



Rev. 22.02.2024

Art. 1 – Definizioni e normativa di riferimento

ARERA: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, G.U. n. 270 del 18 novembre 1995;

Attivazione della fornitura: è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione del servizio di dispacciamento e trasporto dell'energia elettrica, il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore;

Bolletta 2.0: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com come successivamente modificato e integrato;

Cessazione della fornitura: è lo scioglimento, per qualunque causa, del contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente finale, strumentale o comunque connesso con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una volta;

Cliente o Cliente finale: Cliente finale avente diritto al Servizio a Tutele Graduali per i clienti domestici non vulnerabili che acquista l'energia elettrica oggetto del presente contratto per consumo domestico, escluse le attività commerciali o professionali;

Cliente finale avente diritto al Servizio a Tutele Graduali per i clienti domestici non vulnerabili: sono clienti domestici titolari di punti di prelievo della tipologia contrattuale di cui al comma 2.3, lettera a) del TIV, che non possiedono i requisiti di vulnerabilità di cui all'articolo 11.1 del decreto legislativo 210/2021 e che non sono titolari di un contratto di fornitura di energia elettrica a condizione di mercato libero;

Clienti non disalimentabili: sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, ai sensi dell'art. 23 del TIMOE non può essere eseguita la sospensione della fornitura;

Clienti domestici vulnerabili elettrici: sono i clienti domestici che soddisfano almeno una delle seguenti condizioni ai sensi del decreto legislativo 210/2021: i. si trovano in condizioni economicamente svantaggiate o versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita, ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/2017; ii. presso i quali sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita; iii. rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/1992; iv. le cui utenze sono ubicate in isole minori non interconnesse; v. le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; vi. di età superiore ai 75 anni;

Codice del Consumo: è il d.lgs. 206/05, G.U. n. 235 del 8 ottobre 2005 come successivamente modificato e integrato;

Codice di condotta commerciale: è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, approvato con deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/com, come successivamente modificato e integrato;

Contratto: il presente contratto di fornitura di energia elettrica avente ad oggetto l'erogazione del Servizio a Tutele Graduali per i clienti domestici non vulnerabili;

Distributore: è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art. 9 del d.lgs.79/99, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;

Fattura: è il documento denominato bolletta sintetica, oggetto della disciplina della Bolletta 2.0 che riporta gli elementi identificativi del Cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale con il Fornitore. La bolletta sintetica non costituisce fattura elettronica ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020";

Fattura di chiusura: è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica in essere tra Fornitore e Cliente finale;

Fattura di periodo: è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale;

Fornitore: esercente il Servizio di Tutele Graduali per i clienti domestici non vulnerabili che è risultato assegnatario dell'erogazione del servizio a tutele graduali a seguito delle procedure concorsuali di cui alla deliberazione 362/2023/R/eel; rappresenta la controparte contrattuale del Cliente finale nell'ambito del presente Contratto;

Forza maggiore: è ogni evento imprevedibile e inevitabile non imputabile alle parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione;

Gruppo di misura o misuratore: è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura dell'energia elettrica presso il Punto di fornitura;

Maggior Tutela: è il servizio di vendita di energia elettrica di cui al combinato disposto dell'articolo 1, comma 2 del decreto legge 73/07 e dell'articolo 1, comma 60 della legge 124/17, concluso il 1° luglio 2024;

Mercato libero: mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare l'energia elettrica;

Parti: sono il Cliente e il Fornitore;

Potenza contrattualmente impegnata: è il livello di potenza, indicato nei contratti, reso disponibile dal

Distributore ove siano presenti dispositivi atti a limitare la potenza prelevata; per motivi di sicurezza o di continuità di servizi di pubblica utilità il Distributore può derogare dall'installazione del limitatore di potenza;

Potenza disponibile: è la massima potenza prelevabile in un punto di prelievo senza che il cliente finale sia disalimentato; la potenza disponibile è la potenza per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, ovvero la potenza richiesta dal titolare del punto di prelievo, ridotta rispetto a quella per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, a condizione che la riduzione di potenza sia stata richiesta dal titolare del punto di prelievo e fissata contrattualmente;

Punto di fornitura: è il punto di prelievo in cui il Fornitore mette a disposizione l'energia elettrica al Cliente;

Servizio di Tutele Graduali: è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'articolo 1 comma 60 della legge n. 124/17 predisposto da ARERA per garantire la continuità della fornitura di energia elettrica ai clienti che non sono titolari di un contratto nel mercato libero;

SII: è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129, G.U. n.192 del 18 agosto 2010;

Sistema indennitario: è il sistema che garantisce un indennizzo al Fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a fatture che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 5 (cinque) mesi di erogazione della fornitura di energia elettrica prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, disciplinato con deliberazione dell'ARERA 3 agosto 2017, 593/2017/R/com e successive modifiche e integrazioni;

Supporto durevole: è ogni strumento che permetta al Fornitore e al Cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potersi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica;

Switching: è la successione di un utente del dispacciamento ad un altro sullo stesso punto di prelievo attivo o l'attribuzione ad un utente del dispacciamento di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato;

Terna: è la società Terna S.p.A. che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell'art. 1, comma 1, del d.lgs 6 marzo 1999, n. 79, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;

TIC: è il Testo integrato connessioni per il periodo di regolazione 2024-2027;

TICO: è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico;

TIF: è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale;

TIMOE: è il Testo integrato morosità elettrica;

TIQC: è il Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica;

TIOD: è il Testo integrato della regolazione output-based del servizio di distribuzione dell'energia elettrica;

TIQV: è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;

TIV: è il Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali;

Delibera 362/2023/R/eel (e successive modifiche e integrazioni) del 4 agosto 2023, Disposizioni per l'erogazione del servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili del settore dell'energia elettrica, di cui alla legge 4 agosto 2017, n. 124 (legge annuale per il mercato e la concorrenza).

Tutte le deliberazioni che approvano i testi integrati dell'ARERA citati nel presente Contratto sono pubblicate sul sito www.arera.it.

Art. 2 – Oggetto

2.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la fornitura di energia elettrica al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura individuato, secondo le disposizioni degli artt. 47 e seguenti del TIV ("Condizioni di erogazione del servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili").

2.2 Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di dispacciamento e trasporto ovvero di distribuzione con i gestori di rete interessati.

2.3 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare l'energia elettrica messa a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare l'energia elettrica per usi differenti da quelli dichiarati, oltre i limiti della potenzialità massima installata e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.

2.4 È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere l'energia elettrica a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.



Art. 3 – Conclusione del Contratto

3.1 Il Contratto si conclude con l'attivazione del Servizio di Tutele Graduali ai Clienti finali che si trovino senza un venditore nel mercato libero. Il presente Contratto alle condizioni per il Servizio di Tutele Graduali per i clienti domestici non vulnerabili trova automatica applicazione per i Clienti finali titolari Punti di Fornitura nelle seguenti aree territoriali: province di Como, Firenze, Napoli (escluso comune di Napoli), Nuoro, Roma (escluso comune di Roma), Sassari, Varese e comune di Torino.

3.2 Ciascun Cliente avente diritto al Servizio di tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili titolare di un Punto di Fornitura sito nelle aree indicate al precedente comma 3.1 può richiedere al Fornitore la voltura e/o la l'attivazione di un nuovo Punto di Fornitura o precedentemente disattivato. Se la richiesta è avanzata da Clienti nei confronti dei quali sussistono situazioni di morosità pregressa l'attivazione del servizio è subordinata all'estinzione della morosità stessa, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 7 del TIV.

Art. 4 – Conclusione dei contratti con il Distributore e con Terna

4.1 Ai fini dell' Art. 2 il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza a titolo gratuito al Fornitore per la conclusione del contratto di trasporto con il Distributore e del contratto di dispacciamento con Terna.

4.2 Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.

4.3 Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di connessione e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

Art. 5 – Attivazione della fornitura

5.1 L'Attivazione della fornitura, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile.

5.2 La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore.

Art. 6 – Condizioni Economiche

6.1 Le Condizioni economiche sono le condizioni di prezzo proposte al Cliente nell'ambito del Servizio di Tutele Graduali così come definite dall'art. 48 del TIV e pubblicate periodicamente dall'ARERA.

6.2 Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e saranno aggiornate ai sensi della disciplina prevista dall'ARERA per il Servizio di Tutele Graduali.

Art. 7 – Durata del Contratto e recesso

7.1 Il Contratto ha durata fintantoché il Cliente possieda i requisiti per l'accesso al Servizio a Tutele Graduali o non concluda un contratto di fornitura di energia elettrica a condizioni di mercato libero con il Fornitore o al fine di cambiare Fornitore.

7.2 Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.

7.3 Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.

7.4 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, il Cliente può richiedere la chiusura del contatore di energia elettrica inoltrando la richiesta scritta a mezzo PEC o raccomandata A.R. o contattando il numero verde ai recapiti indicati in bolletta. In ogni caso, in caso di recesso per motivi diversi dal cambio fornitore, ma ai fini della cessazione della fornitura, il Cliente è tenuto a fornire un preavviso non superiore ad un mese.

Art. 8 - Fatturazione

Disposizioni generali

8.1 La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato successivamente nel presente articolo.

8.2 Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore.

8.3 Il Fornitore è tenuto a rendere disponibile al Cliente la fattura redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, e gli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita secondo le

seguenti modalità: contattando il Servizio Clienti ai recapiti in bolletta oppure accedendo all'area riservata ai clienti sul sito www.illumia.it.

8.4 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet illumia.it la "Guida alla lettura delle voci di spesa", recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati.

8.5 La fattura e gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al Cliente in formato elettronico tramite indirizzo e-mail indicato dal cliente stesso o acquisito dal Fornitore dall' esercente la Maggiore Tutela oppure, in assenza di esso, in formato cartaceo. Il Cliente ha comunque sempre facoltà di richiedere il recapito della fattura e degli elementi di dettaglio in formato cartaceo. Al Cliente che scelga di ricevere la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.

8.6 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 giorni dalla data di emissione della fattura.

8.7 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.

8.8 Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 20 euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.

8.9 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:

- i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
- le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore;
- i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, secondo il criterio pro quota die.

8.10 In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.

Fatturazione di periodo

8.11 La fattura di periodo è emessa con frequenza bimestrale.

8.12 La fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a:

- 6 euro nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;
- l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

8.13 Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:

- 40 euro se l'emissione della fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;
- 60 euro se l'emissione della fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

8.14 In caso di Cliente finale trattato per fasce, egli ha diritto a un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 10 euro qualora, il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati.

Fatturazione di chiusura

8.15 La fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.

8.16 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 8.13, il Fornitore riconosce, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:

- 4 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 8.13;
- l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino ad un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 8.13.

8.17 Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da switching, decorso un tempo superiore a 30



(trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35 euro.

Art. 9 - Rateizzazione

9.1 Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:

- i. per i Clienti trattati monorari, qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui al successivo punto ii. sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura di conguaglio;
- ii. per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
- iii. per tutti i Clienti, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'articolo precedente;
- iv. per tutti i Clienti, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.1, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere;

9.2 Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.

9.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:

- nei casi di cui ai punti i., e ii. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);
- nei casi di cui al punto iii le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due);
- nei casi di cui al punto iv le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di fatture emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);
- le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente da questi ultimi;
- è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;
- le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito www.euribor.it, calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.

9.4 Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà è tenuto ad informarne il Cliente nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

Art. 10 – Garanzie a carico del cliente finale

10.1 Salvo quanto disposto al successivo articolo 10.8, il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.

10.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a € 11,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata, come previsto dall'ARERA (TIV).

10.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al precedente comma è raddoppiato qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
- b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al precedente comma e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

10.4 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al precedente comma richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.

10.5 Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica

soluzione.

10.6 Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile.

10.7 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.

10.8 Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale che usufruisca, per il pagamento delle fatture, della domiciliazione bancaria, postale o tramite carta di credito.

Art. 11 – Interessi di mora

11.1 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali.

11.2 Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.

11.3 Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

Art. 12 – Inadempimento del Cliente

12.1 In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'articolo 11, trascorsi 3 giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).

12.2 Nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore di cui dispone il Cliente lo consentano, l'intervento di sospensione della fornitura sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura.

12.3 Il termine di sospensione della fornitura che comporterà la riduzione di potenza, non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore di cui al precedente comma.

12.4 Il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore diverso da quello di cui al punto 12.2.

12.5 La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.

12.6 Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.

12.7 Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 giorni dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA.

12.8 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'articolo 20 relativo alle comunicazioni.

12.9 Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.

12.10 In caso di ritardato o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalmentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso esclusivamente mediante raccomandata.

12.11 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:

- a) euro 30 (trenta) nel caso in cui, sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;
- b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata effettuata una riduzione di potenza o sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:



- i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
- ii. il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza.

12.12 Nei casi di cui al comma 12.11, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

12.13 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in fattura come Corrispettivo C^{MOR} - nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

Art. 13 – Prestazioni di competenza del Distributore

13.1 Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQC, comprendenti: l'aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica del gruppo di misura, la verifica della tensione nel punto di consegna, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e voltture, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQC.

13.2 Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a 23 euro IVA esclusa.

13.3 Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di cui al presente articolo, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura.

Art. 14 – Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche

14.1 Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura dell'energia elettrica.

14.2 Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.

14.3 Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

Art. 15 – Forza maggiore

15.1 Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.

15.2 Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.

15.3 Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.

Art. 16 – Responsabilità

16.1 Le caratteristiche della fornitura potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.

16.2 In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità dell'energia elettrica alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

16.3 Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare

funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore.

16.4 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

Art. 17 – Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni

17.1 Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale che costituisce parte integrante del presente Contratto.

17.2 Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo www.illumia.it.

17.3 Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV).

17.4 Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice POD) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

Art. 18 – Integrazione del Contratto

18.1 Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.

18.2 Il Fornitore provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

Art. 19 – Cessione dei crediti

19.1 Il Fornitore si riserva la facoltà di cedere a terzi i crediti derivanti dal presente Contratto, impegnandosi sin d'ora il Cliente ad accettare detta cessione. In tale caso la cessione si estenderà a tutti gli accessori dei crediti stessi e alle garanzie che dovessero eventualmente assistere le obbligazioni del Cliente.

Art. 20 – Comunicazioni

20.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate utilizzando i recapiti riportati in bolletta, nel sito del Fornitore e in calce al presente documento.

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

Art. 21 – Legge applicabile e foro competente

21.1 La legge applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal Contratto o a esso connessa, è competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano.

Art. 22 – Risoluzione extra-giudiziale delle controversie

22.1 Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>), al quale il Fornitore si impegna a partecipare, o, in alternativa, presso i diversi organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie a ciò deputati.

22.2 L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

Art. 23 – Mix Energetico

23.1 Le informazioni sul mix energetico sono disponibili all'indirizzo <https://www.illumia.it/mix-energetico/>.

Art. 24 – Dati Personali

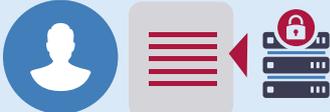
24.1 I dati personali forniti dal Cliente al Fornitore ai fini dell'esecuzione del Contratto, o di cui comunque il Fornitore entri in possesso, sono trattati in conformità alla disciplina prevista dal Codice in materia di protezione dei dati personali come indicato nel modulo relativo all'informativa sul trattamento dei dati personali.

Rev. 22.02.2024



Informativa sul trattamento dei dati personali

ai sensi dell'art. 14 del Regolamento generale europeo n. 2016/679

<p>Interessati</p> 	<p>Ricevono questa informativa:</p> <p>i clienti domestici non vulnerabili del settore dell'energia elettrica, intestatari di contratti di somministrazione di energia elettrica che hanno cessato il Servizio di Maggior Tutela ma sono rimasti nel Servizio a Tutele Graduali.</p> <p>Il Servizio a Tutele Graduali è il servizio predisposto da ARERA per accompagnare il passaggio al mercato libero dell'energia elettrica dopo la rimozione della tutela di prezzo (mercato tutelato).</p>
<p>Titolare del trattamento</p> 	<p>Il Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è Illumia S.p.A. con sede legale in Bologna, Via de' Carracci, 69/2.</p> <p>In qualità di gestore aggiudicatario delle aste indette per l'assegnazione del Servizio a Tutele Graduali (STG) del mercato dell'energia elettrica.</p>
<p>Responsabile della protezione dei dati personali</p> 	<p>Il Titolare ha nominato un Responsabile della protezione dei dati personali (RPD o DPO) che può essere contattato mediante i seguenti canali:</p> <p>Mail: responsabileprotezionedati.privacy@illumia.it</p> <p>PEC legale@pec.illumia.it</p>
<p>Dati personali trattati</p> 	<p>Dati personali:</p> <ul style="list-style-type: none">• dati identificativi e anagrafici• dati di contatto• dati relativi alla fornitura• dati di pagamento• dati relativi alla modalità di pagamento precedentemente prescelte dal cliente nell'ambito del servizio in Maggior Tutela• dati relativi alla tipologia di recapito della bolletta (cartacea o in formato dematerializzato); recapito digitale dei clienti che fino a quel momento hanno ricevuto la bolletta in formato dematerializzato.
<p>Fonte dei dati personali</p> 	<p>I Suoi dati sono stati acquisiti dall'esercente che gestiva il Suo contratto in regime di maggior tutela, per il tramite del SII (Sistema Informativo Integrato) in adempimento alle delibere di ARERA del 3 agosto 2023 n. 362/2023 e del 26 marzo 2024 n. 101/2024e istitutive del STG (Servizio a Tutele Graduali).</p>



<p>Finalità e Base Giuridica</p> 	<p>I Suoi dati saranno trattati al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ erogare il Servizio a Tutele Graduali a cui Lei è stato assegnato in esito alle procedure concorsuali svolte e nel rispetto delle condizioni contrattuali stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – ARERA. L'utilizzo delle Sue informazioni è necessario al fine di poter dare esecuzione al suo contratto di fornitura di servizi energetici; ➤ riscontrare le richieste da parte di Autorità ed Enti competenti nei casi in cui tale riscontro è previsto da obblighi di Legge; ➤ rispondere ad eventuali Suoi reclami, richieste, segnalazioni. Come per la prima finalità, anche questo uso delle sue informazioni è necessario per il corretto adempimento agli obblighi di cui al contratto; ➤ trasmettere, attraverso posta elettronica, comunicazioni inerenti prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti (c.d. soft spam) ai sensi dall' art. 130 comma 4 del D.lgs. 30 giugno 2003, n.196 integrato con le modifiche introdotte dal D.lgs. 10 agosto 2018, n. 101.
<p>Destinatari</p> 	<p>I dati saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.</p> <p>I Suoi dati potranno essere trattati, per conto del Titolare, da soggetti terzi nominati responsabili del trattamento (es. società che prestano servizi informatici, di archiviazione, società di servizi di incasso).</p> <p>Ove necessario per ragioni contrattuali o per obblighi di legge, i Suoi dati personali potranno essere comunicati a soggetti terzi, quali istituti bancari, amministrazioni pubbliche, autorità ed enti competenti (ad esempio: Agenzia delle Entrate, Acquirente Unico S.p.A., Anagrafe Tributaria, ARERA).</p> <p>I Suoi dati non saranno oggetto di diffusione.</p>
<p>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea</p> 	<p>I Suoi Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Ove si renda necessario trasferire i Suoi dati in Paesi extra-UE/SEE, questi saranno trasferiti in conformità a quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (c.d. General Data Protection Regulation o GDPR).</p>
<p>Periodo di conservazione dei dati</p> 	<p>I Suoi dati saranno conservati per 10 anni dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto o dal momento di interruzione della prescrizione.</p>
<p>Diritti degli interessati e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</p> 	<p>Ai sensi degli articoli da 15 a 22 del GDPR, Lei ha diritto di ottenere dal Titolare l'accesso, la rettifica, l'integrazione o la cancellazione (c.d. diritto all'oblio) dei Suoi dati personali, il diritto di ottenere la limitazione del trattamento, il diritto alla portabilità dei dati, il diritto di opposizione al trattamento dei dati personali.</p> <p>Per l'esercizio dei diritti sopraelencati può rivolgersi al Titolare del trattamento, contattando direttamente il responsabile della protezione dei dati all'indirizzo di cui al punto 2 oppure contattando l'assistenza Clienti al numero verde 800.046.640 (da fisso) o allo 051.600.8080 (da cellulare), dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00, sabato dalle 9:00 alle 13:00 (escluso i festivi).</p> <p>Qualora ritenga che il trattamento che La riguarda violi il Regolamento (UE) n. 2016/679, Lei ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.</p>

MODULO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO PREVISTO DAL CODICE DI CONSUMO



La informiamo che, ai sensi del Codice di Consumo (D.Lgs 206 del 2005 e ss.mm.i.), il Cliente Consumatore può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri e senza specificarne il motivo, entro 14 giorni decorrenti dalla data di perfezionamento del Contratto. Solamente in caso di contratto concluso durante una visita non richiesta presso l'abitazione del cliente o durante escursioni organizzate con fini promozionali, il termine per l'esercizio del diritto di Ripensamento è prolungato a 30 giorni.

Qualora abbia richiesto l'esecuzione immediata del Contratto, Le ricordiamo che, una volta che il Contratto sarà interamente eseguito, non potrà più esercitare il diritto di ripensamento nei termini di cui sopra, e sarà tenuto a corrispondere ad Illumia gli importi relativi ai costi sostenuti.

Data / / Luogo Codice Cliente

Da inviare utilizzando una delle seguenti modalità:

EMAIL: tutelegraduali@illumia.it
PEC: illumia@pec.illumia.it
RACCOMANDATA A/R: ILLUMIA S.p.A. - VIA DE' CARRACCI 69/2
40129 BOLOGNA (BO)

IL SOTTOSCRITTO

Nome Cognome Data di nascita / /
Luogo di nascita Codice Fiscale Cellulare

A) ESERCITA PER ISCRITTO IL PROPRIO DIRITTO DI RIPENSAMENTO PER:

Energia Elettrica Codice POD ⁽¹⁾

Gas Naturale Codice PDR ⁽¹⁾

Servizio Internet

All'indirizzo di fornitura N.Civico Località CAP Prov.

Contratto concluso con Illumia S.p.A. in data / /

L'esercizio del ripensamento relativo alla proposta di fornitura, potrebbe rendere inefficaci eventuali ulteriori Contratti (ad esempio Contratti relativi a beni/servizi aggiuntivi opzionali, stipulati contestualmente a quello di fornitura); la invitiamo quindi a verificare le relative Condizioni Contrattuali. Tuttavia, qualora intenda esercitare il diritto di ripensamento solo per i servizi aggiuntivi opzionali veda il punto B).

Le ricordiamo che può esercitare il diritto di ripensamento anche attraverso telefonata registrata al Numero Verde Illumia 800.60.60.60 da telefono fisso oppure 051.600.80.66 da cellulare

⁽¹⁾ In caso di offerta multisito, allegare l'elenco dei POD/PDR per i quali si intende esercitare il diritto di ripensamento.

B) ESERCITA PER ISCRITTO IL PROPRIO DIRITTO DI RIPENSAMENTO PER I SEGUENTI SERVIZI AGGIUNTIVI OPZIONALI (INDICARE QUALI)

Area per indicare i servizi aggiuntivi opzionali da ripensare.

Pertanto:

- chiede lo scioglimento del contratto di fornitura con Illumia S.p.A. e/o del servizio aggiuntivo opzionale indicato.

Firma del richiedente

X

N.B. Allegare fotocopia (fronte/retro), di un documento di identità, in corso di validità, del richiedente.

Titolare del trattamento dei dati personali è Illumia S.p.A., con sede legale in Via de' Carracci 69/2, 40129 Bologna (BO). L'informativa completa è disponibile sul sito illumia.it.



Gentile Cliente,

come da art. 37 del TIQV (deliberazione ARERA 413/2016/R/com e s.m.i.), tutte le società di vendita sono tenute a comunicare ai propri clienti i livelli di qualità commerciale da rispettare, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi e i risultati relativi all'anno precedente. Nel presente allegato trova le indicazioni relative ai risultati dell'anno 2023 di Illumia SpA.

Sono inoltre indicati i livelli di qualità da rispettare nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici.

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (TIQV)	CLIENTI EE BASSA TENSIONE DOMESTICI	CLIENTI EE BASSA TENSIONE NON DOMESTICI	CLIENTI EE MEDIA TENSIONE	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE DOMESTICO	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE CONDOMINI USO DOMESTICO	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE ATTIVITÀ SERVIZIO PUBBLICO	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE USI DIVERSI	CLIENTI EE MULTISITO	CLIENTI GAS MULTISITO
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	100%	100%	Non pervenute richieste	100%	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	100%	Non pervenute richieste
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	100%	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	99,7%	100%	100%	98,7%	100%	Non pervenute richieste	100%	100%	100%

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (TIQV)	CLIENTI EE BASSA TENSIONE DOMESTICI	CLIENTI EE BASSA TENSIONE NON DOMESTICI	CLIENTI EE MEDIA TENSIONE	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE DOMESTICO	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE CONDOMINI USO DOMESTICO	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE ATTIVITÀ SERVIZIO PUBBLICO	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE USI DIVERSI	CLIENTI EE MULTISITO	CLIENTI GAS MULTISITO
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%	100%	Non pervenute richieste	100%	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	100%	Non pervenute richieste

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per responsabilità di Illumia SpA per i servizi di competenza. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo. Con il Codice di Condotta Commerciale l'ARERA ha inoltre stabilito che il mancato rispetto di quanto previsto in ordine alla periodicità di emissione delle fatture e ai tempi di comunicazione di "variazione unilaterale delle condizioni contrattuali", comporta la corresponsione da parte del Fornitore al Cliente finale interessato, di indennizzi automatici.

Sono inoltre previsti ai sensi del TIMOE (Testo Integrato Morosità Elettrica) e del TIMG (Testo Integrato Morosità Gas) degli ulteriori indennizzi per il caso di mancato rispetto della modalità di costituzione in mora e sospensione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale:

- euro 30,00 in caso di sospensione della fornitura e/o riduzione della potenza in mancanza di previo invio della raccomandata di messa in mora;
- euro 20,00 in caso di sospensione della fornitura e/o riduzione della potenza prima della scadenza dei termini di cui all'articolo 6.5 delle condizioni generali di fornitura.

Per l'aggiornamento puntuale dei valori sopra indicati si rimanda al sito internet www.illumia.it.

DICHIARAZIONE DI REGOLARE POSSESSO/DETTENZIONE DELL'IMMOBILE



Inserire il POD / PDR campo obbligatorio (È il codice identificato del punto di fornitura / punto di prelievo che trovi nella tua bolletta) Codice POD / PDR

Il/La sottoscritto/a, consapevole delle responsabilità e delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 445/2000 per false attestazioni e dichiarazioni mendaci

DATI INTESTATARIO CONTRATTO / LEGALE RAPPRESENTANTE

Nome Cognome
 Luogo di nascita / / Data di nascita Codice Fiscale

DATI PERSONA GIURIDICA (ULTERIORI DATI DA COMPILARE SOLO IN CASO DI SOCIETÀ/IMPRESA/ENTE/ASSOCIAZIONE)

Denominazione/Ragione Sociale Partita IVA persona giuridica
 Di cui il/la sottoscritto/a ha i poteri di rappresentanza in qualità di Codice Fiscale persona giuridica

DATI DELL'IMMOBILE

Per l'immobile sito nel Comune di In Via/Piazza N° civico Scala Piano Interno
 Dati Catastali: Sezione Foglio Part/Map Subalterno

Dichiara, in conformità all'art. 5 comma 1 del DL 28/03/14, n 47, convertito in L. 80/14, di occupare l'immobile in virtù del seguente titolo

Proprietà
 Locazione/Comodato con atto registrato presso: Agenzia delle entrate di il / / Al numero
 Altro⁽¹⁾ Specificare
 Data / / Firma ⁽²⁾

AVVERTENZE: La corretta compilazione di questa dichiarazione è presupposto necessario per la stipula del contratto, così come imposto dalla Legge 80/2014. Pertanto un modulo compilato in modo errato o parziale NON permette di soddisfare la sua richiesta. La invitiamo quindi a compilare il presente modulo e a restituirlo ad Illumia S.p.A, Via de' Carracci, 69/2 - 40129, Bologna, oppure al numero di fax 051.04.04.055 insieme ad una copia di un documento d'identità valido.

NOTE PER LA COMPILAZIONE:

(¹) Per "Altro" si intende, a titolo esemplificativo e non esaustivo, Uso/Usufrutto/Abitazione. In tal caso indicare gli estremi del titolo costitutivo (luogo, data, numero di registrazione); per maggiore chiarezza si riportano le principali tipologie di atti costitutivi: atto notarile, scrittura privata, successione mortis causa, provvedimento giudiziario, provvedimento di assegnazione alloggio pubblico. In alternativa, allegare la dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà del proprietario o di chi ha la titolarità dell'immobile secondo lo schema sotto riportato.

(²) Firma dell'intestatario del contratto / legale rappresentante. In caso di persona giuridica inserire anche il timbro della società.

SCHEMA DI AUTORIZZAZIONE DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DELL'ATTO DI NOTORIETÀ (art. 47 D.P.R. 28.12.2000 N. 445)

Il Sottoscritto	Nato a		Il	
Codice Fiscale	Residente a			
consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni mendaci e falsità negli atti, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 445/2000				
Per l'immobile sito nel Comune di				
In Via/Piazza	N° civico	Scala	Piano	Interno
Dati catastali: Sez.	Foglio	Part/Map	Subalterno	
in qualità di titolare del diritto di				
<input type="checkbox"/> Proprietà				
<input type="checkbox"/> Locazione/Comodato con atto registrato presso l'Agenzia delle Entrate di				
Il				
Al n.				
<input type="checkbox"/> Altro ⁽¹⁾				
Lo schema di autorizzazione/delega va compilato nei casi in cui il Cliente che richiede la fornitura, non ha direttamente il titolo registrato sull'immobile. In questi casi è necessaria l'autorizzazione dell'avente titolo (es.: proprietario, locatario, etc.) che dichiara di aver messo a disposizione l'immobile al sottoscrittore del Contratto di fornitura (es.: il proprietario dell'immobile è uno dei coniugi e il contratto è sottoscritto dall'altro).				
DICHIARA				
Di aver messo a disposizione il suddetto immobile al Sig./Sig.ra			Nato/a	
Il			Codice Fiscale	
Autorizzando a richiedere la fornitura e a concludere a proprio nome il relativo contratto per l'immobile sopra descritto				
Data			Firma	

N.B. Allegare fotocopia (fronte/retro), in carta semplice, di un documento di identità del dichiarante.

AVVISO: In attuazione delle disposizioni dell'art. 38, comma 3, del DPR 28 dicembre 2000 n. 445, le istanze, recanti anche dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, assumono validità solo se fatte pervenire ad Illumia S.p.A. unitamente a una fotocopia, in carta semplice, di un documento di identità del richiedente. Per ulteriori chiarimenti resta a sua disposizione il Servizio Clienti al numero 800.60.60.60 da telefono fisso e 051.600.80.66 da cellulare.

COMUNICAZIONE DEI DATI CATASTALI IDENTIFICATIVI DELL'IMMOBILE PRESSO CUI È ATTIVATA L'UTENZA ELETTRICA E/O L'UTENZA GAS NATURALE



(ART.1, COMMA 333, LEGGE N. 311 DEL 30/12/2004)

La informiamo che per ottemperare a quanto previsto nella legge finanziaria 2005 (legge 311 del 30.12.2004), ILLUMIA Le chiede di fornire i dati catastali identificativi dell'immobile e/o terreno presso cui è attiva la fornitura di energia elettrica / gas, che verranno successivamente trasferiti all'Anagrafe tributaria come richiesto dalla legge. Ogni responsabilità relativa ai dati da Lei trasmessi rimane a Suo carico, così come la mancata o incompleta trasmissione dei dati e la trasmissione di dati non corretti: in tali casi è applicabile al Cliente, da parte dell'amministrazione finanziaria, la sanzione amministrativa da 103 euro a 2.065 euro.

La informiamo inoltre che la mancata trasmissione del modello debitamente compilato potrà essere oggetto di segnalazione all'anagrafe tributaria. Per ogni ulteriore informazione circa la compilazione del modello può rivolgersi direttamente all'Agenzia delle Entrate oppure può consultare il sito www.agenziaentrate.gov.it.

La invitiamo pertanto a leggere attentamente le istruzioni riportate sul modello predisposto e stampato sulla presente comunicazione, a compilarlo, firmarlo e a volerlo restituire tramite uno dei seguenti canali:

- via mail all'indirizzo tutelegraduali@illumia.it
- tramite pec a illumia@pec.illumia.it
- via fax al numero 051.04.04.055
- per posta a ILLUMIA S.p.A. - Via de' Carracci, 69/2 - 40129, Bologna.

Richiesta per la fornitura di Energia Elettrica Gas Naturale Congiunta (Energia Elettrica e Gas Naturale)

Il / La sottoscritto / a

Nome _____ Cognome _____

In qualità di Proprietario Usufruttuario Titolare di altro diritto sull'immobile Rappresentante legale o volontario di uno degli aventi titolo sopra indicati

Luogo di nascita _____ Data di nascita _____ / _____ / _____ Codice Fiscale _____

Domicilio fiscale _____

Nome dell'Azienda _____ Domicilio fiscale _____

Codice Fiscale _____ Partita IVA (Persone non fisiche) _____ Rappresentato da _____ In qualità di _____

In relazione all'utenza energetica a sé intestata al seguente indirizzo di fornitura:

Indirizzo di fornitura _____ N.Civico _____ Località _____ CAP _____ Prov. _____

COMUNICA

Che la stessa si riferisce all'immobile così identificato in catasto

Comune amministrativo _____ Comune catastale (solo se diverso da comune amministrativo) _____

Via/piazza/corso/ecc. _____ Indirizzo _____ N.Civico _____ Edificio _____ Scala _____ Piano _____ Interno _____

Codice comune catastale _____ Sezione urbana (Compilare per immobile urbano solo se presente) _____ Tipo unità F T

Foglio _____ Subalterno _____ Particella _____ Segue particella² _____ Tipo particella³ _____

1 F = FABBRICATI; T = TERRENI.

2 Compilare solo per gli immobili di Comuni per i quali vige il sistema del Catasto Tavolare. Riportare, in questo caso, il carattere "/" seguito dai 4 caratteri del denominatore.

3 Compilare solo per gli immobili diversi da quelli urbani siti nelle Province di Trento e Bolzano. Può assumere solo i valori: F = fondiaria - E = edificale

ATTENZIONE

Se la sezione "Dati catastali identificativi dell'immobile" non è stata compilata, deve essere barrata una delle seguenti caselle, per segnalare il motivo della mancata comunicazione. Barrare con "X" una sola casella.

Immobile non ancora iscritto al Catasto

Utenza non relativa ad un immobile ovvero immobile non iscrivibile in Catasto

Data _____ / _____ / _____ Codice Cliente _____ Firma (timbro e firma in caso di persona non fisica) _____

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODELLO

Si prega di scrivere con chiarezza utilizzando una penna di colore scuro. Devono essere indicati i dati rilevabili dal catasto edilizio urbano (per i fabbricati urbani) o dal catasto dei terreni (per tutti gli altri immobili diversi dai fabbricati urbani, compresi i fabbricati rurali). Tali dati sono riportati nell'atto di acquisto dell'immobile o nella denuncia di successione (se l'immobile è stato ereditato), in una denuncia o comunicazione ICI presentata in anni precedenti ovvero in un certificato catastale. Per gli immobili condominiali occorre indicare i dati identificativi catastali dello stabile condominiale nel suo complesso, per il quale l'utenza è stata attivata unitariamente. Se invece nel condominio è presente l'immobile del portiere ovvero altri vani e locali condominiali non destinati al godimento comune dei condomini (es. esercizi commerciali, garage ecc. concessi in locazione a terzi), nella comunicazione vanno indicati anche i dati catastali di tali immobili, fino al momento in cui il conduttore non acquisisca la titolarità dell'utenza e diventi, per questo, oggetto di richiesta separata. Nel caso in cui l'utenza sia intestata a più soggetti è necessario compilare il modulo (utilizzando una copia dello stesso) da parte di tutti i soggetti intestatari. Nel caso di più unità immobiliari collegate ad una sola utenza (es. unica fornitura di energia che alimenta sia l'abitazione che la cantina o il garage), occorre indicare solo l'identificativo catastale dell'unità immobiliare principale. Nel caso di fornitura congiunta e di indirizzi di fornitura (POD/PDR) non coincidenti nel medesimo fabbricato / terreno, sarà necessario compilare un modulo specifico per l'Energia ed uno specifico per il Gas Naturale.

MODULO 1 VALIDO PER CLIENTE DOMESTICO VULNERABILE

Per Cliente NON già in fornitura con Illumia



DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETÀ AI SENSI DEGLI ARTT. 47 E 76 DEL DPR 445/2000 E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI ED INTEGRAZIONI

Il/La sottoscritto/a _____
titolare della fornitura di energia elettrica in via/piazza _____ n. _____ a _____
codice del punto di prelievo (POD), o se non disponibile, codice cliente _____
codice fiscale _____
nato/a _____ il _____
residente in via/piazza _____ n. _____ a _____

- Ai sensi e per gli effetti dell'Articolo 47 del DPR 28 dicembre 2000, n.445 e successive modificazioni ed integrazioni;
- Consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, di cui all'articolo 76 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 e successive modificazioni ed integrazioni;
- Preso atto che:
 - Ai sensi della legge 16 dicembre 2024, n. 193, i **clienti finali domestici vulnerabili hanno diritto a chiedere, entro e non oltre il 30 giugno 2025, di essere riforniti** di energia elettrica alle condizioni del servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili (**cd. STG per i clienti domestici non vulnerabili**) che prevede un prezzo che riflette il costo effettivo di approvvigionamento nel mercato all'ingrosso, un prezzo unico nazionale determinato sulla base dei prezzi offerti dagli esercenti selezionati tramite procedure concorsuali e le condizioni contrattuali e di qualità del servizio, definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
 - Ai sensi del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, i **clienti vulnerabili elettrici sono definiti** come i clienti domestici che soddisfano almeno una delle seguenti condizioni: i. si trovano in condizioni economicamente svantaggiate o che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita, ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 4 agosto 2017, n. 124; ii. presso i quali sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita; iii. rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104; iv. le cui utenze sono ubicate in isole minori non interconnesse; v. le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; vi. di età superiore ai 75 anni.

DICHIARA

Di voler essere rifornito alle condizioni del STG per i clienti domestici non vulnerabili, disciplinato dal Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza (TIV) e (barrare la/le condizione/i sottostante/i):

- Di trovarsi in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 4 agosto 2017, n. 124
- Di trovarsi in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita
- Di rientrare tra i soggetti presso i quali sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita
- Di rientrare tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104
- Che l'utenza intestata al sottoscritto è ubicata in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi

Si impegna altresì a comunicare tempestivamente all'esercente il STG per i clienti domestici non vulnerabili qualsiasi variazione, relativa alle informazioni di cui sopra, che possa comportare il venir meno di una delle precedenti condizioni.

Ai sensi dell'articolo 38 del DPR 28 dicembre 2000, n. 445 e successive modificazioni ed integrazioni, si allega **copia del documento di identità** del sottoscrittore sig. / sig.ra:

Nome _____ Cognome _____
Data _____ / _____ / _____ Luogo _____ Firma del titolare della fornitura _____

L'esercente il STG per i clienti domestici non vulnerabili è tenuto a fornire la prescritta informativa sui dati personali ai sensi dell'articolo 13 del GDPR (Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 679) prestando particolare attenzione, nel fornire le informazioni di cui al par. 1, lett. e) dell'articolo 13 GDPR (destinatari), al fatto che il dato trasmesso al SII (cliente vulnerabile) non è dato particolare ai sensi dell'articolo 9, par. 1 GDPR e pertanto è trasmesso legittimamente in esecuzione di un compito di interesse pubblico ex articolo 2-ter, comma 2 codice privacy.

NOTA ILLUSTRATIVA

Al fine di poter identificare i clienti finali che hanno diritto a chiedere, entro il 30 giugno 2025, di essere riforniti alle condizioni di fornitura del STG per i clienti domestici non vulnerabili, si richiede ai clienti finali domestici non già identificati come vulnerabili di autocertificarsi, compilando e restituendo all'esercente il STG per i clienti domestici non vulnerabili il presente modulo.

Maggiori informazioni sulle condizioni di fornitura del STG per i clienti domestici non vulnerabili sono disponibili sul sito internet dell'Autorità (<http://www.arera.it/consumatori>) o contattando il numero verde 800.166.654 dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODULO

1. Il cliente domestico che desidera essere rifornito alle condizioni di fornitura del **STG per i clienti domestici non vulnerabili deve autocertificare di trovarsi in almeno una delle seguenti condizioni**: trovarsi in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 4 agosto 2017, n. 124; versare in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita; rientrare tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104; avere le utenze ubicate in isole minori non interconnesse; avere le utenze ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi. Per ragioni di semplificazione amministrativa, il requisito relativo all'età anagrafica che qualifica anch'esso un cliente come vulnerabile è verificato direttamente dall'esercente sulla base delle informazioni acquisite al momento della contrattualizzazione.
2. La dichiarazione deve essere sottoscritta dal titolare della fornitura o suo tutore, amministratore di sostegno o curatore speciale.
3. Alla dichiarazione deve essere allegata, pena la sua irricevibilità, la **fotocopia di un documento di identità** - in corso di validità - del sottoscrittore la dichiarazione stessa.
4. In conformità a quanto previsto dal decreto legislativo n. 101/2018, la sottoscrizione del presente modulo è da considerarsi esplicita autorizzazione al trattamento e all'archiviazione al fine di soddisfare la richiesta di fornitura del STG per i clienti domestici non vulnerabili. I dati forniti con il presente modello saranno trattati esclusivamente ai fini dell'erogazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili di cui al Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza (TIV).

Il presente modulo debitamente compilato deve essere inviato all'indirizzo tutelegraduali@illumia.it