

**Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela - PLACET**

Die Angebote PLACET sind Angebote auf dem freien Energiemarkt, jedoch mit Vertragskonditionen, welche von der Aufsichtsbehörde für Strom, Netze und Umwelt (ARERA) definiert werden. Es gibt PLACET-Angebot für Strom- und für Gaslieferungen und jeder Verkäufer ist verpflichtet PLACET-Angebot für die Kunden bereitzustellen: ein PLACET-Angebot mit einem fixen Preis und ein PLACET-Angebot mit einem variablen Preis.

Basis dieser Angebote sind Preisstrukturen und Vertragsbedingungen, welche von der ARERA vorgegeben werden.

Die einheitliche Preisstruktur und Vertragsbedingungen, sowie der Ausschluss aller zusätzlichen Dienstleistungen neben der Lieferung von Strom und Gas erlauben einen einfachen Vergleich der Angebote.

**INFORMATIONEN VOR VERTRAGSABSCHLUSS – DER VERTRAG IN 12 PUNKTEN**

- 1. Wer wir sind:** Das Angebot wird dem Kunden von einem Vertriebsbeauftragten der Denco G.m.b.H. (Rechtssitz: Nordring 25, I-39031 Bruneck (BZ), E-Mail: kundenservice@denco.energy; Telefon: 0474 862068, Fax: 0474 089803) oder über die Seite [www.denco.energy](http://www.denco.energy) unterbreitet.
- 2. Kontakt:** Nordring 25, I-39031 Bruneck (BZ), E-Mail: kundenservice@denco.energy; Telefon: 0474 862068, Fax: 0474 089803
- 3. Fragen/Informativen/Reklamationen:** Mögliche Reklamationen und Anfragen sind in schriftlicher Form an Denco G.m.b.H., Nordring 25, I-39031 (BZ) oder per E-Mail an kundenservice@denco.energy oder per Fax an die 0474 089803 zu richten. Dazu kann der Kunde z.B. das Reklamationsformular, welches auf der Seite [www.denco.energy](http://www.denco.energy) zur Verfügung gestellt wird, verwenden. Eine Reklamation muss folgende Informationen enthalten: Name, Bezeichnung, Lieferadresse, Rechnungsadresse, Typ der Lieferung (Strom oder Gas), POD oder PDR, Kundennummer, eine kurze Beschreibung der Fakten.
- 4. Vertragsbedingungen:** Der Vertragsvorschlag bezieht sich auf Energielieferungen auf dem freien Markt und hat unbegrenzte Laufzeit. Wir fordern den Kunden auf, sich die Wirtschaftlichen Bedingungen (WB), die Allgemeinen Lieferbedingungen (ALB) und die Privacy Policy aufmerksam durchzulesen. Die angegebenen Dokumente enthalten Preise, Kosten und deren eventuelle Aktualisierungen und generell die Bedingungen, zu denen die Stromlieferung erfolgt. Falls der Kunde Fragen in Bezug auf das Vertragsangebot hat, kann er diese jederzeit per E-Mail an kundenservice@denco.energy stellen. Der Kunde kann den Vertrag jederzeit zum Zweck des Wechsels des Stromlieferanten kostenlos kündigen, indem er dem neuen Lieferanten eine entsprechende Vollmacht zur Kündigung des Vertrags im Namen und Auftrag des Kunden gibt. Der neue Lieferant übermittelt die notwendigen Informationen an das SII innerhalb des 10. Kalendertages des Vormonats bezüglich des Datums des Lieferantenwechsels.
- 5. Preise:** Die Preise, sowie deren Gültigkeit und eventuelle Anpassung werden in den Wirtschaftlichen Bedingungen (WB) beschrieben.
- 6. Modalitäten der Aktivierung:**
  - Über die Webseite [www.denco.energy](http://www.denco.energy): Der Kunde kann das Angebot direkt auf der Seite [www.denco.energy](http://www.denco.energy) annehmen, indem er die notwendigen Daten und Dokumente in den dafür vorgesehenen Webformulare eingibt sowie die Annahme des Vertragsangebots und der Vertragsbedingungen durch Klicken auf die entsprechend gekennzeichnete Navigationsschaltfläche bestätigt
  - Bei Verkaufspunkten: Der Kunde kann das Angebot durch Unterzeichnung des Vertragsvorschlags aktivieren
- 7. Garantien:** Es wird vom Kunden eine Kautions verlangt, welche in den Wirtschaftlichen Bedingungen (WB) und/oder in den Allgemeinen Lieferbedingungen (ALB) definiert wird.
- 8. Zahlungen:** Die Zahlung der Rechnungen erfolgt über SEPA-Abbuchungsaufträge, Banküberweisung oder Posterlagschein.
- 9. Verwendung der Messdaten:** Die Rechnungen werden gemäß den relevanten Beschlüssen der ARERA monatlich oder alle zwei Monate mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen ab Rechnungsdatum ausgestellt und per E-Mail oder Post zugestellt. Die Fakturierung erfolgt auf Basis von und in dieser Reihenfolge:
  - effektive Verbrauchsdaten, wie vom Verteiler mitgeteilt;
  - Selbstablesungen, welche vom Kunden durchgeführt und vom Verteiler validiert werden;
  - durch den Verteiler oder den Lieferanten geschätzte Verbrauchsdaten;
- 10. Aktivierung der Lieferung:** Im Allgemeinen übernehmen wir die Stromlieferung eines Kunden innerhalb von 60 Tagen ab Annahme des Vertragsangebots unter Einhaltung der vertraglichen Kündigungsfristen mit dem bisherigen Lieferanten. Die Übernahme der Stromlieferung ist abhängig von der Prüfung der Kreditwürdigkeit und eines eventuellen Zahlungsverzugs des Kunden sowie der Aktivierung der Verträge für Stromtransport, -verteilung, -anbindung und –dispatching. Denco G.m.b.H. teilt dem Kunden eventuelle Verpätungen bei oder die Unmöglichkeit der Übernahme der Stromlieferung mit. Der Kunde muss der Denco G.m.b.H. die entsprechenden Vollmachten geben, um die Vertragsleistungen mit dem Stromverteiler und mit Terna erfüllen zu können, die durch diese Vertragsleistungen entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Kunden.
- 11. Konsumentenrechte:** Alle Stromlieferanten müssen die unten beschriebenen Qualitätslevels sowie die Bestimmungen des Kodex zum Geschäftsverhalten einhalten, auf dessen Art. 9 sich diese Vorabinformationen beziehen.
- 12. Informationen zum Wechsel auf den freien Strommarkt:** Falls die Stromlieferung des Kunden aktuell im geschützten Markt erfolgt, tritt er mit der Annahme des Vertragsangebots in den freien Markt ein.

**VORABINFORMATIONEN**

Das Angebot wird dem Kunden von einem Vertriebsbeauftragten der Denco G.m.b.H. (Rechtssitz: Nordring 25, I-39031 Bruneck (BZ), E-Mail: kundenservice@denco.energy; Telefon: 0474 862068, Fax: 0474 089803) oder über die Seite [www.denco.energy](http://www.denco.energy) unterbreitet. Der Kunde kann das Angebot entweder direkt auf der Seite [www.denco.energy](http://www.denco.energy) annehmen, indem er die notwendigen Daten und Dokumente in den dafür vorgesehenen Webformulare eingibt sowie die Annahme des Vertragsangebots und der Vertragsbedingungen durch Klicken auf die entsprechend gekennzeichnete Navigationsschaltfläche bestätigt oder indem er den Vertragsvorschlag in Papierform unterzeichnet.

Der Vertragsvorschlag bezieht sich auf Energielieferungen auf dem freien Markt und hat unbegrenzte Laufzeit. Wir fordern den Kunden auf, sich die Wirtschaftlichen Bedingungen (WB), die Allgemeinen Lieferbedingungen (ALB) und die Privacy Policy aufmerksam durchzulesen. Die angegebenen Dokumente enthalten Preise, Kosten und deren eventuelle Aktualisierungen und generell die Bedingungen, zu denen die Stromlieferung erfolgt. Falls der Kunde Fragen in Bezug auf das Vertragsangebot hat, kann er diese jederzeit per E-Mail an kundenservice@denco.energy stellen.

Die Rechnungen werden gemäß den relevanten Beschlüssen der ARERA monatlich oder alle zwei Monate mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen ab Rechnungsdatum ausgestellt und per E-Mail oder Post zugestellt. Die Fakturierung erfolgt auf Basis der vom Stromverteiler abgelesenen, oder in Ausnahmefällen, geschätzten Messdaten. Der Kunde kann zudem innerhalb der vorgesehenen Fristen die selbstabgelesenen Messdaten mitteilen, welche nur dann für die Fakturierung verwendet werden, sofern sie plausibel sind und vom Stromverteiler keine abgelesenen Messdaten mitgeteilt worden sind. Die Zahlung der Rechnungen erfolgt über SEPA-Abbuchungsaufträge, Banküberweisung oder Posterlagschein. Es wird eine Kautions wie von der Aufsichtsbehörde ARERA vorgegeben verlangt. Falls Rechnungen nicht bezahlt werden, erfolgt auf Kosten des Kunden die Abschaltung der Stromlieferung.

Der Kunde hat das Recht auf Meinungsänderung, welches er unter Verwendung des Vordrucks auf [www.denco.energy](http://www.denco.energy) und der dort angegebenen Modalitäten ausüben kann. Mögliche Reklamationen und Anfragen sind in schriftlicher Form an Denco G.m.b.H., Nordring 25, I-39031 (BZ) oder per E-Mail an kundenservice@denco.energy oder per Fax an die 0474 089803 zu richten. Dazu kann der Kunde z.B. das Reklamationsformular, welches auf der Seite [www.denco.energy](http://www.denco.energy) zur Verfügung gestellt wird, verwenden. Eine Reklamation muss folgende Informationen enthalten: Name, Bezeichnung, Lieferadresse, Rechnungsadresse, Typ der Lieferung (Strom oder Gas), POD oder PDR, Kundennummer, eine kurze Beschreibung der Fakten.

Der Kunde kann den Vertrag jederzeit zum Zweck des Wechsels des Stromlieferanten kostenlos kündigen, indem er dem neuen Lieferanten eine entsprechende Vollmacht zur Kündigung des Vertrags im Namen und Auftrag des Kunden gibt. Der neue Lieferant übermittelt die notwendigen Informationen an das SII innerhalb des 10. Kalendertages des Vormonats bezüglich des Datums des Lieferantenwechsels.

Im Allgemeinen übernehmen wir die Stromlieferung eines Kunden innerhalb von 60 Tagen ab Annahme des Vertragsangebots unter Einhaltung der vertraglichen Kündigungsfristen mit dem bisherigen Lieferanten. Die Übernahme der Stromlieferung ist abhängig von der Prüfung der Kreditwürdigkeit und eines eventuellen

Zahlungsverzugs des Kunden sowie der Aktivierung der Verträge für Stromtransport, -verteilung, -anbindung und –dispatching. Denco G.m.b.H. teilt dem Kunden eventuelle Verpätungen bei oder die Unmöglichkeit der Übernahme der Stromlieferung mit. Der Kunde muss der Denco G.m.b.H. die entsprechenden Vollmachten geben, um die Vertragsleistungen mit dem Stromverteiler und mit Terna erfüllen zu können, die durch diese Vertragsleistungen entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Kunden.

Alle Stromlieferanten müssen die unten beschriebenen Qualitätslevels sowie die Bestimmungen des Kodex zum Geschäftsverhalten einhalten, auf dessen Art. 9 sich diese Vorabinformationen beziehen.

Falls die Stromlieferung des Kunden aktuell im geschützten Markt erfolgt, tritt er mit der Annahme des Vertragsangebots in den freien Markt ein.

## INFORMATIONEN FÜR ENDKUNDEN

**Jeder Endkunde kann seinen Lieferanten für Strom frei wählen.** Indem Sie den Ihnen unterbreiteten Vertrag oder Vertragsvorschlag unterschreiben, nehmen Sie am freien Markt teil. Fall Sie ein Haushaltskunde mit Gaslieferung oder allgemein ein Kunde, welcher Anrecht auf die Dienstleistungen des geschützten Marktes hat (z.B. ein Haushalt) sind, ist der Verkäufer stets dazu angehalten, Sie über die Möglichkeit zu informieren, als Alternative zum aktuellen Angebot die wirtschaftlichen und vertraglichen Bedingungen anzuwenden, welche von der Aufsichtsbehörde für Strom und Gas definiert werden. Falls Sie ein Haushaltskunde oder ein KMU sind, haben Sie immer die Möglichkeit, von Ihrem lokalen Anbieter die Aktivierung der geschützten Stromlieferung zu den wirtschaftlichen und vertraglichen Bedingungen zu verlangen, welche von der Aufsichtsbehörde für Strom und Gas definiert werden, als Alternative zum aktuellen Angebot. Um garantieren zu können, dass die Endkunden in den Stand versetzt werden, bewusst wählen zu können, hat die Aufsichtsbehörde für Strom und Gas einen Verhaltenskodex für den Verkauf von Energiedienstleistungen verfasst, welcher alle Verkaufsunternehmen präzisen Verhaltensregeln unterwirft. Für weitere Informationen zum Verhaltenskodex und bei allgemeinen Fragen bezüglich der Rechte des Endkunden können Sie die Seite [www.arera.it](http://www.arera.it) besuchen oder sich an die grüne Nummer 800.166.654 wenden. Im Folgenden werden zusammenfassend die Informationen aufgelistet, welche bei der Unterbreitung eines Vertragsvorschlags gemacht werden müssen:

### UNTERNEHMEN UND VERTRIEB:

Bezeichnung des Unternehmens: Denco G.m.b.H.

Adresse (auch für die Übermittlung von Reklamationen des der Mitteilung der Meinungsänderung): Denco G.m.b.H., Nordring 25, I-39031 Bruneck (BZ), kundenservice@denco.energy, Tel: 0474 862068 und Fax 0474 089803.

Identifikation oder Namentliches Vertriebspersonals:

Datum und Uhrzeit des Verkaufsgesprächs:

Unterschrift des Vertriebspersonals:

### ZEITPUNKT UND KOSTEN DER AKTIVIERUNG:

Zeitpunkt der Aktivierung:

Gültigkeit des Angebots: (Anmerkung: bei Vertragsangeboten für Haushalte und KMU verfällt das Vertragsangebot, falls der Lieferant nicht innerhalb von 45 Tagen die Annahme des Vertragsangebot versendet.):

Kosten: keine, was Denco G.m.b.H. betrifft; Kosten durch den Stromverteiler können nicht ausgeschlossen werden;

### VERTRAGSINHALT:

Der Stromliefervertrag muss folgende Klauseln enthalten (in den WB und/oder den ALB):

Preise und Kosten: siehe WB und ALB;

Laufzeit: unbegrenzt, eventuelle Aktualisierungen erfolgen wie in den WB Und ALB beschrieben

Verwendung der Messdaten: siehe ALB

Fakturierung, Zahlungsmöglichkeiten und –fristen: Rechnungsversand per E-Mail, Post und im Kundenportal; SEPA-Abbuchungsauftrag, Banküberweisung oder Posterlagschein; 30 Tage ab Rechnungsdatum;

Folgen des Zahlungsverzugs: Fakturierung von Verzugszinsen und Mahnspesen, Abschaltung der Stromlieferung wegen Zahlungsverzug, Auflösung des Vertrags (ALB)

Garantien und Kautionen: ALB;

Kündigungsfrist und –modalitäten: innerhalb des 10. Tages des Vormonats mit den von ARERA definierten Modalitäten;

Modalitäten für Anfragen, Reklamationen und Schlichtungen: Denco G.m.b.H, Nordring 25, I-39031 Bruneck (BZ), E-Mail: kundenservice@denco.energy; Telefon: 0474 862068, Fax: 0474 089803)

### PFLICHTEN DES KUNDEN:

Der Kunde verpflichtet sich, alle von Denco G.m.b.H. angeforderten Dokumente und Informationen schnellstmöglich zu übermitteln und gewährt der Denco G.m.b.H. das Recht, die personenbezogenen Daten, welche für die Ausübung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen notwendig sind, zu nutzen.

### DOKUMENTE:

Folgende Dokumente müssen mit den vorliegenden Informationen für Endkunden übergeben werden: Kopie des Vertrags, bei Haushaltskunden ebenfalls die Vergleichstabelle der geschätzten Jahreskosten.

### RECHT AUF MEINUNGSÄNDERUNG:

Die Kunden können das Recht auf Meinungsänderung schriftlich innerhalb von 14 Tagen unter Verwendung des Vordrucks auf [www.denco.energy](http://www.denco.energy) und der dort angegebenen Modalitäten ausüben. Für Haushaltskunden gilt, dass die notwendigen Schritte für die Ausführung des Vertrages erst nach Ablauf der Frist für die Ausübung des Rechts auf Meinungsänderung durchgeführt werden, außer der Kunde beauftragt die Denco G.m.b.H. mit der Durchführung dieser Schritte vor Ablauf der genannten Frist. Falls der Kunde die Denco G.m.b.H. mit der Durchführung der notwendigen Schritte für die Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Frist für die Ausübung des Rechts auf Meinungsänderung beauftragt, kann der Kunde trotzdem das Recht auf Meinungsänderung ausüben, wobei er der Denco G.m.b.H. die dadurch entstandenen und dokumentierten Kosten erstattet. Falls der Kunde die Denco G.m.b.H. mit der Durchführung der notwendigen Schritte für die Ausübung des Vertrags beauftragt, wird die Stromlieferung nicht innerhalb der Frist für die Ausübung des Rechts auf Meinungsäußerung aktiviert, die Aktivierung kann aber unter Umständen zu einem früher Zeitpunkt durchgeführt werden, als dies ohne die genannte Beauftragung möglich wäre. Falls das Recht auf Meinungsänderung ausgeübt wird, wird die Stromlieferung entweder, falls sie nicht bereits vom Lieferanten, gegenüber dem das Recht auf Meinungsänderung ausgeübt wird, aktiviert wurde, vom vorherigen Lieferanten garantiert, falls der zugehörige Vertrag nicht bereits aufgelöst worden ist, oder vom Lieferanten des geschützten Strommarktes so lange garantiert, bis der Kunde einen neuen Lieferanten wählt oder den Lieferpunkt deaktiviert oder, falls der Lieferanten, gegenüber dem das Recht auf Meinungsänderung ausgeübt wird, die Lieferung bereits aktiviert hat, so lange aktiviert, dass der Kunden einen neuen Lieferanten wählen oder den Lieferpunkt deaktivieren kann. Falls das Recht auf Meinungsänderung die Deaktivierung der Lieferung und des Lieferpunktes zum Zweck hat, muss der Kunde selbst beim aktuellen Lieferanten diese Deaktivierung beantragen, welcher wiederum dies beim Stromverteiler beantragt.

## FUEL MIX

Zusammensetzung des Energiemix, welcher für die Produktion der von Denco verkauften Energie verwendet wurde
---

Zusammensetzung des Energiemix, welcher für die Erzeugung der Energie verwendet wurde, die in das italienische Stromnetz eingespeist wurde
--

Die Tabelle zeigt die Zusammensetzung des nationalen Energiemix, welcher für die Erzeugung des Stroms verwendet wurde, der in das italienische Stromnetz eingespeist wurde, sowie den Energiemix, welcher für die Produktion der von Denco verkauften Energie verwendet wurde. Datenquelle: Gestore dei Servizi Energetici (GSE). Weitere Informationen: [www.gse.it](http://www.gse.it)

	2022**	2021*		2022**	2021*
Erneuerbare Energie	19,78%	22,68%	Erneuerbare Energie	36,84%	42,80%
Kohle	15,46%	11,03%	Kohle	9,43%	5,03%
Gas	54,33%	55,03%	Gas	46,92%	48,01%
Erdölprodukte	2,37%	1,19%	Erdölprodukte	2,01%	0,89%
Nuklear	2,43%	5,97%	Nuklear	0,00%	0,00%
Andere Energiequellen	5,63%	4,10%	Andere Energiequellen	4,80%	3,27%

\* bestätigte Daten \*\* vorläufige Daten

#### INFORMATIONEN ZU STEUERN UND ABGABEN

Falls der Kunde Anrecht auf Vergünstigung oder Befreiung von Steuern und/oder Abgaben hat, so muss er die entsprechenden Erklärungen ausfüllen und, mit der Kopie eines gültigen Ausweisdokuments und den notwendigen Unterlagen versehen, an die Denco G.m.b.H. senden. Die Vorlage für die Erklärungen sowie die Informationen zu den Übermittlungsmodalitäten finden sich auf [www.denco.energy](http://www.denco.energy). Bevor die Denco G.m.b.H. diese Unterlagen vollständig erhält, werden die Rechnungen mit den Standardsätzen für Steuern und Abgaben fakturiert. Informationen zu den Steuer- und Abgabensätzen finden sich auf [www.denco.energy](http://www.denco.energy) und/oder auf der Seite der Regulierungsbehörde ARERA auf [www.arera.it](http://www.arera.it).

#### SOZIALBONUS BEI DER LIEFERUNG VON ELEKTRISCHER ENERGIE

Seit Jänner 2009 gibt es den sogenannten „Sozialbonus“ („Ausgleichszahlungen bezüglich der Kosten für elektrische Energie von Haushaltskunden“). Diese Ausgleichszahlung wird in Form eines Skontos in der Stromrechnung erbracht und wurde von der Regierung mit dem Ziel, Familien mit wirtschaftlichen oder gesundheitlichen Schwierigkeiten zu unterstützen, eingeführt, und garantiert ihnen eine Einsparung bei den jährlichen Energiekosten. Der Sozialbonus ist für alle Haushaltskunden mit einer Stromlieferung an ihrer Wohnsitzadresse und mit einer Leistung von bis zu 3 kW zugänglich, sofern sie einen ISEE kleiner oder gleich 7.500 € haben (aktualisierter Wert für das Jahr 2020: 8.256 €). Zusätzlich haben alle Endkunden Zugang zum Sozialbonus, bei welchen eine Person wohnt, welche medizinisch-technische Lebenserhaltungssysteme benötigt. Die beiden Boni sind kumulierbar, sofern für beide ein Anrecht besteht.

#### Automatische Anwendung des Sozialbonus

Ab 2021 wird der Sozialbonus für wirtschaftliche Härtefälle automatisch in die Rechnungen der Berechtigten einfließen und es wird nicht mehr notwendig sein, einen speziellen Antrag zu stellen. Für das laufende Jahr wird der Bonus gemäß dem vom ARERA-Beschluss Nr. 63/21 vorgesehenen Zeitplan ab der zweiten Jahreshälfte 2021 verbucht, und bei dieser Gelegenheit werden wir automatisch alle bereits aufgelaufenen Beträge, die sich auf die vorherigen Monate des Jahres beziehen, verbuchen. Um den Bonus für wirtschaftliche Härtefälle in Anspruch nehmen zu können, muss der berechtigte Bürger jedes Jahr die entsprechende Erklärungen z.B. über die Gemeinde, die CAF oder die INPS-Website einreichen und die ISEE-Bescheinigung erhalten, die für den Zugang zu Sozialleistungen (z.B. Mutterschaftsgeld, Schulkantine, Babybonus) erforderlich ist.

Für weitere Informationen besuchen Sie die Website [arera.it](http://arera.it) oder rufen Sie die gebührenfreie Nummer 800 166 654 an.

#### INFORMATIONEN ZU DEN QUALITÄTSLEVELS, AUTOMATISCHEN ENTSCHÄDIGUNGEN UND REKLAMATIONEN

Gemäß den Bestimmungen der Anlage A des Beschlusses der Aufsichtsbehörde für Strom, Gas und das Wasserversorgungssystem (AEEGSI) Nr. 164/08 (im Folgenden auch als „TIQV“ bezeichnet, ist die Denco G.m.b.H. verpflichtet folgende allgemeine Qualitätsstandards einzuhalten: Beantwortung von schriftlichen Anfragen zur Berichtigung von Stromrechnungen innerhalb von 40 Tagen; Beantwortung von schriftlichen Informationsanfragen innerhalb von 30 Tagen. Denco G.m.b.H. ist darüberhinaus verpflichtet, die folgenden spezifischen Qualitätsstandards einzuhalten: Beantwortung von schriftlichen Reklamationen innerhalb von 40 Tagen; Rückerstattung von nicht geschuldeten Beträgen aufgrund der Berichtigungen von Stromrechnungen innerhalb von 90 Tagen; Rückerstattung von doppelt fakturierten Beträgen innerhalb von 20 Tagen. Sollte ein spezifischer Qualitätsstandard nicht eingehalten werden, hat der Kunde ein Anrecht auf eine automatische Entschädigung in der Höhe von 20 Euro. Falls die Leistung der Denco G.m.b.H. nach dem vorgesehenen Zeitraum, aber innerhalb der doppelten Zeit erbracht wird, beträgt die automatische Entschädigung 20 Euro. Falls die Leistung der Denco Energy nach dem vorgesehenen Zeitraum, aber innerhalb der dreifachen Zeit erbracht wird, beträgt die automatische Entschädigung 40 Euro. Falls die Leistung der Denco Energy nach der dreifachen Zeit erbracht wird, beträgt die automatische Entschädigung 60 Euro. Für Strom- und für Gaslieferungen ist vorgesehen, dass automatische Entschädigungen durch den Stromverteiler an die Denco G.m.b.H., welche durch die Nichteinhaltung der spezifischen Qualitätsstandards durch den Stromverteiler entstehen, von der Denco G.m.b.H. an den entsprechenden Kunden weitergegeben wird. Der Kunde kann jederzeit eine Reklamation an die Denco G.m.b.H. senden (Nordring 25, I-39031 Bruneck (BZ), E-Mail: [kundenservice@denco.energy](mailto:kundenservice@denco.energy), Fax: 0474 089803). Bei Reklamationen bezüglich der Stromverteilung und des Messdienstes, sendet die Denco G.m.b.H. an den Stromverteiler die Anfrage auf Übermittlung der für die Beantwortung der Reklamation notwendigen Daten. Alternativ kann sich der Kunde auch direkt an den Stromverteiler wenden, welcher innerhalb von 20 Arbeitstagen antworten muss. Innerhalb 30 Juni jeden Jahres publiziert die Denco G.m.b.H. die Informationen zu den erreichten Qualitätslevels des Vorjahres.

#### ZEITZONEN

F1: werktags von 8 Uhr bis 19 Uhr an Werktagen

F2 e F3: werktags von 19 Uhr abends bis 8 Uhr früh, ganztägig an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen

#### QUALITÄTSLEVELS DER VERKAUFSDIENSTLEISTUNGEN 2021 - wie im Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale (TIQV) definiert

Spezifische Qualitätsstandards

Indikator	Wert	% der Einhaltung des spezifischen Qualitätsstandards [Kundentyp]
Maximale Dauer der Beantwortung einer schriftlichen Reklamation	30 Tage	100% [Haushaltskunden]
		100% [andere Verwendung]
		100% [multisito]

<b>Maximale Dauer der Berichtigung einer Rechnung</b>	60 Tage	100% [Haushaltskunden] 100% [andere Verwendung] 100% [ <i>multisito</i> ]
<b>Maximale Dauer der Berichtigung einer doppelten Rechnung</b>	20 Tage	100% [Haushaltskunden] 100% [andere Verwendung] 100% [ <i>multisito</i> ]

Allgemeine Qualitätsstandards

Indikator	Wert	% der Einhaltung des allgemeinen Qualitätsstandards [Kundentyp]
<b>Mindestanteil der Beantwortung von schriftlichen Informationsanfragen innerhalb von 30 Tagen</b>	95%	100% [Haushaltskunden] 100% [andere Verwendung] 100% [ <i>multisito</i> ]

Automatische Entschädigungen, welche von der Aufsichtsbehörde ARERA bei Nichteinhaltung der spezifischen Qualitätsstandards vorgesehen sind: 25,00 € (zusätzlich steigend in Abhängigkeit der verspäteten Bearbeitung).

# GUIDA ALLA BOLLETTA PER L'OFFERTA DENCO PLACET index luce casa



web www.denco.energy  
e-mail servizioclienti@denco.energy  
tel 0474 370 503  
fax 0474 089 803

## Fattura n. 999999999 del 99/99/2099

periodo fatturato: 99/99/2099 – 99/99/2099  
Servizio di fornitura sul mercato libero dell'energia

Cliente: **Maria Rossi**  
Codice Cliente: **K999999**  
POD: **IT999E9999999999**

Codice Fiscale: **RSSMRA999999999**  
Contratto: **DENCO PLACET index luce casa**  
Indirizzo di fornitura: **Via Roma 1, I-34142 Trieste (TS)**  
Potenza disponibile: **3,30 kW**  
Potenza impegnata: **3,00 kW**  
Tensione: **220 V**  
Inizio fornitura: **01/01/20**  
Utilizzo energia: **TDR - domestico residente**

**Maria Rossi**  
**Via La Banana**  
**I-NNNNN Località**

## La tua bolletta energia

**99,99 €**

## I prossimi passi

Il totale della bolletta energia viene costituito dai seguenti elementi

Spesa per la materia energia	99,99 €
Spesa per trasporto energia, gestione del contatore e oneri di sistema	99,99 €
Riciccoli	99,99 €
Totale imposte e IVA	99,99 €
Totale per fornitura energia	99,99 €
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato 99/99/2099-99/99/2099	99,99 €
<b>Totale bolletta</b>	<b>99,99 €</b>

Costo medio unitario bolletta/costo medio unitario spesa materia prima: xx,xx €/yy,yy,€

Questa bolletta scade il **99/99/2099**

Il totale della bolletta verrà addebitato il **99/99/2099** al conto corrente IBAN \*\*\*\*9999. Grazie!

I pagamenti precedenti sono regolari. Grazie!

Lecture	F0	F1	F2	F3	Totale
99/99/2099 (reale)		100000	200000	100000	
99/99/2099 (reale)		100500	200500	100500	
Consumi reali in kWh		500	500	500	1500
<b>Consumi fatturati in kWh</b>		<b>500</b>	<b>500</b>	<b>500</b>	<b>1500</b>
Potenza massima prelevata		2,35	2,90	1,30	
Consumo annuo in kWh		10000	10000	10000	30000

## Comunicazione e reclami

E-Mail servizioclienti@denco.energy  
Fax 0474 089803  
Tel 0474 370503  
Posta Denco Srl, Anello Nord 25, I-39031 Brunico (BZ)

**Emergenza guasti 999 009**



Accise	99/99/2099 – 99/99/2099	€/kWh	0,0227	1500	kWh	99,99
IVA su base imponibile			10%	99,99	€	99,99
<b>Totale imposte e IVA</b>						<b>99,99</b>

**Spazio per informazioni per il cliente: mix energetico, cambiamenti normativi, rateizzazione, oneri generali ecc**

**Spazio per comunicazioni dell'Autorità (ARERA)**

**Spazio per ulteriori informazioni e/o comunicazioni**



## Dati relativi alla bolletta, dati del cliente e della fornitura

	web e-mail tel fax	www.denco.energy servizioclienti@denco.energy 0474 370 303 0474 089 803
<b>Fattura n. 999999999 del 99/99/2099</b> periodo fatturato: 99/99/2099 – 99/99/2099 Servizio di fornitura sul mercato libero dell'energia		
<b>Cliente: Maria Rossi</b> Codice Cliente: K999999 POD: IT999E999999999		
Codice Fiscale: RSMRA999999999 Contratto: Denco PLACET index luce casa Indirizzo di fornitura: Via Roma 1, I-34142 Trieste (TS) Potenza disponibile: 3,30 kW Potenza impegnata: 3,00 kW Tensione: 220 V Inizio fornitura: 01/01/20 Utilizzo energia: TDR - domestico residente		
<b>Maria Rossi</b> <b>Via La Banana</b> <b>I-NNNNN Località</b>		

### Estremi della bolletta

Sono i dati che identificano la bolletta: il **numero progressivo**, la **data di emissione** e il periodo fatturato.

**Periodo fatturato:** Indica quando sono stati effettuati i consumi da pagare.

### Mercato di riferimento

**Servizio di fornitura** sul mercato libero dell'energia.

### Dati del cliente

Sono i dati che identificano il titolare del contratto, sia esso una persona fisica o giuridica: nome/ragione sociale, indirizzo, codice fiscale/partita IVA.

**Cliente:** È l'intestatario del contratto, titolare degli obblighi e dei diritti relativi alla fornitura

**Codice Cliente:** Codice d'identificazione del cliente.



**Codice Fiscale:** Il codice fiscale del titolare del contratto.

## **Dati identificativi del punto**

---

Sono i dati che contraddistinguono il punto fisico in cui avviene la fornitura di energia, e comprendono l'indirizzo di fornitura e il codice POD.

**POD:** punto di Prelievo (Point Of Delivery) E' 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.

**Indirizzo di fornitura:** Indica il luogo fisico in cui vengono consegnati l'energia elettrica o il gas naturale.

**Caratteristiche tecniche della fornitura:** Sono le informazioni che riguardano le caratteristiche tecniche della fornitura che influiscono sulle tariffe applicate: la potenza disponibile, la potenza impegnata, la tensione di fornitura, la tipologia di cliente (Domestico residente/non residente, Domestico con pompa di calore, Altri usi).

**Data di attivazione della fornitura:** 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. Può riferirsi anche alla data da cui decorre un subentro o la voltura. E' presente nella prima bolletta ricevuta dal proprio venditore o in quella in cui sono applicate le nuove condizioni contrattuali.

## **Indirizzo di recapito della bolletta**

---

E' l'indirizzo, indicato dal cliente, al quale viene inviata la bolletta. Non coincide necessariamente con l'indirizzo di fornitura, cioè il luogo fisico in cui viene consegnata l'energia elettrica.

Assicurati che l'indirizzo sia corretto e comunicaci con tempestività ogni variazione per evitare ritardi e disguidi nella consegna della fattura.

**Importi fatturati, voci di spesa, informazioni sui pagamenti, costo medio unitario**





La tua bolletta energia		99,99 €	I prossimi passi
Il totale della bolletta energia viene costituito dai seguenti elementi			
Spesa per la materia energia		99,99 €	<p>Questa bolletta scade il <b>99/99/2099</b></p> <p>Il totale della bolletta verrà addebitato il <b>99/99/2099</b> al conto corrente IBAN ****9999. Grazie!</p>
Spesa per trasporto energia, gestione del contatore e oneri di sistema		99,99 €	
Ricalcoli		99,99 €	
Totale imposte e IVA		99,99 €	
Totale per fornitura energia		99,99 €	
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato 99/99/2099-99/99/2099		99,99 €	
<b>Totale bolletta</b>		<b>99,99 €</b>	
<small>Costo medio unitario bolletta/costo medio unitario spesa materia prima: xx,xx €/yy,yy,€</small>			
<b>I pagamenti precedenti sono regolari. Grazie!</b>			

## Importi fatturati e voci di spesa

### Importo complessivo della bolletta.

#### Spesa per la materia energia:

È l'importo richiesto a seguito delle diverse attività di approvvigionamento e commercializzazione svolte da Denco Energy per fornirti l'energia elettrica. Per quest'offerta del mercato libero, la voce è composta da:

- Prezzo energia (espresso in €/kWh);
- Altre componenti così come stabilite dall'Autorità (ARERA) e dalle condizioni contrattuali, ossia:
  - Prezzo commercializzazione e vendita (PCV) espresso in €/anno
  - Componente DISPbt applicata sia in quota fissa (€/anno) che in quota variabile (€/kWh)
  - Prezzo dispacciamento (PD): rappresenta la spesa per il servizio di dispacciamento ovvero per la gestione dei flussi di energia sulla rete in modo da garantire continuità e sicurezza del servizio;

Il Prezzo energia, il PD e la componente DISPbt sono applicate anche alle perdite di rete. Per conoscere il valore e la durata delle componenti della spesa per la materia energia consulta le condizioni economiche allegate al tuo contratto.

Per maggiori dettagli consulta i **Contenuti informativi collegati alla Guida alla bolletta.**

#### Spesa per trasporto energia, gestione del contatore e oneri di sistema:

##### Spesa per trasporto energia, gestione del contatore:

La tariffa può variare ogni trimestre ed è composta da:

- una quota fissa (euro/anno)
- una quota potenza (euro/kW/anno)
- una quota energia (euro/kWh)

Comprende gli importi fatturati per le diverse attività che consentono ai venditori di consegnare ai clienti finali l'energia elettrica. Il prezzo complessivo comprende le componenti della tariffa di



trasporto, distribuzione e misura e le componenti tariffarie UC3 e UC6.

**Oneri di sistema:** A partire dal 1° gennaio 2018 (delibere 481/2017/R/eel e 922/2017/R/eel) le aliquote degli oneri generali che saranno applicate a tutte le tipologie di contratto sono distinte in: Oneri generali relativi al sostegno delle energie rinnovabili ed alla cogenerazione (ASOS); Rimanenti oneri generali (ARIM); Le componenti tariffarie ASOS e ARIM sono espresse, in generale, in €/100/punto di prelievo/anno (quota fissa), €/100/kW/anno (quota potenza) e €/100/kWh (quota energia). La componente ASOS viene applicata in maniera distinta a seconda che un utente sia o meno incluso nelle imprese a forte consumo di energia elettrica, e, per quest'ultimo, a seconda della classe di agevolazione. Agli utenti domestici non è applicata la quota potenza, mentre la quota energia è applicata per scaglioni di consumo. Agli utenti domestici in residenza anagrafica non è nemmeno applicata la quota fissa. Inoltre, ai sensi della delibera 921/2017/R/eel, dal 1° gennaio 2018 la componente AS (necessaria per coprire le esigenze di gettito derivati dall'adozione di tutela tariffaria per i clienti in stato di disagio, ora inclusa nella componente ARIM) sarà applicata indistintamente a tutti i clienti, inclusi quelli aventi diritto al bonus elettrico (che saranno comunque compensati tramite uno specifico adeguamento in aumento del bonus, approvato con deliberazione 923/2017/R/eel). Non sono invece state modificate le modalità di esazione delle componenti tariffarie UC3 e UC6.

**Ricalcoli:** Questa voce è presente solo nelle bollette in cui vengono ricalcolati importi già pagati in bollette precedenti, a causa 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) o di una modifica dei prezzi applicati (ad esempio legati a specifiche sentenze del Tribunale amministrativo).

**Altre partite:** Questa voce è presente solo nelle bollette in cui vengono addebitati o accreditati importi diversi da quelli inclusi nelle altre voci di spesa. A titolo di esempio, possono essere comprese in questa voce gli interessi di mora, l'addebito/restituzione del deposito cauzionale, gli indennizzi automatici, i contributi di allacciamento.

**Bonus sociale:** Questa voce è presente solo nelle bollette dei clienti domestici cui è riconosciuto il bonus sociale (o una sua quota parte), e comprende l'importo accreditato al cliente a titolo di bonus.

**Totale imposte e IVA:** Comprende le voci relative all'imposta di consumo (accisa) e all'imposta sul valore aggiunto (IVA).

L'accisa si applica alla quantità di energia consumata; i clienti domestici con potenza fino a 3 kW godono di aliquote agevolate per la fornitura nell'abitazione di residenza anagrafica.

L'IVA si applica sull'importo totale della bolletta. Attualmente, per le utenze domestiche è pari al 10%, per le utenze non domestiche è attualmente pari al 22%; alcune attività produttive godono dell'aliquota ridotta pari al 10%.

**Canone di abbonamento alla televisione per uso privato:** Questa voce è presente solo nelle



bollette in cui viene addebitata una quota del canone di abbonamento alla televisione dovuto per l'anno in corso.

**Totale fattura:** È l'importo totale riferito alle varie voci di spesa che compongono la bolletta.

## Costo medio unitario

---

**Costo medio unitario della bolletta:** Il costo medio unitario della bolletta è calcolato come rapporto tra quanto complessivamente dovuto, al netto di quanto fatturato nella voce Altre partite, e i kWh fatturati. L'informazione consente al cliente una prima valutazione del costo medio della sua fornitura.

**Attenzione:** il valore del costo medio come sopra calcolato, non corrisponde al costo per kWh effettivo, in quanto risente della presenza tra gli importi a base del calcolo di quote fisse, espresse in euro/cliente/mese (o euro/POD/mese) o euro/kW/mese, e di corrispettivi differenziati per scaglioni di consumo, espressi in funzione del livello di energia consumata, oltre che della eventuale voce relativa ai Ricalcoli.

**Costo medio unitario della spesa per la materia energia:** Il costo medio unitario della spesa per la materia energia è calcolato come rapporto tra quanto dovuto per la voce Spesa per la materia energia e i kWh fatturati. L'informazione consente al cliente una prima valutazione del costo medio relativo alle diverse attività svolte dal venditore per fornirgli l'energia elettrica.

**Attenzione:** il valore del costo medio come sopra calcolato, non corrisponde al costo per kWh effettivo, in quanto risente della presenza tra gli importi a base del calcolo di quote fisse, espresse in euro/cliente/mese (o euro/POD/mese), e di eventuali corrispettivi differenziati per scaglioni di consumo, espressi in funzione del livello di energia consumata.

## Scadenza del pagamento

---

Indica l'ultimo giorno disponibile per pagare la bolletta.

## Modalità di pagamento

---

Indica le modalità di pagamento a disposizione del cliente secondo quanto previsto dal contratto.

## Informazioni sui pagamenti

---

Indica la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti e il tasso di interesse che sarà applicato se la bolletta venisse pagata in ritardo.

La bolletta segnala anche se al momento della sua emissione risultano precedenti bollette non pagate; in questo caso vengono indicate le procedure che saranno seguite per ottenere il pagamento delle bollette scadute e i costi a carico del cliente in caso di sospensione e



riattivazione della fornitura per morosità.

## Dati su letture, consumi ed eventuali ricalcoli

Letture	F0	F1	F2	F3	Totale	Comunicazione e reclami	
99/99/2099 (reale)	100000	200000	100000			E-Mail	servizioclienti@denco.energy
99/99/2099 (reale)	100500	200500	100500			Fax	0474 089803
						Tel	0474 370503
Consumi reali in kWh		500	500	500	1500	Posta	Denco Srl, Anello Nord 25, I-39031 Brunico (BZ)
Consumi fatturati in kWh		500	500	500	1500		
Potenza massima prelevata		2,35	2,90	1,30			
Consumo annuo in kWh		10000	10000	10000	30000	<b>Emergenza guasti</b>	<b>999 009</b>

DENCO SRL Anello Nord 25 I-39031 Brunico (BZ) Italia Partita Iva e Codice Fiscale 02765390212 IBAN IT5510200858240000103703464

### Letture e consumi

In questa sezione sono indicati tutti i dati registrati dal contatore che sono stati letti dal distributore (letture rilevate) o comunicati dal cliente (autoletture) o i dati stimati (letture stimate). Sono inoltre indicati la potenza massima prelevata e i consumi di energia, ottenuti come differenza tra i dati di due letture successive. I consumi fatturati possono comprendere sia i consumi rilevati sia i consumi stimati. Se l'utenza è dotata di un contatore elettronico teleletto, tutti i dati delle letture e dei consumi devono essere riportati con riferimento a ciascuna delle fasce orarie a cui si riferiscono. Per le PMI deve essere indicata anche l'energia reattiva fatturata, se il contratto lo prevede.

### Consumi stimati fatturati in bollette precedenti

Se nella bolletta vengono restituiti gli importi pagati in bollette precedenti per consumi che erano stati stimati, la bolletta indica il periodo e i consumi che erano stati stimati e l'importo già pagato per questi consumi, che viene restituito. L'importo restituito è già conteggiato, a credito del cliente, nel totale da pagare e negli importi indicati nel riepilogo delle voci di spesa.

### Comunicazione e reclami

In questa sezione è riportato l'indirizzo e le modalità per la comunicazione con Denco Energy.

### Emergenza guasti

Chiamando il numero riportato puoi segnalare direttamente al distributore un guasto.

### Accisa e IVA





web www.denco.energy  
e-mail clienti@denco.energy  
tel 0474 370 503  
fax 0474 089 803

Accisa	99/99/2099 – 99/99/2099	€/kWh	0,0227	1500	kWh	99,99
IVA su base imponibile			10%	99,99	€	99,99
<b>Totale imposte e IVA</b>						<b>99,99</b>

In questa sezione sono riportate l'accisa e l'IVA applicati secondo la normativa vigente..

## Informazioni

Spazio per informazioni per il cliente: mix energetico, cambiamenti normativi, rateizzazione, oneri generali ecc

Spazio per comunicazioni dell'Autorità (ARERA)

Spazio per ulteriori informazioni e/o comunicazioni

Questa sezione contiene informazioni per il cliente: mix energetico, cambiamenti normativi, aggiornamento dei corrispettivi, rateizzazione, oneri generali, e/o comunicazioni dell'Autorità.



## Contenuti informativi collegati alla guida alla bolletta

### **PD (Prezzo Dispacciamento)**

Copre il costo del servizio che garantisce, in ogni momento della giornata, l'equilibrio tra l'energia complessivamente immessa nelle reti elettriche e l'energia complessivamente prelevata dai clienti finali. Si applica all'energia consumata (euro/kWh).

### **PPE (Prezzo Perequazione Energia)**

Componente che serve a garantire che gli importi complessivamente pagati ogni trimestre dai clienti serviti in regime di tutela con le componenti Prezzo dell'energia (PE) e Dispacciamento (PD) equivalgano ai costi di acquisto e dispacciamento effettivamente sostenuti per fornire loro l'energia. Per questo motivo la componente PPE può avere segno positivo (a debito del cliente, quando i costi effettivi risultano superiori a quelli previsti) o segno negativo (a credito del cliente, quando i costi effettivi risultano inferiori a quelli previsti). Si applica all'energia consumata (euro/kWh).

### **PCV (Prezzo Commercializzazione Vendita)**

Corrisponde ai costi fissi sostenuti per svolgere le attività di gestione commerciale dei clienti; è parametrata ad un livello corrispondente ai costi medi attribuibili alle imprese di vendita che operano nel mercato libero ed è compensata mediante la componente DispBT. Si applica in misura fissa (euro/anno).

### **DispBT (componente di dispacciamento)**

Serve a compensare la differenza tra gli importi complessivamente versati tramite la componente Commercializzazione (PCV) e i costi di gestione commerciale riconosciuti alle imprese di vendita in regime di tutela (diversi da quelli delle imprese di vendita del mercato libero, considerati dalla componente PCV). Si applica in misura fissa (euro/anno) e, per le utenze in abitazioni di residenza anagrafica e con potenza fino a 3 kW, anche all'energia consumata (euro/kWh), con prezzo più basso per i consumi inferiori a determinati livelli di consumo annuo (scaglioni).

### **Tariffa di trasporto, distribuzione e misura**

Copre i costi sostenuti per trasportare sulla rete di trasmissione nazionale e distribuire sulle reti di distribuzione locale l'energia elettrica, nonché per gestire e leggere i contatori e per gestire i dati delle letture. Per i clienti domestici è composta da una parte fissa (euro/anno) denominata  $\tau_1$ , una parte applicata alla potenza impegnata (euro/kW/anno) denominata  $\tau_2$ , e una parte applicata all'energia consumata (euro/kWh) denominata  $\tau_3$ , che ha un prezzo più basso per i consumi inferiori a determinati livelli di consumo annuo (scaglioni). Anche per i clienti non domestici è composta da una parte fissa (euro/anno), una parte applicata alla potenza impegnata (euro/kW/anno) e una parte applicata all'energia consumata (euro/kWh).

### **UC3**

Componente destinata a coprire gli squilibri dei sistemi di perequazione dei costi di trasporto dell'energia elettrica sulle reti di trasmissione e di distribuzione, nonché dei meccanismi di integrazione. Si applica all'energia consumata (euro/kWh).

### **UC6**

Serve per coprire una parte dei costi del sistema di incentivi alle imprese che gestiscono le reti di trasporto e di distribuzione per interventi che comportano un miglioramento della qualità del servizio. È composta da una parte applicata alla potenza impegnata (euro/kW/anno) e una parte applicata all'energia consumata (euro/kWh).



**ASOS**

Oneri generali relativi al sostegno delle energie rinnovabili ed alla cogenerazione

**ARIM**

Rimanenti oneri generali



**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**

<b>Bolletta sintetica</b>		
<i>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.</i>		
<b>Elementi minimi obbligatori<sup>1</sup></b>	<b>Voce presente in bolletta</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Dati del cliente</b>	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. ( <i>si veda la descrizione della voce POD</i> )
<b>Dati identificativi del punto</b>	Indirizzo di fornitura POD	Indica il luogo fisico in cui viene consegnata l'energia elettrica. 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.
<b>Caratteristiche commerciali della fornitura</b>	Servizio di maggior tutela	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) <sup>2</sup> 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.
	o  Mercato libero	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.

<sup>1</sup> Come riportati all'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com.

<sup>2</sup> 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).



## Allegato A

		<p>Qualora non sia disponibile un dato effettivo si ricorre alla stima di tale informazione.</p> <p>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 <b>“consumo da inizio fornitura”</b>; trascorsi 12 mesi dovrebbe essere disponibile il relativo dato effettivo.</p> <p>Per il settore elettrico il consumo annuo è ulteriormente suddiviso per ciascuna fascia oraria. (<i>si veda descrizione della voce Fasce orarie</i>)</p>
	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. ( <i>si veda anche la descrizione della voce Bonus sociale</i> )
	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.
<b>Caratteristiche tecniche della fornitura</b>	Potenza impegnata e	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.
	Livello massimo di potenza prelevata	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.
	Domestico residente/non residente	<p>È il caso di un contratto per “utenza domestica” riferito a un cliente che utilizza l'elettricità per alimentare:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. la sua abitazione, di residenza o meno, e le relative applicazioni;</li> </ol>

## Allegato A

	<p>Domestico con pompa di calore</p> <p>Domestico ricarica veicoli elettrici</p> <p>Altri usi</p> <p>Altri usi ricarica privata veicoli elettrici</p>	<p>ii. i locali annessi o pertinenti all'abitazione adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage o a scopi agricoli;</p> <p>iii. i punti di ricarica privata per veicoli elettrici.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p><i>Soppresso.</i></p> <p>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.</p> <p>È riferito a un cliente che utilizza l'elettricità per usi diversi da quelli sopraelencati (ad esempio per alimentare un negozio, un ufficio ecc.).</p> <p>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.</p>
<p><b>Dati relativi alle letture e ai consumi</b></p>	<p>Letture rilevate</p> <p>Autoletture</p> <p>Letture stimate</p> <p>Consumi effettivi</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p>

## Allegato A

	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. <i>(si veda la descrizione della voce Fasce orarie)</i>
	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 è 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- si rendano disponibili le letture effettive ed i relativi consumi effettivi a seguito di precedenti bollette basate su letture stimate e relativi consumi stimati;</li> <li>- 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;</li> <li>- di una modifica dei prezzi applicati, ad esempio legati a specifiche sentenze del Tribunale amministrativo.</li> </ul> Il ricalcolo può dar luogo ad un saldo a debito o a credito del cliente. <i>(si veda anche la successiva voce Ricalcoli, nella parte relativa alla Sintesi degli importi fatturati)</i>
<b>Sintesi degli importi fatturati</b>	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. <i>(si veda anche la sezione degli Elementi di dettaglio)</i>
	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.

## Allegato A

		<i>(si veda anche la sezione degli Elementi di dettaglio)</i>
	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. <i>(si veda anche la sezione degli Elementi di dettaglio)</i>
	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: <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>ii. una modifica dei prezzi applicati, ad esempio legati a specifiche sentenze del Tribunale amministrativo.</li> </ol> <i>(si veda anche la descrizione della voce Ricalcolo nella parte relativa ai Dati relativi alle letture e ai consumi)</i>
	Altre partite	Comprende gli importi eventualmente addebitati/accreditati al cliente finale per oneri diversi rispetto a quelli relativi alla <i>Spesa per la materia energia</i> , alla <i>Spesa per il trasporto e la gestione del contatore</i> e alla <i>Spesa per oneri generali</i> . A titolo di esempio, possono essere comprese nelle <i>Altre partite</i> gli interessi di mora, l'addebito/restituzione del deposito cauzionale, gli indennizzi automatici, i contributi di allacciamento, il corrispettivo $C^{MOR}$ <i>(si veda la descrizione della voce Corrispettivo <math>C^{MOR}</math>)</i> . 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- per le accise l'ammontare dei kWh cui sono applicate le singole aliquote;</li> <li>- per l'IVA la/e base/i imponibile/i e la/e aliquota/e applicata/e.</li> </ul>
<b>Costo medio unitario</b>	Costo medio unitario della bolletta	<i>Soppresso.</i>
	Costo medio unitario della spesa per la materia energia	<i>Soppresso.</i>
<b>Dati relativi alle ulteriori caratteristiche</b>	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

<b>contrattuali</b>		<p>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.</p> <p>Tale informazione è presente nella prima bolletta ricevuta dal proprio venditore o in quella in cui sono applicate le nuove condizioni contrattuali.</p>
	Tensione di alimentazione	<p>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.</p>

<b>Elementi di dettaglio</b>		
<i>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.</i>		
<b>Elementi della parte di dettaglio</b>	<b>Voce presente in bolletta</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Informazioni necessarie per valorizzazione corrispettivi</b>	Fasce orarie	<p>Sono periodi di tempo ai quali corrispondono diversi prezzi dell'energia.</p> <p>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:</p> <p>Fascia F1: dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 19.00, escluse le festività nazionali.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
	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	<p>È l'importo da pagare in proporzione alla potenza impegnata. Si paga in euro/kW/mese.</p> <p>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 €.</p>

	<p>Scaglioni</p>	<p>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 del 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 <math>7 \times 365 = 2555</math> kWh, quindi verranno applicati al cliente i primi 2 scaglioni. In particolare nella bolletta i 7 kWh di consumo medio giornalieri saranno così ripartiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4.93 kWh nel 1° scaglione (1800/365);</li> <li>- 2.07 kWh nel 2° scaglione (755/365).</li> </ul> <p>Dove 1800 rappresenta l'ampiezza del primo scaglione e 755 è la parte di consumo annuo che rientra nel 2° scaglione.</p>
	<p>Unità di misura</p>	<p>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.</p>
<p><b>Dettaglio degli importi fatturati</b></p>	<p>Spesa per la materia energia</p>	<p>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. <i>(si veda anche la sezione relativa alla Bolletta sintetica)</i></p>
	<p>Spesa per il trasporto e la gestione del contatore</p>	<p>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.</p>
	<p>Spesa per oneri di sistema<sup>3</sup></p>	<p>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</p>

<sup>3</sup> *soppressa.*

## Allegato A

		<p>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 indifferente da tutti i clienti del sistema elettrico (si veda anche la sezione relativa alla Bolletta sintetica)</p>
<b>Altri specifici corrispettivi</b>	Corrispettivo C <sup>MOR</sup>	<p>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<sup>MOR</sup> – secondo quanto stabilito dall'Autorità.</p> <p>In questi casi, nella bolletta compare la scritta: <i>“In questa bolletta Le viene addebitato per conto di un Suo precedente venditore il “Corrispettivo C<sup>MOR</sup>”, 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 <a href="http://www.autorita.energia.it">www.autorita.energia.it</a>”</i>.</p> <p>Il C<sup>MOR</sup> viene fatturato nella parte della bolletta relativa a Altre partite.</p>

**VORDRUCK REKLAMATION**

An die Denco GmbH

Die Reklamation wird übermittelt mit  
(gewählte Übermittlungsmethode ankreuzen)

- Fax an die Nummer 0474 089803
- Einschreiben mit Rückantwort an die folgende Adresse: Nordring 25, I-39031 Bruneck (BZ)
- E-Mail an [kundenservice@denco.energy](mailto:kundenservice@denco.energy)

Absender:  
Nachname \_\_\_\_\_  
Vorname \_\_\_\_\_  
Adresse \_\_\_\_\_  
E-mail \_\_\_\_\_  
Tel. \_\_\_\_\_ Mobilnummer \_\_\_\_\_  
(eine von beiden muss mindestens angegeben werden)

**MIT BEZUG AUF DIE STROMLIEFERUNG**

Adresse der Stromlieferung \_\_\_\_\_  
POD \_\_\_\_\_

Die Stromlieferung lautet auf (Name und Nachname / Firmenbezeichnung)

Kundennummer: \_\_\_\_\_

**GRUND DER REKLAMATION**

- Verträge
- Zahlungsverzug und Abschaltung
- Markt
- Fakturierung
- Messwerte
- Anschlüsse, Arbeiten und technische Qualität
- Sozialbonus
- Qualität der Verkaufsdienstleistungen
- Anderer

Kurze Beschreibung der Reklamation

Ort und Datum

Stempel und Unterschrift



**VORDRUCK REKLAMATION GEGEN UNGEWÖHNLICHE FAKTURIERTE BETRÄGE**

An die Denco GmbH

Die Reklamation gegen ungewöhnliche fakturierte Beträge wird übermittelt mit  
(gewählte Übermittlungsmethode ankreuzen)

- Fax an die Nummer 0474 089803
- Einschreiben mit Rückantwort an die folgende Adresse: Nordring 25, I-39031 Bruneck (BZ)
- E-Mail an kundenservice@denco.energy

Absender:

Nachname \_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Mobilnummer \_\_\_\_\_

(eine von beiden muss mindestens angegeben werden)

**MIT BEZUG AUF DIE STROMLIEFERUNG**

Adresse der Stromlieferung \_\_\_\_\_

POD \_\_\_\_\_

Die Stromlieferung lautet auf (Name und Nachname / Firmenbezeichnung)

Kundennummer: \_\_\_\_\_

**GRUND DER REKLAMATION GEGEN UNGEWÖHNLICHE FAKTURIERTE BETRÄGE**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Verträge                       | <input type="checkbox"/> Anschlüsse, Arbeiten und technische Qualität |
| <input type="checkbox"/> Zahlungsverzug und Abschaltung | <input type="checkbox"/> Sozialbonus                                  |
| <input type="checkbox"/> Markt                          | <input type="checkbox"/> Qualität der Verkaufsdienstleistungen        |
| <input type="checkbox"/> Fakturierung                   | <input type="checkbox"/> Anderer                                      |
| <input type="checkbox"/> Messwerte                      |   |

**SELBSTABLESUNG**

Datum \_\_\_\_\_ Werte (F0 oder F1, F2, F3) \_\_\_\_\_

Kurze Beschreibung der Reklamation

Ort und Datum

Stempel und Unterschrift



Das vollständig ausgefüllte und unterschriebene Formular ist per Fax an die Nummer 0474 089803 oder per E-Mail an [kundenservice@denco.energy](mailto:kundenservice@denco.energy) oder per Post an die Anschrift Denco G.m.b.H., Nordring 25, I-39031 Bruneck (BZ) zu senden

## Formular zur Ausübung des Rechts auf Meinungsänderung/Widerruf

Der/die Unterfertigte

### DATEN DER NATÜRLICHEN PERSON / DES GESETZLICHEN VERTRETERS

Nachname

Vorname

Geburtsdatum

Geburtsort (Gemeinde/ausländischer Staat)

Steuernummer

Mehrwertsteuernummer

### DATEN DER JURISTISCHEN PERSON (auszufüllen im Falle von Gesellschaften/Unternehmen/Behörden/Vereinen)

Bezeichnung

Steuernummer

Mehrwertsteuernummer

bei der der/die Unterfertigte unterschiftsberechtigt ist, in seiner/ihrer Funktion von

erklärt in Zusammenhang mit dem Vertragsangebot zur untenstehenden Stromlieferung das Recht auf Meinungsänderung/Widerruf ausüben zu wollen

### LIEFERADRESSE:

Gemeinde

PLZ

Straße

Nummer

### POD

Unterzeichnet mit Denco GmbH am

und ersucht demzufolge um die Auflösung des oben genannten Vertragsverhältnisses.

**Für die korrekte Bearbeitung muss die Kopie eines gültigen Ausweisdokuments beigelegt werden.**

Mit der Übermittlung des Formulars stimmt der/die Unterfertigte der **Verarbeitung der personenbezogenen Daten** durch die Denco G.m.b.H. ausschließlich zum im Formular angegebenen Zweck zu. Informationen zu unserer Privacy Policy finden Sie auf [www.denco.energy](http://www.denco.energy).

Ort und Datum

Unterschrift (\*)

.....  
(\*) Unterschrift des Vertragspartners /gesetzlichen Vertreters . Bei juristischen Personen auch den Firmenstempel anbringen