

INFORMAZIONI SULLE CONDIZIONI DI FORNITURA PER CLIENTI FINALI DOMESTICI

Caratteristiche relative al cliente finale tipo: consumo annuo 2.700 kWh (34,20% F1 – 65,80% F23); potenza impegnata 3,0 kW; tipologia di contratto utenza uso domestico residente; tensione di alimentazione bassa; tipologia di contatore per fasce orarie; incidenza percentuale dei costi dei Servizi di Vendita e dei Servizi di Rete relativi al cliente finale tipo (al netto delle imposte): prezzo energia e componente dispBT 29,6%; commercializzazione 13,6%; dispacciamento 7,1%; trasmissione/distribuzione/misura 21,9%; parti A e UC 27,8% (componente A₂₀₁₅: 20,3%).

Il prezzo dell'energia e relativa incidenza percentuale sono da considerarsi indicativi e soggetti a variazione in relazione alle modalità di aggiornamento prezzo indicati nelle condizioni tecnico-economiche dell'offerta.

La data di presunta attivazione della fornitura di energia elettrica per un cliente tipo in bassa tensione rispetta le seguenti indicazioni: il contratto deve arrivare in sede entro e non oltre il giorno 20 del mese; il contratto del cliente proveniente dal mercato di tutela verrà attivato il primo giorno del secondo mese successivo la data di stipula; il contratto del cliente proveniente dal mercato libero verrà attivato il primo giorno del quarto mese successivo la data di stipula.

MIX MEDIO NAZIONALE

	Nazionale		Dolomiti Energia S.p.A.	
	Anno 2017	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2016
Fonti primarie utilizzate	%	%	%	%
- Fonti rinnovabili	36,60 %	38,85 %	100,0 %	92,26 %
- Carbone	13,75 %	15,47 %	0,0 %	1,95 %
- Gas naturale	42,34 %	37,97 %	0,0 %	4,84 %
- Prodotti petroliferi	0,75 %	0,79 %	0,0 %	0,10 %
- Nucleare	3,68 %	3,78 %	0,0 %	0,45 %
- Altre fonti	2,88 %	3,14 %	0,0 %	0,40 %

Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano e venduta da Dolomiti Energia S.p.A. nel 2016 e nel 2017.

Ai sensi del DM "fuel mix disclosure" e dell'art. 1, comma 5, della Legge n. 125/07, si comunicano le informazioni relative al mix medio nazionale per gli anni 2016 e 2017 e il mix energetico di Dolomiti Energia S.p.A. per l'anno 2016 e 2017.

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 2016 e nel 2017. I dati sono calcolati dal GSE (Gestore dei Servizi Energetici), in collaborazione con Terna, e sono disponibili sul portale web del GSE stesso.

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800.166.654.

1. Trasparenza delle proposte contrattuali

Chiunque entri in contatto con un cliente per proporgli un nuovo contratto deve sempre: identificarsi, specificare la società di vendita per cui opera e fornire i recapiti attraverso i quali può essere contattata; fornire al cliente informazioni dettagliate sul contenuto del contratto proposto; indicare le condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta contrattuale proposta; per l'energia elettrica, fornire al cliente informazioni sugli adempimenti relativi contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento; fornire al Cliente informazioni circa la validità dell'offerta e le modalità di adesione; comunicare al Cliente le modalità per ottenere informazioni sui corrispettivi applicati; fornire al Cliente informazioni circa la durata, le condizioni di rinnovo, modalità e termini per l'esercizio del diritto di ripensamento e della facoltà di recesso; fornire al Cliente informazioni circa la gestione dei reclami e i diritti dei consumatori; fornire al Cliente informazioni circa i livelli specifici e generali di qualità di competenza del venditore, degli indennizzi dovuti in caso di mancato rispetto e dei livelli effettivi riferiti all'anno precedente; la Nota informativa.

Se il Cliente è servito in maggior tutela o servizio tutela, il venditore deve indicare gli effetti del passaggio al mercato libero.

2. Contratto

Il contratto deve indicare l'identità e l'indirizzo dell'impresa di vendita e dovrebbe contenere almeno le seguenti clausole:

- tutte le prestazioni che saranno fornite al cliente specificando:
- le condizioni tecniche di erogazione,
- la data di avvio dell'esecuzione e la durata del contratto;
- modalità di rinnovo e di recesso;
- eventuali prestazioni accessorie;

- le condizioni economiche del servizio e le modalità per la determinazione di eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici nel tempo dei corrispettivi;
- le eventuali garanzie che il Cliente deve fornire ed ogni altro onere in relazione alla conclusione/esecuzione del contratto;
- modalità di utilizzo dei dati di lettura, specificando, per la fornitura di gas naturale la modalità di informazione in caso di esito negativo di letture e le conseguenze;
- periodicità di emissione delle fatture, modalità e termini per il pagamento, criterio adottato per la stima dei consumi;
- le conseguenze per l'eventuale ritardo nel pagamento, specificando penali, procedura di messa in mora, modalità di attribuzione dei costi di sospensione/riattivazione;
- i livelli specifici e generali di qualità di competenza del venditore e gli indennizzi dovuti in caso di mancato rispetto degli stessi;
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita;
- limitatamente alla fornitura di energia elettrica, il mandato per la sottoscrizione dei contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento e gli obblighi che ne conseguono.

3. Documentazione

Al momento della sottoscrizione del contratto o entro 10 giorni se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza, il Cliente deve ricevere una copia del contratto in forma cartacea o su altro supporto durevole.

4. Riepilogo

Prima di aderire ad un nuovo contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas, verifichi quindi che chi le ha proposto il contratto:

- abbia indicato il nome e un recapito della società di vendita dell'energia elettrica/gas;
- abbia fornito informazioni chiare su: il prezzo del servizio; durata del contratto; modalità di utilizzo dei dati di lettura; modalità e tempistiche di pagamento; conseguenze del mancato pagamento; eventuali garanzie richieste; modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso; modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con la società di vendita.

In ottemperanza alla Delibera 153/2012/R/com, Art. 10.3, dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, informiamo che Dolomiti Energia ha aderito alla procedura di ripristino da attivare in caso di "contratti non richiesti".

Società di vendita: Dolomiti Energia S.p.A. – Via Fersina, 23 - 38123 Trento

Data di presunta attivazione _____

Periodo di validità della proposta _____

Eventuali oneri a carico del cliente _____

TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE (TIQV) (Delibera 164/08, allegato TIQV – testo aggiornato)

Il nuovo Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) accorpa in modo organico la precedente regolazione sulla qualità della vendita. L'intervento regolatorio è relativo ad aspetti essenziali, soprattutto nell'ottica della tutela del consumatore: le risposte ai reclami, le rettifiche di fatturazione e l'inoltro ai distributori delle richieste dei clienti per preventivi, lavori e altre prestazioni soggette a standard di qualità commerciale. In particolare per la risposta ai reclami dei clienti, l'intervento regolatorio si è reso necessario per i livelli di qualità dei principali venditori che si sono registrati negli anni precedenti piuttosto insoddisfacenti.

In dettaglio, il Testo integrato (delibera ARG/com 164/08, disponibile sul sito www.arera.it) prevede: regole più stringenti per migliorare il trattamento dei reclami: l'Autorità ha introdotto l'obbligo per il venditore di indicare la persona ed il riferimento organizzativo ai quali rivolgersi dopo aver presentato il reclamo; inoltre, le risposte fornite al cliente dovranno essere adeguatamente motivate;

un unico interlocutore anche per effettuare reclami di tipo tecnico, sia per l'energia elettrica che per il gas. Il venditore farà da tramite con il distributore, qualora sia necessario, semplificando le procedure a carico del consumatore che effettua il reclamo. Questa semplificazione è stata ritenuta opportuna a seguito della separazione tra distributori e venditori, avvenuta con la liberalizzazione dei mercati; maggiore tempestività nelle verifiche di fatturazione: sono stati introdotti il diritto ad una risposta motivata entro 40 giorni alle richieste di verifica della fatturazione.

Gli indennizzi automatici stabiliti dal Testo integrato sono:

un indennizzo automatico di 20 euro, a carico del venditore, se le risposte ai reclami supereranno il tempo limite di 40 giorni per sua responsabilità. L'indennizzo, che potrà essere corrisposto (non più di una volta l'anno allo stesso cliente per lo stesso motivo, onde evitare eventuali abusi) si propone di assicurare tempi certi e la massima tempestività nella risposta ai clienti;

una disciplina specifica per ritardi di rettifica dei casi di "doppia fatturazione" a seguito del cambio di fornitore: l'errore di doppia fatturazione deve essere rettificato entro 20 giorni dalla richiesta, pena il pagamento di un indennizzo automatico di 20 euro al consumatore;

un indennizzo automatico di 20 euro in caso di mancato rispetto del termine di 90 giorni per la rettifica di fatturazione, quando dovuta. Le richieste di rettifica potranno essere inoltrate non solo per le fatture già pagate, ma anche per quelle per le quali è prevista la possibilità di rateizzazione.

E' previsto infine un indennizzo automatico di 30 euro per il mancato rispetto dei termini e delle modalità di preavviso per la variazione unilaterale delle condizioni contrattuali previsti ai commi 13.1 e 13.4 della delibera ARG/com 104/10 dell'Autorità

Le principali disposizioni del Testo integrato entrano in vigore già dall'1° gennaio 2009.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter scegliere l'offerta più conveniente sulla base di informazioni chiare, attendibili e confrontabili, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha emanato, con deliberazione 08 luglio 2010 n. 104/10, un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le società di vendita di energia elettrica e gas naturale precise regole di comportamento.

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale (tab. 1, allegato A, del. 164/08)

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico per esecuzione			Livelli effettivi Dolomiti Energia: numero di indennizzi automatici da corrispondere per mancato rispetto dello standard (II sem 2016)
		oltre lo standard ma entro un tempo doppio rispetto allo standard	oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo rispetto allo standard	oltre un tempo triplo rispetto allo standard	
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	€ 20,00	€ 40,00	€ 60,00	4
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	€ 20,00	€ 40,00	€ 60,00	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	€ 20,00	€ 40,00	€ 60,00	3

Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale (tab. 2, allegato A, del. 164/08)

Indicatore	Standard generale	Livelli effettivi Dolomiti Energia (anno 2016)
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 giorni solari	95%	98%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro 40 giorni solari	95%	92%

Incaricato che ha proposto il contratto: _____