

Le Associazioni dei Consumatori **Codacons** e **Movimento Difesa del Cittadino** hanno condotto un'attenta verifica delle policy di vendita di Illumia, che ha portato alla stesura di un **Disciplinare Tecnico**, certificandone la correttezza dei contenuti e l'effettivo recepimento in tutte le unità di business coinvolte, rilasciando così a Illumia un vero e proprio **bollino di validazione**.

Nel Disciplinare Tecnico, oltre a un rigoroso filtro in entrata per le agenzie di vendita, Illumia definisce uno **standard di qualità**, che deve essere rispettato mensilmente dalle agenzie che intendono collaborare con l'azienda. Alle realtà che non rispettano gli standard vengono applicate penalità, che possono portare fino alla **risoluzione del contratto** in caso di recidiva. Si tratta di una policy già seguita da tempo in Illumia, ma che non era ancora stata validata da soggetti esterni.

## L'OFFERTA ILLUMIA IN 14 PUNTI (per contratti di fornitura di energia elettrica o gas naturale)

**1- Chi siamo:** l'offerta viene proposta tramite un incaricato alla vendita o il sito della società di vendita Illumia S.p.A., con sede legale in Via de' Carracci, 69/2 - 40129, Bologna.

**2- Quali sono i nostri canali di contatto:** per maggiori informazioni e chiarimenti può telefonare al Servizio Clienti Illumia da telefono fisso 800.046.640 o da cellulare 051.600.80.80 (Lun - Ven / 9.00 - 18.00, esclusi i festivi) oppure navigare sul sito internet [www.illumia.it](http://www.illumia.it).

**3- Come presentare un reclamo:** dovrà inviare eventuali reclami inerenti il servizio per iscritto, all'indirizzo della sede legale di Illumia S.p.A., anche riportato nelle Condizioni Economiche (CE), indicando sempre, in modo chiaro e corretto, il numero del contratto di riferimento. Se il reclamo è relativo al servizio di distribuzione e misura della fornitura, potrà scegliere di inviarlo sia ad Illumia che direttamente al distributore competente, indifferentemente.

**4- Quali sono gli elementi caratteristici dell'offerta:** il contratto proposto rientra tra le offerte del mercato libero ed è a tempo indeterminato. Nome e caratteristiche dell'offerta, nonché eventuali condizioni limitative per l'adesione, sono indicati nell'Allegato "Condizioni Economiche" (CE) del plico contrattuale che La preghiamo di leggere con attenzione. Qualora Lei abbia aderito ad un'offerta che prevede uno o più servizi aggiuntivi, troverà indicazione sui relativi prezzi nelle CE.

**5- Quali sono i prezzi dell'offerta:** la struttura economica e i prezzi dell'offerta, per quanto riguarda la componente energia e/o gas, i corrispettivi, i servizi aggiuntivi e altri oneri, sono indicati in dettaglio nelle Condizioni Economiche (CE).

**6- Come aderire all'offerta:** è possibile aderire all'offerta entro la data indicata nell'Allegato CE, attraverso i seguenti canali:

- per i contratti conclusi telefonicamente, l'adesione avviene, previo Suo consenso espresso, con la registrazione della telefonata;
- per i contratti conclusi via web, l'adesione avviene direttamente sul sito, cliccando sugli appositi campi di navigazione;
- per i contratti conclusi presso i canali fisici di vendita, sia all'interno che all'esterno dei locali commerciali, l'adesione avviene sottoscrivendo l'apposito modulo denominato "Accettazione di Proposta di Fornitura di Energia Elettrica e/o Gas Naturale".

In tutti i casi sopra elencati, Lei avrà la disponibilità dell'intero plico contrattuale, comprensivo di tutte le informazioni previste dalla normativa vigente; inoltre, Illumia S.p.A. Le fornirà, se richiesta, ogni altra eventuale

documentazione necessaria. Lei potrà recedere in ogni momento, senza oneri, secondo modalità e termini previsti nel contratto.

**7- Quali garanzie vengono richieste:** è previsto l'addebito del deposito cauzionale sulla prima fattura, nella misura prevista da ARERA, qualora le Parti abbiano espressamente derogato all'attivazione della procedura SEPA quale modalità di pagamento o qualora tale attivazione abbia avuto esito negativo per cause indipendenti dal Fornitore, così come indicato all'art. 5 dell'Allegato Condizioni Generali di Fornitura (CGF).

**8- Come possono essere pagate le fatture del contratto:** i pagamenti potranno avvenire con addebito diretto (SEPA) oppure mediante bonifico bancario o bollettino postale, se espressamente previsto e secondo le condizioni pattuite.

**9- Come vengono fatturati i consumi:** la fatturazione della fornitura di energia elettrica avviene mensilmente o bimestralmente a seconda della potenza impegnata relativa al suo punto di prelievo, così come precisato all'articolo 6.1. CGF. La fatturazione avverrà sulla base delle misure rilevate dal distributore territorialmente competente; Lei potrà anche provvedere all'autolettura del Suo contatore, secondo modalità e tempi descritti nel sito [www.illumia.it](http://www.illumia.it). In caso di mancata autolettura o lettura del distributore, Illumia si riserva la facoltà di fatturare in acconto, secondo le modalità descritte all'art. 6.2 delle CGF. Per la fornitura di gas naturale, la fatturazione avviene mensilmente. L'autolettura comunicata e validata dall'impresa distributrice sarà considerata come lettura effettiva ai fini della fatturazione. Anche per la fornitura di gas naturale, in mancanza della lettura del distributore e dell'autolettura, verranno stimati i consumi sulla base delle informazioni a disposizione del fornitore, salvo conguaglio, come descritto nelle CGF.

**10- Come viene attivata la fornitura:** l'attivazione della fornitura rispetterà i termini per il recesso previsti dal contratto con il Suo precedente fornitore e avverrà alla data indicata nell'Accettazione. Qualora la data di attivazione dovesse subire delle variazioni, verrà mandata comunicazione motivata contenente la data diversa di avvio della fornitura ai recapiti disponibili; rimarrà in ogni caso soggetta a verifiche sull'affidabilità creditizia e sullo stato di morosità, nonché all'attivazione dei servizi di trasporto, di distribuzione e, per le forniture di energia elettrica, di dispacciamento. Il fornitore Le comunicherà eventuali ritardi o l'impossibilità dell'attivazione della fornitura. Per l'esecuzione di prestazione di servizi relativi alle sole forniture di energia elettrica, dovrà dare mandato al fornitore di operare per Suo conto nei confronti del distributore e impegnarsi ad adempiere ad ogni obbligazione eventualmente contratta dal

fornitore in proprio nome; in particolare, per le singole prestazioni, dovrà pagare gli importi di competenza del distributore e i contributi in quota fissa, secondo quanto previsto nelle CGF e gli oneri di gestione per un valore pari a quanto indicato nelle CE, salvo diverso accordo tra le parti.

**11- Quali sono i diritti dei Clienti:** tutti i fornitori devono rispettare precisi livelli di qualità nei confronti dei propri clienti; in caso contrario, sono tenuti a versare loro importi a titolo di indennizzo, come stabilito dal TIQV Del. ARERA 413/2016.

Per avere maggiori dettagli, può consultare l'informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale presente nel plico contrattuale.

Ai sensi del Codice del Consumo, in qualità di Cliente consumatore, potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza alcun onere, entro 14 giorni dall'adesione dell'offerta, inviando una Raccomandata A/R a ILLUMIA S.p.A., Via de' Carracci, 69/2 - 40129, Bologna, un fax al n. 051.04.04.055 o un'e-mail a [servizioclienti@illumia.it](mailto:servizioclienti@illumia.it). Nel caso Lei voglia esercitare il diritto di ripensamento, potrà utilizzare l'apposito modello presente nel Plico Contrattuale oppure sul sito [www.illumia.it](http://www.illumia.it).

Inoltre, tutte le società di vendita devono rispettare il Codice del consumo e il Codice di Condotta Commerciale, al cui art. 9 fa riferimento la presente scheda. Per ulteriori informazioni sul Codice di Condotta Commerciale, e più in generale sui diritti del Cliente, può visitare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 800.166.654. Inoltre, Illumia ha aderito alla procedura ripristinatoria prevista da TIRV (del. ARERA 228/2017/R/com), il cui protocollo è reperibile sul sito [www.illumia.it](http://www.illumia.it).

**12- Quali sono gli effetti del passaggio al mercato libero:** per la fornitura di energia elettrica, se attualmente Lei usufruisce del servizio di maggior tutela, aderendo all'offerta sceglierà di passare sul mercato libero. Potrà comunque decidere di tornare sul servizio di maggior tutela fino al 30 giugno 2024. Per la fornitura di gas naturale invece, potrà richiedere, qualora ne abbia diritto, l'applicazione delle condizioni del Servizio di Tutela della Vulnerabilità, come definite e regolate da ARERA.

**13- Offerta Placet:** può scegliere di aderire ad un'offerta a Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela, secondo modalità e tempi disciplinati dalla Del. ARERA n. 555/2017/R/com e s.m.i.

**14- Servizio di Tutela della Vulnerabilità gas:** Qualora Lei sia titolato ad essere fornito nel servizio di Tutela della Vulnerabilità, ha il diritto di sottoscrivere la relativa tariffa secondo le modalità e i tempi disciplinati dalle delibere 100/2023 e 102/2023 e s.m.i.

La documentazione contrattuale include, tra i numerosi allegati, anche la Scheda Sintetica e le Condizioni Economiche come previsto dal Codice di condotta commerciale.