



# Coimepa Servizi S.r.l.

Via Del Mercato n. 104 - 41059 ZOCCA (MO)  
Tel. 059 986667 - Fax 059 986174

Codice Fiscale e Partita IVA 02796290365  
Capitale Sociale € 110.000 i.v.  
Iscritta al registro delle imprese di Modena n. 02796290365

## CONTRATTO PER LA SOMMINISTRAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA Clienti alimentati in bassa tensione – MERCATO LIBERO Condizioni Generali di Fornitura

### ART. 1 – DEFINIZIONI E OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 Agli effetti e per l'interpretazione del Contratto e della Documentazione Contrattuale si considerano valide, oltre alle definizioni indicate nella normativa di riferimento, le seguenti definizioni: **FORNITORE**: Coimepa Servizi S.r.l., Via del Mercato, 104 - 41059 ZOCCA (MO), società che esercita l'attività di somministrazione di energia elettrica in conformità alle condizioni pattuite, di seguito denominato singolarmente "Parte"; **AEEGSI**: Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas; **DELIBERA**: Delibera emanata dall'AEEGSI; **CLIENTE**: la persona fisica o giuridica che sottoscrive con il Fornitore un Contratto per la fornitura di energia elettrica, prodotti e/o servizi accessori oggetto del Contratto, di seguito denominato singolarmente "Parte"; ove il Cliente sia un condominio, le obbligazioni derivanti dal Contratto vengono assunte in via solidale da tutti i condomini; **CLIENTE IN REGIME DI TUTELA**: è il Cliente finale di cui all'articolo 1 comma 2 del Decreto Legge 18 giugno 2007; **CLIENTE IN REGIME DI SALVAGUARDIA**: è il Cliente finale elettrico di cui all'articolo 1 comma 4 del Decreto Legge 18 giugno 2007; **CONTRATTO**: il Contratto di somministrazione di energia elettrica concluso tra il Fornitore ed il Cliente e regolamentato dalla Documentazione Contrattuale; **DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE**: l'insieme delle previsioni normative contenute nelle Condizioni Generali di Fornitura (CGF), nelle Condizioni Particolari e nella Proposta di Contratto che complessivamente disciplinano il Contratto. **In caso di discordanza tra le CGF e le Condizioni Particolari, queste ultime prevarranno sulle prime**; **PUNTO DI RICONSEGNA**: il punto in cui il Fornitore mette a disposizione del Cliente l'energia elettrica, dettagliatamente indicato nella Proposta di Contratto (di seguito Punto di prelievo); **CLIENTE DOMESTICO**: è il Cliente nella titolarità di un Punto di prelievo per uso domestico, come definito all'Allegato A della Delibera dell'AEEGSI - 654/2015/R/eel "Regolazione tariffaria dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023" e s.m.i.; **PERIODO DI VALIDITA'**: periodo di applicabilità delle condizioni economiche; **CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE**: Allegato A alla Delibera ARG/com 104/10 "Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali"; **CODICE DI CONSUMO**: decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i., GU n.235 del 8-10-2005 - Suppl. Ordinario n. 162, "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229" come successivamente integrato e modificato; **CONTROPARTE COMMERCIALE**: è, nell'ambito del mercato libero, il soggetto che sottoscrive il contratto per la vendita di energia elettrica con il Cliente; **UTENTE DEL TRASPORTO E DEL DISPACCIAMENTO**: è il soggetto che sottoscrive il contratto per il servizio di trasporto con il Distributore e il contratto per il servizio di dispacciamento con Terna per i punti di prelievo serviti nel mercato libero;

**SWITCHING**: è la variazione dell'utente del trasporto e dispacciamento relativa a uno o più punti di prelievo associati al Cliente.

1.2 Il Contratto ha per oggetto la fornitura di energia elettrica al Punto di prelievo del Cliente e degli altri servizi accessori da parte del Fornitore in conformità alle condizioni pattuite e alle condizioni tecniche previste dal Distributore Locale conformemente al Codice di Rete. Il Fornitore opera in qualità di controparte commerciale senza essere utente del trasporto e dispacciamento.

1.3 Ai fini della esecuzione del Contratto, il Fornitore provvederà a stipulare, per mezzo di altra società da questo individuata, i Contratti per i servizi di trasmissione e distribuzione con il Distributore Locale (sul sito [www.coimepaservizi.com](http://www.coimepaservizi.com) sono consultabili le condizioni previste dai principali distributori nazionali) e di dispacciamento (in allegato al Codice di Rete reperibile sul sito [www.terna.it](http://www.terna.it) è consultabile lo schema di Contratto di dispacciamento per punti di prelievo) ed a porre in essere tutto quanto necessario ed opportuno a tal fine, in conformità anche a quanto richiesto dai gestori di rete competenti. I servizi cesseranno alla data di risoluzione per qualsivoglia causa del Contratto.

### ART. 2 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

2.1 Il Contratto si conclude per adesione nel momento in cui il Cliente ne riceve l'accettazione su supporto durevole da parte del Fornitore entro 45 giorni dalla data di sottoscrizione della Proposta di Contratto. Ove ne ricorrano le condizioni, il Contratto è soggetto alle disposizioni relative ai contratti a distanza di cui al D.Lgs 206/2005 "Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della l. 29 luglio 2003, n. 229". (di seguito "Codice del Consumo"), pubblicato in Supplemento ordinario n. 162 alla Gazzetta Ufficiale, 8 ottobre 2005, n. 235 e come successivamente integrato e modificato. Ai fini della conclusione del Contratto, il Fornitore non addebita alcun costo per la trasmissione della documentazione; restano a carico del Cliente i costi che lo stesso sostiene per l'invio al Fornitore della documentazione di propria competenza, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, i costi di connessione per la trasmissione telematica, i costi postali per l'invio della documentazione in formato cartaceo o i costi telefonici per l'invio tramite fax.

2.2 Qualora la conclusione del contratto con un Cliente Domestico sia avvenuta mediante forme di comunicazione a distanza, ovvero fuori dai locali commerciali del Fornitore, ai sensi di quanto previsto nel Codice di Consumo, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione dello stesso il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto, senza alcuna penalità e senza alcun obbligo di motivazione, mediante l'invio al Fornitore entro il suddetto termine di una comunicazione esplicita a mezzo raccomandata A/R, fax o posta elettronica (c.d. diritto di ripensamento). A tal fine il Cliente Domestico può utilizzare il modulo tipo di recesso contenuto nella Documentazione Contrattuale, ma non è obbligatorio. Per rispettare il suddetto termine di 14 giorni è sufficiente che il Cliente invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza di tale termine. Il Cliente Domestico ha la facoltà di richiedere l'avvio dell'esecuzione del contratto prima della scadenza del periodo di ripensamento. 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, in tali casi, lo stesso sarà tenuto a corrispondere al Fornitore gli importi relativi ai costi sostenuti. In particolare, il Fornitore potrà applicare, qualora non sia stata avviata la fornitura, un corrispettivo massimo non superiore al corrispettivo applicato

dall'esercente la maggior tutela nei casi di cui all'articolo 11 della Delibera 301/2012/R/eel "Aggiornamento del Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (Tiv)" e s.m.i.. Nel caso di avvio della fornitura, il cliente finale sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal contratto fino al momento della cessazione della fornitura. 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 rispetto alle normali tempistiche previste. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe:

- i. essere garantita, nei casi in cui non fosse avviata dal Fornitore 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 per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente;
- ii. essere avviata dal Fornitore 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, 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, ai sensi di quanto previsto dall'Allegato A alla delibera 646/2015/R/eel "Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023" e s.m.i.

In ogni caso, restano a carico del Cliente gli oneri per la trasmissione della comunicazione di recesso (a titolo esemplificativo e non esaustivo, i costi di connessione in caso di trasmissione telematica, i costi postali per l'invio della documentazione in formato cartaceo o i costi telefonici per l'invio tramite fax).

**2.3** L'attivazione della fornitura avverrà, salvo eventi non dipendenti dalla volontà del Fornitore, alla data indicata nelle Condizioni Particolari, nel rispetto delle tempistiche stabilite dall'AEEGSI e compatibilmente con l'intervenuta efficacia dei recessi esercitati verso i precedenti fornitori. Il Cliente si avvale del Fornitore per l'inoltro del recesso al precedente fornitore. A tal fine il Cliente rilascia al Fornitore apposita procura a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto con il venditore precedente. Qualora per qualsivoglia motivo si dovesse verificare l'impossibilità di fare decorrere il Contratto dalla data indicata, il Fornitore provvederà a darne immediata comunicazione al Cliente tramite: fax, e-mail, telefono, specificando le cause che l'hanno determinata.

**2.4** Ai sensi di quanto previsto dal Testo Integrato Morosità Elettrica TIMOE (Allegato A alla delibera 258/2015/R/com "Primi interventi in materia di morosità nei mercati retail dell'energia elettrica e gas naturale e revisione dei tempi dello switching nel settore del gas naturale" e s.m.i.) il Distributore è tenuto a mettere a disposizione dell'utente del trasporto e del dispacciamento le seguenti informazioni circa il punto di prelievo oggetto della richiesta di Switching:

- i. se il punto di prelievo risulta sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità;
- ii. se per il medesimo punto sia in corso una richiesta di indennizzo;
- iii. il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
- iv. le eventuali date delle richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di Switching;
- v. le eventuali date delle richieste di Switching, oltre a quella eventualmente in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di Switching.

**2.5** Qualora l'utente del trasporto e del dispacciamento eserciti la facoltà di revocare la richiesta di Switching ai sensi di quanto previsto dal Testo Integrato Morosità Elettrica TIMOE a seguito delle informazioni di cui al precedente art. 2.6 ricevute dal Distributore, non verrà data esecuzione al presente Contratto e verranno meno gli effetti del recesso dal contratto con il precedente fornitore. Inoltre, l'attivazione del presente Contratto resta subordinata al fatto che non sussista altro giustificato motivo (a titolo esemplificativo e non esaustivo: credit check negativo e/o mancato rilascio di garanzie, ove richieste, o morosità acclarate nei confronti del precedente fornitore).

**2.6** La fornitura di energia elettrica è in ogni caso condizionata all'attivazione, da parte del Distributore competente, del servizio di trasmissione e distribuzione in esecuzione del relativo Contratto di cui al precedente art. 1.3.

**2.7** Il Fornitore risulta comunque sollevato da ogni responsabilità per il ritardo nell'avvio della fornitura causato da inesattezza o incompletezza dei dati comunicati dal Cliente e/o per cause non attribuibili al Fornitore stesso.

**2.8** In caso di attivazione di nuovi Punti di prelievo, l'avvio della fornitura è subordinato allo svolgimento dell'attività di accertamento documentale a carico del Distributore Locale, sulla base della procedura scaricabile dal sito del Distributore competente ed in conformità con le disposizioni normative vigenti. Si considerano a carico del Cliente gli eventuali oneri dovuti al Distributore Locale in ragione della procedura di attivazione.

**2.9** Il Cliente si impegna a trasmettere al Fornitore, entro 10 gg dalla data di ricevimento dell'accettazione scritta da parte del Fornitore della Proposta di Contratto, copia di un documento d'identità e del codice fiscale.

### **ART. 3 - DURATA E RECESSO**

**3.1** Il Contratto di somministrazione ha la durata di un anno, a decorrere dalla data di attivazione indicata nelle Condizioni Particolari. Il Contratto viene tacitamente rinnovato alla scadenza di anno in anno, salvo disdetta di una delle parti comunicata mediante raccomandata A/R e con un preavviso di tre mesi rispetto alla scadenza iniziale o prorogata. In caso di trasferimento o comunque abbandono dei locali serviti, il Cliente è tenuto a dare disdetta; tuttavia il Contratto cessa anche quando, senza che vi sia stata disdetta formale del Cliente precedente, sia stato accertato il diritto di qualcuno di subentrare.

**3.2** Il Cliente ha facoltà di recedere unilateralmente, per cambiare il fornitore, in qualunque momento e senza oneri, inviando apposita comunicazione al Fornitore per il tramite del nuovo venditore entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitore. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere al fine di cessare la fornitura, può farlo in qualunque momento con un mese di preavviso e senza oneri, inviando con qualunque mezzo comunicazione scritta al Fornitore o presentando richiesta presso gli sportelli aziendali.

**3.3** Fatto salvo quanto previsto all'art. 4, ove consentito dalla normativa, il Fornitore ha facoltà di recedere unilateralmente in qualunque momento e senza oneri inviando una comunicazione scritta al Cliente a mezzo raccomandata, con termine di preavviso di sei mesi decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione.

**3.4** Qualora la conclusione del contratto con un Cliente Domestico sia avvenuta mediante forme di comunicazione a distanza, ovvero fuori dai locali commerciali del Fornitore, ai sensi di quanto previsto nel Codice di Consumo, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di conclusione dello stesso il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto, senza alcuna penalità e senza alcun obbligo di motivazione, mediante l'invio al Fornitore entro il suddetto termine di una comunicazione esplicita a mezzo raccomandata A/R, fax o posta elettronica (c.d. diritto di ripensamento). A tal fine il Cliente Domestico può utilizzare il modulo tipo di recesso contenuto nella Documentazione Contrattuale, ma non è obbligatorio. Per rispettare il suddetto termine di 14 giorni è sufficiente che il Cliente invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza di tale termine. Il Cliente Domestico ha la facoltà di richiedere l'avvio dell'esecuzione del contratto prima della scadenza del periodo di ripensamento. 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, in tali casi, lo stesso sarà tenuto a corrispondere al Fornitore gli importi relativi ai costi sostenuti. In particolare, il Fornitore potrà applicare, qualora non sia stata avviata la fornitura, un corrispettivo massimo non superiore al corrispettivo applicato dall'esercente la maggior tutela nei casi di cui all'articolo 11 della Delibera 301/2012/R/eel "Aggiornamento del Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (Tiv)". Nel caso di avvio della fornitura, il cliente finale sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal contratto fino al momento della cessazione della fornitura. 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 rispetto alle normali tempistiche previste. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe:

- i. essere garantita, nei casi in cui non fosse avviata dal Fornitore 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 per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente;
- ii. essere avviata dal Fornitore 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, 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, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 81, comma 81.7, della delibera ARG/elt 198/11 "Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015" e s.m.i.

In ogni caso, restano a carico del Cliente gli oneri per la trasmissione della comunicazione di recesso (a titolo esemplificativo e non esaustivo, i costi di connessione in caso di trasmissione telematica, i costi postali per l'invio della documentazione in formato cartaceo o i costi telefonici per l'invio tramite fax).

#### **ART. 4 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

**4.1** Il Fornitore può procedere, anche senza alcun preavviso, alla risoluzione del Contratto nei seguenti casi:

- A) se il contatore o gli apparecchi del Distributore Locale, installati presso il Cliente sono stati dolosamente alterati o manomessi;
- B) se l'energia elettrica è stata ceduta, sotto qualsiasi forma, a terzi o utilizzata in unità immobiliari diverse da quelle previste in Contratto;
- C) per il mancato pagamento di una o più fatture, ovvero mancata prestazione del deposito cauzionale o delle garanzie laddove previste;
- D) mancata attivazione o revoca successiva dell'autorizzazione RID, ove prevista e/o richiesta;
- E) mancanza di condizioni di sicurezza;
- F) se il Cliente non permette di accedere al contatore per effettuare la lettura o svolgere altre operazioni di manutenzione;
- G) impossibilità non dipendente dalla volontà del Fornitore di procedere alla fornitura;
- H) se risultano a carico del Cliente procedimenti di liquidazione anche volontaria e/o procedure concorsuali.

**4.2** Il presente Contratto cesserà la propria efficacia qualora l'utente del trasporto e dispacciamento dovesse risolvere il contratto con il Fornitore per inadempimento di quest'ultimo. In tale caso, il contratto di fornitura continuerà ad essere eseguito in coerenza con i termini previsti nell'Allegato B alla delibera 487/2015/R/eel "Riforma del processo di switching nel mercato retail elettrico" e s.m.i., che saranno successivamente comunicati. In ogni caso, la fornitura al Cliente verrà comunque garantita da parte dell'esercente la maggior tutela ovvero dell'esercente la salvaguardia.

#### **ART. 5 - CONDIZIONI ECONOMICHE**

**5.1** Le condizioni economiche e la relativa applicabilità sono regolate dalle Condizioni Particolari allegate e sono da ritenersi al netto delle imposte (consultabili sul sito [www.coimepaservizi.com](http://www.coimepaservizi.com)), nonché dell'IVA.

**5.2** Il Fornitore potrà variare unilateralmente le condizioni previste dal presente Contratto per giustificato motivo conformemente alle disposizioni previste dall'AEEGSI nel Codice di Condotta Commerciale. In caso di variazione delle condizioni economiche, il Fornitore, ai sensi di quanto previsto nel Codice di Condotta Commerciale, provvederà a darne comunicazione in forma scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a tre mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.

**5.3** Fatto salvo quanto previsto nelle Condizioni Particolari, qualora, nel corso di esecuzione del Contratto, i criteri, le componenti o i parametri definiti dall'AEEGSI dovessero subire variazioni o ne dovessero essere introdotti di ulteriori, questi saranno automaticamente recepiti nelle condizioni applicate con la stessa decorrenza prevista dall'AEEGSI. Di dette variazioni sarà data informazione al Cliente nella prima fattura in cui queste modifiche troveranno applicazione.

**5.4** Oltre ai corrispettivi per l'energia fornita, determinati nelle Condizioni Particolari, applicati all'energia maggiorata per le perdite di rete in base al fattore fissato nell'allegato A alla Delibera ARG/elt 107/09 "Approvazione del Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement)(TIS) comprensivo di modalità per la determinazione delle partite economiche insorgenti dalle rettifiche ai dati di misura con (modifiche alla deliberazione n. 111/06)" e s.m.i., al Cliente verranno fatturati:

- a) i corrispettivi per il servizio di trasmissione, distribuzione e misura nonché le componenti A, UC e MCT, previsti per i clienti del mercato libero dalla Delibera 654/2015/R/eel "Regolazione tariffaria dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023" e s.m.i. e di importo pari a quelli risultanti dalle relativecessive fatture del Distributore Locale;
- b) i corrispettivi unitari fissati per il servizio di dispacciamento in conformità a quanto previsto dalla Delibera 111/06 "Condizioni per l'erogazione del pubblico servizio di dispacciamento dell'energia elettrica sul territorio nazionale e per l'approvvigionamento delle relative risorse su base di merito economico, ai sensi degli articoli 3 e 5 del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79" e s.m.i., applicati all'energia maggiorata delle perdite di rete quantificate in base al fattore fissato nell'allegato A alla Delibera ARG/elt 107/09 "Approvazione del Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement)(TIS) comprensivo di modalità per la determinazione delle partite economiche insorgenti dalle rettifiche ai dati di misura con (modifiche alla deliberazione n. 111/06)" e s.m.i.;
- c) il corrispettivo per i punti di dispacciamento connessi in bassa tensione di cui alla citata Delibera ARG/elt 107/09 e s.m.i.;
- d) un corrispettivo a remunerazione delle attività commerciali svolte dal Fornitore di importo commisurato al valore del corrispettivo PCV (prezzo commercializzazione vendita) previsto dalla Delibera 301/2012/R/eel "Aggiornamento del Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (Tiv)" e s.m.i., come aggiornato dalla normativa di volta in volta vigente;
- e) nei soli casi previsti dalla normativa, i corrispettivi per il servizio di aggregazione delle misure in conformità a quanto previsto dalla citata Delibera 111/06 e s.m.i..

**5.5** Saranno inoltre previsti a carico del Cliente gli eventuali oneri di cui al successivo art. 6.

**5.6** Per il riconoscimento e l'applicazione di eventuali agevolazioni fiscali (imposte ed IVA), il Cliente sarà tenuto a presentare al Fornitore idonea documentazione comprovante il diritto al beneficio. Il Cliente si assume pertanto ogni responsabilità in merito a quanto dichiarato e/o omesso, sollevando il Fornitore da ogni responsabilità. Eventuali sanzioni o oneri addebitati dall'Amministrazione Finanziaria in conseguenza delle dichiarazioni del Cliente saranno a carico del Cliente stesso.

#### **ART. 6 - MANDATO ALLA CONNESSIONE**

**6.1** Le richieste di esecuzione di prestazioni relative a servizi inerenti la connessione dei Punti di prelievo alla rete elettrica di cui all'Allegato A alla delibera 646/2015/R/eel "Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023" e s.m.i., in conformità a quanto previsto dalla Delibera medesima, dovranno essere inoltrate al Distributore competente tramite il Fornitore, che opererà in qualità di mandatario, per mezzo di altra società da questo individuata. Tali richieste configurano un mandato per la stipula, in nome e per conto del Cliente, con il Distributore Locale del contratto per il servizio di connessione, il cui contenuto il Cliente dichiara di

conoscere anche in quanto disponibile sul sito [www.coimepaservizi.com](http://www.coimepaservizi.com), per lo svolgimento di quanto necessario all'attivazione dei punti di prelievo e alla gestione della connessione degli stessi, per il quale, fermo restando la somministrazione dei mezzi necessari per l'esecuzione del mandato e per l'adempimento delle obbligazioni che a tal fine il Fornitore contrarrà in proprio nome ai sensi e per gli effetti di quanto previsto all'art. 1719 c.c., ed in particolare fermo restando il pagamento degli importi di competenza del Distributore Locale previsti per le singole prestazioni dall'Allegato C della Delibera 654/2015/R/eel "Regolazione tariffaria dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023" e s.m.i., il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, un corrispettivo di importo pari a 25 € + IVA. A titolo esemplificativo ma non esaustivo rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, voltura e subentro, variazione di potenza di un Punto di prelievo già attivo, verifica del corretto funzionamento del contatore. Nel solo caso di richiesta di attivazione di un nuovo Punto di riconsegna, fermo restando il pagamento degli importi di competenza del Distributore Locale, il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta, un corrispettivo di importo pari a euro 30,00+IVA.

**6.2** In particolare, il Cliente ha diritto in qualsiasi momento a richiedere la verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura al Distributore competente, avvalendosi del Fornitore per l'inoltro della richiesta. L'onere e i costi di tale verifica sono a carico del Cliente, ad eccezione del caso in cui tale verifica conduca all'accertamento di limiti di tolleranza superiori ai limiti di errore ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente; in questo caso, nessun addebito è previsto in capo al Cliente stesso, ad eccezione degli oneri di cui all'Allegato C della Delibera 654/2015/R/eel "Regolazione tariffaria dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023" e s.m.i..

## **ART. 7 - MODALITA' DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI**

**7.1** Nel corso del rapporto, qualora non siano disponibili in tempo utile per l'emissione delle relative fatture i valori dei corrispettivi unitari da applicarsi al servizio di dispacciamento di cui alla lett. b) del precedente art. 5.4, il Fornitore si riserva la facoltà di fatturare utilizzando gli ultimi corrispettivi disponibili e noti al momento della fatturazione. In presenza di errori nella fatturazione a danno del Cliente, l'accredito della somma non dovuta viene effettuata nella fattura emessa successivamente alla data di comunicazione al Cliente del documento recante l'esito delle verifiche.

**7.2** Successivamente alla cessazione della fornitura per qualsiasi causa intervenuta, al Cliente saranno, altresì, addebitati o accreditati gli eventuali importi conseguenti a rettifiche o conguagli di fatturazione anche in base alla lettura finale effettuata dal Distributore Locale appena saranno resi disponibili i dati.

## **ART. 8 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

**8.1** La fatturazione avverrà nel rispetto della normativa in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione ed è da intendersi salvo conguaglio, errori od omissioni. In caso di inesattezza della fatturazione, il Cliente può chiedere l'eventuale rettifica della fattura secondo le modalità previste dall'Allegato A alla Delibera 413/2016/R/com "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" e s.m.i.- La fatturazione avverrà sulla base dei dati relativi ai consumi effettivi del Cliente, messi a disposizione dal Distributore. Qualora i dati di cui sopra non dovessero essere disponibili in tempo utile per la fatturazione, i consumi saranno fatturati in base alle autoletture comunicate dal Cliente ai sensi di quanto previsto all'art. 10. In assenza di autoletture, i consumi saranno stimati dal Fornitore sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore ed eventualmente integrati con altre informazioni ritenute utili alla determinazione dei prelievi del Cliente. Al ricevimento dei consumi effettivi e delle relative fatture emesse dal Distributore, il Fornitore provvederà ad effettuare gli eventuali conguagli.

**8.2** La fatturazione avrà periodicità bimestrale per tutti i Clienti domestici e per i soli Clienti non domestici con potenza disponibile fino a 16,5 kW. La fatturazione avrà periodicità mensile per i Clienti non domestici con potenza disponibile superiore a 16,5 kW. La periodicità di fatturazione potrà essere variata dal Fornitore con comunicazione al Cliente ai sensi dell'art. 5.2. Ciascuna fattura sarà emessa entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura.

**8.3** Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento degli importi fatturati entro le scadenze indicate sulle fatture.

**8.4** Le bollette saranno emesse in forma sintetica secondo quanto previsto dalla delibera 501/2014/R/com "Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane" e s.m.i.. Il dettaglio delle voci riportate in bolletta, nel rispetto della medesima delibera, è disponibile su richiesta del Cliente contattando il Servizio Clienti del Fornitore. Il Cliente può prendere visione della guida alla lettura della bolletta pubblicata sul sito [www.coimepaservizi.com](http://www.coimepaservizi.com), contenente una descrizione completa delle voci che compongono gli importi fatturati.

**8.5** L'indicazione relativa alla possibilità di richiedere un piano di rateizzo degli importi fatturati è indicata nelle fatture che presentino i requisiti fissati dall'AEEGSI ai sensi di quanto definito nell'Allegato A alla Delibera 463/2016/R/com "Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura" e s.m.i. nei casi di mancato rispetto della periodicità di fatturazione e di fatturazione di importi anomali. Per chi usufruisce del Bonus Sociale, per disagio fisico o economico, la Delibera 584/2015/R/com "Approvazione di misure ulteriori di tutela per i clienti domestici titolari di bonus sociale elettrico e/o gas" e s.m.i. stabilisce che il Cliente può chiedere la rateizzazione alle stesse condizioni previste per i Clienti in regime di tutela ai sensi dell'art. 13bis della Delibera 301/2012/R/eel "Aggiornamento del Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (TIV)".

## **ART. 9 – RITARDO PAGAMENTI E SOSPENSIONE PER MOROSITÀ**

**9.1** In caso di ritardato pagamento delle fatture, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, il Fornitore applicherà interessi moratori calcolati su base annua, pari al tasso legale aumentato di 3,5 punti percentuali, oltre a eventuali ulteriori spese sostenute, ivi incluse quelle per i solleciti di pagamento delle fatture.

**9.2** Ai sensi di quanto previsto dal Testo Integrato Morosità Elettrica TIMOE (Allegato A alla delibera 258/2015/R/com "Primi interventi in materia di morosità nei mercati retail dell'energia elettrica e gas naturale e revisione dei tempi dello switching nel settore del gas naturale" e s.m.i.), in caso di mancato pagamento, il Fornitore, previa comunicazione a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, ha il diritto di procedere all'attivazione della procedura di sospensione dell'erogazione di energia elettrica al punto di riconsegna.

La comunicazione, che ha valore di costituzione in mora, dovrà indicare il termine ultimo entro cui il Cliente deve provvedere al pagamento della bolletta insoluita, le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento (fax, e-mail, raccomandata a/r...), i tempi entro i quali, in costanza di mora, il Fornitore invierà al Distributore la richiesta di sospensione della fornitura per morosità.

La comunicazione dovrà inoltre specificare che, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura, il Fornitore richiede al Distributore competente la riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile e, decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, il Distributore competente procede a sospendere la fornitura ad eccezione del caso in cui il cliente dimostri di non essere stato in mora.

Il tempo intercorrente tra l'invio della raccomandata e l'attivazione della procedura di sospensione/riduzione della potenza per morosità sarà indicato nella raccomandata e non sarà mai inferiore a quanto previsto dal Testo Integrato Morosità Elettrica TIMOE. In particolare, in caso di costituzione in mora, il Cliente è tenuto al pagamento entro un termine che non può essere inferiore a 15 giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata o a 10 giorni solari dal ricevimento, da parte del Fornitore, della ricevuta di consegna della comunicazione di costituzione in mora inviata tramite posta elettronica certificata al Cliente o a 20 giorni solari dalla data di costituzione in mora, nel caso in cui il Fornitore non sia in



grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata. In tale ultimo caso, la data di consegna al vettore postale della comunicazione di costituzione in mora non potrà essere superiore a 3 (tre) giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della stessa, ferma restando la facoltà del Fornitore di consegnare la comunicazione al vettore postale entro un termine non superiore a 5 (cinque) giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di pagamento di 20 (venti) giorni solari sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato ed il termine minimo di 3 (tre) giorni lavorativi. Per evitare o interrompere detta procedura è necessario che venga documentato l'avvenuto pagamento mediante l'invio di copia del relativo bollettino di pagamento via e-mail o a mezzo fax all'indirizzo o al numero indicati nella comunicazione di sollecito. Decorsi ulteriori 3 giorni lavorativi da tale termine senza che il Cliente abbia posto rimedio alla situazione di insolvenza, il Fornitore, avvalendosi dell'utente del trasporto e dispacciamento, ha facoltà di richiedere al Distributore la sospensione o la riduzione della potenza della fornitura per morosità.

Nei casi di sospensione della fornitura e/o di risoluzione del Contratto, è fatto salvo il diritto del Fornitore a ricevere il rimborso delle spese relative ai solleciti di pagamento e alle spese relative alle operazioni di sospensione e/o di eventuale riattivazione, fermo restando il risarcimento del maggior danno. L'eventuale riattivazione richiesta dal Cliente sarà subordinata alle tempistiche del Distributore e gli oneri ad essa connessi saranno a carico del Cliente.

**9.3** Qualora nei 90 giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità risulti un nuovo caso di mancato pagamento entro la data di scadenza indicata nel documento di fatturazione, il Fornitore, invierà al Cliente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto e il termine ultimo entro cui questi dovrà provvedere al pagamento. Tale termine non potrà essere inferiore a 7 (sette) giorni solari dalla data di invio della relativa raccomandata ovvero, nel caso di trasmissione tramite posta elettronica certificata, a 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento, da parte del Fornitore, della ricevuta di avvenuta consegna della comunicazione o, infine, a 10 (dieci) giorni solari decorrenti dall'emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata. In tale ultimo caso, la data di consegna al vettore postale della comunicazione di costituzione in mora non potrà essere superiore a 2 (due) giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della stessa, ferma restando la facoltà del Fornitore di consegnare la comunicazione al vettore postale entro un termine non superiore a 3 (tre) giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di pagamento di 10 (dieci) giorni solari sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato ed il termine minimo di 2 (due) giorni lavorativi. Per evitare o interrompere detta procedura è necessario che venga documentato l'avvenuto pagamento mediante l'invio di copia del relativo bollettino di pagamento via e-mail o a mezzo fax all'indirizzo o al numero indicati nella comunicazione di sollecito. Decorsi ulteriori 2 giorni lavorativi da tale termine senza che il Cliente abbia posto rimedio alla situazione di insolvenza, il Fornitore, senza ulteriore avviso, avvalendosi dell'utente del trasporto e dispacciamento, ha facoltà di richiedere al Distributore la sospensione o la riduzione della potenza della fornitura per morosità, salva ogni altra azione per il recupero del credito e, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito dal Fornitore. Saranno a carico del Cliente i costi dell'operazione di sospensione.

**9.4** Il Fornitore si riserva il diritto, anche senza preavviso, di sospendere la fornitura di energia elettrica, oltre a quanto disposto all'art. 4, nel momento in cui accerti l'appropriazione fraudolenta del bene, di manomissione e rottura dei sigilli del contatore, ovvero di utilizzazione degli impianti in modo non conforme alle modalità indicate nel Contratto.

**9.5** Il Cliente verrà considerato disalimentabile per morosità ai sensi di quanto previsto dal Testo Integrato Morosità Elettrica TIMOE salvo che lo stesso produca idonea documentazione a Coimepa Servizi S.r.l. attestante la non disalimentabilità del punto di prelievo, o che il Distributore abbia comunicato al venditore lo status di non disalimentabilità.

**9.6** In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore delle disposizioni previste dall'AEEGSI per la costituzione in mora e per la richiesta di sospensione della fornitura per morosità, questo è tenuto a corrispondere al Cliente gli indennizzi automatici previsti dal Testo Integrato Morosità Elettrica TIMOE e riportati in allegato alla Documentazione Contrattuale.

**9.7** Fermo restando il pagamento degli importi di competenza del Distributore Locale, il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta, un corrispettivo di importo pari a euro 51,00 (+IVA) per interventi di sospensione per morosità, Euro 25,00 (+iva) per riduzioni di potenza e Euro 51,00 (+iva) per riallaccio della fornitura chiusa per morosità.

**9.8** Per chi usufruisce del Bonus Sociale, per disagio fisico o economico, la Delibera 584/2015/R/com "Approvazione di misure ulteriori di tutela per i clienti domestici titolari di bonus sociale elettrico e/o gas" e s.m.i. stabilisce che il Cliente può chiedere anche una ulteriore rateizzazione, di una o più fatture ordinarie, che non contengano anche una singola rata di un piano di rateizzo attivo. Questa richiesta può essere effettuata per importi superiori a 50,00 €, una sola volta nell'arco di 12 mesi e, per queste operazioni, potrà essere richiesto il versamento di un acconto minimo del 30% della somma da pagare.

## ART. 10 – AUTOLETTURA

**10.1** Ferma restando la competenza del Distributore per la rilevazione delle misure, il Cliente ha la possibilità di comunicare l'autolettura del Contatore, secondo le modalità e i tempi descritti in fattura.

**10.2** Il Fornitore mette a disposizione dei propri clienti una modalità di autolettura, distinta per i POD trattati monorari ai sensi dell'Allegato A alla Delibera ARG/elt 107/09 "Approvazione del Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement)(TIS) comprensivo di modalità per la determinazione delle partite economiche insorgenti dalle rettifiche ai dati di misura con (modifiche alla deliberazione n. 111/06)" e per i POD trattati per fascia ai sensi dell'Allegato A alla Delibera ARG/elt 107/09 qualora siano state emesse una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno due mesi consecutivi. Il Fornitore comunica la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura comunicata dal Cliente, qualora lo stesso risulti palesemente errato rispetto all'ultimo dato effettivo disponibile in quanto diverso dall'ultimo disponibile di almeno un ordine di grandezza.

**10.3** L'autolettura è considerata come una lettura effettiva ai fini della fatturazione se validata dal Distributore.

**10.4** In caso di voltura o cambio fornitore, il Cliente che ha una fornitura elettrica dotata di un punto di prelievo trattato monorario ai sensi di quanto definito nella Delibera ARG/elt 107/09 "Approvazione del Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement)(TIS) comprensivo di modalità per la determinazione delle partite economiche insorgenti dalle rettifiche ai dati di misura con (modifiche alla deliberazione n. 111/06)" e s.m.i., può comunicare l'autolettura della propria fornitura in caso di voltura o cambio Fornitore; il dato deve essere comunicato sul sito Internet [www.coimepaservizi.it](http://www.coimepaservizi.it), telefonicamente allo 800 039 723 (gratuito da rete fissa) o al numero 059/986667 (telefonata a pagamento) o presso gli sportelli del Fornitore.

Il Cliente può comunicare l'autolettura:

- fino a 5 giorni lavorativi prima / 3 giorni lavorativi dopo la decorrenza della voltura;
- fino a 5 giorni lavorativi prima la decorrenza del cambio di fornitore, contattando il Fornitore uscente;
- fino a 3 giorni lavorativi dopo la decorrenza del cambio di fornitore, contattando il Fornitore entrante.

In ogni caso il Distributore verifica il dato comunicato dal Cliente; se confermato, il valore viene utilizzato come una lettura effettiva per calcolare l'ultima fattura. Se la data dell'autolettura è diversa dalla data di decorrenza della voltura / cambio del fornitore, il valore viene ricalcolato per considerare questa differenza.

## ART. 11 - DEPOSITO CAUZIONALE

**11.1** Qualora il pagamento non avvenga attraverso procedura SDD, il Cliente è tenuto a versare, con addebito sulla prima fattura emessa, un importo a titolo di deposito cauzionale a garanzia dei pagamenti in misura pari a quanto previsto dalla Delibera 301/2012/R/eel "Aggiornamento del Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior

tutela e di salvaguardia ai clienti finali (Tiv)" e s.m.i. per i clienti tutelati.

**11.2** Qualora nel corso delle forniture l'importo del deposito sia incamerato in tutto o in parte dal Fornitore, il Cliente sarà tenuto a ricostituirlo con addebito sulla prima fattura utile.

**11.3** Il Fornitore si riserva comunque di addebitare al Cliente l'importo a titolo di deposito cauzionale in qualunque caso la procedura SDD non venga attivata, venga meno o sia attivata in ritardo. Resta salva la restituzione del deposito in caso di successiva attivazione della procedura SDD.

**11.4** Il Fornitore si riserva il diritto di addebitare un deposito cauzionale pari a due mesi di massimo prelievo, ai Clienti che siano risultati in ritardo con i pagamenti di almeno due fatture, anche non consecutive, nell'arco degli ultimi 12 mesi.

**11.5** L'importo versato a titolo di deposito cauzionale verrà restituito, maggiorato degli interessi legali maturati, entro 30 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di somministrazione, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute.

## **ART. 12 – INTERRUZIONI DELLA FORNITURA**

**12.1** La fornitura è erogata con continuità e può essere interrotta temporaneamente da parte dei gestori di rete competenti, in tutto o in parte, per cause di oggettivo pericolo, per ragioni di servizio, quali manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi e per motivi di sicurezza del sistema.

**12.2** Tali interruzioni, nonché le interruzioni o limitazioni della fornitura dovute a cause accidentali, a cause di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore non comporteranno alcun obbligo di indennizzo o risarcimento né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto da parte del Cliente.

**12.3** In particolare, il Cliente riconosce che il Fornitore non risulta responsabile di eventuali interruzioni e/o limitazioni di somministrazione con o senza preavviso, dovute a cause accidentali e/o di forza maggiore e/o dovute ad interventi del Distributore Locale o del trasportatore e/o provvedimenti di Pubbliche Autorità.

**12.4** In particolare, il Fornitore non risponde dei danni conseguenti a problemi tecnici concernenti la consegna dell'energia elettrica quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, variazioni della tensione o frequenza, della forma d'onda, interruzioni della continuità della fornitura o del servizio di trasmissione e distribuzione, microinterruzioni, buchi di tensione e, in generale, anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente alla rete elettrica.

**12.5** Il Cliente si obbliga a tenere indenne e a manlevare il Fornitore da ogni contestazione o pagamento di oneri o danni che dovessero derivare allo stesso nell'ambito dell'espletamento dei servizi di cui al Contratto e che dipendano da fatti o comportamenti del Cliente.

## **ART. 13 – COMUNICAZIONI E RECLAMI**

**13.1** Per qualsiasi comunicazione, reclamo o informazione, il Cliente potrà rivolgersi direttamente al Fornitore, presso gli uffici dello stesso ovvero utilizzando uno dei canali messi a disposizione dal Fornitore indicati nelle fatture o compilando i moduli allegati alla documentazione contrattuale o disponibili nel sito del Fornitore ([www.coimepaservizi.com](http://www.coimepaservizi.com)). Nel caso non si utilizzino gli appositi moduli, nella comunicazione dovranno essere indicate obbligatoriamente le seguenti informazioni minime: nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico, il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, o entrambi), il codice POD, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente e una breve descrizione dei fatti contestati.

**13.2** Ai sensi di quanto previsto dalla Delibera 209/2016/R/com "Adozione del testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (Tico)", qualora il Cliente non ritenga soddisfacente la risposta del Fornitore al reclamo presentato ai sensi del comma precedente o non riceva alcuna risposta, potrà attivare gratuitamente la procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione Clienti energia istituito dall'AEEGSI presso Acquirente Unico per la risoluzione delle eventuali controversie che dovessero insorgere, cui il Fornitore si impegna a partecipare. Le modalità di accesso al Servizio conciliazione, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito <http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm>. Per ulteriori informazioni è possibile inviare una email al Servizio conciliazione all'indirizzo [serviziocconciliazione@acquirenteunico.it](mailto:serviziocconciliazione@acquirenteunico.it), oppure contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 (da telefono fisso o da cellulare). In alternativa alla procedura dinanzi al Servizio Conciliazione, l'AEEGSI ha previsto che il tentativo obbligatorio di conciliazione possa essere esperito anche mediante altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, quali le procedure di media/conciliazione presso le Camere di Commercio e le procedure presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR per i consumatori istituito dall'AEEGSI (consultabile sul sito <http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm>).

## **ART. 14 – DATI FORNITI DAL CLIENTE**

**14.1** Il Cliente si obbliga a comunicare al Fornitore eventuali variazioni di recapito o altri dati rilevanti successivi alla stipulazione del Contratto.

**14.2** Il Fornitore non assume alcuna responsabilità in ordine alla veridicità ed esattezza dei dati forniti dal Cliente.

## **ART. 15 – FORZA MAGGIORE**

**15.1** Le Parti non sono tra loro responsabili per qualsiasi inadempimento dovuto a causa di forza maggiore o comunque da qualsiasi causa al di fuori del controllo delle stesse.

**15.2** In particolare, il Fornitore non sarà responsabile per sospensioni o interruzioni della somministrazione di energia elettrica causati da eventi naturali, caso fortuito, leggi, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano alla stessa, in tutto o in parte, impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità e controllo sulla fornitura oggetto del Contratto, ivi compreso AEEGSI e Terna, scioperi, stato di guerra, o qualsiasi altra causa eccezionale al di fuori del proprio ragionevole controllo, compreso la indisponibilità temporanea del servizio di trasmissione e/o distribuzione dell'energia elettrica a livello nazionale o locale, anche per inadempienza verso il Cliente di Terna o del Distributore, e compreso la indisponibilità temporanea del servizio di distribuzione a livello locale, anche per inadempienza verso il Cliente del Distributore salvo che la causa della inadempienza non sia imputabile a precedenti inadempienze del Fornitore. Sarà considerata altresì causa di forza maggiore l'interruzione, anche improvvisa, su scala nazionale e/o locale delle somministrazioni di energia elettrica causate da fatti e/o atti di Terna e/o del Distributore, comunque connessa a squilibri o difficoltà del sistema energetico, che si manifesti in cali di tensione, "black-out" ecc.

## **ART. 16 – CESSIONE**

**16.1** Il Fornitore avrà la facoltà di cedere il Contratto a terzi, senza l'esplicita approvazione da parte del Cliente, a condizione che questo non comporti un aggravio di costi o una variazione in aumento delle condizioni economiche in essere. La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione inviata dal Fornitore.

**16.2** Il Cliente non potrà cedere il Contratto a terzi senza il consenso del Fornitore.

## **ART. 17 – COMUNICAZIONI**

**17.1** Tutte le comunicazioni dal Cliente al Fornitore devono essere fatte per iscritto ed inviate all'indirizzo via del Mercato, 104 - 41059 ZOCCA (MO) se inviate a mezzo posta, al numero 059/986174, se inviate a mezzo fax, o all'indirizzo ufficioutenti@coimepaservizi.com se inviate a mezzo posta elettronica.

**17.2** Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.

**17.3** Restano salve le disposizioni che prevedono una specifica modalità invio delle comunicazioni, come definite nella Documentazione Contrattuale o disposte dalle autorità competenti.

#### **ART. 18 – FONTI NORMATIVE E FORO COMPETENTE**

**18.1** Per quanto non previsto dal presente Contratto sono applicabili le leggi e le norme vigenti.

**18.2** Le delibere riportate nel presente documento sono consultabili sul sito dell'AEEGSI [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) nella sezione Atti e Provvedimenti.

**18.3** Per eventuali controversie il foro competente in via esclusiva è quello del Cliente nel caso in cui il Cliente sia un Consumatore ai sensi del Codice del Consumo; in tutti gli altri casi il foro competente in via esclusiva è quello di Modena.

## **Informativa ai sensi dell'articolo 13, D.Lgs. /196 2003**

Ai sensi dell'art. 13 del D. lgs 196/2003, "Codice in materia di protezione dei dati personali", si comunica che le informazioni personali (Dati anagrafici, Codice Fiscale, Partita Iva e coordinate bancarie in caso di domiciliazione della bolletta) richieste per la sottoscrizione di nuovi contratti, subentri o variazioni contrattuali, sono utilizzate da Coimepa Servizi S.r.l. esclusivamente per la gestione dei suddetti rapporti, secondo obblighi di legge.

Si precisa che:

A) i dati verranno trattati in forma scritta e su supporto magnetico, elettronico, telematico;

B) il conferimento dei dati stessi è obbligatorio per tutto quanto richiesto dagli obblighi legali e contrattuali e pertanto l'eventuale rifiuto a fornirli o al successivo trattamento potrà determinare l'impossibilità della scrivente a dar corso ai rapporti contrattuali di fornitura medesimi;

C) ferme restando le comunicazioni e diffusioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati potranno essere comunicati, ai soli fini della tutela del credito e della migliore gestione dei nostri diritti relativi al singolo rapporto di fornitura, a:

- istituto di credito

- società di recupero crediti

- società del Gruppo

D) i dati verranno trattati per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati ed anche successivamente per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge;

E) relativamente ai dati medesimi Lei può esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D. lgs /196 2003 di seguito riportato;

F) titolare del trattamento dei dati è Coimepa Servizi S.r.l., con sede in Via del Mercato, 104 - 41059 Zocca (MO);

G) responsabile del trattamento è stato designato il Legale Rappresentante, con domicilio e carica presso la sede della società.

### **Diritto di accesso ai dati personali e altri diritti**

L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

A) dell'origine dei dati personali;

B) della finalità e modalità del trattamento;

C) della logica applicata nel caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;

D) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;

E) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

L'interessato ha il diritto di ottenere:

A) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;

B) La cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

C) L'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

L'interessato ha il diritto di opporsi, in tutto o in parte:

A) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;

B) al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciali.

Il cliente, acquisite le informazioni di cui all'art. 13 del D.Lgs 196/2003, conferisce/nega il consenso a ricevere notizie in merito a promozioni ed offerte riguardanti beni e servizi proposti da Coimepa Servizi S.r.l. o dai fornitori della stessa.

# Informazioni Aggiuntive per il Cliente

## Nota informativa per il cliente finale

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Con l'accettazione da parte dell'impresa della 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, La informiamo della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall' Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, in alternativa all'offerta attuale.

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI<sup>1</sup>, 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' dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l' dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) o chiamare il numero verde 800.166.654.

Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

### Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa **Coimepa Servizi S.r.l.**

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento **Via del Mercato, 104 - 41059 ZOCCA (MO)**

Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata

---

Data e ora del contatto

---

Firma del personale commerciale che l'ha contattata

---

### Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione

---

Periodo di validità della proposta

---

*Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI<sup>1</sup>, se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta*

Eventuali oneri a carico del cliente

---

### Contenuto del contratto

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- prezzo del servizio
- durata del contratto
- modalità di utilizzo dei dati di lettura
- modalità e tempistiche di pagamento
- conseguenze del mancato pagamento
- eventuali garanzie richieste
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita

### Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

- Copia contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

### 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 lavorativi 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 consegnata fuori dalla sede o dagli sportelli dell'impresa di vendita.

<sup>1</sup> PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro alimentata in bassa tensione (nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica)



# **COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA DEL SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA**

**Livelli minimi di qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica, di cui all'Allegato A alla Delibera 413/2016/R/com "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" e s.m.i.**

**Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita.**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico 2017-2018</b>	<b>Standard specifico dal 2019</b>
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	20 giorni solari

## **Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale**

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il venditore corrisponde al cliente finale un indennizzo automatico base, secondo quanto indicato nella seguente tabella.

Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	Prestazione eseguita oltre 90 gg. ma entro 180 gg.	Prestazione eseguita oltre 180 gg. ma entro 270 gg.	Prestazione eseguita oltre 270 gg.
	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	Prestazione eseguita oltre 20 gg. ma entro 40 gg.	Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 60 gg.	Prestazione eseguita oltre 60 gg.
	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 80 gg.	Prestazione eseguita oltre 80 gg. ma entro 120 gg.	Prestazione eseguita oltre 120 gg.
	25 euro	50 euro	75 euro

Gli indennizzi automatici saranno corrisposti al Cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del Fornitore del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione. Il Fornitore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui sopra qualora il mancato rispetto del tempo massimo dell'esecuzione della prestazione sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, a titolo di esempio, solo limitatamente agli standard generali, rientrano eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti dal Fornitore. Inoltre il Fornitore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso di reclami scritti aventi oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'art. 53 comma 53.6 dell'Allegato A della Delibera 646/2015/R/eel "Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023" e s.m.i., nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nell'anno solare in corso, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente finale, per assenza delle informazioni minime riportate nelle Condizioni Generali di fornitura. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

## **Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard generale</b>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

## **Altri casi di indennizzo per la fornitura di energia elettrica previsti dalla Delibera AEEGSI 104/10 "Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali" e s.m.i.:**

E' previsto un indennizzo automatico pari a 20 (venti) euro nel caso di mancato rispetto di quanto previsto nelle condizioni contrattuali in tema di:

- i. periodicità di emissione delle fatture;
- ii. criterio adottato per la stima dei consumi, qualora sia prevista l'emissione di fatture basate sulla stima dei consumi;
- iii. modalità e termini per il pagamento delle fatture.

In caso di variazione unilaterale di clausole contrattuali da parte del Fornitore, è previsto un indennizzo di 30 (trenta) euro nel caso di mancata comunicazione, in forma scritta, di tale variazione entro 3 mesi dalla decorrenza della variazioni stesse.

In caso di variazione unilaterale di clausole contrattuali da parte del Fornitore, è previsto un indennizzo di 30 (trenta) euro nel caso di comunicazione, in forma scritta, non riportata separatamente dal documento di fatturazione (salvo il caso di variazione che si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti da contratto).

## **Altri casi di indennizzo per la fornitura di energia elettrica previsti dal Testo Integrato di Fatturazione TIF (Allegato A alla Delibera AEEGSI 463/2016/R/com "Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura" e s.m.i.):**

Il Cliente ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il termine definito nelle condizioni contrattuali. In valore di tale indennizzo, corrisposto in occasione della prima fattura utile, è pari a: a) 6 € nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine di cui sopra; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine di cui sopra. Tale indennizzo massimo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore come indicato di seguito: a) è pari a 40 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine di cui all'art 9 delle Condizioni generali di Fornitura; b) è pari a 60 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dallo stesso termine di cui sopra.

Nel caso di emissione della fattura di chiusura oltre i termini previsti dal TIF, pari a 6 settimane dal giorno della cessazione della fornitura, il venditore riconosce, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico al cliente finale pari a: a) 4 € nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emettere la fattura; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 10 (dieci) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari.

Inoltre, il Fornitore è tenuto a riconoscere al Cliente tutti gli indennizzi automatici che il Distributore dovesse riconoscere al Cliente stesso per tramite del Fornitore nei casi previsti dal TIF.

**Ulteriori livelli generali di qualità previsti dal Testo Integrato di Fatturazione TIF (Allegato A alla Delibera AEEGSI 463/2016/R/com "Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura" e s.m.i.):**

Indicatore	Standard generale
Incidenza nelle fatture dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi	50%

**Altri casi di indennizzo per la fornitura di energia elettrica previsti dal Testo Integrato Morosità Elettrica TIMOE (Allegato A alla delibera AEEGSI 258/2015/R/com "Primi interventi in materia di morosità nei mercati retail dell'energia elettrica e gas naturale e revisione dei tempi dello switching nel settore del gas naturale" e s.m.i.):**

Il Cliente avrà diritto ad un indennizzo automatico di importo pari a 30 (trenta) euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità, o sia stata ridotta la potenza disponibile, senza preventivo invio al Cliente della comunicazione di costituzione in mora. Il Cliente avrà altresì diritto ad un ulteriore indennizzo automatico di importo pari a 20 (venti) euro nel caso in cui la fornitura venga sospesa per morosità, o sia stata ridotta la potenza disponibile, in caso di: a) mancato rispetto del termine ultimo indicato nella comunicazione di costituzione in mora entro cui il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento; b) mancato rispetto del termine massimo previsto dall'AEEGSI tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale della stessa, qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio; c) mancato rispetto del termine minimo previsto dall'AEEGSI (3 giorni lavorativi) tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data della richiesta al distributore competente della sospensione della fornitura per morosità.

**Dichiarazione dei livelli effettivi conseguiti da Invent nel primo semestre del 2016**

Indicatore	Standard specifico	Indennizzi corrisposti nel semestre	Ammontare degli indennizzi corrisposti nel semestre [Euro]	Tempo medio effettivo di risposta [giorni]	Percentuale di rispetto (%)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	40 gg solari	0	0	0	Nessun caso
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 gg solari	0	0	0	Nessun caso
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 gg solari	0	0	0	Nessun caso

Indicatore	Standard generale	Percentuale di rispetto (%)
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg solari nel 95% dei casi	100
Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione	40 gg solari nel 95% dei casi	Nessun caso

**Dichiarazione dei livelli effettivi conseguiti da Invent nel secondo semestre del 2016**

Indicatore	Standard specifico	Indennizzi corrisposti nel semestre	Ammontare degli indennizzi corrisposti nel semestre [Euro]	Tempo medio effettivo di risposta [giorni]	Percentuale di rispetto (%)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	40 gg solari	0	0	30	100
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 gg solari	0	0	0	Nessun caso
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 gg solari	0	0	19	100

Indicatore	Standard generale	Percentuale di rispetto (%)
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg solari nel 95% dei casi	100
Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione	40 gg solari nel 95% dei casi	Nessun caso

RECLAMO PRESENTATO DA

Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_  
(inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti)

Tel. \_\_\_\_\_ N° cellulare \_\_\_\_\_  
(inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti)

Per la Fornitura di energia elettrica

Codice cliente \_\_\_\_\_

Relativamente al sito in fornitura

Indirizzo di fornitura \_\_\_\_\_

Codice POD \_\_\_\_\_

Descrizione dei fatti contestati:

--	--

**Il reclamo riguarda (indicare l'argomento nella tabella seguente):**

<b>Contratti</b> Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.	
<b>Morosità e sospensione</b> Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).	
<b>Mercato</b> Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.	
<b>Fatturazione</b> Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.	
<b>Misura</b> Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento	
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b> Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.	
<b>Bonus sociale</b> Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	
<b>Qualità commerciale</b> Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione	
<b>Altro</b> Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza	

**NOTA INFORMATIVA PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO**

Il Cliente potrà inviare a Coimepa Servizi S.r.l. il reclamo scritto ai seguenti recapiti: Coimepa Servizi S.r.l., via del Mercato, 104 – 41059 ZOCCA (MO) Oppure a mezzo fax al numero 059/986174 o a mezzo e-mail a elisa.creda@coimepaservizi.com.

Ai sensi di quanto definito nell'Allegato A alla delibera AEEGSI 413/2016/R/com "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" e s.m.i., è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare al venditore il reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo (disponibile anche sul sito internet [www.coimepaservizi.com](http://www.coimepaservizi.com)) purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta: nome e cognome / ragione sociale, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas o entrambi), il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente e una breve descrizione dei fatti contestati.

Data e luogo..... Firma.....

Si ricorda che i diritti spettanti ai Clienti che rivestano la qualifica di Consumatori ai sensi del D.Lgs n. 206/2005 sono disciplinati, tra l'altro, dal Capo I del Titolo III della Parte III di detto D.Lgs per quanto applicabile.

**RECLAMO PRESENTATO DA**

Ragione Sociale \_\_\_\_\_

C. Fiscale \_\_\_\_\_

P. IVA \_\_\_\_\_

Nome e cognome persona di riferimento \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_  
(inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti)

Tel. \_\_\_\_\_ N° cellulare \_\_\_\_\_  
(inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti)

**Per la Fornitura di energia elettrica**

Codice cliente \_\_\_\_\_

**Relativamente al sito in fornitura**

Indirizzo di fornitura \_\_\_\_\_

Codice POD \_\_\_\_\_

**Descrizione dei fatti contestati:**

--	--

**Il reclamo riguarda (indicare l'argomento nella tabella seguente):**

<b>Contratti</b> Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.	
<b>Morosità e sospensione</b> Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).	
<b>Mercato</b> Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.	
<b>Fatturazione</b> Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.	
<b>Misura</b> Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento	
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b> Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.	
<b>Bonus sociale</b> Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	
<b>Qualità commerciale</b> Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione	
<b>Altro</b> Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza	

**NOTA INFORMATIVA PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO**

Il Cliente potrà inviare a Coimepa Servizi S.r.l. il reclamo scritto ai seguenti recapiti: Coimepa Servizi S.r.l., via del Mercato, 104 – 41059 ZOCCA (MO), oppure a mezzo fax al numero 059/986174 o a mezzo e-mail a elisa.creda@coimepaservizi.com

Ai sensi di quanto definito nell'Allegato A alla delibera AEEGSI 413/2016/R/com "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" e s.m.i., è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare al venditore il reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo (disponibile anche sul sito internet [www.coimepaservizi.com](http://www.coimepaservizi.com)) purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta: nome e cognome / ragione sociale, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas o entrambi), il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente e una breve descrizione dei fatti contestati.

Data e luogo..... Firma.....



**RECLAMO PER IMPORTI ANOMALI PRESENTATO DA**

Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

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

*(inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti)*

Tel. \_\_\_\_\_ N° cellulare \_\_\_\_\_

*(inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti)*

**Per la Fornitura di energia elettrica**

Codice cliente \_\_\_\_\_

**Relativamente al sito in fornitura**

Indirizzo di fornitura \_\_\_\_\_

Codice POD \_\_\_\_\_

**Descrizione dei fatti contestati:**

--

**Indicare di seguito l'autolettura del contatore (eventualmente per fasce se prevista dal contatore) e la relativa data:**

Data Autolettura:
Autolettura rilevata (eventualmente per fasce orarie se previste dal contatore):

**NOTA INFORMATIVA PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO**

Il Cliente potrà inviare a Coimepa Servizi S.r.l. il reclamo scritto ai seguenti recapiti: Coimepa Servizi S.r.l., via del Mercato, 104 – 41059 ZOCCA (MO) oppure a mezzo fax al numero 059/986174 o a mezzo e-mail a [elisa.creda@coimepaservizi.com](mailto:elisa.creda@coimepaservizi.com).

Ai sensi di quanto definito nell'Allegato A alla delibera AEEGSI 413/2016/R/com "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" e s.m.i., è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare al venditore il reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo (disponibile anche sul sito internet [www.coimepaservizi.com](http://www.coimepaservizi.com)) purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta: nome e cognome / ragione sociale, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas o entrambi), il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente e una breve descrizione dei fatti contestati.

Data e luogo..... Firma.....

*Si ricorda che i diritti spettanti ai Clienti che rivestano la qualifica di Consumatori ai sensi del D.Lgs n. 206/2005 sono disciplinati, tra l'altro, dal Capo I del Titolo III della Parte III di detto D.Lgs per quanto applicabile.*

**RECLAMO PER IMPORTI ANOMALI PRESENTATO DA**

Ragione Sociale \_\_\_\_\_

C. Fiscale \_\_\_\_\_

P. IVA \_\_\_\_\_

Nome e cognome persona di riferimento \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

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

*(inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti)*

Tel. \_\_\_\_\_ N° cellulare \_\_\_\_\_

*(inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti)*

**Per la Fornitura di energia elettrica**

Codice cliente \_\_\_\_\_

**Relativamente al sito in fornitura**

Indirizzo di fornitura \_\_\_\_\_

Codice POD \_\_\_\_\_

**Descrizione dei fatti contestati:**

**Indicare di seguito l'autolettura del contatore (eventualmente per fasce se prevista dal contatore) e la relativa data:**

Data Autolettura:
Autolettura rilevata (eventualmente per fasce orarie se previste dal contatore):

**NOTA INFORMATIVA PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO**

Il Cliente potrà inviare a Coimepa Servizi S.r.l. il reclamo scritto ai seguenti recapiti: Coimepa Servizi S.r.l., via del Mercato 104 – 41059 ZOCCA (MO) oppure a mezzo fax al numero 059/986174 o a mezzo e-mail a [elisa.creda@coimepaservizi.com](mailto:elisa.creda@coimepaservizi.com).

Ai sensi di quanto definito nell'Allegato A alla delibera AEEGSI 413/2016/R/com "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" e s.m.i., è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare al venditore il reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo (disponibile anche sul sito internet [www.coimepaservizi.com](http://www.coimepaservizi.com)) purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta: nome e cognome / ragione sociale, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas o entrambi), il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente e una breve descrizione dei fatti contestati.

Data e luogo..... Firma.....

## Per contattare Coimepa Servizi S.r.l.

Per fornire la lettura del contatore, stipulare o disdire un contratto di fornitura, ottenere informazioni sulle fatture o più in generale sui servizi gestiti:



**NUMERO VERDE GRATUITO** (PER CHI CHIAMA DA RETE FISSA).

Il numero verde è attivo dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 13:00; martedì e mercoledì pomeriggio dalle 14:00 alle 17:00; il sabato mattina dalle 8:00 alle 12:00.

**059-986667**

**PER CHI CHIAMA DA CELLULARE**

(telefonata a pagamento; costo come da contratto telefonico scelto dal cliente)

### SITO INTERNET E INDIRIZZI DI POSTA ELETTRONICA



[www.coimepaservizi.com](http://www.coimepaservizi.com)



[ufficioutenti@coimepaservizi.com](mailto:ufficioutenti@coimepaservizi.com)

[postmaster@pec.coimepaservizi.com](mailto:postmaster@pec.coimepaservizi.com) (posta elettronica certificata)

### SPORTELLI CLIENTI

❖ **SPORTELLO DI ZOCCA - Via Del Mercato, 104**

Dal martedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00

Sabato dalle 8.00 alle 12.30

Martedì pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00

❖ **SPORTELLO DI FANANO – Piazza Marconi, 1 (presso il Municipio)**

Giovedì dalle 9.30 alle 11.30

❖ **APERTURA SPORTELLO STRAORDINARIO** – dalle 9:30 alle 11:30 presso il Municipio

Novità

a MONTESE: l'ultimo lunedì del mese

a GUIGLIA: l'ultimo mercoledì del mese

Novità

**SPORTELLO DI VIGNOLA – Via Falcone e Borsellino n. 127 (Presso gli uffici UnipolSai Centro Direzionale Portanuova)**

Giovedì dalle 9.00 alle 12.00

### SEDE LEGALE E DIREZIONE COMMERCIALE

COIMEPA SERVIZI S.R.L.

Via Del Mercato, 104 – 41059 Zocca (Mo)

#### **INFORMATIVA PER COMUNICAZIONE AUTOLETTURA IN CASO DI CAMBIO FORNITORE**

In occasione del cambio di fornitore, il Cliente ha la possibilità di inviare l'autolettura per i soli punti di prelievo trattati monorari ai sensi dell'Allegato A alla Delibera AEEGSI "Approvazione del Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement)(TIS) comprensivo di modalità per la determinazione delle partite economiche insorgenti dalle rettifiche ai dati di misura con (modifiche alla deliberazione n. 111/06)" e s.m.i.

L'autolettura, ai sensi di quanto definito nell'Allegato A alla Delibera AEEGSI 463/2016/R/com "Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura" e s.m.i., va comunicata nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo al giorno di decorrenza della fornitura con Coimepa, comunicandola al venditore uscente se effettuata entro il giorno precedente la data di cambio venditore o al venditore entrante se effettuata oltre tale data. La comunicazione dell'autolettura potrà essere effettuata nei confronti di Coimepa chiamando il Numero Verde 800-039723 o il numero 059/986667 o inviando una comunicazione per posta elettronica all'indirizzo [elisa.creda@coimepaservizi.com](mailto:elisa.creda@coimepaservizi.com), specificando, oltre alla lettura, anche il codice POD identificativo del punto di prelievo. Il dato di autolettura verrà trasmesso al Distributore e Coimepa lo utilizzerà in fattura ai sensi di quanto disposto nelle Condizioni Generali di Fornitura.