INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI – IL CONTRATTO IN 12 PUNTI

1. **Chi siamo:** L'offerta è presentata al cliente da un rappresentante di vendita di Denco S.r.l. (Sede Legale: Anello Nord 25, I-39031 Brunico (BZ) E-mail: servizioclienti@denco.energy; Telefono: 0474 862068, Fax: 0474 089803) o tramite il sito www.denco.energy .
2. **Contatti:** Anello Nord 25, I-39031 Brunico (BZ) E-mail: servizioclienti@denco.energy; Telefono: 0474 862068, Fax: 0474 089803
3. **Come presentare un reclamo:** Il Cliente deve inviare eventuali reclami e richieste scritte di informazioni a Denco S.r.l., Anello Nord 25, I-39031 Brunico (BZ) oppure via e-mail a servizioclienti@denco.energy o via fax al numero 0474 089 803. A tale scopo, il cliente può, per esempio, utilizzare il modulo di reclamo, che è disponibile sul sito www.denco.energy . Il reclamo dovrà contenere i seguenti dati obbligatori: nome e cognome, l'indirizzo della fornitura, l'indirizzo di recapito se diverso dall'indirizzo di fornitura, il servizio cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, entrambi), il codice POD oppure PDR, il codice cliente, una breve descrizione dei fatti contestati.
4. **Caratterestiche del contratto:** La proposta contrattuale fa riferimento a forniture energetiche sul mercato libero e ha una durata illimitata. Invitiamo il cliente a leggere attentamente le Condizioni tecnico-economiche (CTE), le Condizioni generali di fornitura (CGF) e l'Informativa sulla privacy. I documenti specificati includono i prezzi, i costi e i loro eventuali aggiornamenti, e in generale le condizioni in cui avviene la fornitura di energia elettrica. Per ogni domanda che si riferisce alla proposta di contratto, il Cliente può inviare un'e-mail all'indirizzo servizioclienti@denco.energy. 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 stipulazione del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo Fornitore è tenuto all'invio di apposita comunicazione al SII entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura. Nome e caratteristiche dell'offerta, nonché eventuali condizioni limitative per l'adesione sono indicati nelle Condizioni tecnico- economiche (CTE) dell'offerta.
5. **Prezzi:** I prezzi dell'offerta e la loro validità sono indicati in dettaglio nelle Condizioni tecnico- economiche (CTE)
6. **Come aderire:**
   a. Contratti conclusi via web: direttamente sul sito www.denco.energy, inserendo i dati e caricando i documenti necessari utilizzando il relativo modulo web e confermando l'accettazione dell'offerta e le condizioni contrattuali cliccando sul pulsante di navigazione adeguatamente etichettato
   b. Contratti conclusi presso canali fisici di vendita: sottoscrivendo l'apposito modulo di adesione
7. **Garanzie:** È previsto un deposito cauzionale come definito nelle Condizioni generali di fornitura (CGF)
8. **Pagamento:** Il pagamento delle fatture può avvenire tramite ordini di addebito SEPA DD, bonifico bancario o bollettino postale
9. **Fatturazione dei consumi:** Le fatture saranno emesse ogni due mesi con scadenza 20 giorni dalla data della fattura e verranno inviate via e-mail o in forma cartacea. La fatturazione si basa, nel seguente ordine, su:
   a. i dati di misura effettivi messi a disposizione dal distributore;
   b. i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal distributore ovvero stimati dal fornitore.
   c. le autoletture comunicate dal Cliente e validate dal distributore;
10. **Attivazione della fornitura:** In generale, la fornitura di energia elettrica a un cliente avverrà entro 60 giorni dall'Accettazione dell'offerta contrattuale, in conformità con i termini di preavviso contrattuale con il fornitore precedente. L'accettazione della fornitura di energia elettrica da parte di Denco S.r.l. dipende tra l'altro dall'esito positivo della valutazione del rischio creditizio del cliente e dalla verifica della puntualità nel pagamento del cliente, e dall'attivazione dei contratti per il trasporto di elettricità, - distribuzione, - connessione e - dispacciamento. Denco S.r.l. comunicherà al cliente eventuali ritardi o l'impossibilità di fornire energia elettrica la punto di fornitura indicato dal cliente. Il cliente dà a Denco S.r.l. i mandati necessari per adempiere gli obblighi contrattuali con il distributore di energia elettrica e con Terna, i costi derivanti da tali servizi contrattuali sono interamente a carico del cliente.
11. **Diritto del consumatore:** Tutti i fornitori di energia elettrica devono rispettare i livelli di qualità descritti di seguito e le disposizioni del Codice di condotta aziendale.
12. **Informazioni sull'effetto del passaggio al mercato libero:** Se la fornitura di energia elettrica del cliente attualmente avviene nel mercato tutelato, con l'accettazione dell'offerta il cliente entrerà nel mercato libero.

INFORMAZIONI PRELIMINARI

L'offerta è presentata al cliente da un rappresentante di vendita di Denco S.r.l. (Sede Legale: Anello Nord 25, I-39031 Brunico (BZ) E-mail: servizioclienti@denco.energy; Telefono: 0474 862068, Fax: 0474 089803) o tramite il sito www.denco.energy . Il cliente può accettare l'offerta direttamente sul sito www.denco.energy, inserendo i dati e caricando i documenti necessari utilizzando il relativo modulo web e confermando l'accettazione dell'offerta e le condizioni contrattuali cliccando sul pulsante di navigazione adeguatamente etichettato o inviando a Denco S.r.l. la Proposta di contratto in forma cartacea, debitamente compilata e firmata.
La proposta contrattuale fa riferimento a forniture energetiche sul mercato libero e ha una durata illimitata. Invitiamo il cliente a leggere attentamente le Condizioni economiche (CTE), le Condizioni generali di fornitura (CGF) e l'Informativa sulla privacy. I documenti specificati includono i prezzi, i costi e i loro eventuali aggiornamenti, e in generale le condizioni in cui avviene la fornitura di energia elettrica. Per ogni domanda relativa alla proposta di contratto il Cliente può inviare un'e-mail all'indirizzo servizioclienti@denco.energy.
Le fatture saranno emesse ogni due mesi con scadenza 20 giorni dalla data della fattura e verranno inviate via e-mail. La fatturazione si basa sulla lettura del contatore eseguita dal distributore competente o, in casi eccezionali, sulla stima dei dati di misura. Inoltre, il cliente può fornire i dati di misura ("autolettura") entro i termini stabiliti, che saranno utilizzati per la fatturazione solo se sono plausibili e non sono stati forniti dati di misura dal distributore competente. Le fatture vengono pagate esclusivamente tramite ordini di addebito SEPA DD. Non verranno richieste garanzie o depositi cauzionali da parte del cliente. Se le bollette non vengono pagate entro i termini stabiliti, segue la disattivazione del punto di fornitura per morosità del Cliente, nonché la risoluzione del contratto secondo quanto previsto nel CGF e a spese del cliente. Se un ordine di addebito SEPA, per motivi al di fuori del controllo di Denco S.r.l., non può essere eseguito, vengono utilizzate le condizioni descritte nelle CTE e nelle CGF. Aderendo all'offerta, Il Cliente richiede esplicitamente l'esecuzione immediata del Contratto, potrà ugualmente esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni decorrenti dalla data di stipula del Contratto secondo le disposizioni del ARERA.

Il cliente ha il diritto di ripensamento, che può esercitare utilizzando il modulo disponibile sul sito www.denco.energy e inviandolo con le modalità ivi fornite. Il Cliente deve inviare eventuali reclami e richieste scritte di informazioni a Denco S.r.l., Anello Nord 25, I-39031 Brunico (BZ) oppure via e-mail a servizioclienti@denco.energy o via fax al numero 0474 089 803. A tale scopo, il cliente può utilizzare il modulo di reclamo, che è disponibile sul sito www.denco.energy . Il reclamo dovrà contenere i seguenti dati obbligatori: nome e cognome, l'indirizzo della fornitura, l'indirizzo di recapito se diverso dall'indirizzo di fornitura, il servizio cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, entrambi), il codice POD oppure PDR, il codice cliente, una breve descrizione dei fatti contestati.
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 nuovo Fornitore è tenuto all'invio di apposita comunicazione al SII entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.
In generale, la fornitura di energia elettrica a un cliente avverrà entro 60 giorni dall'Accettazione dell'offerta contrattuale, in conformità con i termini di preavviso contrattuale con il fornitore precedente. L'accettazione della fornitura di energia elettrica da parte di Denco S.r.l. dipende tra l'altro dall'esito positivo della valutazione del rischio creditizio del cliente e dalla verifica della puntualità nel pagamento del cliente, nonché dall'attivazione dei contratti per il trasporto di elettricità, - distribuzione, - connessione e - dispacciamento. Denco S.r.l. comunicherà al cliente eventuali ritardi o l'impossibilità di fornire energia elettrica la punto di fornitura

indicato dal cliente. Il cliente da a Denco S.r.l. i mandati necessari per adempiere agli obblighi contrattuali con il distributore di energia elettrica e con Terna, i costi derivanti da tali servizi contrattuali sono a carico del cliente.
Tutti i fornitori di energia elettrica devono rispettare i livelli di qualità descritti di seguito e le disposizioni del Codice di condotta aziendale.
Se la fornitura di energia elettrica del cliente attualmente avviene nel mercato tutelato, con l'accettazione dell'offerta il cliente entrerà nel mercato libero.

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[1], 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.ito chiamare il numero verde 800.166.654. Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

IDENTITÀ DELL'IMPRESA E DELL'OPERATORE COMMERCIALE:
Nome impresa: Denco S.r.l.
Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: Denco S.r.l., Anello Nord 25, I-39031 Brunico (BZ), servizioclienti@denco.energy, Tel: 0474 862068 e Fax 0474 089803;
Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata:
Data e ora del contatto:

SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO:
Data di presunta attivazione: entro 60 giorni dall'Accettazione dell'offerta contrattuale;
Validità dell'offerta contrattuale: le Proposte di contratto relative a utenze domestiche e per le PMI si ritengono non valide qualora il Fornitore non invia l'Accettazione entro 45 giorni;
Eventuali oneri a carico del Cliente: nessun corrispettivo verrà fatturato al Cliente relativo alle attività di Denco S.r.l. per lo "switching", eccetto i corrispettivi fatturati a Denco S.r.l. dal Distributore;

CONTENUTO DEL CONTRATTO:
Il Contratto che le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole (nelle CTE o nelle CGF):
Prezzo del servizio: CTE, CGF
Durata del Contratto: il contratto è a tempo indeterminato;
Modalità di utilizzo dei dati di lettura: CGF
Modalità e tempistiche di pagamento: fatturazione bimestrale con scadenza indicata nelle CTE, invio della bolletta tramite e-mail, pagamento con SEPA DD;
Conseguenze del mancato pagamento: fatturazione degli interessi di mora e dei costi per l'invio del sollecito/della comunicazione di costituzione in mora, disattivazione della fornitura per morosità, risoluzione del contratto (CGF);
Eventuali garanzie richieste: nessuna
Modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso: la comunicazione del recesso avviene con le modalitá previste dalla normativa vigente (fornitore entrante e SII) entro il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura
Modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita: Denco S.r.l., Anello Nord 25, I-39031 Brunico (BZ), servizioclienti@denco.energy, Tel: 0474 862068 e Fax 0474 089803;

OBBLIGHI DEL CLIENTE:
Il cliente s'impegna a inviare a Denco S.r.l. al più presto tutti i documenti richiesti e tutte le informazioni richieste e autorizza Denco S.r.l. a utilizzare i dati personali necessari per l'esecuzione dei servizi contrattuali.

DOCUMENTI CHE DEVONO ESSERE CONSEGNATI OLTRE ALLA PRESENTE NOTA INFORMATIVA:
Copia contratto, Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti finali domesticie con esclusione delle offerte non generalizzate di cui al comma 5.2 dell'Allegato A, deliberazione 51/2018/R/com.)

DIRITTO DI RIPENSAMENTO:
Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro: 14 giorni dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale); 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente. I clienti possono esercitare il diritto di ripensamento per iscritto entro 14 giorni utilizzando il modulo disponibile su www.denco.energy e le modalità ivi specificate. Qualora non sia presentata richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento. Nel caso di richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, il cliente potrà comunque esercitare il suddetto diritto nei termini previsti e che, in tali casi, lo stesso sarà tenuto a corrispondere all'esercente la vendita gli importi relativi ai costi sostenuti, indicandone livelli e modalità di determinazione. La richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento non comporterà l'avvio della fornitura nel periodo previsto per il ripensamento, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura con il nuovo esercente la vendita rispetto alle normali tempistiche previste. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe essere garantita, nei casi in cui non fosse avviata dall'esercente la vendita nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento, dal precedente esercente la vendita qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto o dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela nel caso di fornitura elettrica o il servizio di fornitura di ultima istanza nel caso di fornitura gas per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente o essere avviata dall'esercente la vendita nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del punto di prelievo/riconsegna, il cliente finale stesso sarà tenuto a richiedere la disattivazione all'attuale esercente la vendita, che provvederà, anche tramite l'eventuale utente del trasporto e del dispacciamento o l'utente del servizio di distribuzione , rispettivamente ai sensi di quanto previsto dall'articolo 81, comma 81.7, del TIQE e dall'articolo 33, comma 33.4, della RQDG

OFFERTA PLACET:

[1] PMI: imprese fino a 50 addetti e con un fatturato non superiore a 10 milioni di euro

Il Cliente ha il diritto di conoscere e/o scegliere l'offerta PLACET (Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela) (attivazione semplice e veloce sul sito https://denco.energy oppure inviando un'email all'indirizzo servizioclienti@denco.energy).

FUEL MIX

Il Gestore dei Servizi Energetici, ai sensi di quanto previsto all'articolo 6, comma 5 del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 31 luglio 2009 ha determinato, in collaborazione con Terna, i mix di combustibili utilizzati per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano, ivi inclusa l'energia elettrica importata come riportato nella tabella. Per maggiori informazioni visitare il sito www.gse.it.

Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Denco Srl nei due anni precedenti			Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nei due anni precedenti		
	2021**	2020*		2021**	2020*
Fonti rinnovabili	22,05%	19,22%	Fonti rinnovabili	42,32%	44,31%
Carbone	11,11%	10,33%	Carbone	5,07%	4,75%
Gas naturale	55,23%	55,27%	Gas naturale	48,13%	45,88%
Prodotti petroliferi	1,18%	0,86%	Prodotti petroliferi	0,88%	0,57%
Nucleare	6,00%	8,45%	Nucleare	0,00%	0,00%
Altre fonti	4,43%	5,88%	Altre fonti	3,60%	4,49%

* dato consuntivo ** dato preconsuntivo

INFORMATIVA SUL REGIME FISCALE APPLICABILE

Se il Cliente è titolare del diritto ad agevolazioni o esenzioni fiscali, potrà compilare e trasmettere a Denco Srl la dichiarazione sostitutiva fiscale (allegando la fotocopia del proprio documento d'identità in corso di validità) e la relativa documentazione richiesta. Il modulo per la dichiarazione sostitutiva fiscale, le informazioni sulle modalità e gli indirizzi per l'invio dei documenti sono disponibili sul sito internet www.denco.energy . Prima che Denco Srl riceva i documenti necessari, le fatture saranno emesse con le aliquote ordinarie. Ulteriori informazioni circa le aliquote delle imposte si trovono sul sito www.denco.energy o sul sito dell'ARERA www.arera.it.

BONUS SOCIALE SULLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Da gennaio 2009 è attivo il cosiddetto "bonus sociale" (ovvero 'il regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di energia elettrica'). Tale compensazione, sotto forma di sconto applicato nella bolletta per la fornitura di energia elettrica, è uno strumento introdotto dal Governo che ha l'obiettivo di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico e/o fisico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per energia elettrica. Potranno accedere al bonus sociale tutti i clienti domestici, intestatari di una fornitura elettrica nell'abitazione di residenza con potenza impegnata fino a 3 kW, che abbiano un ISEE inferiore o uguale a 7.500 euro (valore aggiornato per l'anno 2020: 8.256 €). Hanno inoltre diritto al bonus sociale tutti i clienti domestici presso i quali vive un soggetto affetto da grave malattia, costretto ad utilizzare apparecchiature elettromedicali necessarie per il mantenimento in vita. I due bonus sono cumulabili qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.

Riconoscimento automatico del Bonus Sociale

Con la delibera 63/2021/R/com, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) definisce, ai sensi del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157, le modalità applicative del regime di riconoscimento automatico dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico, in sostituzione delle disposizioni regolatorie del precedente sistema "a domanda", principalmente contenute nel "Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale" (TIBEG) e nel "Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico" (TIBSI).
Per maggiori informazioni visita il sito arera.it o chiama il numero verde 800 166 654

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI QUALITÀ, INDENNIZZI AUTOMATICI E RECLAMI

In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (di seguito AEEGSI) n. 164/08 (di seguito "TIQV") Denco Srl è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono di: inviare la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari; inviare la risposta a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni solari. Denco Srl è inoltre tenuta a rispettare i livelli specifici di qualità, che prevedono di: inviare la risposta motivata a reclami scritti entro 40 giorni solari; restituire gli importi non dovuti e già pagati dal Cliente a seguito di rettifica di fatturazione entro 90 giorni solari; rettificare la doppia fatturazione e restituire gli importi non dovuti entro 20 giorni solari per importi pagati dal Cliente. Nel caso in cui i livelli specifici di servizio qualità non vengano rispettati per responsabilità di Denco Srl, quest'ultima è tenuta al versamento, a titolo di indennizzo, di un importo pari a 20 euro a favore del Cliente. Il TIQV prevede che, se la prestazione viene eseguita entro il doppio del tempo oltre lo standard previsto, l'indennizzo è di 20 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo dello standard previsto ma entro il triplo, l'indennizzo è di 40 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo dello standard previsto l'indennizzo è di 60 euro. Sia per la fornitura di elettricità sia per la fornitura di gas, per la violazione di standard specifici di qualità di ompetenza del Distributore, Denco Srl è tenuta ad accreditare al Cliente finale che gli ha chiesto la prestazione, per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore. Il Cliente può sempre inviare al Fornitore un reclamo, per la fornitura di elettricità e per la fornitura di gas, al recapito Denco Srl – Anello Nord 25 – 39031 Brunico (BZ) a mezzo fax al numero 0474 089803. Per i reclami relativi al servizio di distribuzione e misura della fornitura di elettricità e al servizio di distribuzione della fornitura di gas, Denco Srl richiede al Distributore i dati tecnici necessari ad inviare la risposta al Cliente. Per i detti servizi il Cliente può inviare il reclamo direttamente al Distributore, che è tenuto a rispondere al Cliente non oltre 20 giorni lavorativi. Secondo l'art. 40 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno Denco Srl renderà disponibili al Cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità raggiunti.

FASCE ORARIE

F1: Dalle 8 alle 19 dei giorni feriali
F2 e F3: Dalle 19 alle 8 dei giorni feriali e tutte le ore del sabato, della domenica e dei giorni festivi

ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI

Variazione di potenza: € 35,00 una tantum; Voltura: € 35,00 una tantum; Nuovo allaccio: € 35,00 una tantum; Cessazione delle prese: € 35,00 una tantum; Subentro: € 35 una tantum; Sollecito di pagamento: 12,00 €; Costituzione in mora: 35,00 €; Intervento per morosità: 35,00 €

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE 2021 – come definiti dal Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale (TIQV)

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard specifico	% di rispetto dello standard specifico [tipologia cliente]
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	100% [utenti domestici] 100% [altri usi] 100% [multisito]
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	100% [utenti domestici] 100% [altri usi] 100% [multisito]
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100% [utenti domestici] 100% [altri usi] 100% [multisito]

Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard generale	% di rispetto dello standard generale [tipologia cliente]
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100% [utenti domestici] 100% [altri usi] 100% [multisito]

Indenizzi automatici previsti dall'ARERA in caso di mancato rispetto del livello specifico di cui sopra indicato, per causa di Denco Srl: € 25,00 (crescente in relazione al ritardo registrato nell'esecuzione della prestazione).

Allegato A

GLOSSARIO DELLA BOLLETTA PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Versione integrata con le modifiche apportate dalla deliberazione 610/2015/R/com, 463/2016/R/com, 782/2016/R/eel, 129/2017/R/com, 849/2017/R/com e 242/2021/R/COM

in vigore dall'1 luglio 2021

Bolletta sintetica		
La bolletta sintetica è il documento , che viene reso disponibile periodicamente al cliente finale e che riporta le informazioni relative ai consumi del cliente, agli importi fatturati, alle modalità di pagamento, nonché altre informazioni utili per la gestione del contratto di fornitura.		
Elementi minimi obbligatori[1]	**Voce presente in bolletta**	**Descrizione**
Dati del cliente	Dati identificativi del cliente (nome/ragione sociale, partita IVA/codice fiscale, indirizzo di fatturazione ecc.)	Si tratta dei dati necessari per la fatturazione al cliente finale sia esso una persona fisica o giuridica. L'indirizzo di fatturazione è quello, indicato dal cliente finale, al quale viene inviata la bolletta e che non necessariamente coincide con l'indirizzo di fornitura, ovvero l'indirizzo cui corrisponde il punto. (*si veda la descrizione della voce* POD)
Dati identificativi del punto	Indirizzo di fornitura	Indica il luogo fisico in cui viene consegnata l'energia elettrica.
	POD	È un codice alfanumerico (composto da 14 o 15 caratteri) che inizia sempre con "IT" e identifica in modo certo il punto di prelievo ovvero il punto fisico in cui l'energia viene consegnata dal venditore e prelevata dal cliente finale. Il codice non cambia anche se si cambia venditore.
Caratteristiche commerciali della fornitura	Servizio di maggior tutela o Mercato libero	È il servizio di fornitura di elettricità a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (nel seguito: l'Autorità). Il cliente domestico o le piccole imprese (PMI)[2] sono servite in maggior tutela se non hanno mai cambiato venditore né stipulato con lo stesso un contratto nel mercato libero, o se ne hanno nuovamente richiesto l'applicazione dopo aver stipulato un contratto nel mercato libero con lo stesso o altri venditori. Le condizioni del servizio di maggior tutela si applicano anche ai clienti domestici e alle PMI rimaste senza venditore. È il mercato in cui i clienti hanno liberamente scelto da quale venditore e a quali condizioni comprare l'energia elettrica. Nel mercato libero le condizioni economiche e contrattuali di fornitura sono concordate direttamente tra le parti e non fissate dall'Autorità.
	Consumo annuo	È il consumo di energia elettrica relativo a 12 mesi di fornitura ricavato in base alle informazioni sui consumi passati del cliente.

[1] Come riportati all'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com.

[2] Per piccola impresa o PMI si intende una impresa con meno di 50 addetti ed un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro alimentata in bassa tensione (BT).

		Qualora non sia disponibile un dato effettivo si ricorre alla stima di tale informazione. Nel caso di nuove attivazioni, per cui non è disponibile un dato che copre un periodo di 12 mesi, il venditore deve indicare in bolletta che si tratta del consumo come rilevato o stimato dall'inizio della fornitura, sulla base dei dati a sua disposizione, denominandolo **"consumo da inizio fornitura"**; trascorsi 12 mesi dovrebbe essere disponibile il relativo dato effettivo. Per il settore elettrico il consumo annuo è ulteriormente suddiviso per ciascuna fascia oraria. (*si veda descrizione della voce* Fasce orarie)
	Recapiti del venditore	Si tratta dei recapiti (ad esempio posta, mail, fax, numero telefonico) necessari per contattare il venditore di energia elettrica per ricevere informazioni o inoltrare reclami.
	Recapiti del distributore	Si tratta dei recapiti (ad esempio posta, mail, fax, numero telefonico) per il servizio guasti elettrici con cui segnalare guasti o malfunzionamenti. Si riferiscono alle imprese di distribuzione di energia elettrica, che sono responsabili per l'eventuale intervento.
	Informazioni sull'erogazione del bonus sociale	Per i soggetti che hanno diritto al bonus sociale il venditore deve inserire in ciascuna bolletta nella quale è riconosciuto il bonus sociale (o una sua quota parte) l'informazione che la fornitura è ammessa alla compensazione della spesa e il mese e l'anno entro il quale il cliente dovrà effettuare la richiesta di rinnovo. (*si veda anche la descrizione della voce* Bonus sociale)
	Modalità di pagamento	La bolletta riporta le modalità di pagamento a disposizione del cliente finale secondo quanto previsto dal contratto. Per il servizio di maggior tutela, fra esse vi deve essere almeno una modalità gratuita di pagamento della bolletta.
	Denominazione del contratto del mercato libero	È il nome dato all'offerta commerciale relativa al contratto firmato dal cliente nel mercato libero.
Caratteristiche tecniche della fornitura	Potenza impegnata e Livello massimo di potenza prelevata	È il livello di potenza indicato nei contratti e reso disponibile dal venditore (tecnicamente si parla di potenza contrattualmente impegnata). È definita in base alle esigenze del cliente al momento della conclusione del contratto, in funzione del tipo (e del numero) di apparecchi elettrici normalmente utilizzati e, per i clienti domestici, utilizzando altresì le informazioni disponibili in merito ai livelli massimi prelevati in ciascun mese (si veda oltre). Per la maggior parte delle abitazioni, e quindi dei clienti domestici, la potenza impegnata è attualmente di 3 kW. È il livello massimo della potenza effettivamente prelevato in ciascun mese, come rilevato dal contatore del cliente. Tale informazione può consentire al cliente di compiere scelte più consapevoli ed informate sul livello di potenza contrattualmente impegnata ottimale. Nella bolletta la potenza impegnata e il livello massimo della potenza prelevata sono espresse in kW.
	Domestico residente/non residente	È il caso di un contratto per "utenza domestica" riferito a un cliente che utilizza l'elettricità per alimentare: i. la sua abitazione, di residenza o meno, e le relative applicazioni;

		ii. i locali annessi o pertinenti all'abitazione adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage o a scopi agricoli; iii. i punti di ricarica privata per veicoli elettrici. Con riferimento alla precedente lettera ii. la classificazione come cliente domestico avviene purché l'utilizzo dell'energia elettrica sia effettuato con unico punto di prelievo per l'abitazione e i locali annessi (un solo POD e un solo contatore) e la potenza disponibile non superi 15 kW. L'ulteriore distinzione tra residenti e non residenti, effettuata in base alla residenza anagrafica del titolare del contratto di fornitura, è rilevante per l'applicazione di alcuni corrispettivi e importi della bolletta (in particolare per una minima parte degli importi relativi alla Spesa per la materia energia, per la parte relativa alla Spesa per il trasporto e la gestione del contatore, alla Spesa per oneri di sistema e per le Imposte).
	Domestico con pompa di calore	*Soppresso.*
	Domestico ricarica veicoli elettrici	È il caso di un contratto per una utenza domestica che ha aderito alla sperimentazione finalizzata a facilitare la ricarica dei veicoli elettrici in luoghi non accessibili al pubblico nelle fasce orarie notturne.
	Altri usi	È riferito a un cliente che utilizza l'elettricità per usi diversi da quelli sopraelencati (ad esempio per alimentare un negozio, un ufficio ecc.).
	Altri usi ricarica privata veicoli elettrici	È il caso di un contratto per una utenza altri usi che ha aderito alla sperimentazione finalizzata a facilitare la ricarica dei veicoli elettrici in luoghi non accessibili al pubblico nelle fasce orarie notturne.
Dati relativi alle letture e ai consumi	Letture rilevate	È la lettura effettiva corrispondente al numero che compare sul display del contatore ad una certa data (data di lettura di norma coincidente con l'ultimo giorno del mese); viene rilevata direttamente dal distributore (di norma in modo automatico da remoto, senza la necessità della visita del letturista) che la comunica al venditore.
	Autoletture	L'autolettura è il dato che compare sul display del contatore ad una certa data e viene effettuata direttamente dal cliente finale che lo comunica al venditore, se quest'ultimo ha previsto questa possibilità.
	Letture stimate	Con riferimento ad un determinato periodo, in mancanza di letture rilevate o autoletture nella bolletta può essere indicata una lettura stimata, ovvero una stima del numero che dovrebbe comparire sul display del contatore ad una certa data.
	Consumi effettivi	I consumi effettivi sono i kilowattora (kWh) risultanti fra due letture rilevate o autoletture; corrispondono alla differenza tra i numeri indicati dal display del contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal display del contatore al momento della precedente lettura rilevata (o autolettura).

	Consumi stimati	Sono i consumi che vengono attribuiti in mancanza di letture rilevate (o autoletture), quando cioè nella bolletta sono indicate letture stimate. Tali consumi vengono di norma calcolati sulla base delle informazioni sui consumi storici del cliente a disposizione del venditore.
	Consumi fatturati	Sono i kilowattora (kWh) fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. È possibile che vi sia una differenza tra i consumi effettivi e i consumi fatturati che può dipendere dal fatto che ai consumi effettivi vengano aggiunti consumi stimati.
	Letture/consumi articolati fascia oraria	Il dettaglio delle letture e dei consumi è distinto nelle diverse fasce orarie. (*si veda la descrizione della voce* Fasce orarie)
	Energia reattiva	È un'energia accessoria per il funzionamento degli apparecchi elettrici che non produce effetti utili e aumenta le perdite di rete. È evidenziata separatamente in bolletta se supera una certa soglia, perché può essere ridotta o annullata localmente con particolari accorgimenti impiantistici (condensatori di rifasamento). L'energia reattiva e misurata in kVARh.
	Ricalcolo	Indica che la bolletta contiene un ricalcolo di consumi o corrispettivi già fatturati in precedenti bollette. I ricalcoli si possono verificare nel caso: - si rendano disponibili le letture effettive ed i relativi consumi effettivi a seguito di precedenti bollette basate su letture stimate e relativi consumi stimati; - di una modifica dei consumi dovuta ad esempio ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore; - di una modifica dei prezzi applicati, ad esempio legati a specifiche sentenze del Tribunale amministrativo. Il ricalcolo può dar luogo ad un saldo a debito o a credito del cliente. (*si veda anche la successiva voce* Ricalcoli, *nella parte relativa alla* Sintesi degli importi fatturati)
Sintesi degli importi fatturati	Spesa per la materia energia	Comprende gli importi fatturati relativamente alle diverse attività svolte dal venditore per fornire l'energia elettrica al cliente finale. Per il settore elettrico comprende le voci relative all'acquisto dell'energia, al dispacciamento (il servizio che garantisce in ogni istante l'equilibrio tra la domanda e l'offerta di energia elettrica) e alla commercializzazione al dettaglio (legata alla gestione dei clienti) più eventuali importi fatturati relativi alle componenti dei meccanismi perequativi dei costi di approvvigionamento. Per i clienti serviti in maggior tutela che hanno attivato una modalità di addebito automatico degli importi fatturati ed ai quali viene inviata la bolletta in formato elettronico, la voce comprende anche l'applicazione dello sconto per tale formato di emissione. (*si veda anche la sezione degli* Elementi di dettaglio)
	Spesa per il trasporto e la gestione del contatore	Comprende gli importi fatturati per le diverse attività che consentono ai venditori (sia sul mercato libero sia in maggior tutela) di consegnare ai clienti finali l'energia elettrica da loro consumata. Corrisponde agli importi relativi ai servizi di trasmissione/trasporto, distribuzione e misura (ovvero lettura del contatore e messa a disposizione dei dati di consumo). Comprende anche gli importi fatturati relativi alle componenti di incentivazione e al recupero della qualità del servizio e ai meccanismi perequativi dei suddetti servizi.

		(*si veda anche la sezione degli* Elementi di dettaglio)
	Spesa per oneri di sistema	Comprende gli importi fatturati relativamente a corrispettivi destinati alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema elettrico che vengono pagati da tutti i clienti finali del servizio elettrico. (*si veda anche la sezione degli* Elementi di dettaglio)
	Ricalcoli	La voce, che comprende gli importi fatturati a debito o a credito al cliente, è presente in bolletta solo se si sono verificati ricalcoli per: i. una modifica dei consumi dovuta ad esempio ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore; oppure ii. una modifica dei prezzi applicati, ad esempio legati a specifiche sentenze del Tribunale amministrativo. (*si veda anche la descrizione della voce* Ricalcolo *nella parte relativa ai* Dati relativi alle letture e ai consumi)
	Altre partite	Comprende gli importi eventualmente addebitati/accreditati al cliente finale per oneri diversi rispetto a quelli relativi alla *Spesa per la materia energia*, alla *Spesa per il trasporto e la gestione del contatore* e alla *Spesa per oneri generali*. A titolo di esempio, possono essere comprese nelle *Altre partite* gli interessi di mora, l'addebito/restituzione del deposito cauzionale, gli indennizzi automatici, i contributi di allacciamento, il corrispettivo C^{MOR} (*si veda la descrizione della voce* Corrispettivo C^{MOR}). A seconda della loro tipologia, tali importi possono essere soggetti ad imposta sul valore aggiunto (IVA).
	Bonus sociale	Comprende gli importi accreditati ai clienti che hanno richiesto il bonus. È uno strumento introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità, con la collaborazione dei Comuni, per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per la fornitura di energia elettrica. Il bonus sociale elettrico è previsto anche per i casi di disagio fisico, cioè per i casi in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita.
	Totale imposte e IVA	Comprende le voci relative all'imposta di consumo accisa e all'imposta sul valore aggiunto (IVA). La bolletta riporta, oltre alla voce sintetica relativa al totale dovuto per imposte e accisa, un riquadro di dettaglio nel quale sono evidenziate: - per le accise l'ammontare dei kWh cui sono applicate le singole aliquote; - per l'IVA la/e base/i imponibile/i e la/e aliquota/e applicata/e.
Costo medio unitario	Costo medio unitario della bolletta	*Soppresso*.
	Costo medio unitario della spesa per la materia energia	*Soppresso*.
Dati relativi alle ulteriori caratteristiche	Data di attivazione della fornitura	È la data da cui decorre la fornitura alle condizioni previste dal contratto. Generalmente non corrisponde alla data di firma del contratto, ma a quella di primo avvio della fornitura o in cui avviene

contrattuali		il passaggio da un venditore ad un altro. Può riferirsi anche alla data da cui decorre un subentro o la voltura, o alla data di rinnovo del contratto. Tale informazione è presente nella prima bolletta ricevuta dal proprio venditore o in quella in cui sono applicate le nuove condizioni contrattuali.
	Tensione di alimentazione	I clienti che hanno diritto alle condizioni di fornitura di maggior tutela sono allacciati alla rete in Bassa Tensione ed hanno una tensione nominale di alimentazione di 220 Volt (monofase) o 380 Volt (trifase). Nella maggior parte dei casi le forniture domestiche sono a 220 Volt.

Elementi di dettaglio		
Nella parte degli elementi di dettaglio vengono evidenziati i prezzi unitari e le relative quantità cui si applicano i suddetti prezzi unitari. Gli importi vengono suddivisi in Quota fissa, Quota potenza e Quota energia.		
Elementi della parte di dettaglio	**Voce presente in bolletta**	**Descrizione**
Informazioni necessarie per valorizzazione corrispettivi	Fasce orarie	Sono periodi di tempo ai quali corrispondono diversi prezzi dell'energia. I contatori installati per la misurazione dei consumi di elettricità sono in grado di rilevare i consumi del cliente distinguendo la fascia oraria in cui questi avvengono. Le fasce orarie sono definite dall'Autorità e sono così suddivise: Fascia F1: dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 19.00, escluse le festività nazionali. Fascia F2: dal lunedì al venerdì: dalle ore 7.00 alle ore 8.00 e dalle ore 19.00 alle ore 23.00, escluse le festività nazionali. Il sabato: dalle ore 7.00 alle ore 23.00, escluse le festività nazionali. Fascia F3: dal lunedì al sabato: dalle ore 00.00 alle ore 7.00 e dalle ore 23.00 dalle ore 24.00. La domenica e festivi: tutte le ore della giornata. Per i clienti domestici serviti in maggior tutela i consumi sono distinti nelle fasce F1, come sopra definite e fascia F23, corrispondente alla somma delle fasce F2 e F3, ovvero pari a: Fascia F23: dalle 19.00 alle 8.00 di tutti i giorni feriali, tutti i sabati, domeniche e giorni festivi. Questa fascia oraria comprende cioè tutte le ore incluse nelle due fasce F2 e F3.
	Prezzi unitari	Sono i prezzi che il cliente paga per ciascun kilowattora consumato, per ciascun kW di potenza o per unità di tempo (giorni, mese, anno).
	Quota energia	Comprende tutti gli importi da pagare in proporzione al consumo di energia elettrica, è espressa in euro/kWh.
	Quota fissa	Comprende tutti gli importi da pagare indipendentemente dai consumi. Generalmente l'unità di misura è euro/cliente/mese (o euro/POD/mese).
	Quota potenza	È l'importo da pagare in proporzione alla potenza impegnata. Si paga in euro/kW/mese. Ad esempio, se il cliente ha 3 kW di potenza impegnata ed il prezzo unitario è di 0,5500 euro/kW/mese, ogni mese pagherà 3 x 0,5500 = 1,65 €.

	Scaglioni	Alcuni costi variano a seconda del livello dei consumi. I consumi fatturati vengono ripartiti in scaglioni sulla base del consumo medio giornaliero del cliente; alcuni corrispettivi, infatti, variano a seconda dei livello dei consumi annui. Ogni scaglione è compreso tra un livello minimo ed uno massimo (es: 0-1800 kWh; 1801-2640 kWh, ecc.). Se ad esempio il consumo medio giornaliero del cliente è di 7 kWh, il consumo medio annuo è di 7 x 365 = 2555 kWh, quindi verranno applicati al cliente i primi 2 scaglioni. In particolare nella bolletta i 7 kWh di consumo medio giornalieri saranno così ripartiti: - 4.93 kWh nel 1° scaglione (1800/365); - 2.07 kWh nel 2° scaglione (755/365). Dove 1800 rappresenta l'ampiezza del primo scaglione e 755 è la parte di consumo annuo che rientra nel 2° scaglione.
	Unità di misura	L'unità di misura dei consumi di energia elettrica è il kilowattora (kWh) e rappresenta l'energia assorbita in 1 ora da un apparecchio avente la potenza di 1 kW. Nella bolletta i consumi di energia elettrica sono fatturati in euro/kWh. I consumi di energia reattiva sono invece misurati in kVARh e fatturati in euro/kVARh.
Dettaglio degli importi fatturati	Spesa per la materia energia	Tale voce negli elementi di dettaglio è differenziata tra quota energia, suddivisa anche in scaglioni di consumo per i soli clienti domestici residenti, e quota fissa. Tale voce comprende tutti i corrispettivi relativi alle diverse attività di acquisto dell'energia elettrica, dispacciamento e commercializzazione al dettaglio svolte dal venditore per fornire l'energia elettrica al cliente finale. Per i clienti serviti in maggior tutela che hanno attivato una modalità di addebito automatico degli importi fatturati ed ai quali viene inviata la bolletta in formato elettronico la voce evidenzia, in detrazione della quota fissa, lo sconto applicato per tale formato di emissione. (*si veda anche la sezione relativa alla* Bolletta sintetica)
	Spesa per il trasporto e la gestione del contatore	Comprende gli importi sostenuti per le attività di trasporto dell'energia elettrica sulle reti di trasmissione nazionali, di distribuzione locale e per l'attività di misura che comprende anche la gestione del contatore. Il livello della spesa per tali attività è definito dall'Autorità, sulla base di criteri uniformi su tutto il territorio nazionale, tenendo conto dei costi sostenuti per tali attività. Negli elementi di dettaglio i corrispettivi relativi a tali importi sono suddivisi in quota fissa, quota potenza e quota energia.
	Spesa per oneri di sistema[3]	Tale voce negli elementi di dettaglio è differenziata tra quota fissa, quota potenza e quota energia. Comprende corrispettivi destinati alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema elettrico pagati da tutti i clienti finali del servizio elettrico, suddivisi in: oneri generali relativi al sostegno delle energie rinnovabili ed alla cogenerazione di impianti CIP 6/92; rimanenti oneri generali destinati a: incentivazione della produzione di energia elettrica degli impianti CIP 6/92 alimentati da rifiuti non biodegradabili; messa in sicurezza del nucleare e misure di compensazione territoriale; copertura delle agevolazioni tariffarie

[3] *soppressa*.

		riconosciute per il settore ferroviario; sostegno alla ricerca di sistema; copertura del bonus elettrico (che però viene rimborsato ai clienti cui è stato riconosciuto il bonus sociale); integrazioni delle imprese elettriche minori e promozione efficienza energetica. Gli oneri generali relativi al sostegno delle energie rinnovabili ed alla cogenerazione di impianti CIP 6/92 sono pagati in maniera differenziata tra imprese a forte consumo di energia elettrica e gli altri clienti, mentre i rimanenti oneri generali sono pagati indifferentemente da tutti i clienti del sistema elettrico (si veda anche la sezione relativa alla Bolletta sintetica)
Altri specifici corrispettivi	Corrispettivo C^{MOR}	Può essere addebitato al cliente dall'attuale venditore a titolo di indennizzo a favore di un precedente venditore, per il mancato pagamento di una o più bollette da parte del cliente stesso. Infatti, nei casi in cui un cliente risulti moroso nei confronti di un precedente venditore, quest'ultimo può chiedere un indennizzo – il corrispettivo C^{MOR} – secondo quanto stabilito dall'Autorità. In questi casi, nella bolletta compare la scritta: *"In questa bolletta Le viene addebitato per conto di un Suo precedente venditore il "Corrispettivo C^{MOR}", a titolo di indennizzo, per il mancato pagamento di una o più bollette. Per ulteriori informazioni su tale corrispettivo si deve rivolgere al precedente venditore o chiamare il numero verde 800 166 654. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.autorita.energia.it*". Il C^{MOR} viene fatturato nella parte della bolletta relativa a Altre partite.

DENCO S.R.L.
ANELLO NORD 25
I-39031 BRUNICO (BZ)

MODULO DI RECLAMO

Spett.le Denco S.r.l.

RECLAMO PRESENTATO A MEZZO:
(selezionare la modalità di invio utilizzata)

- ☐ Fax al n. 0474 089803
- ☐ Raccomandata a/r all'indirizzo Anello Nord 25, I-39031 Brunico (BZ)
- ☐ E-Mail: servizioclienti@denco.energy

Da:
Cognome _____
Nome _____
Indirizzo _____
E-mail_____
Tel. _____N° cellulare _____
(inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti)

CON RIFERIMENTO ALLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA
Al sito di fornitura_____
Codice POD:_____
Fornitura intestata a (nome e cognome / ragione sociale) _____
Codice cliente:_____

INDICARE L'ARGOMENTO DEL RECLAMO

- ☐ Contratti
- ☐ Morosità e sospensione
- ☐ Mercato
- ☐ Fatturazione
- ☐ Misura
- ☐ Connessioni, lavori e qualità tecnica
- ☐ Bonus sociale
- ☐ Qualità commerciale
- ☐ Altro

BREVE DESCRIZIONE DEL RECLAMO

Data e luogo

firma e timbro

DENCO S.R.L.
ANELLO NORD 25
I-39031 BRUNICO (BZ)

MODULO DI RECLAMO PER FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI

Spett.le Denco S.r.l.

RECLAMO PER FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI PRESENTATO A MEZZO:
(selezionare la modalità di invio utilizzata)

- ☐ Fax al n. 0474 089803
- ☐ Raccomandata a/r all'indirizzo Anello Nord 25, I-39031 Brunico (BZ)
- ☐ E-Mail: servizioclienti@denco.energy

Da:
Cognome _____
Nome _____
Indirizzo _____
E-mail_____
Tel. _____N° cellulare _____
(inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti)

CON RIFERIMENTO ALLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA
Al sito di fornitura_____
Codice POD:_____
Fornitura intestata a (nome e cognome / ragione sociale) _____
Codice cliente:_____

INDICARE L'ARGOMENTO DEL RECLAMO

- ☐ Contratti
- ☐ Morosità e sospensione
- ☐ Mercato
- ☐ Fatturazione
- ☐ Misura
- ☐ Connessioni, lavori e qualità tecnica
- ☐ Bonus sociale
- ☐ Qualità commerciale
- ☐ Altro

AUTOLETTURA
Data _____Valori (indicare F0 ovvero F1, F2, F3)_____

BREVE DESCRIZIONE DEL RECLAMO

Data e luogo

firma e timbro

Restituire il modulo debitamente compilato e firmato al numero fax 0474 089803 o all'indirizzo e-mail servizioclienti@denco.energy o all'indirizzo postale Denco S.r.l., Anello Nord 25, I-39031 Brunico (BZ)

Modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento

Il/la sottoscritto/a

DATI PERSONA FISICA / LEGALE RAPPRESENTANTE

Cognome _____ Nome _____

Data di nascita _____ Luogo di nascita (Comune/Stato estero) _____

Codice fiscale _____ Partita Iva _____

DATI PERSONA GIURIDICA (ulteriori dati da compilare solo in caso di condominio/società/impresa/ente/associazione)

Denominazione e ragione sociale _____

Codice fiscale _____ Partita Iva _____

di cui il/la sottoscritto/a è munito di poteri di rappresentanza nella sua qualità di _____

esercita per iscritto il proprio diritto di ripensamento per la seguente proposta di fornitura

INDIRIZZO DI FORNITURA:

Comune _____ CAP _____

Via/Piazza _____ n° civico _____

Codice POD

_____

sottoscritta con Denco S.r.l. in data _____

e pertanto chiede lo scioglimento del contratto di fornitura di cui sopra.

Per la corretta gestione della pratica allegare una copia di un documento d'identità valido.

Luogo e data ..... Firma (*) .....

(*) Firma dell'intestatario del contratto / legale rappresentante. In caso di persona giuridica inserire anche il timbro della società.