

# Offerta BOLLETTA DEL CUORE - LUCE



Validità offerta dal 11/04/2019 al 10/07/2019

Validità minima delle presenti condizioni: fino al 30/09/2020

## LISTINO PREZZI DOLOMITI ENERGIA

Listino espresso in euro a kWh

Monoraria	Bioraria		Sconto versione standard	Sconto versione web
F0	F1	F23		
0,04330	0,04387	0,04304	9%	12%

Per Fasce Orarie F1, F23 si intendono i raggruppamenti orari indicati nella delibera ARERA n° 205/09 e s.m.. Per Perdite di rete si intende il coefficiente che esprime le perdite di energia elettrica sulle reti ai sensi della delibera ARERA 5/04 e s.m. Il prezzo dell'energia dell'offerta si ottiene applicando uno sconto pari al 9% o al 12% rispetto alla componente PE per uso domestico determinata periodicamente dall'ARERA per il servizio di maggior tutela, rispettivamente in caso di sottoscrizione della versione standard o della versione web dell'offerta. Il prezzo riportato in tabella è il prezzo del servizio di maggior tutela comprensivo di uno sconto pari al 12% (rif. versione web dell'offerta) al netto del coefficiente relativo alle perdite di rete riferito al 2° trimestre 2019.

### Ulteriori informazioni rilevanti

- L'offerta "BOLLETTA DEL CUORE - LUCE" è fruibile per i Clienti con tipologia tariffaria "uso domestico" alimentati in bassa tensione che risultino dipendenti, associati, simpatizzanti e loro familiari che aderiranno, attraverso la propria Associazione/Cooperativa, all'iniziativa promossa da **Cooperativa Sociale SOLARIS Onlus**.
  - Dolomiti Energia riconoscerà a Solaris un contributo annuo pari a 10,00 € per ogni contratto sottoscritto e correttamente attivato, per sostenere l'iniziativa stessa;
  - Il Listino Prezzi Dolomiti Energia fa riferimento al 2° trimestre 2019 e verrà aggiornato periodicamente sulla base delle variazioni assolute determinate dall'ARERA per la componente PE monoraria o bioraria (a seconda che la rilevazione delle misure da parte del distributore competente avvenga su fascia unica F0 o su fasce biorarie F1 e F23) per uso domestico rispetto al valore della medesima componente del periodo precedente, mantenendo l'applicazione di una percentuale di sconto pari al 9% o al 12% sulla componente stessa rispettivamente in caso di sottoscrizione della versione standard o della versione web dell'offerta.
  - Dolomiti Energia fatturerà l'energia elettrica applicando il Listino Prezzi Dolomiti Energia comprensivo di perdite di rete e sconto applicato, a cui saranno aggiunti i seguenti corrispettivi: a) tariffa per il servizio di trasmissione; b) corrispettivo per il servizio di distribuzione (opzione tariffaria); c) tariffa per il servizio di misura; d) componente pari alla tariffa per il servizio di commercializzazione come definita dalla delibera 670/2014/R/EEL e s.m.i.; e) componenti tariffarie A e UC (ad esclusione della componente PPE) ed in particolare la componente tariffaria  $A_{scd}$  finalizzata alla copertura dei costi per l'incostituzione della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e assimilate; f) gli oneri previsti per i punti di dispacciamento in prelievo di cui alle delibere ARERA 111/06 e ARG/elt 107/09 e s.m.i., inclusi dei seguenti: art. 23 della delibera ARERA ARG/elt 107/09 e art. 41.5 della delibera ARERA 111/06; g) imposte e tasse. I prezzi relativi ai punti a), b), c), d), e), f) seguono le condizioni economiche stabilite dalla delibera ARERA n° 348/07 e successive modifiche. L'incidenza della componente PE scontata nella misura di cui sopra sulla tariffa complessiva ante imposte per una famiglia tipo (abitazione di residenza, 3 kW di potenza impegnata, 2.700 kWh di consumo annuo ripartito per il 34% in fascia F1 e per il 66% in fascia F23) è pari a circa il 34%, mentre l'incidenza dello sconto applicato rispetto alla tariffa complessiva ante imposte è pari a circa il 3,1% e 4,0% rispettivamente in caso di sottoscrizione della versione standard o della versione web dell'offerta.
  - Gli oneri relativi all'art. 11 del D.Lgs. 79/99 (cosiddetti CV) si intendono inclusi nel prezzo di fornitura. Tali oneri saranno eventualmente posti a carico del cliente qualora il legislatore dovesse variare la normativa vigente in tal senso. Gli oneri relativi a CIP 6 e interconnessione e/o oneri relativi all'assegnazione di bande di import si intendono inclusi nei prezzi di cui al listino Dolomiti Energia sopraesposto.
  - Dolomiti Energia si farà carico degli oneri derivanti dall'art. 43 della delibera 111/06. Tali oneri non saranno posti a carico del cliente.
  - Dolomiti Energia si farà carico degli oneri derivanti dalla applicazione della Direttiva CEE 2003/87/CE, e s.m.i., in materia di emissioni di CO2.
  - Il prezzo biorario viene applicato solo in presenza di contatore elettronico telegestito atto a rilevare l'energia per ciascuna delle fasce orarie F1 (dalle 8.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì, escluse festività nazionali) e F23 (tutte le ore non comprese in fascia F1). Qualora non sussistano tali condizioni, ai consumi complessivi verrà applicato il prezzo monorario fino al momento di messa a disposizione dei dati di cui sopra (l'aggiornamento periodico del prezzo avverrà con le medesime modalità sopra indicate).
  - Sul portale di Dolomiti Energia ([www.dolomitienergia.it/content/guida-bolletta-energia](http://www.dolomitienergia.it/content/guida-bolletta-energia), sezione "Offerte a sconto tutela") è disponibile per il cliente la guida alla lettura dell'offerta di cui all'art.20 dell'Allegato A della delibera ARG/ELT n° 501/14.
  - Il valore massimo raggiunto nel corso degli ultimi dodici mesi dal parametro PE al netto delle perdite di rete è stato pari a 0,07887 €/kWh (ottobre 2018). I relativi corrispettivi di vendita di cui al Listino Prezzi Dolomiti Energia sono stati pari a: fascia monoraria F0 = 0,06940 €/kWh (versione web); fascia multioraria F1 = 0,07280 €/kWh (w); fascia multioraria F23 = 0,06770 €/kWh (w).
  - L'adesione all'offerta permette al Cliente di fruire del servizio **NO STIMA**, grazie al quale la fatturazione dei consumi verrà eseguita, al ricorrere delle condizioni di seguito indicate, sulla base delle sole letture certe. Il servizio potrà essere garantito alle sole utenze dotate di contatore elettronico telegestito, se ed in quanto il distributore competente nel territorio del Cliente renda disponibili a Dolomiti Energia, in tempo utile per la fatturazione, i dati di consumo relativi all'utenza del Cliente. In mancanza di una lettura certa dei consumi da parte del distributore la fatturazione potrà essere eseguita da Dolomiti Energia sulla base di stime. Il servizio integra uno standard specifico di qualità commerciale, ulteriore rispetto a quelli standard fissati dall'Autorità che Dolomiti Energia è comunque tenuta a rispettare. L'adesione all'offerta prevede inoltre la certificazione di provenienza dell'energia fornita da fonte rinnovabile (Certificazione GO) e l'utilizzo del marchio registrato "100% Energia Pulita" per l'intera durata contrattuale.
  - L'adesione all'offerta prevede fatturazione su base bimestrale in caso di versione standard, su base mensile in caso di versione web. L'offerta in versione web prevede la trasmissione delle fatture in formato pdf a seguito di attivazione del servizio Bollett@mail, attivabile successivamente alla registrazione da parte del cliente allo sportello on-line di Dolomiti Energia ([www.dolomitienergia.it](http://www.dolomitienergia.it)). I codici per la registrazione al servizio sono rilevabili nella prima bolletta utile successiva all'adesione all'offerta. Qualora il cliente aderisca all'offerta in versione web e non attivi Bollett@mail o richieda l'invio delle fatture in formato cartaceo, Dolomiti Energia avrà la facoltà di addebitare al cliente un contributo spese pari ad 1 Euro per ogni documento emesso.
  - L'offerta prevede l'invio della bolletta c.d. "sintetica": è facoltà del Cliente richiedere l'emissione della fattura comprensiva degli elementi di dettaglio di cui all'art.11 dell'Allegato A della delibera ARG/ELT n° 501/14.
  - Il contratto di somministrazione ha durata indeterminata. Il Cliente ha facoltà di recedere senza oneri, come precisato all'art. 1.11 delle CCGE e come previsto dalla Delibera dell'Autorità n.144/07 (pubblicata sul sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) in data 04 giugno 2009), inviando una comunicazione scritta a mezzo raccomandata A/R, anche per il tramite del nuovo fornitore, con efficacia allo scadere del primo (nel caso di un cliente domestico o di un condominio) o del terzo (in tutti gli altri casi) mese decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricezione di detta comunicazione;
  - Le presenti CTE risultano valide a tempo indeterminato. Il Fornitore avrà facoltà di modificare unilateralmente le condizioni, anche economiche, applicate al Cliente, dandone comunicazione in forma scritta al Cliente con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, secondo la previsioni di cui all'art. 2.6 delle CGC.
  - Nell'ipotesi in cui, in corso di contratto, a seguito di intervenute modifiche normative e/o regolatorie venga meno o non risulti comunque applicabile il parametro di riferimento dei prezzi della componente materia prima (attuale componente "PE"), resta sin d'ora inteso e convenuto fra le parti che Dolomiti Energia sarà abilitata ad applicare a tutti i rapporti in corso con il Cliente la seguente nuova formula per il calcolo del prezzo relativo alla componente materia prima: Prezzo fascia F0 = PUN F0 + 0,0100 €/kWh; Prezzo fascia F1 = PUN F1 + 0,0100 €/kWh; Prezzo fascia F23 = PUN F23 + 0,0100 €/kWh, ove con l'espressione "PUN" si identifica il Prezzo Unico Nazionale dell'energia elettrica rilevabile presso il sito <http://www.mercatoelettrico.org>. La nuova struttura di prezzo avrà efficacia dal primo giorno del mese successivo a quello di ultima pubblicazione del valore del parametro PE da parte di Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (in sigla "ARERA"). Resta in ogni caso impregiudicato il diritto di DE di esercitare il diritto di modifica unilaterale delle condizioni di fornitura previsto all'art. 2.6 delle CGC.
  - Per qualsiasi comunicazione o richiesta di informazioni in merito a quanto illustrato, si può rivolgere al numero verde 800 030 030 (lunedì - venerdì dalle 8.00 alle 22.00, sabato dalle 8.00 alle 20.00), alla casella di posta [info.commerciale@dolomitienergia.it](mailto:info.commerciale@dolomitienergia.it) oppure presso gli sportelli commerciali di Dolomiti Energia presenti sul territorio (Trento, Rovereto, Pergine Valsugana, Levico Terme, Mezzolombardo, Cles, Borgo Valsugana, Panchià, Tione, Arco, Riva del Garda) o consultare il sito [www.dolomitienergia.it](http://www.dolomitienergia.it). Ai medesimi recapiti si potrà rivolgere per avere chiarimenti, ricevere assistenza nel corso del rapporto contrattuale e formulare reclami, ai quali Dolomiti Energia fornirà risposta nel rispetto delle prescrizioni adottate dall'ARERA.
- Unitamente al presente allegato, è stata trasmessa/consegnata la scheda informativa contenente le informazioni sulle condizioni di fornitura per clienti finali domestici, la nota informativa per il cliente finale, la scheda di riepilogo dei corrispettivi, la tabella contenente i livelli effettivi di qualità commerciale riferiti all'ultimo anno disponibile al momento della presentazione della presente offerta e la tabella contenente la composizione del mix energetico ai sensi della Delibera ARG/elt 104/11 e della Delibera ARG/com 104/10.

Scadenza Pagamento: **entro 20 gg data fattura (nel caso di adesione alla versione web dell'offerta la scadenza sarà portata a 20 gg fine mese data fattura).**

Modalità di Pagamento: **SEPA Direct Debit (S.D.D.)**

**OPZIONE SCELTA (BARRARE CODICE SCELTO)**

16121  BOLLETTA DEL CUORE - LUCE

16122  BOLLETTA DEL CUORE - LUCE WEB

Con la presente firma il sottoscritto dichiara di accettare ed approvare incondizionatamente tutte le clausole del presente allegato.

Codice Promotore Dolomiti Energia

Giorno / Mese / Anno

Firma del Cliente

DOLOMITI ENERGIA SpA - VIA FERSINA, 23 - 38123 TRENTO - Cod. Fisc., P.IVA e Reg. impr. 01812630224

Allegato FE1 - Condizioni Tecnico-Economiche per la Fornitura di Energia Elettrica

COD. 16121 - 16122 - 11/04/2019 - Annulla e Sostituisce le Versioni Precedenti

## 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 A<sub>cos</sub>: 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 Lei 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 PMI1, 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.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.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) accorpia 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'incontro 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.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.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: \_\_\_\_\_