potrà essere ritenuta responsabile per guasti o danni cagionati a cose o persone in occasione o successivamente agli interventi effettuati nell'esecuzione dei SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE, qualora non direttamente conseguenti all'attività svolta dal TECNICO intervenuto. La responsabilità di DOLOMITI ENERGIA sarà in ogni caso esclusa in presenza di eventi dovuti a:
  - a) caso fortuito o a forza maggiore (ad esempio calamità naturali, incendio, scariche atmosferiche, gelo);
  - b) sovratensioni della rete elettrica;
  - c) omissioni, errate manovre o manomissioni da parte del CLIENTE o/o di soggetti terzi;
  - d) utilizzo di apparecchi e/o prodotti malfunzionanti prima che il TECNICO abbia confermato l'effettiva riparazione.
- 7.3. DOLOMITI ENERGIA declina ogni responsabilità per eventuali interventi non inclusi nei SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE di cui ai precedenti articoli, e/o oltre il limite del massimale indicato, che dovessero essere separatamente concordati tra il CLIENTE e il TECNICO di talché nessuna responsabilità potrà essere attribuita a DOLOMITI ENERGIA per l'attività svolta, il rapporto dovrà pertanto intendersi diritto fra il CLIENTE ed il TECNICO.

### 8. DISPOSIZIONI GENERALI

- 8.1. Tutti i riferimenti normativi nazionali citati nelle presenti condizioni sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche e integrazioni.
- 8.2. Per quanto nelle presenti condizioni non espressamente disciplinato restano pienamente valide ed efficaci tutte le previsioni contenute nelle CONDIZIONI CONTRATTUALI GENERALI DOLOMITI ENERGIA S.P.A. ivi compresa l'informativa in merito al trattamento dei dati personali.
- 8.3. Nell'ambito della fornitura dei SERVIZI ZERO PENSIERI LUCE, in caso di contrasto tra le CONDIZIONI CONTRATTUALI GENERALI DOLOMITI ENERGIA S.P.A. e le presenti condizioni, queste ultime devono ritenersi prevalenti.