

La Carta dei Servizi Convergenze S.p.A. 2017 **Revisione num.2 del 01/05/2017**

La Carta dei Servizi di Convergenze S.p.A. (di seguito *Convergenze*) descrive il modo in cui i servizi di Telecomunicazione (Internet, Voce e Dati), Energia e Gas, vengono erogati ai clienti, con una particolare attenzione alla qualità di questi servizi e alla trasparenza della fornitura. La Carta dei Servizi (di seguito *Carta*) mostra il modo in cui Convergenze intende accogliere le aspettative dei clienti, attraverso il raggiungimento di elevati standard di prestazione del servizio e l'ottemperanza degli obiettivi prefissati in termini di soddisfazione dei clienti.

Con questo documento Convergenze illustra anche come viene gestito il rapporto con il consumatore, in termini di assistenza alla clientela e gestione di eventuali reclami, in modo tale da non lasciare mai il cliente solo ma preoccupandosi di assisterlo per tutta la durata del rapporto contrattuale in essere, al fine di creare una **fidelizzazione**.

La Carta offre informazioni utili riguardo allo schema contrattuale, all'attivazione e alla disattivazione del servizio, alla trasparenza delle condizioni economiche, al pagamento della fattura, al recesso, alla tutela del cliente, ai canali di comunicazione con l'azienda.

La presente documentazione, in conformità con la Direttiva Ciampi-Cassese del 1994, è redatta rispettando i principi di uguaglianza ed imparzialità, continuità, efficacia ed efficienza, cortesia, diritto di scelta e di recesso, trasparenza.

La Carta inoltre sarà aggiornata periodicamente, in considerazione dell'evoluzione delle tecnologie e dell'organizzazione aziendale, nonché delle indicazioni fornite dai clienti.

Parte 1 - Principi fondamentali

Chi siamo

Convergenze è un'azienda multi-utility attiva a livello nazionale con servizi: INTERNET (Cloud Computing, Virtualizzazione, Housing e Hosting), VOCE, ENERGIA e GAS NATURALE. In Convergenze operiamo sulla base di tre principi fondamentali:

- *l'attenzione per il cliente;*
- *l'impiego di tecnologie all'avanguardia, tramite le quali offriamo servizi di connettività con gli skills migliori disponibili a seconda del tipo di servizio offerto;*
- *l'utilizzo di green practices come modello di business.*

Attraverso una vasta gamma di servizi innovativi e personalizzabili siamo in grado di soddisfare le esigenze di privati, professionisti, enti ed aziende. Mettiamo al servizio del cliente risorse umane con skills tali da risolvere i problemi in tempo reale e senza ricorrere ad infrastrutture esterne, conoscendo ed occupandoci noi stessi dell'intera filiera.

Siamo un operatore di telecomunicazioni, regolarmente iscritto al ROC con il n. 13457 e al MEPA con il codice ICT 2009 - 115, iscrizione che permette di servire le Pubbliche Amministrazioni.

In base alla tecnologia disponibile sul territorio in cui erogiamo il servizio siamo in grado di fornire tutti i tipi di connettività: ADSL ATM, ADSL ETH, ADSL 2+, NGA (FTTC), fibra ottica (FTTH) e connettività WiFi, mentre i nostri servizi VOCE si differenziano in WLR e Voip.

Come fornitori di Energia Elettrica e Gas Naturale siamo iscritti all'AEEGSI con il n. 23034 e siamo autorizzati dal MISE con il n. 1154.

Nel settore IT operiamo attraverso lo sviluppo del cloud computing e dei processi di virtualizzazione, assieme ad una rete in fibra ottica con tecnologia GPON, per consentire un'archiviazione agevolata dei dati che vengono così gestiti con maggiore

sicurezza e tramessi con più velocità. In Convergenze investiamo in progettazione, ricerca e formazione per portare avanti un modello di business ispirato alle green practices.

Utilizziamo energia verde proveniente solo da fonti 100% rinnovabili e tecnologie a ridotto impatto ambientale. Incentiviamo la mobilità eco-sostenibile con la realizzazione di una rete di colonnine per la ricarica di auto elettriche, chiamate EVO.

I nostri principi di uguaglianza ed imparzialità

In Convergenze forniamo i nostri servizi ispirandoci al principio di uguaglianza di trattamento dei clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche tra le diverse persone.

La stessa eguaglianza di trattamento viene applicata, a parità di condizioni del servizio, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di clienti, garantendo l'assenza di ogni ingiustificata discriminazione.

In Convergenze prestiamo particolare attenzione e cura all'espletamento ottimale dei servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli.

Continuità del servizio

In Convergenze ci impegniamo ad erogare i servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Dichiariamo di offrire i nostri servizi anche attraverso reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere a noi attribuita nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori.

In caso sia necessario un intervento da parte di un operatore Convergenze presso un cliente, è nostra premura concordare la data e l'orario e assicurarci che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei servizi, adottiamo provvedimenti necessari a ridurre la durata delle irregolarità e ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

In Convergenze offriamo a ciascun cliente la possibilità di formulare suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio. Le segnalazioni e le proposte dei clienti sono da noi adeguatamente prese in considerazione.

Efficacia ed efficienza

In Convergenze perseguiamo il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo. Uno dei nostri punti di forza, nonché elemento distintivo della nostra azienda, è la **cortesìa**. Improntiamo i rapporti con i clienti al rispetto e alla gentilezza, agevolando i clienti stessi nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi. I nostri dipendenti sono tenuti ad indicare il proprio nome sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche e/o telematiche con i clienti. Inoltre, in ottemperanza all'art. 24 della Legge di Stabilità, i nostri operatori di call center devono informare il cliente sul Paese in cui l'operatore stesso è fisicamente collocato, sia che si tratti di chiamate inbound che outbound.

Diritto di scelta e di recesso

In Convergenze, rispettando i principi su cui si fonda il diritto di scelta dei clienti, ci impegniamo a rendere facilmente accessibili e fruibili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, sia i contratti relativi alla fornitura dei servizi, che i contratti relativi ai recessi, nonché le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di uno o più servizi supplementari o aggiuntivi.

Rispettiamo il diritto di scelta dei clienti, consentendo loro di mostrare la propria preferenza tra i diversi servizi offerti. Per fare in modo che il cliente possa essere certo di aver scelto la soluzione che meglio possa rispondere alle proprie esigenze, in

Convergenze ci impegniamo a diffondere con massima trasparenza le informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

La cura del cliente

In Convergenze ci facciamo carico di diffondere qualsiasi informazione circa i servizi secondo i criteri di **trasparenza, chiarezza e tempestività**, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà.

Il cliente/utente può in ogni momento ottenere le specifiche, i dettagli e le informazioni relative ai nostri servizi e, in particolare, relative ai servizi a lui erogati, accedendo al nostro sito www.convergenze.it.

Il cliente ha il diritto di acquisire le informazioni che lo riguardano e che sono in nostro possesso, contattando il responsabile del trattamento dei dati al numero telefonico 800987787.

Il nostro impegno

In Convergenze ci riserviamo di:

- presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i **contenuti del servizio** nonché i termini e le modalità di erogazione. In particolare ci incarichiamo di fornire informazioni esaustive e puntuali riguardo ai prezzi e alle modalità di tassazione applicate, nonché riguardo alla periodicità della fatturazione, ai periodi minimi contrattuali, alle condizioni per il rinnovo e per il recesso, ed eventuali penali o le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- descrivere le effettive **condizioni tecniche** di utilizzo e funzionamento del servizio nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio, incluse quelle minime garantite;
- fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi e le **prestazioni supplementari**;
- informare gli utenti sulle decisioni che li riguardano, riguardo alla possibilità di **reclamo** e agli strumenti di **ricorso**;
- garantire a ciascun utente il diritto di **accesso alle informazioni** che lo riguardano in nostro possesso, tramite richiesta scritta da inoltrarsi all'attenzione del responsabile del trattamento dati presso la sede di Convergenze, nonché a garantire al cliente l'esercizio dei diritti a lui conferiti dal Decreto legislativo 196/03.

Parte 2 - Le caratteristiche dei servizi offerti

Servizi di Telecomunicazione

In Convergenze offriamo, direttamente o a mezzo di operatori terzi, i seguenti servizi di telecomunicazione:

- ADSL ATM/ETH
- ULL, ADSL 2+
- NGA, FTTC
- FTTH
- WIRELESS HIPERLAN
- OPEN-NET
- VOCE (WLR, VOIP)
- HOUSING
- HOSTING
- FAX IN/OUT

Il Contratto

In Convergenze adottiamo uno schema contrattuale nel quale indichiamo:

- a) la descrizione del servizio da fornire;
- b) le condizioni, tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità al pubblico, che specificano:
 - il dettaglio dei prezzi nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute tutte le informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione;
 - il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
 - la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
 - i tipi di servizio di manutenzione offerti;
 - gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente;
 - una sintesi della procedura da seguire per i reclami;
 - una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie, rispondente a quanto previsto dalla Delibera n. 173/07/CONS recante il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e Utenti.

Ai sensi dell'art. 7, comma 2 della Delibera n. 244/08/CSP, in Convergenze ci impegniamo a inserire nel contratto relativo alla fornitura del servizio di accesso a Internet da postazione fissa:

- una comunicazione su dove reperire le informazioni riguardanti gli obiettivi e i risultati della qualità del servizio relativa agli indicatori di cui alla delibera n. 131/06/CIR e a quelli della delibera n. 244/08/CSP;
- una comunicazione su dove reperire le informazioni riguardanti le caratteristiche delle prestazioni fornite nell'ambito di ciascuna offerta di base, la velocità di trasmissione dati e specificamente la banda minima di downloading, in caso di abbonamento con banda nominale superiore a 128 kbit/s;
- una comunicazione sulle caratteristiche peculiari dell'offerta relativamente alla qualità del servizio di accesso, includendo almeno le informazioni sulle misure di velocità di trasmissione dati (banda minima di uploading e di downloading); velocità di trasmissione dati (banda massima di uploading e di downloading); ritardo di trasmissione dati (valore medio); tasso di perdita dei pacchetti;
- la tecnologia utilizzata all'accesso (ad es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica FTTH, Wireless quali 2G/3G, WiFi, satellitare) e le caratteristiche minime che il sistema di accesso dell'utente deve possedere al fine della integrale e corretta esecuzione del contratto di accesso a Internet.

Attivazione e disattivazione del servizio

In Convergenze ci facciamo carico di attivare i servizi nel più breve tempo possibile, compatibilmente con le tempistiche di attivazione e fornitura delle linee da parte degli operatori prescelti o incaricati.

Qualora non sia possibile una pronta attivazione, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, per cause imputabili a terzi e/o ai clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il cliente, concorderemo con il cliente tempi e modalità per la relativa erogazione dei servizi. Laddove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile esclusivamente a Convergenze, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dalla presente Carta. In caso di scioglimento del contratto, ci impegniamo a disattivare il servizio entro e non oltre il 30° giorno lavorativo successivo alla comunicazione dell'avvenuto scioglimento del contratto.

Le condizioni economiche

Ai sensi della Delibera n. 252/16/CONS e successive modifiche, in Convergenze formuliamo condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico. Al fine di consentire ai

consumatori un adeguato confronto tra le offerte sul mercato, assicuriamo che gli utenti abbiano accesso ad informazioni semplici e sintetiche con riferimento alla telefonia fissa e mobile. In Convergenze pubblichiamo sul nostro sito web l'elenco delle offerte.

Il pagamento della fattura

In Convergenze offriamo ai nostri clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti e aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia.

In Convergenze accetteremo come modalità di pagamento:

- a) addebiti diretti su conti correnti bancari e postali;
- b) addebiti su carte di credito;
- c) paypal.

Ci riserviamo, inoltre, la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Comunicheremo alla clientela le modalità di pagamento disponibili, al momento della sottoscrizione del contratto.

Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, etc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili al cliente. Fatto salvo quanto previsto sopra, il cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio scelto, comunicandolo a noi per iscritto.

La rilevazione dei consumi

In Convergenze calcoliamo l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti.

Provvediamo, sotto richiesta scritta del cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire gratuitamente allo stesso cliente la documentazione, nella versione base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione conterrà i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località, durata, costo della conversazione e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti.

La comunicazione con i clienti

In Convergenze comunichiamo ai clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, in ottemperanza alle linee guida della delibera n. 417/01/CONS e successive modifiche, le informazioni relative:

- al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari;
- alle variazioni delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di applicazione;
- ai mutamenti normativi che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche;
- ai listini applicati all'estensione territoriale e temporale del servizio.

Il diritto di recesso

Il cliente accetta ogni modifica dei servizi o del contratto resa necessaria a causa di disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche contrattuali non comprese in quelle appena descritte (ad esempio l'aumento delle prestazioni), se migliorative, non comporteranno nessun tipo di onere aggiuntivo

per il cliente e saranno immediatamente applicabili. Nell'ipotesi invece di modifiche sfavorevoli, queste avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate ed entro tale termine il cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal singolo servizio o dal contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandocene comunicazione scritta mediante lettera raccomandata a.r., e/o posta elettronica certificata entro trenta giorni dalla comunicazione della modifica. In tal caso il singolo servizio o il contratto nella sua interezza si intenderanno definitivamente risolti a partire dalla ricezione da parte nostra della comunicazione di recesso del cliente. In difetto di comunicazione da parte del cliente entro il termine suddetto, la modifica sarà efficace a partire dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

Il diritto di scelta

In Convergenze, dove i servizi lo prevedano, informeremo i clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica, utilizzo e cancellazione dei dati personali, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS, n. 180/02/CONS, n. 83/05/CIR e n. 18/06/CIR.

Ai sensi della Legge n. 40/2007, il cliente è libero di recedere dal contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, in ogni momento, dando un preavviso di almeno trenta giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, senza corrispondere alcuna penale, salvo gli importi giustificati dai costi sostenuti dall'operatore.

In Convergenze riconosciamo inoltre il diritto di scelta del cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 ed alla Delibera n. 274/07/CONS.

I contratti a distanza

In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi dovrà avvenire nel rispetto delle disposizioni del D.lgs. 6 Settembre 2005, n. 206.

In caso di attivazione di offerte gratuite, in Convergenze ci obblighiamo ad indicare se tali offerte modificano il servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'utente o lasciano all'utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa.

La previa ordinazione sarà comunque obbligatoria quando l'offerta è o diventa a titolo oneroso.

Le misure a tutela del cliente

In Convergenze ci impegniamo a fornire agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spese, almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. Tra gli strumenti dedicati agli abbonati, è stato attivato un servizio di accesso riservato denominato *Pandora*, disponibile nella sezione *area clienti* del sito web www.convergenze.it.

In ossequio ai nostri principi di **trasparenza, chiarezza e tempestività** ci impegniamo ad attivare, al massimo entro la data della prima fatturazione conseguente alla stipula di un contratto, un account personale intestato al firmatario del contratto stesso, per l'accesso alla propria area riservata su *Padora*. Attraverso questo servizio, il cliente potrà conoscere i dati relativi al consumo effettuato, digitando il proprio codice utente e la propria password.

In Convergenze ci avvarremo della facoltà di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione qualora il livello di consumi registrato nell'arco di 15 giorni sia superiore del 250% rispetto alla media dei consumi dell'abbonato registrata in precedenza su un analogo periodo temporale.

In Convergenze, ai sensi della Delibera n. 126/07/CONS, al fine di facilitare l'esercizio

consapevole della facoltà di scelta tra le diverse offerte sul mercato, riconosciamo il diritto dei nostri clienti di conoscere gratuitamente:

- il piano tariffario e tutte le altre condizioni economiche applicate in forza del contratto in vigore;
- il proprio profilo di consumo telefonico.

In Convergenze pubblichiamo sul nostro sito web il piano tariffario applicato alle bollette di ciascun cliente, nell'ambito della documentazione di fatturazione del cliente stesso. Una volta all'anno comunichiamo la generalità delle condizioni economiche inerenti al contratto in corso. In relazione al profilo di consumo forniamo, presso l'area riservata del cliente, il numero totale delle chiamate e dei minuti delle singole voci di traffico (voce) secondo la ripartizione prevista dalla documentazione di fatturazione, nonché la durata media e la durata totale delle chiamate effettuate.

Nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, informiamo il cliente, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta.

In Convergenze offriamo l'opportunità di sottoscrivere i contratti e gli altri documenti aventi valore legale avvalendosi di una soluzione di Firma Elettronica Avanzata Autografa (firma grafometrica). L'iniziativa nasce nell'ambito del processo di continuo miglioramento dell'efficienza e delle opportunità offerte alla propria clientela con il duplice obiettivo di ridurre e, possibilmente, eliminare l'uso della carta aumentando nel contempo i livelli di tutela riducendo il rischio di frodi con particolare riferimento a quelle legate al furto di identità ed i casi di eventuale disconoscimento della firma.

Il ricorso al sistema di firma grafometrica garantisce, infatti, l'identificabilità dell'autore, l'integrità e l'immodificabilità del documento. Inoltre la rappresentazione informatica della firma racchiude informazioni superiori alla raccolta della tradizionale firma autografa su carta. L'univocità della connessione viene garantita dalla sottoscrizione effettuata davanti all'operatore, previa identificazione del firmatario, e dalla possibilità di effettuare opportuna perizia grafologica, in modo del tutto equivalente ad una firma su carta. Informazioni più dettagliate sono rese disponibili sul nostro sito www.convergenze.it.

La fatturazione

In Convergenze indichiamo, oltre a quanto previsto nella delibera n. 78/02/CONS:

- a) le modalità di pagamento, anche per via telematica, e di ricorso;
- b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali anticipi, rate, disattivazioni, ecc.;
- c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni;
- d) nella prima fatturazione utile, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori di qualità del servizio e i risultati raggiunti.

La bolletta telefonica costituisce fattura e sarà inviata al cliente con almeno 5 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

Il pagamento, entro i termini di scadenza e con le modalità indicate, libera immediatamente il cliente dai suoi obblighi.

Eventuali ritardi nella comunicazione dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione, non saranno imputati ai clienti.

Pagamenti ritardati, parziali o mancati

Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento, chiederemo al cliente il pagamento di una somma di denaro a titolo di interessi non superiore ai tassi usurari di cui all'art. 2, comma 4 della L. 27 marzo 1996, n. 108, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche, nonché una

somma che copra i costi di mancato adempimento.

Attivazione di contratti non richiesti dal cliente

Fatti salvi i casi di inadempimento da parte di clienti, in Convergenze non pretenderemo da questi alcuna prestazione corrispettiva, in caso di attivazione o disattivazione di linee o contratti o forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvederemo, a nostra cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, saranno a nostro carico.

Parametri di qualità

In Convergenze garantiamo che i vari servizi siano offerti nel rispetto della normativa europea, degli obblighi derivanti dal titolo abilitativo e della Delibera n. 254/04/CSP; della Delibera n. 131/06/CSP, come modificata ed integrata dalla Delibera n. 244/08/CSP (testo coordinato con le modifiche approvate con le delibere n. 410/10/CONS e n. 151/12/CONS).

In particolare, la qualità dei servizi offerti verrà valutata secondo le definizioni e i metodi di misura conformi agli standard di cui all'allegato VII del D.P.R. n. 77/2001, ovvero ETSI ETR138 (ad eccezione di quelli relativi all'accuratezza della fatturazione per la quale non sono stati ancora definiti a livello comunitario) oppure ETSI EG 201 769-1 come specificati nella direttiva CE 22/2002.

Con riferimento ai servizi di telefonia vocale fissa, di comunicazioni mobili e personali, e di accesso ad Internet da postazione fissa, ai fini di quanto disposto dall'art. 72 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, in Convergenze:

- utilizziamo gli indicatori di qualità prescritti dalla Delibera n. 254/04/CSP e dalla Delibera n. 131/06/CSP, come modificato dalla Delibera n. 244/08/CSP (testo coordinato con le modifiche approvate con le delibere n. 410/10/CONS e n. 151/12/CONS);
- inviamo all'Autorità per le garanzie delle comunicazioni, per ogni periodo di misurazione, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti secondo il modello elettronico messo a disposizione del sito web dell'Autorità. Per le rilevazioni annuali il resoconto è inviato insieme con la relazione di cui all'art. 10 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi; per le relazioni semestrali i resoconti sono inviati entro tre mesi dal termine del semestre cui si riferiscono;
- pubblichiamo sul nostro sito web, entro i termini di cui sopra, i resoconti semestrali ed annuali, inviati all'Autorità, e comunichiamo all'Autorità gli indirizzi delle relative pagine web;
- inviamo all'Autorità, insieme con il primo resoconto semestrale, le informazioni riguardo alle prestazioni di base offerte con il servizio di telefonia fissa, mobile e di accesso ad Internet, secondo lo specifico modello previsto dalla delibera di riferimento;
- inviamo all'Autorità a richiesta, una descrizione delle procedure e degli scenari utilizzati per effettuare le misurazioni, i formati e la durata di base di dati, nonché i riferimenti aggiornati del punto di contatto per eventuali ulteriori informazioni.

Inoltre, ai fini di quanto disposto dall'art. 10 della Delibera n. 179/03/CSP, in Convergenze:

- utilizziamo gli indicatori di qualità prescritti dalla Delibera n. 254/04/CSP e dalla Delibera n. 131/06/CSP, come modificato dalla Delibera n. 244/08/CSP (testo coordinato con le modifiche approvate con le delibere n. 410/10/CONS e n. 151/12/CONS);
- pubblichiamo sul nostro sito web la relazione annuale contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per gli indicatori, ed i relativi ed effettivi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento, contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio, oppure, entro il 30 giugno dell'anno

- successivo a quello di riferimento;
- inviamo contestualmente detta relazione all'Autorità, indicando l'indirizzo di pagina web in cui la relazione è disponibile;
- comunichiamo agli abbonati nella prima documentazione di fatturazione utile, dove prevista, o mediante messaggio di posta elettronica dell'abbonato, dove noto, gli obiettivi prefissati annualmente per gli indicatori generali e specifici di qualità dei servizi forniti ed i risultati raggiunti, ovvero il link alla pagina del proprio sito web dove sono reperibili tali informazioni.

Con riferimento ai servizi di accesso ad Internet da postazione fissa, in Convergenze ci impegniamo ad ottemperare alle disposizioni di cui alla Delibera n. 244/08/CSP e alle modifiche introdotte dalle delibere n. 410/10/CONS e n. 151/12/CONS, avviando entro 4 mesi dalla designazione del soggetto indipendente da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, le misure prescritte dall'allegato n.1 della richiamata delibera posizionando i clienti in almeno 4 città, al fine di eseguire il numero di misure necessarie, nel rispetto della guida ETSI EG 202 057-4 V1.1.1.

Per quanto di nostra competenza in relazione ai servizi di telefonia vocale fissa, in Convergenze adottiamo gli indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n. 254/04/CSP e di seguito riportati:

- tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (Allegato 1, Delibera n. 254/04/CSP);
- tasso di malfunzionamento per linea di accesso (Allegato 2, Delibera n. 254/04/CSP);
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3, Delibera n. 254/04/CSP);
- tempo di risposta dei servizi tramite operatore (Allegato 6, Delibera n. 254/04/CSP);
- fatture contestate (Allegato 10, Delibera n. 254/04/CSP);
- accuratezza della fatturazione (Allegato 11, Delibera n. 254/04/CSP).

In relazione ai servizi di accesso ad Internet da postazione fissa, in Convergenze adottiamo gli indicatori di qualità del servizio di cui alle delibere n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP, di seguito riportati:

- tempo di attivazione del servizio (Allegato 1, Delibera n. 131/06/CSP);
- tasso di malfunzionamento (Allegato 2, Delibera n. 131/06/CSP);
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3, Delibera n. 131/06/CSP);
- velocità di trasmissione dei dati (Allegato 2, Delibera n. 244/08/CSP);
- ritardo di trasmissione dati (Allegato 3, Delibera n. 244/08/CSP);
- tasso di perdita dei pacchetti (Allegato 4, Delibera n. 244/08/CSP);
- prestazioni fornite con l'offerta di base (Allegato 5, Delibera n. 244/08/CSP).

Con riferimento agli indicatori di cui agli allegati da 2 a 5 della Delibera n. 244/08/CSP, sono oggetto di misura almeno due profili con banda nominale superiore a 128Kbit/s. Le denominazioni delle offerte individuate e le relative bande nominali in download e upload sono da noi comunicate al soggetto indipendente e all'Autorità, in prima applicazione, entro il mese di novembre di ogni anno e sono quelle corrispondenti alle offerte più diffuse, ossia quelle maggiormente commercializzate in abbonamento nei dodici mesi precedenti la comunicazione, fino al mese di ottobre incluso.

Ai fini del computo della diffusione delle offerte di cui sopra, in Convergenze ci impegniamo a considerare tutte le tecnologie trasmissive effettivamente adottate per la realizzazione del servizio nonché tutte le modalità di erogazione del servizio stesso, incluse quelle che prevedono l'utilizzo di risorse di rete di proprietà dell'operatore e quelle che richiedono il ricorso a servizi di rete di altri operatori.

In aggiunta agli indicatori fissati, in Convergenze adottiamo i seguenti ulteriori parametri di qualità:

- l'osservanza dei tempi di attivazione del servizio;
- un tempestivo intervento, nei modi e nei tempi indicati nella presente Carta, nel caso di irregolare funzionamento del servizio;
- un'attenta considerazione dei reclami presentati dalla clientela, in qualsiasi forma essi vengano rappresentati, e la comunicazione del loro esito entro sessanta giorni.

In Convergenze fissiamo, entro il 31 dicembre di ogni anno, gli obiettivi per gli indicatori di qualità sopra riportati relativi all'anno successivo. Tali obiettivi, aggiornati annualmente, sono riportati a chiusura di questa sezione della presente Carta.

La sospensione del servizio

Ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/Cons e dell'Allegato n. 4, Parte A, del Codice delle Comunicazioni, nel caso di mancato pagamento della fattura - salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile - in Convergenze, previa comunicazione scritta inviata al cliente, con un anticipo di sette giorni lavorativi, mediante lettera raccomandata A/R o telegramma, potremo disporre la sospensione del servizio interessato. Non si intenderà come mancato pagamento, il pagamento parziale di una o più fatture da parte del cliente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo o di tentativo obbligatorio di conciliazione. Il ritardato o mancato pagamento non si intenderà se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi.

Si considera ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.

In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, decorsi quindici giorni dalla sospensione, qualora il cliente non abbia saldato il suo debito, potremo risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 del c. c.

In Convergenze potremo sospendere in ogni momento l'erogazione dei servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori. Potremo, inoltre, sospendere il servizio anche senza preavviso, dandone comunicazione al cliente, qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio dei servizi da parte del cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

La procedura di conciliazione

In Convergenze ci impegniamo a comunicare al cliente che, in caso di controversia relativamente alla violazione di un proprio diritto o interesse protetto dal contratto o dalle norme in materia di comunicazioni elettroniche attribuite alla competenza dell'Autorità, prima di agire in giudizio, è tenuto a promuovere un tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom competente per territorio, in conformità del "Regolamento sulle Procedure di Risoluzione delle Controversie tra Operatori di Comunicazione e Utenti" (Delibera n. 173/07/CONS e successive modificazioni).

In particolare, per determinare la competenza territoriale, si ha riguardo, in caso di reti telefoniche fisse, al luogo in cui è ubicata l'utenza telefonica.

Nell'istanza presentata al Corecom devono essere indicati, a pena di inammissibilità: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio del cliente, il numero dell'utenza telefonica, la denominazione e la sede dell'organismo di comunicazioni elettroniche.

Nell'istanza devono essere sinteticamente indicati i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti e comunicati i precedenti tentativi di composizione della controversia.

L'istanza è sottoscritta dal cliente o, in caso di persone giuridiche, dal rappresentante legale o da persona munita di procura speciale conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata, ed è consegnata a mano contro rilascio di ricevuta o inviata a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o telefax.

L'istanza può essere inoltrata compilando il formulario disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità (www.agcom.it).

I clienti hanno la facoltà di attuare, in alternativa al tentativo di conciliazione presso i Corecom, un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo che rispettino i principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE (in generale, le Camere di Commercio a ciò deputate).

In pendenza della procedura per l'attuazione del tentativo di conciliazione, la sospensione del servizio si riferirà al solo servizio interessato dal mancato pagamento e, comunque, sarà garantita la fornitura del servizio universale di comunicazioni elettroniche, che potrà sospendersi in caso di frode o insolvenza abituale.

Il cliente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'attuazione del tentativo di conciliazione o nel corso della relativa procedura, può chiedere al Dipartimento l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di comunicazioni elettroniche fino al termine della procedura conciliativa. A pena di inammissibilità, la richiesta del cliente deve contenere le informazioni indicate dall'art. 7 della Delibera n. 173/07/CONS recante il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione, ed essere corredata da copia dell'istanza di conciliazione depositata.

La denuncia di frode

In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito da parte di terzi del collegamento di rete, presentata dal cliente all'autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi, fino alla definizione della controversia.

In caso di frode accertata, in Convergenze rimborseremo i pagamenti già effettuati non imputabili al cliente. Tuttavia, se viene dimostrato che non vi è stata frode, i pagamenti, temporaneamente sospesi, saranno addebitati all'utente.

Indennizzi al cliente

In Convergenze ci impegniamo a rimborsare al cliente le somme erroneamente addebitate. Se gli errati addebiti riguardano una pluralità di utenti, effettueremo automaticamente il rimborso ai clienti e, in caso di servizi prepagati, informeremo gli stessi clienti della possibilità di chiederlo.

Per gli inadempimenti contrattuali e il mancato rispetto degli standard di qualità nonché nei casi di interruzione del servizio dovuti a dolo o colpa grave accertati giudizialmente o dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dove tali eventi si riferiscano esclusivamente alla rete di Convergenze, eseguiremo il pagamento di indennizzi a richiesta nella misura di venti euro per ogni giorno di interruzione o disservizio, escludendoci da responsabilità nel caso in cui l'interruzione o il disservizio siano dovuti alla rete appartenente ad altri operatori con cui abbiamo sottoscritto accordi di interconnessione o di fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche.

In Convergenze prevediamo inoltre il pagamento di indennizzi automatici nei casi di ritardo nell'attivazione, compresi i casi in cui il collegamento è fornito al proprio cliente mediante servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale o di ritardata restituzione degli importi dovuti al cliente nella misura di due euro per ogni giorno di ritardo. In Convergenze provvederemo all'accredito degli importi dovuti entro la prima fatturazione utile o, in caso di servizi prepagati, informeremo i clienti della possibilità di richiedere tale accredito. A richiesta del cliente, i rimborsi e gli indennizzi, anziché

detratti dalle fatture, saranno liquidati con altro mezzo di pagamento di facile riscossione. La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per il cliente di chiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Inserimento nella Base Dati Unica

In Convergenze informiamo il cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e sulle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali.

In Convergenze provvederemo all'inserimento nella base dati unica (DBU) e sugli elenchi telefonici (sia cartacei che su supporti informatici) solo se il cliente presta il proprio consenso con la compilazione di un'apposita modulistica.

Le modalità di pubblicazione della DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potranno richiedere tempi tecnici. Non esiste alcun accordo, né espresso né implicito, tra noi di Convergenze e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi, decisione questa dipende da tali soggetti terzi, in totale autonomia.

La proprietà intellettuale e industriale

In Convergenze svolgiamo le attività riguardanti l'offerta al pubblico dei servizi, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale e industriale.

Obiettivi di qualità

Ai sensi dell'art. 10, lett.a) della Delibera n. 179/03/CSP, sono fissati gli obiettivi di qualità per ciascun anno solare, in riferimento ai servizi di telefonia vocale (Tabella 1), ai servizi di accesso ad internet da postazione fissa (Tabella 2) e ai servizi telefonici di contatto (Tabella 3).

In conformità alla delibera sopracitata, per ciascun indicatore di qualità si riportano gli obiettivi relativi all'anno 2017. Si tiene a precisare che i risultati ottenuti sui tempi di fornitura dei servizi comprendono dei tempi che non dipendono dall'operatore essendo, così come per tutti gli OLO, competenza del Provisioning Wholesale.

Tabella 1 – Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale fissati per l'anno 2017

Indicatori di qualità del servizio di cui alla Delibera n. 254/04/CSP adottati da Convergenze per l'anno 2017.

INDICATORE	SERVIZIO	OBIETTIVI 2017
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio	Servizi Wholesale	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	70
	Percentile 99% del tempo di fornitura	170
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	n.a.
	Servizi Proprietari	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	118
	Percentile 99% del tempo di fornitura	205
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	n.a.	

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile	Servizi Wholesale	0,10%
	Servizi Proprietari	0,50%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Tempo trascorso (in ore) tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	Servizi Wholesale	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	125
	Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	125
	Servizi Proprietari	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	16
	Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	85
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	14
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	94,80
Fatture contestate La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse		0,20%
Accuratezza della fatturazione La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse.		0,20%
Note: *I tempi di attivazione dei servizi hanno subito ritardi a causa di contratti sottoscritti nelle aree in cui la copertura del servizio era pianificata ma non immediatamente disponibile per l'attivazione.		

Tabella 2 - Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa per l'anno 2017
Ai sensi della Delibera n. 131/06/CSP, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2017.

INDICATORE	SERVIZIO	OBIETTIVI 2017
Tempo di attivazione del servizio Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	Servizi Wholesale	
	Ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	90
	Percentile 99% del tempo di fornitura	185
	Tempo medio di fornitura	26
	Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	95
	Percentile 99% del tempo di fornitura	150
	Tempo medio di fornitura	30
	Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	68
	Percentile 99% del tempo di fornitura	190
	Tempo medio di fornitura	25
	Contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	31
	Percentile 99% del tempo di fornitura	31
	Tempo medio di fornitura	18
	Servizi Proprietari	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	110
	Percentile 99% del tempo di fornitura	260
Tempo medio di fornitura	23	

Tasso di malfunzionamento Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile.	Servizi Wholesale	0,25%
	Servizi Proprietari	1,20%
Tempo di riparazione malfunzionamenti Tempo (in ore) che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità.	Servizi Wholesale	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	25
	Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	120
	Tempo medio di riparazione	28
	Servizi Proprietari	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	16
	Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	65
Tempo medio di riparazione	13	

Tabella 3 - Obiettivi di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) per l'anno 2017

Ai sensi della Delibera n. 79/09/CSP, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2017: si precisa che, ad oggi, Convergenze fornisce il servizio di assistenza esclusivamente attraverso addetti del call center che rispondono direttamente alle relative chiamate, senza l'utilizzo di un sistema interattivo di risposta (IVR).

INDICATORE	OBIETTIVI 2017
Tempo di navigazione Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo	n.a.
Tempo di attesa Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione	n.a.
Tasso di risoluzione dei reclami Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	93,00

Servizio di fornitura di Energia

Il servizio prevede la somministrazione di energia elettrica da parte di Convergenze, presso il/i POD del cliente, alle condizioni pattuite, nonché la stipula da parte di Convergenze, nell'interesse del cliente, dei contratti di dispacciamento e di trasporto dell'energia elettrica.

L'energia elettrica somministrata da Convergenze sarà utilizzata dal cliente esclusivamente nel/nei POD indicati nel contratto. Il cliente dovrà comunicare ogni variazione relativa ai dati relativi al/ai POD in proprio possesso. Ai fini contrattuali verrà considerata, relativamente alla somministrazione di energia elettrica, la potenza impegnata dal/dai POD dichiarata dal cliente fino a quando non sarà resa disponibile la potenza impegnata comunicata dal Distributore Elettrico a Convergenze.

L'energia a sostegno dell'ambiente

In Convergenze abbiamo particolare attenzione per la tutela dell'ambiente perché pensiamo che da ciò derivi la salvaguardia delle nuove generazioni e siamo consapevoli che le nostre azioni incidono sul futuro dei più piccoli. È per questi motivi che abbiamo deciso di utilizzare **energia verde**, proveniente cioè da **fonti rinnovabili al 100%** e **tecnologie a ridotto impatto ambientale**.

L'Unione Europea ha da tempo introdotto norme tese a favorire la diffusione di energia elettrica da fonti di energia rinnovabili (FER), con il duplice scopo di diversificare il mix di fonti primarie da un lato e, dall'altro, di ridurre le emissioni di gas a effetto serra.

Secondo l'attuale normativa europea (direttiva 2009/28/CE recepita in Italia con il d. lgs. 28/11), si considera energia rinnovabile *l'energia proveniente da fonti rinnovabili non fossili, vale a dire energia eolica, solare, aerotermica, geotermica, idrotermica e oceanica, idraulica, biomassa, gas di discarica, gas residuati dai processi di depurazione e biogas*.

Le Garanzie di Origine (GO) per la produzione da Impianti alimentati da Fonti di Energia Rinnovabile sono lo strumento scelto dall'Unione Europea e volto a promuovere la trasparenza dei contratti di vendita di energia rinnovabile.

L'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (AEEGSI), a tutela dei consumatori, ha approvato un insieme di regole per garantire che l'energia elettrica venduta ai singoli clienti sia effettivamente prodotta da fonti rinnovabili: ogni singolo cliente che accetta un'**offerta verde** dovrà pertanto ricevere in bolletta l'indicazione del mix di fonti energetiche utilizzato per la sua fornitura, oltre alle informazioni sul mix energetico dell'energia elettrica complessivamente venduta come già previsto all'art. 2 del Decreto Ministeriale 31 luglio.

Sulla pagina web <https://convergenze.it/it/servizi/energia/energia-verde> è possibile conoscere il mix iniziale nazionale dell'energia elettrica immessa in rete relativo agli anni di produzione 2014 (dato consuntivo) e 2015 (dato preconsuntivo).

Il contratto

In Convergenze adottiamo uno schema contrattuale nel quale indichiamo:

- a) la descrizione del servizio da fornire;
- b) le condizioni, tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità al pubblico, che specificano:
 - il dettaglio dei prezzi nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute tutte le informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione;
 - il tempo di fornitura del collegamento iniziale;
 - la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto;
 - i tipi di servizio di manutenzione offerto;
 - gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente;

- una sintesi della procedura da seguire per i reclami;
- una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie.

Attivazione e disattivazione del servizio

Per ottenere la fornitura di energia elettrica il cliente deve rivolgersi a Convergenze che, in qualità di venditore, si riserva il diritto di fornire energia elettrica nei termini previsti dalla normativa di settore a condizione che:

- a) esistano già le condotte nella via in cui è sita l'unità immobiliare per cui viene fatta richiesta o vi siano le condizioni per realizzarla, ai sensi della convenzione in essere tra il Distributore locale ed il Comune, nonché ai sensi D.Lgs. 164/2000. In quest'ultimo caso, la fornitura potrà essere richiesta solo quando le condotte siano state realizzate da parte del Distributore Elettrico;
- b) esista già l'allacciamento tra fabbricato e rete di Distribuzione Elettrica, oppure vi sia l'impegno da parte del Distributore Elettrico a realizzarlo. In tale ultimo caso, la somministrazione avrà luogo solo a seguito della realizzazione dell'allacciamento da parte del Distributore Elettrico e della relativa comunicazione a Convergenze;
- c) il cliente abbia provveduto al pagamento dei contributi di allacciamento direttamente al Venditore che è autorizzato all'incasso in nome e per conto del Distributore Elettrico, fermo restando l'obbligo a carico dello stesso cliente di provvedere a sua cura e spese a tutte le opere propedeutiche e complementari necessarie alla realizzazione dello stesso allacciamento. Il mancato pagamento da parte del cliente del contributo di allacciamento impedisce l'avvio della fornitura e comporta la **risoluzione** automatica del contratto senza che per tale ragione il cliente possa avanzare alcuna pretesa o esporre lamentele nei confronti di Convergenze;
- d) il richiedente abbia ottenuto l'autorizzazione alla posa delle condotte (da parte della proprietà dello stabile e/o dalle Pubbliche Autorità competenti e/o da altri terzi privati eventualmente titolari di servitù di passaggio o altri diritti reali sui beni) per effettuare quindi l'allacciamento. Il richiedente si rende disponibile a consegnare questa autorizzazione, laddove richiesta, al Distributore e/o a Convergenze;
- e) il richiedente ovvero il Distributore Elettrico abbiano prodotto tutta la documentazione attestante il possesso dell'abilità e/o agibilità nonché eventuali altre documentazioni richieste dalla normativa vigente.

Il mancato verificarsi delle condizioni elencate ai precedenti punti comporta la risoluzione espressa del contratto, senza che il cliente possa in alcun modo lamentarsi di ciò o avere a che pretendere in relazione a ciò nei confronti di Convergenze.

Diritto di recesso

Ciascuna delle parti ha il diritto di recedere dal contratto con i termini di preavviso massimi fissati dalla vigente regolamentazione attualmente stabiliti dall'AEEGSI (Del. 302/2016/R/com). Tale termine di preavviso è di circa tre settimane a prescindere dal mercato di provenienza e a prescindere dalla tipologia del cliente in bassa tensione (BT).

In Convergenze assicuriamo ai nostri clienti un'accurata informazione riguardo ai vantaggi e agli svantaggi relativi ai servizi offerti, prestando attenzione a comunicare le informazioni relative ai servizi gratuiti ed alle offerte promozionali, anche senza una specifica richiesta.

Le condizioni economiche

In Convergenze formuliamo condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del servizio. Al fine di consentire ai consumatori un adeguato confronto tra le offerte sul mercato, in Convergenze assicuriamo che i clienti abbiano accesso ad informazioni semplici e

sintetiche. Pubblichiamo sul nostro sito web l'elenco delle offerte vigenti, rendendo disponibili, attraverso collegamenti ipertestuali:

- le condizioni contrattuali applicabili a ciascuna offerta;
- uno schema grafico che mostra la struttura delle offerte sottoscrivibili e delle opzioni e promozioni ad esse collegate.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: attivazione, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, voltura e subentro, variazione di potenza di un POD già attivo.

Il pagamento della fattura

In Convergenze ci impegniamo ad offrire ai nostri clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti e soluzioni aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento in Italia. Accetteremo le seguenti modalità di pagamento:

- addebiti diretti su conti correnti bancari;
- addebiti su carte di credito;
- pagamento tramite conti correnti postali;
- per gli Enti Pubblici pagamento tramite bonifico bancario.

In Convergenze ci riserviamo la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. L'azienda comunicherà alla clientela le modalità disponibili al momento della sottoscrizione del contratto. Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, etc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili al cliente. Fatto salvo quanto previsto sopra, il cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto, comunicandolo a noi in forma scritta.

Il cliente è tenuto al pagamento dell'intero importo riportato in fattura entro il termine di scadenza in essa indicato, che non sarà inferiore a quindici giorni dalla data di emissione della stessa. Il cliente può effettuare il pagamento delle fatture utilizzando la domiciliazione bancaria. L'eventuale disponibilità di ulteriori modalità di pagamento sarà comunicata con apposita nota in fattura. In caso di domiciliazione bancaria l'istituto di credito presso il quale risulta domiciliato il cliente provvederà al pagamento mediante addebito diretto in conto delle sole fatture per le quali sarà pervenuta all'Azienda stessa la nostra relativa richiesta. Continueremo ad inviare le fatture al cliente e saranno contrassegnate con apposita dicitura e sovrastampa. Eventuali ritardi di comunicazione dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non saranno imputati al cliente. In accordo con quanto indicato dal TIV, in Convergenze evidenzieremo nelle fatture interessate la facoltà del cliente di chiedere la rateizzazione degli importi. In Convergenze offriamo ai nostri clienti la possibilità di pagare la bolletta non pagata, senza costi aggiuntivi, presso la sede di via Seliano, 2 Capaccio Paestum (SA) o con bonifico bancario.

La scelta della propria tariffa

I consumi di energia variano a seconda del momento della giornata e del giorno della settimana. Avere prezzi differenti che riflettono l'andamento dei costi consente di risparmiare soprattutto a quelle famiglie che normalmente consumano maggiormente la sera e nei weekend. Prezzi più alti nei momenti di maggior domanda incentiva ad utilizzare gli elettrodomestici a più alto consumo nelle fasce orarie più convenienti, diminuendo quindi i costi.

È per questo motivo che l'Autorità ha introdotto un meccanismo di prezzi differenziati per fasce orarie.

In Convergenze offriamo la possibilità di scegliere tra:

- **TARIFFA MONORARIA:** prevede un unico prezzo durante tutto l'arco della giornata;
- **TARIFFA A FASCE:** prevede prezzi differenziati a seconda delle fasce orarie e dei giorni della settimana in cui si utilizza l'elettricità. Le fasce orarie (come da delibera AEEG 181/2006) sono così suddivise:
 - ✓ **F1: ORE DI PUNTA**
dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00
 - ✓ **F2: ORE INTERMEDIE**
dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 8.00 e il sabato dalle ore 7.00 alle ore 23.00
 - ✓ **F3: ORE FUORI PUNTA**
tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 23.00 alle ore 7.00 e domenica e festivi
- **TARIFFA PEAK/OFF PEAK:** prevede prezzi differenziati in base a due fasce orarie così ripartite:
 - ✓ **PEAK: ORE DI PUNTA**
dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00
 - ✓ **OFF PEAK: ORE FUORI PUNTA**
tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 20.00 alle ore 8.00 e sabato, domenica e festivi

Per scegliere la tariffa più adatta alle proprie abitudini consigliamo di confrontare alcuni dati riportati sulla propria bolletta. In particolare suggeriamo di effettuare:

- LA SOMMA dei consumi nelle fasce F2 e F3;
- IL DOPPIO del consumo nella fascia F1

Se il primo valore supera il secondo è più vantaggioso scegliere una tariffa a fasce. In caso contrario è preferibile una tariffa monoraria.

La rilevazione dei consumi

Il Distributore Elettrico è responsabile dell'attività di misura dei consumi di energia elettrica. La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base della lettura rilevata del Contatore Elettrico da parte del Distributore Elettrico, o in mancanza di essa e nel solo caso di POD in bassa tensione, tramite autolettura da parte del cliente.

Il cliente si impegna a permettere l'accesso agli incaricati per la rilevazione dei consumi, al fine di consentire la lettura rilevata del Contatore Elettrico. Per i consumi di energia elettrica effettuati nei periodi di somministrazione non coperti da lettura rilevata del Distributore Elettrico o da autoletture, i consumi verranno stimati da noi di Convergenze tenendo conto dei dati storici di consumo del cliente acquisiti durante la fornitura, tenendo anche conto della residenza o meno del cliente presso il POD e considerate le caratteristiche tecniche di quest'ultimo comunicate dal cliente. L'autolettura, se prevista, sarà utilizzata per ricalcolare i consumi delle fatturazioni emesse sulla base di stime da noi effettuate in assenza di lettura rilevata dal Distributore Elettrico e salvo il caso in cui in Convergenze non sia stata riscontrata la non verosimiglianza statistica rispetto ai consumi storici del cliente che in questo caso sarà di ciò informato. In ogni caso, a fronte della disponibilità di lettura rilevata dal

Distributore Elettrico, saranno sottoposte a conguaglio dei consumi le eventuali fatture emesse sulla base di consumi da noi stimati e/o di autoletture del cliente. Il cliente sarà responsabile dell'eventuale manomissione del Contatore Elettrico; ogni tentativo di alterazione della misura o di sottrazione di energia elettrica non misurati ci darà la facoltà, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, di risolvere il contratto con riferimento alla somministrazione di energia elettrica, salvo ogni diritto al risarcimento del danno. Entrambe le parti possono richiedere al Distributore Elettrico la verifica del Contatore Elettrico installato; le richieste del cliente saranno inoltrate da noi di Convergenze al distributore competente. In caso di corretto funzionamento, gli eventuali oneri e spese connesse all'attività di verifica saranno a carico della sola parte che ne abbia avanzato richiesta.

La comunicazione con i clienti

In Convergenze comunichiamo sulla fattura e sul sito www.convergenze.it i canali di contatto attraverso i quali il cliente può richiedere informazioni. Sul nostro sito web è inoltre presente un modulo scaricabile per l'inoltro di reclami. Il cliente può però inviare un reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo, purché tale comunicazione contenga almeno: nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso da quello di fornitura) o telematico e la somministrazione cui si riferisce il reclamo scritto. I reclami possono essere inviati dal cliente ai canali di contatto appositamente indicati in fattura e sul sito www.convergenze.it, nonché al recapito: Convergenze S.p.A. Via Seliano, 2 - 84047 Capaccio – Paestum (SA).

Il diritto di recesso

Ciascuna delle parti ha diritto di recedere con i termini di preavviso massimi fissati dalla vigente regolamentazione, attualmente stabiliti dall'AEEGSI (Del. 302/2016/R/com). Il termine di preavviso fissato è di circa tre settimane a prescindere dal mercato di provenienza e dalla tipologia del cliente in bassa tensione (BT). Nel caso in cui il cliente non domestico alimentato in bassa tensione receda senza rispettare i termini previsti dall'AEEGSI, in Convergenze avremo diritto a fatturare una penale pari a cento euro moltiplicati per i mesi di mancato preavviso. In tal caso, qualora il cliente vanti crediti nei nostri confronti, ci riserveremo la possibilità di compensare. Il cliente dei servizi di somministrazione di energia elettrica alimentato in media tensione (MT), ovvero alimentato in bassa tensione (BT) ma con almeno un punto di prelievo alimentato in MT nell'ambito delle medesime Condizioni Economiche, potrà recedere inviando specifica comunicazione tramite lettera raccomandata A/R alla nostra sede operativa, con almeno dodici mesi di preavviso rispetto all'ultimo giorno di validità delle Condizioni Economiche in essere al momento dell'esercizio della facoltà di recesso. Il recesso avrà efficacia a partire dal giorno successivo all'ultimo giorno di validità delle Condizioni Economiche. Qualora il cliente dei servizi di somministrazione di energia elettrica alimentato in MT, ovvero alimentato in BT con almeno un punto di prelievo alimentato in MT nell'ambito delle medesime Condizioni Economiche, receda prima del suddetto termine, fermo restando il risarcimento dell'eventuale maggior danno, in Convergenze avremo diritto a fatturare per ciascun POD e per ciascun mese di mancata fornitura una penale così calcolata:

- a) per forniture di energia elettrica con potenza disponibile inferiore od uguale a 17 kW, un importo fisso di 50 € e un ulteriore importo, da applicarsi per ciascun mese di mancata fornitura, pari a 5,00 € per ogni kW di potenza disponibile;
- b) per forniture di energia elettrica con potenza disponibile superiore a 17 kW, un importo fisso di 100,00 € e un ulteriore importo, da applicarsi per ciascun mese di mancata fornitura, pari a 10,00 € per ogni kW di potenza disponibile.

Il calcolo dei mesi di preavviso decorre dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione, come previsto dall'art. 6 Del.

302/2016/R/com. Il cliente si avvarrà del nuovo fornitore per l'inoltro della suddetta comunicazione, quando effettuata dal cliente per cambio Fornitore. Qualora invece il recesso avvenga non al fine di cambiare fornitore, il cliente inoltrerà direttamente la relativa comunicazione utilizzando la modulistica da noi predisposta per la comunicazione di disdetta della fornitura di energia elettrica. Tale modulistica, compilata e sottoscritta, dovrà essere trasmessa dal cliente con le modalità indicate nella stessa modulistica.

Fatto salvo il diritto al risarcimento del danno, ciascuna delle parti potrà risolvere il Contratto senza preavviso, previa comunicazione della parte interessata, nei seguenti casi:

- a) liquidazione o scioglimento per qualsivoglia ragione o cessazione dell'effettiva attività di impresa;
- b) ritardo superiore ad un mese nel pagamento da parte del cliente di una bolletta;
- c) insolvenza dichiarata del cliente;
- d) inefficacia del contratto di Trasporto e/o di Dispacciamento che determini l'impossibilità della prestazione da parte di Convergenze;
- e) reiterato ritardo nei pagamenti, pagamento mancato o parziale da parte del cliente e/o trasmissione da parte di quest'ultimo di attestazione di pagamento il cui codice identificativo venga sconosciuto dall'Istituto Bancario e/o da Poste Italiane e/o da altro Istituto di Pagamento;
- f) mancata attivazione o revoca successiva del Mandato per Addebito Diretto SEPA (SDD) e/o mancata ricezione del detto mandato sottoscritto in originale dal cliente, al massimo entro la data di attivazione della fornitura;
- h) utilizzo fraudolento della fornitura di energia;
- i) manomissione dei misuratori e delle apparecchiature per il controllo delle misure;
- l) sussistenza di obbligazioni insolte a carico del cliente non domestico relative alla somministrazione di energia elettrica con altri fornitori;
- m) qualora i dati forniti dal cliente non domestico a Convergenze non risultassero veritieri o qualora il cliente fosse vincolato da precedenti impegni contrattuali e/o obbligazioni insolte relativi alla somministrazione di Energia Elettrica con altri fornitori a partire dalla data di decorrenza della somministrazione da parte di Convergenze;
- n) qualora il cliente sia assoggettato a fallimento e/o procedure concorsuali e/o piani di risanamento/ristrutturazione del debito di cui alla vigente Legge Fallimentare, ad eccezione di quanto previsto dall'art. 186 bis comma 3 L.F.

La fatturazione

La bolletta sul consumo di energia costituisce fattura. In Convergenze attribuiamo i consumi di energia elettrica su base giornaliera, considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo di riferimento di ciascuna fattura. In caso di inesattezza della fatturazione, il cliente può chiederne l'eventuale rettifica e da parte nostra si darà corso alla rettifica secondo quanto previsto dalla Delibera ARG/com 164/08.

In caso di malfunzionamento del Contatore Elettrico, in Convergenze fattureremo i consumi relativi al periodo di malfunzionamento come ricostruiti rispettivamente dal Distributore Elettrico, secondo quanto previsto dalla disciplina regolamentare vigente. La periodicità della fatturazione sarà mensile e potrà essere da noi variata (in accordo con quanto disposto dall'art. 4 del TIF); in tal caso, prima della modifica, il cliente ne sarà messo a conoscenza attraverso uno specifico avviso inserito in fattura.

In Convergenze, al momento della prima fatturazione conseguente alla stipula del contratto, utilizzando i dati sullo stesso, sarà creato un account personale intestato al firmatario del contratto per l'accesso alla sua area riservata sul sito. L'area riservata al cliente costituirà lo strumento principale tramite il quale sarà possibile visionare la propria posizione amministrativa e consultare le fatture emesse.

Come leggere la bolletta

Per agevolare il consumatore nella lettura della bolletta, riportiamo una specifica della stessa, con evidenziate le diverse sezioni del documento e alcune importanti voci. Sarà possibile venire a conoscenza del significato dei principali termini relativi alla bolletta, grazie al glossario presente nella **Parte 4** di questa Carta.

La bolletta si compone di quattro pagine, riportare di seguito come esempio.



Sede legale: Via Magna Graecia, 136-Cap 84047 - Capaccio Paestum (SA)
Sede operativa: Via Seliano, 2-Cap 84047 - Capaccio Paestum (SA)
P.IVA/Cod. Fisc. e FISCALIS: 04313920656
C.Z.I.A.A. di Salerno R.E.A. - SA - 357948
SEGNALAZIONI QUASTI: ENEL Distribuzione S.p.A. - Tel.803.500
Per tutte le necessità riguardanti aspetti contrattuali e commerciali potete
contattarci al seguente numero: 800.987.787
Orario:
Lunedì - Venerdì dalle 08.30 alle 20.00
Sabato - Domenica dalle 9.30 alle 19.00
mail: info@convergenze.it
www.convergenze.it

DATI CLIENTE
Nome e Cognome
Indirizzo
Codice Postale Città
Codice Fiscale

RIEPILOGO CONTRATTO - QUADRO SINTETICO

Punto di Prelievo	Indirizzo
Utente	Codice Postale Città
Tipologia contratto	E0000263
Attivazione fornitura	DOMESTICHE - Residente
Tipologia mercato	03/05/2015
Frequenza fatturazione	LIBERO - DOMESTICHE
Tipologia Offerta	Mensile
Decorrenza offerta	CASA MONO H* trim. 2016
Tipologia misurazione	03/05/2016
Carica POD	Elettronica per Fascia
Tipologia fornitura	IT001646870231
Tensione nominale	Monofase
Livello di tensione	230
Potenza impegnata	BT
Potenza disponibile	3
Consumo Annuo Presunto	3.3
Stato utenze	3913
Cons. ultimi 3 mesi fat.	Attivo
Bonus Sociale	682
	Nessun Bonus Attivo

RIEPILOGO FORNITURE E CONSUMI - QUADRO SINTETICO

Descrizione Fornitura	Importo				
Energia Elettrica	31,65				
CONSUMI RILEVATI					
ENERGIA ATTIVA	kWh	F1	F2	F3	TOT
		80	38	93	211
CONSUMI FATTURATI					
ENERGIA ATTIVA	kWh	F3	TOT		
		211	211		

COMUNICAZIONI ISTITUZIONALI
Consultare il prospetto informazioni per i clienti.



Codice Cliente
Username

Nome e Cognome
Indirizzo
Codice Postale Città

FATTURA
N. 2017EE00014931 del 20/04/2017
Periodo di riferimento 01/03/2017 - 31/03/2017

SCADENZA
10/05/2017

IMPORTO
Euro 51,65
I pagamenti precedenti aiutano regolarci salvo piano di rientro concordato.

MODALITA' DI PAGAMENTO
LA PRESENTE FATTURA E' IN PAGAMENTO PRESSO:
Nome Banca
Filiale

RIEPILOGO IMPORTI E RIEPILOGO IVA

Totale Utente Energia	31,10
Totale Trasporto e Selezioni Contatore	8,78
Totale Oneri di sistema	7,57
Totale imposte	3,22
Totale Imponibile al 10%	38,77
Totale IVA al 10%	3,88
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato (importo già assoggettato ad Iva)	9,00
Totale Boletta	51,65

Per il dettaglio importi si rinvia alle specifiche sezioni anche ai fini IVA.

Servizio: Energia Elettrica

Fattura Numero: 2017EE00014931 - Codice Utenza E0000263 - Data Emissione 20/04/2017

TIPO FATTURA REALE		Ruolo 03/2017			
DETTAGLIO LETTURE					
ENERGIA ATTIVA (kWh)					
Data	Origine	F1	F2	F3	TOT
Letture al 28/02/2017	Rilevata	9130	7822	36878	
Letture al 31/03/2017	Rilevata	9100	7878	36972	
Consumo		80	56	95	211
TOTALE		60	56	95	211
QUADRO DI DETTAGLIO CONSUMI FATTURATI					
ENERGIA ATTIVA	KWH	F3	TOT		
POTENZA		211	211		
			3		
TOTALE MATERIA ENERGIA 19,88					
Quota Energia					
Da: 01/03/2017 al 31/03/2017 Tariffa di vendita Mono	€/kWh		0,054000	211,00	11,39
Da: 01/03/2017 al 31/03/2017 Perotta Tariffa di vendita Mono	€/kWh		0,084000	22,00	1,18
Ramunerazione Attività Commerciali					
Da: 01/03/2017 al 31/03/2017 Parasussione	€/kWh		0,001800	211,00	0,38
Quota Fissa Commercializzazione					
Da: 01/03/2017 al 31/03/2017 FCV Quota Fissa	€/cliente/mese		4,815700	1,00	4,82
Corrispettivo di Sbilanciamento					
Da: 01/03/2017 al 31/03/2017 Sollecitamento	€/kWh		0,009000	211,00	1,90
TOTALE DISPACCIAMENTO 1,42					
Dispacciamento quota Fissa					
Da: 01/03/2017 al 31/03/2017 Quota Fissa - Dispacciamento	€/cliente/mese		-1,978825	1,00	-1,98
Dispacciamento quota variabile					
Da: 01/03/2017 al 31/03/2017 BT Residente<= 3 kW 1°Sc	€/kWh		0,002720	193,00	0,42
Da: 01/03/2017 al 31/03/2017 BT Residente<= 3 kW 2°Sc	€/kWh		0,005830	38,00	0,34
Da: 01/03/2017 al 31/03/2017 Quota Energia - Oneri di Dispacciamento	€/kWh		0,012330	211,00	2,64
TRASPORTO E GESTIONE CONTATORE 8,78					
Quota Fissa					
Da: 01/03/2017 al 31/03/2017 Quota Fissa	€/cliente/mese		1,580000	1,00	1,58
Quota Variabile					
Da: 01/03/2017 al 31/03/2017 Quota Variabile	€/kWh		0,000080	193,00	0,01
Da: 01/03/2017 al 31/03/2017 Quota Variabile	€/kWh		0,008360	211,00	1,77
Quota Potenza					
Da: 01/03/2017 al 31/03/2017 Quota Potenza	€/kW		1,807275	3,00	5,42
TOTALE ONERI DI SISTEMA 7,97					
Quota Fissa					
Quota Variabile					
Da: 01/03/2017 al 31/03/2017 Quota Variabile 1° Sc	€/kWh		0,007090	193,00	4,13
Da: 01/03/2017 al 31/03/2017 Quota Variabile 2° Sc	€/kWh		0,039642	38,00	3,44
TOTALE ALTRE PARTITE 9,00					
CANONE RAI					
9,00					
TOTALE IMPOSTE 1,32					
Da: 01/03/2017 al 31/03/2017 Imposta Energetica - Domestica	€/kWh		0,002700	38,00	1,32
TOTALE ESENTE IVA 9,00					
TOTALE IMPONIBILE FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA 38,77					
IVA 10% su imponibile di EURO 38,77 3,88					
TOTALE FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E IMPOSTE 42,65					
TOTALE BOLLETTA 42,65					

STORICO CONSUMI SULLA 2° PARCE											
	01-2017	02-2017	03-2017	04-2017	05-2017	06-2017	07-2017	08-2017	09-2017	10-2017	11-2017
F1	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
F2	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
F3	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95

Servizio: Energia Elettrica

Fattura Numero: 2017EE00014931 - Codice Utenza E0000263 - Data Emissione 20/04/2017

IN	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11
Informativa Canone RAI											
I dati personali raccolti per la fornitura dell'energia elettrica sono utilizzati, in base alla tipologia di cliente domestico residente, anche ai fini dell'individuazione dell'instaurante del canone di abbonamento e del relativo addebito consuntivo alla bolletta, che, in caso di cliente domestico residente con potenza impegnata fino a 3kW (tariffa D2 della spesa per il trasporto e la gestione del contatore), avverrà senza ulteriori verifiche sulla residenza.											
Gentile Cliente segnaliamo che all'interno della presente bolletta è addebitata la rata relativa al Canone Rai per il periodo dal 01/04/2017 al 30/04/2017											
L'addebito ha il seguente ID ADDEBITO AU170422858808											

FATTURA: xxxxxxxxxxxxxxxx - Codice Cliente: xxxxxx - Data Emissione: gg/mm/aaaa

INFORMAZIONI PER I CLIENTI

INTERESSI APPLICATI:

In caso di omesso, parziale o ritardato pagamento delle fatture rispetto al termine di scadenza previsto, saranno addebitati al Cliente gli interessi di mora così come previsto nelle condizioni generali di contratto.

INFORMATIVA SULLA PROCEDURA UTILIZZATA NEI CASI MOROSITÀ

Gentile Cliente, con la presente siamo a informarla che in caso di ritardato, parziale o mancato pagamento, saranno applicati interessi di mora così come previsto nelle condizioni generali del contratto. Qualora trascorsi almeno 10 giorni dalla scadenza fattura non avessimo riscontro al pagamento parziale o totale, provvederemo ad inviarVi comunicazione scritta dove vi verrà intimato di provvedere al saldo totale del debito prima di procedere alla sospensione della fornitura di energia elettrica per morosità in accordo e secondo le tempistiche indicate dalla delibera 258/2015 e s.m.l. Le ricordiamo inoltre che le verranno interamente addebitate le spese della diffida e degli eventuali solleciti di pagamento inviati nei limiti di quanto previsto dalla delibera di cui sopra.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Il Cliente è tenuto tempestivamente a comunicare:

- ogni variazione di potenza degli impianti;
- ogni variazione della residenza anagrafica;
- il recesso per cessata attività dei locali occupati, rimanendo altrimenti responsabili dei consumi nonché di eventuali ulteriori danni.

PENALI ENERGIA REATTIVA

La penale è addebitata sui consumi di Energia Reattiva superiori al 33% dei consumi dell'Energia Attiva sulla base dei corrispettivi indicati nella delibera 778/16/R/ EEL e s.m.l.

ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI

Una parte di quanto i Clienti pagano per il servizio elettrico serve a promuovere la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili assimilate. Per informazioni ed approfondimenti su questa componente di spesa, visita il sito www.autorita.energia.it o chiama il numero verde 800.166.654.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico – Delibera 301/2012/R/EEL "Testo Integrato Vendita" e s.m.l.

Approvazione del Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas e il sistema idrico per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73/07.

Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico – allegato A alla deliberazione 402/2013/R/com del 26 settembre 2013, versione integrata con deliberazione 1/2017/R/ delibera 301/2012/R/EEL "Testo Integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale (TIBEG).

Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico – Delibera 778/2016/R/EEL del 22 dicembre 2016 e s.m.l. Aggiornamento per l'anno 2017 delle tariffe obbligatorie per i servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per i clienti non domestici e delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione.

Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico – Delibera 814/2016/R/COM del 29 dicembre 2016 e s.m.l. Aggiornamento dal 1° gennaio delle condizioni tariffarie destinate alla copertura degli oneri generali e di ulteriori componenti del settore elettrico e del settore gas.

BONUS ELETTRICO

Il Bonus Sociale Elettrico del Ministero dello Sviluppo Economico per le famiglie in disagio economico e/o fisico, può essere richiesto al proprio comune di Residenza. Per informazioni si rinvia ai siti: www.autorita.energia.it o chiama il numero verde 800.166.654.

INDIRIZZO MAIL

Gentile Cliente, al fine di ricevere mensilmente in anticipo la fattura di fornitura di energia elettrica, La preghiamo di comunicarci a: energia@convergenze.it il proprio indirizzo di posta elettronica che, con il Suo consenso, sarà registrato nei nostri archivi ed utilizzato per tale scopo.

DATI CATASTALI

Gentile Cliente, solo nei casi in cui non abbia già provveduto, Le ricordiamo di farci pervenire entro 15gg dalla ricezione della presente, il modello per la dichiarazione dei dati catastali. Per la richiesta del modulo e/o l'invio dello stesso debitamente compilato, faccia riferimento al nostro contatto di posta mail, ovvero: energia@convergenze.it.

Della bolletta sopra riportata, segnaliamo al cliente le sezioni più importanti (presenti nella pagina 1 della stessa bolletta):

RIEPILOGO CONTRATTO - QUADRO SINTETICO

Punto di Prelievo	VIA DEL CASTELLO 41 53034 COLLE DI VAL D'ELSA SI E000263
Utenza	DOMESTICHE - Residente
Tipologia contratto	01/09/2015
Attivazione fornitura	LIBERO - DOMESTICHE
Tipo mercato	Mensile
Frequenza fatturazione	CASA MONO II° trim. 2016
Tipologia Offerta	01/05/2016
Decorrenza offerta	Electronico per Fascia
Tipologia misuratore	IT001E46870231
Codice POD	Monorario
Tipo di fatturazione	230
Tensione nominale	BT
Livello di tensione	3
Potenza impegnata	3.3
Potenza disponibile	3911
Consumo Annuo Presunto	Attivo
Stato utenza	683
Cons. ultimi 3 mesi fat.	Nessun Bonus Attivo
Bonus Sociale	

RIEPILOGO FORNITURE E CONSUMI - QUADRO SINTETICO

Descrizione Fornitura					Importo
Energia Elettrica					51,65
CONSUMI RILEVATI					
ENERGIA ATTIVA	kWh	F1	F2	F3	TOT
		60	56	95	211
CONSUMI FATTURATI					
ENERGIA ATTIVA	kWh	F3			TOT
		211			211

RIEPILOGO IMPORTI E RIEPILOGO IVA

Totale Materia Energia	21,10
Totale Trasporto e Gestione Contatore	8,78
Totale Oneri di sistema	7,57
Totale Imposte	1,32
Totale Imponibile al 10%	38,77
Totale IVA al 10%	3,88
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato (importo già assoggettato ad Iva)	9,00
Totale Bolletta	51,65

Per il dettaglio importi si rinvia alle specifiche sezioni anche ai fini IVA.

→ tipo di utenza

→ Quadro informativo tipologia di utenza

→ Riepilogo dei consumi

→ Riepilogo dei costi

In particolare, la sezione relativa al riepilogo dei costi è così dettagliata (pagina 2/4 della bolletta):

	Unità di misura	Corrispettivi unitari	Quantità	Importo	
TOTALE MATERIA ENERGIA					19,68
Quota Energia					
Dal 01/03/2017 al 31/03/2017 Tariffa di vendita Mono	€/kWh	0,054000	211,00	11,39	
Dal 01/03/2017 al 31/03/2017 Perdite Tariffa di vendita Mono	€/kWh	0,054000	22,00	1,19	
Remunerazione Attività Commerciali					
Dal 01/03/2017 al 31/03/2017 Perequazione	€/kWh	0,001800	211,00	0,38	
Quota Fissa Commercializzazione					
Dal 01/03/2017 al 31/03/2017 PCV Quota fissa	€/cliente/mese	4,815700	1,00	4,82	
Corrispettivo di Sbilanciamento					
Dal 01/03/2017 al 31/03/2017 Sbilanciamento	€/kWh	0,009000	211,00	1,90	
TOTALE DISPACCIAMENTO					1,42
Dispacciamento quota fissa					
Dal 01/03/2017 al 31/03/2017 Quota Fissa - Dispacciamento	€/cliente/mese	-1,978825	1,00	-1,98	
Dispacciamento quota variabile					
Dal 01/03/2017 al 31/03/2017 BT Residenti<= 3 kW 1°Sc	€/kWh	0,002720	153,00	0,42	
Dal 01/03/2017 al 31/03/2017 BT Residenti<= 3 kW 2°Sc	€/kWh	0,005830	58,00	0,34	
Dal 01/03/2017 al 31/03/2017 Quota Energia - Oneri di Dispacciamento	€/kWh	0,012530	211,00	2,64	
TRASPORTO E GESTIONE CONTATORE					8,78
Quota Fissa					
Dal 01/03/2017 al 31/03/2017 Quota Fissa	€/cliente/mese	1,580000	1,00	1,58	
Quota Variabile					
Dal 01/03/2017 al 31/03/2017 Quota Variabile	€/kWh	0,000060	153,00	0,01	
Dal 01/03/2017 al 31/03/2017 Quota Variabile	€/kWh	0,008360	211,00	1,77	
Quota Potenza					
Dal 01/03/2017 al 31/03/2017 Quota Potenza	€/kW	1,807275	3,00	5,42	
TOTALE ONERI DI SISTEMA					7,57
Quota Fissa					
Quota Variabile					
Dal 01/03/2017 al 31/03/2017 Quota Variabile 1° Sc	€/kWh	0,027092	153,00	4,13	
Dal 01/03/2017 al 31/03/2017 Quota Variabile 2° Sc	€/kWh	0,059642	58,00	3,44	
TOTALE ALTRE PARTITE					9,00
CANONE RAI					9,00
TOTALE IMPOSTE					1,32
Dal 01/03/2017 al 31/03/2017 Imposta Erariale - Domestiche	€/kWh	0,022700	58,00	1,32	
TOTALE ESENTI IVA					9,00
TOTALE IMPONIBILE FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA					38,77
IVA 10% su Imponibile di EURO 38,77					3,88
TOTALE FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E IMPOSTE					51,65

Pagamenti ritardati, parziali o mancati

In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento saranno applicati interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento (TUR) aumentato di 3,5 punti percentuali. Al cliente con pagamenti regolari da almeno due anni sono applicati i soli interessi legali per ritardi non superiori a dieci giorni dalla data di scadenza del pagamento.

Noi di Convergenze potremo richiedere al Distributore Elettrico competente, in conformità alla normativa in vigore e senza l'invio di alcun preavviso, la cessazione amministrativa del POD in caso di riscontrata impossibilità di sospensione e/o interruzione del servizio in condizioni di morosità del cliente (dove consentito dalla normativa AEEGSI in vigore) e in caso di recesso del cliente non per cambio Fornitore. Nel caso di mancato o parziale pagamento alla scadenza della fattura, in Convergenze costituiamo in mora il cliente con diffida legale inviata con Raccomandata o con PEC, indicando un termine per il pagamento pari ad almeno quindici giorni solari dalla data di invio della stessa. In Convergenze addebiteremo al cliente le spese della diffida e degli eventuali solleciti di pagamento inviati nei limiti di quanto previsto dalla delibera 258/2015 e successive modifiche e integrazioni. Qualora il cliente non abbia provveduto a sanare la situazione di morosità, entro i termini indicati in diffida, potremo dichiarare risolto il contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile. In tal caso, il cliente sarà tenuto a rimborsare a noi di Convergenze le somme eventualmente versate per l'estinzione dei rapporti contrattuali accessori, e risarcire eventuali danni da noi subiti. Tenendo conto di quanto enunciato al paragrafo precedente e nel rispetto delle medesime tempistiche, potremo inviare al Distributore Elettrico la richiesta di sospensione della fornitura presso il POD del cliente. In tal caso, in Convergenze addebiteremo al cliente il corrispettivo di sospensione e riattivazione della fornitura, nel limite dell'ammontare previsto.

Qualora sussistano le condizioni tecniche, prima della sospensione della fornitura, verrà effettuata una riduzione di potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile per un periodo pari ad almeno dieci giorni solari, dopodiché, in caso di mancato pagamento da parte del cliente la fornitura verrà sospesa.

In Convergenze, a fronte del pagamento da parte del cliente moroso delle somme dovute, ci impegniamo ad inoltrare al Distributore Elettrico la richiesta di riattivazione della fornitura.

Per i casi di mancato o ritardato pagamento della fattura, chiederemo al cliente di scontare una somma di denaro a titolo di interessi non superiore ai tassi usurari di cui all'art. 2, comma 4 della L. 27 marzo 1996, n. 108, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche, nonché una somma che copra i costi di mancato adempimento.

Depositi cauzionali

Entro 180 giorni dalla cessazione del rapporto in Convergenze provvederemo a restituire i depositi cauzionali. Decorsi novanta giorni dalla cessazione del contratto, restituiamo tali depositi maggiorati di interessi o di un indennizzo in misura almeno equivalente agli importi previsti contrattualmente per i casi di inadempimento da parte del cliente.

Qualora il cliente abbia un consumo annuo stimato superiore a 120.000 kWh di energia elettrica in Convergenze richiediamo al cliente il rilascio, a garanzia del pagamento, di una fideiussione bancaria o assicurativa pari al valore di tre mensilità di consumo medio attribuibile al cliente o, a scelta del cliente stesso, di un deposito cauzionale di importo pari al valore di tre mensilità di maggior consumo. Tali garanzie dovranno rimanere valide ed efficaci almeno fino alla fine del trimestre successivo alla scadenza del contratto, inclusi successivi rinnovi, integrazioni e/o modificazioni. Il cliente sarà tenuto a consegnare la suddetta garanzia prima dell'inizio della somministrazione o entro diverso termine se da noi comunicato.

Per tutti gli altri clienti, non ricadenti nella categoria di consumo sopra descritta, non verrà richiesto deposito e/o garanzia a condizione che attivino l'Addebito Diretto SEPA (SDD) o che intendano pagare il servizio richiesto con strumenti di pagamento non prepagati. Pertanto, qualora in corso di esecuzione di rapporto di fornitura di energia elettrica risulti per qualsiasi causa non attivata la predetta modalità di pagamento, a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni nascenti dal contratto di somministrazione, in Convergenze richiederemo, mediante addebito in bolletta e senza necessità di preventiva comunicazione, un deposito cauzionale, secondo i seguenti importi per la somministrazione di energia elettrica:

- 15,50 €/kW per i clienti con potenza impegnata fino a 16,5 kW;
- 30,00 €/kW per i clienti con potenza impegnata superiore a 16,5 kW e fino a 30 kW;
- 50,00 €/kW per i clienti con potenza impegnata superiore a 30 kW e fino a 50 kW;
- 70,00 €/kW per i clienti con potenza impegnata superiore a 50 kW e fino a 70 kW;
- per clienti con potenza impegnata superiore a 70 kWh, il deposito cauzionale corrisponderà al valore di una mensilità di maggior consumo attribuibile al cliente, comprensivo del valore delle imposte applicabili.

Il deposito cauzionale verrà trattenuto da noi di Convergenze per tutta la durata del contratto e restituito al termine dello stesso, maggiorato degli interessi legali maturati, nella bolletta finale che contabilizza i consumi rilevati alla data di cessazione del contratto.

La sospensione del servizio

La trasmissione e il dispacciamento dell'energia elettrica sulla rete di trasmissione nazionale sono affidati alla responsabilità di Terna S.p.A., mentre la distribuzione fino al POD del cliente è di competenza del Distributore Elettrico. Pertanto Convergenze non è responsabile in caso di eventuali problemi tecnici concernenti la consegna

dell'energia elettrica al POD. Tali problemi tecnici aderiscono esclusivamente ai rapporti tra cliente e Terna S.p.A. e/o Distributore Elettrico (quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: variazioni di tensione, di frequenza o di forma d'onda, interruzioni della continuità del servizio, micro-interruzioni, buchi di tensione, anomalie connesse alla gestione del collegamento del POD del cliente alla rete elettrica). Pertanto in Convergenze non rispondiamo delle anomalie connesse alla gestione del collegamento del POD del cliente alla rete elettrica né di eventuali danni subiti dal cliente o da terzi che siano conseguenza diretta o indiretta dei suddetti problemi tecnici. In Convergenze ci impegniamo comunque a fornire, su richiesta del cliente, le informazioni in suo possesso, necessarie affinché il cliente stesso possa eventualmente agire nei confronti del soggetto responsabile. In ogni caso, in Convergenze non siamo responsabili per sospensioni o interruzioni nella somministrazione di energia elettrica dovute a cause di forza maggiore quali fatti e/o atti riferibili alla gestione delle reti di trasmissione e di distribuzione che comportino l'impossibilità per fatto non imputabile a Convergenze di somministrare energia elettrica al cliente. L'interruzione di fornitura dovuta a problemi riferibili alla consegna dell'energia al POD del cliente, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore non comporteranno per noi di Convergenze l'obbligo di indennizzo o risarcimento del cliente né potranno costituire motivo di risoluzione del contratto.

Indennizzi al cliente

Qualora in Convergenze, durante l'esecuzione del contratto, non dovessimo rispettare gli standard specifici di qualità commerciale cui siamo tenuti ai sensi della Del. AEEGSI n 164/08 (Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale) e successive modifiche ed integrazioni, al cliente sarà corrisposto un indennizzo automatico pari a venticinque euro. In particolare, in Convergenze siamo tenuti a corrispondere l'indennizzo automatico sopra citato, nei seguenti casi:

- a) mancata esecuzione della rettifica di fatturazione entro il tempo massimo di 90 giorni, calcolati dal ricevimento da parte nostra della richiesta di rettifica di fatturazione;
- b) mancata risposta al reclamo scritto entro il tempo massimo di 40 giorni calcolati a partire dal ricevimento da parte nostra del reclamo scritto inviato dal cliente;
- c) mancata rettifica di doppia fatturazione entro il tempo massimo di 20 giorni calcolati dal ricevimento da parte nostra della richiesta scritta dal cliente alla corresponsione della somma non dovuta.

L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione. Nel caso di esecuzione della prestazione entro un tempo doppio dallo standard viene corrisposto l'indennizzo base di venticinque euro, nel caso di esecuzione della prestazione oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dallo standard viene corrisposto il doppio dell'indennizzo base (50.00 €), se la prestazione avviene oltre un tempo triplo rispetto allo standard è corrisposto il triplo dell'indennizzo base (75.00 €).

In Convergenze non siamo tenuti a corrispondere l'indennizzo automatico 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 o eventi naturali eccezionali.

Guasti al contatore e richieste di modifiche

Il cliente allacciato in bassa tensione è tenuto a richiedere eventuali modifiche o verifiche sul proprio contatore elettrico esclusivamente al proprio fornitore di energia (Convergenze), presentando una richiesta attraverso la compilazione di un modulo specifico per la tipologia di prestazione, che può essere richiesto telefonicamente al

Servizio Assistenza clienti 800987787 oppure scaricato dal nostro sito web www.convergenze.it.

Per richieste di prestazione, quale ad esempio l'aumento di potenza, in modo semplice e rapido è possibile chiamare direttamente il nostro Servizio Assistenza Clienti. Una volta acquisita la richiesta di prestazione del cliente, procediamo all'inoltro al Distributore competente.

Per talune tipologie di "lavori semplici", frequenti ed elementari, la norma prevede un iter accelerato. Si tratta di interventi su impianti in bassa tensione, consistenti nella realizzazione, **modifica o sostituzione** dell'impianto.

Per queste tipologie di richieste l'importo economico necessario per l'esecuzione dei lavori è predeterminato dal Distributore e, pertanto, non è prevista la redazione di un preventivo. In questi casi siamo noi di Convergenze a comunicare direttamente al cliente il costo applicabile, nel momento stesso in cui riceve la richiesta di prestazione. Il Distributore, entro i successivi cinque giorni lavorativi, è tenuto a confermare che la prestazione richiesta ricada nella tipologia di "lavori semplici". In tutti gli altri casi, classificati come "lavori complessi", il Distributore competente provvede a redigere un preventivo per l'esecuzione dei lavori entro il termine massimo di venti giorni lavorativi dalla richiesta e con validità non inferiore a tre mesi.

Acquisito il preventivo del Distributore, lo inoltriamo al cliente che ha facoltà di accettarlo o meno. Nel primo caso si passa alla successiva fase di esecuzione dei lavori sull'impianto, le cui tempistiche sono differenziate a seconda che i lavori da eseguirsi siano di tipo "semplice" o di tipo "complesso", ovvero:

- "lavori semplici": entro quindici giorni lavorativi dall'accettazione del preventivo;
- "lavori complessi": non è imposto un termine massimo.

Qualora il Distributore non abbia ultimato i lavori entro sessanta giorni lavorativi dall'accettazione del preventivo, ha l'obbligo di comunicare al cliente - per tramite di Convergenze - il termine di ultimazione lavori previsto.

Sono previste, infine, tempistiche dedicate per ulteriori richieste di prestazione del Distributore che non comportino l'esecuzione di lavori sull'impianto: la **verifica di un gruppo di misura**, ad esempio, deve essere eseguita da parte del Distributore competente con comunicazione del relativo esito al cliente per tramite nostro entro quindici giorni lavorativi.

Nel caso di richiesta di verifica della tensione di fornitura, il termine è elevato a trenta giorni lavorativi.

La normativa, inoltre, prevede l'erogazione di indennizzi automatici in favore del cliente qualora anche solo uno dei termini temporali prescritti non sia stato rispettato dal Distributore. L'entità del rimborso spettante al cliente differisce in base al tipo di allacciamento (cliente in bassa tensione domestico, cliente in bassa tensione non domestico) ed è di importo crescente all'aumentare del ritardo di risposta del Distributore.

Parte 3 - La tutela del cliente

La gestione dei reclami e le comunicazioni al cliente

In Convergenze comunichiamo sulla fattura e sul sito www.convergenze.it i canali di contatto attraverso i quali il cliente può richiedere informazioni.

Sul nostro sito web è presente un modulo scaricabile per l'inoltro di reclami. Il cliente può inviare un reclamo scritto anche senza utilizzare il predetto modulo, purché tale comunicazione contenga almeno: nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso da quello di fornitura) o telematico e la somministrazione cui si riferisce il reclamo scritto. I reclami possono essere inviati dal cliente ai canali di contatto appositamente indicati in fattura e sul nostro sito www.convergenze.it, nonché al recapito: Convergenze S.p.A. Via Seliano, 2 - 84047 Capaccio – Paestum (SA).

La conciliazione

In Convergenze ci impegniamo a comunicare al cliente che in caso di controversia, relativamente alla violazione di un proprio diritto o interesse protetto dal contratto, è possibile intraprendere una procedura di risoluzione basata su un accordo volontario tra le parti, senza ricorrere all'intervento di un giudice o arbitro.

Il servizio di assistenza clienti

In Convergenze forniamo un servizio telefonico di assistenza dalle 8.30 alle 20.00 dal lunedì al venerdì e dalle 8.30 alle 18.00 il sabato esclusi i festivi. Mettiamo a disposizione dei clienti il nostro servizio di supporto tecnico anche la domenica e nei giorni festivi dalle 8.30 alle 18.00. È attiva, inoltre, anche una modalità di assistenza per posta tradizionale o per via telematica, a cui il cliente può segnalare i disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi e alla fatturazione degli stessi nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio.

La privacy del cliente

In Convergenze riteniamo da sempre nostro principale dovere garantire la privacy dei clienti/utenti. Il comportamento del personale, le procedure interne, l'amministrazione dei rapporti con l'esterno, sono sempre stati improntati alla più assoluta riservatezza. Ciò premesso, prestiamo particolare attenzione al rispetto della normativa in tema di tutela dei dati personali e a tale scopo ci siamo dotati di un articolato Sistema di Gestione Privacy che disciplina in ogni suo aspetto la materia, garantendo come dovuto il coordinamento, il controllo e la totale rispondenza ai principi ispiratori della normativa.

Tutti i dati personali sono trattati secondo i principi di liceità sanciti dall'art. 11 del D. Lgs. 196/2003, nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, assicurando un elevato livello di tutela all'interessato in armonia con gli adempimenti ed obblighi dettati dalla normativa, sempre garantendo la più assoluta riservatezza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità dichiarate e concordate con il cliente/utente alla stipula del contratto.

Nella massima trasparenza, alla stipula del contratto sono rese disponibili specifiche informative, redatte secondo quanto previsto dall'art. 13 D. Lgs. 196/2003 in relazione al servizio acquistato, in cui vengono riportate le informazioni inerenti al trattamento dei dati personali così come viene gestito da noi di Convergenze. Le stesse informative sono rese sempre disponibili sul nostro sito www.convergenze.it e vengono aggiornate ogni qual volta risulti necessario.

Il cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti di cui all'art.7 del Decreto legislativo 196/03 (ovvero: ottenere conferma dell'esistenza dei propri dati personali, conoscere l'indicazione della logica e della finalità del trattamento, conoscere l'aggiornamento di tali dati, la modifica, la rettifica o l'integrazione, ed esercitare eventuali opposizioni al trattamento), contattando il Responsabile nominato appositamente ed indicato sulle informative relative al servizio acquistato dal cliente stesso, per tramite del numero verde 800 987 787, specificando la natura della richiesta all'operatore o inviando una comunicazione, preferibilmente tramite raccomandata o pec, alla nostra sede operativa di Via Seliano n.2 - Capaccio Paestum - o, ancora, rivolgendosi agli sportelli aperti al pubblico della stessa sede. A tal proposito si fa presente che non potranno essere comunicati dati personali per telefono dove non vi sia certezza sull'identità dell'interlocutore.

Sicurezza dei processi aziendali, dei lavoratori e dei dati

In Convergenze abbiamo sviluppato un Sistema di Gestione Integrato per monitorare in maniera più efficiente ciò che riguarda la qualità e la sicurezza dei processi aziendali, la sicurezza dei lavoratori, dei luoghi di lavoro, della gestione dei dati e dell'ambiente, al fine di ridurre i rischi complessivi d'impresa, i costi e aumentare

l'efficientamento dei servizi erogati al cliente nonché le modalità di erogazione. Tutto questo viene svolto in ottemperanza a norme specifiche.

In Convergenze sottoponiamo a controllo qualità i processi produttivi in modo ciclico, partendo dalla definizione dei requisiti (espresi e non) dei clienti, arrivando fino al monitoraggio di tutto il percorso/processo produttivo, in ottemperanza alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

In conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2015 operiamo sulla base di un sistema di gestione adeguato a tenere sotto controllo gli impatti ambientali delle nostre attività, e ne ricerchiamo sistematicamente il miglioramento in modo coerente, efficace e soprattutto sostenibile.

Garantiamo, nel rispetto della norma BS OHSAS 18001:2007, l'applicazione volontaria di un sistema che permette di assicurare un adeguato controllo riguardo alla sicurezza e alla salute dei lavoratori e riguardo all'idoneità dei luoghi di lavoro.

In Convergenze salvaguardiamo i dati informatici, sensibili e non, in conformità con la norma ISO/IEC 27001:2013 facente parte di una serie di standard (noti anche come "ISMS Family of Standards" oppure "ISO27k") per la sicurezza delle informazioni. La norma in questione ricopre non solo aspetti di privacy, ma anche di confidenzialità e aspetti di sicurezza tecnica o IT.

I diritti di Convergenze

In Convergenze ci riserviamo in qualsiasi momento il diritto di inibire temporaneamente o definitivamente l'accesso dei nostri clienti a quei servizi per i quali, a nostro giudizio, si sia verificato:

- un utilizzo improprio;
- la violazione di quanto specificamente evidenziato nella presente Carta;
- un atto fraudolento, illegale o comunque dannoso per la società.

Di queste decisioni noi di Convergenze forniremo comunicazione agli altri soggetti, alla clientela e alle autorità. Le modalità di fruizione dei nostri servizi sono indicate nelle Condizioni Generali di Contratto. I nostri servizi possono essere utilizzati dal cliente esclusivamente a titolo personale e privato; mai a scopo di lucro, anche indiretto.

Parte 4 - Glossario

A

ACQUIRENTE UNICO

Società per azioni di proprietà del Ministero del Tesoro che ha il compito di acquistare energia elettrica a costi favorevoli sul mercato e di cederla alle società di distribuzione o di vendita al dettaglio, per poi fornirla ai piccoli consumatori che non intendono ancora scegliere un nuovo fornitore sul mercato libero. Per questi consumatori è sempre garantita l'applicazione di una tariffa unica nazionale.

AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO (AEEGSI)

Autorità indipendente, istituita nel 1995 con funzioni di regolazione e di controllo dei settori dell'energia elettrica, del gas e del sistema idrico. Il suo principale compito è quello di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei mercati. L'attività istituzionale dell'Authority prevede l'emanazione di provvedimenti, documenti di consultazione, e la pubblicazione di pareri e segnalazioni. L'Authority è competente in materia di fissazione delle tariffe.

AUTOLETTURA

L'autolettura è la comunicazione della lettura del contatore direttamente da parte del cliente. Tale dato viene utilizzato come previsto da contratto.

B

BASSA PRESSIONE

Pressione relativa del gas, definita, per il gas naturale, dal Decreto ministeriale 16 aprile 2008, non superiore a 0,04 bar.

BASSA TENSIONE (BT)

Le linee usate per la trasmissione dell'energia elettrica si dividono in linee ad alta tensione (AT), media tensione (MT) e bassa tensione (BT); le linee BT sono quelle delle abitazioni, con tensione nominale tra le fasi inferiore o uguale a 1 kV

BONUS ELETTRICO

È uno strumento introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità per l'energia, con la collaborazione dei Comuni, per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per l'energia elettrica. Il bonus elettrico è previsto anche per i casi di disagio fisico, cioè per i casi in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita. Ulteriori informazioni su chi ha diritto al bonus e su come richiederlo sono disponibili nel sito dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas www.autorita.energia.it.

BONUS GAS

È uno strumento introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità per l'energia, con la collaborazione dei Comuni, per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per il gas. Il bonus vale esclusivamente per il gas metano distribuito a rete (e non per il gas in bombola o per il GPL), per i consumi nell'abitazione di residenza. Ulteriori informazioni su chi ha diritto al bonus e su come richiederlo sono disponibili nel sito dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas www.autorita.energia.it.

C

CONSUMI FATTURATI E CONSUMI STIMATI

I consumi fatturati rappresentano i consumi cui vengono applicate le condizioni economiche fissate contrattualmente. I consumi fatturati possono essere reali, ossia frutto di rilevazione al contatore, eventualmente corretti nel caso gas mediante applicazione del coefficiente C, oppure stimati dal fornitore in mancanza di lettura reale.

CONSUMI RILEVATI

Sono i kWh (nel caso dell'energia elettrica) o gli Smc (nel caso del gas) consumati fra due letture rilevate o autoletture. Sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal display del contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) e i numeri indicati dal display del contatore al momento della precedente lettura rilevata (o autolettura).

COEFFICIENTE C

È il coefficiente che converte il consumo misurato dal contatore, espresso in metri cubi, nell'unità di misura utilizzata per la fatturazione, cioè gli Standard metri cubi. Il coefficiente di conversione C, è necessario poiché il volume di una medesima quantità di gas, e quindi il medesimo contenuto di energia, dipende dalla pressione e dalla temperatura a cui tale quantità viene consegnata. Il coefficiente C viene applicato con riferimenti ai consumi rilevati presso un Punto di riconsegna non dotato di idonei strumenti elettronici di correzione.

CONTATORE MECCANICO E CONTATORE ELETTRONICO

Strumenti di misura dei consumi di energia elettrica e gas. Nel caso dell'energia elettrica, i contatori elettronici permettono il trattamento orario o per fasce dei consumi, nonché la telelettura degli stessi ove abilitati a tale funzionalità.

CCI

Componente di Commercializzazione all'Ingrosso delle condizioni economiche del servizio di tutela gas. Copre i costi relativi all'acquisto della materia prima e al trasporto su reti estere fino alla frontiera italiana. Viene fissata e aggiornata ogni tre mesi dall'Autorità per l'energia.

COMMERCIALIZZAZIONE AL DETTAGLIO

Copre i costi relativi alla vendita al dettaglio, come ad esempio la gestione commerciale e i servizi al cliente. Nei provvedimenti che fissano o modificano le condizioni economiche di tutela questa voce è tecnicamente denominata QVD (quota di vendita al dettaglio) e viene fissata e aggiornata dall'AEEGSI. È composta da un valore fisso e da uno variabile legato ai consumi del cliente finale.

COMMERCIALIZZAZIONE VENDITA

Copre i costi fissi di gestione commerciale dei clienti. Nei provvedimenti che fissano o modificano le condizioni economiche di maggior tutela questa voce è tecnicamente denominata PCV (prezzo commercializzazione vendita) ed è fissata dall'AEEGSI sulla base dei costi sostenuti mediamente da un operatore del mercato libero.

COMPONENTE DI DISPACCIAMENTO

Questa componente di fatturazione si applica ai clienti che hanno diritto al servizio di maggior tutela, ovvero i clienti domestici e le piccole e medie imprese anche qualora siano passati al mercato libero. Essa si compone di una parte che viene accreditata al cliente indipendentemente dai suoi consumi (parte fissa che compare con segno -) e di una parte che viene addebitata al cliente in proporzione al consumo annuo (parte variabile solo per i clienti residenti con potenza fino a 3 kW).

COMPONENTE DI PEREQUAZIONE

Questa componente, nel linguaggio tecnico denominata PPE (prezzo perequazione energia), garantisce l'equilibrio tra i costi effettivi di acquisto e dispacciamento dell'energia elettrica destinata al servizio di maggior tutela e quanto pagato dai clienti di quel servizio a partire dal 1° gennaio 2008. Non si applica ai clienti con contratti del mercato libero.

CODICE CLIENTE

Il Codice Cliente è un codice numerico riportato in bolletta sulla prima pagina.

C-MOR (Corrispettivo Morosità)

CMOR è un corrispettivo che si riferisce ad un credito vantato nei confronti del cliente da parte dei suoi precedenti fornitori di energia elettrica.

CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE

Con la delibera ARG/ELT/104/11 l'AEEGSI ha definito il codice di condotta commerciale nella vendita di energia elettrica e gas, con lo scopo di tutelare i clienti finali con minor capacità e forza contrattuale, implementare le regole di correttezza e trasparenza nei confronti dei clienti ed assicurare parità di trattamento nei confronti di chiunque si rivolga alle imprese.

CODICE DEL CONSUMO

È stato emanato con il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, in base all'art. 7 della legge delega 29 luglio 2003, n. 229 ed è la raccolta di tutte le disposizioni vigenti in materia di tutela dei consumatori, composto da 146 articoli che armonizzano e riordinano la normativa legata ai molti eventi in cui il consumatore è coinvolto come soggetto attivo o passivo.

D

DATA ATTIVAZIONE FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS

È la data dalla quale decorre la fornitura alle condizioni previste dal contratto, ovvero la data a partire dalla quale la fornitura di energia elettrica o gas è in carico al fornitore che ha emesso la bolletta. Generalmente la data di attivazione non corrisponde alla data di firma del contratto, ma a quella di primo avvio della fornitura o alla data in cui avviene il passaggio da un fornitore ad un altro. Può riferirsi anche alla data da cui decorre un subentro o la voltura, o alla data di rinnovo del contratto.

DATA DI APERTURA DEL CONTATORE

È la data nella quale avviene l'avvio del dispositivo di misura nuovo o precedentemente disattivato.

DISTRIBUZIONE

L'attività di trasporto e di trasformazione dell'energia elettrica ai clienti lungo le reti di distribuzione in media e bassa tensione.

DISPACCIAMENTO (PREZZO)

È il corrispettivo che copre i costi del servizio di dispacciamento, cioè il servizio che garantisce in ogni istante l'equilibrio tra la domanda e l'offerta di energia elettrica. Nei provvedimenti che fissano o modificano le condizioni economiche di maggior tutela questa voce è tecnicamente denominata PD (prezzo dispacciamento) e viene fissata e aggiornata ogni tre mesi dall'AEEGSI.

E

ENERGIA (PREZZO)

È il corrispettivo che copre i costi sostenuti per acquistare l'energia elettrica. Nei provvedimenti che fissano o modificano le condizioni economiche di maggior tutela questa voce è tecnicamente denominata PE (prezzo energia) e viene fissata e aggiornata ogni tre mesi dall'AEEGSI. Il prezzo per l'energia è comprensivo delle perdite di rete generate sulle reti di trasmissione e di distribuzione, salvo esplicite previsioni contrattuali di diverso contenuto, nei contratti di mercato libero.

ENERGIA RINNOVABILE

Le energie rinnovabili sono quelle fonti di energia il cui utilizzo non pregiudica le risorse naturali. Per loro caratteristica le energie rinnovabili si rigenerano o sono da considerarsi inesauribili. Le fonti di energia considerate rinnovabili sono ad esempio l'energia solare, l'energia eolica, le biomasse, la geotermia, il moto delle onde.

ENERGIA EOLICA

Energia meccanica o energia elettrica ottenuta dal vento mediante turbine appositamente studiate. I luoghi più adeguati per erigere le turbine del vento sono quelli in cui la velocità del vento raggiunge e supera le 12 miglia orarie.

ENERGIA IDROELETTRICA

Energia meccanica o elettrica ottenuta sfruttando un corso d'acqua fluente o una riserva d'acqua con un dislivello tra acqua e turbine. Questo tipo di energia è considerata rinnovabile solo su scala ridotta.

ENERGIA SOLARE

L'energia del sole può essere direttamente convertita in energia elettrica attraverso impianti fotovoltaici oppure attraverso sistemi termici.

F

FASCE ORARIE

L'energia elettrica ha un prezzo diverso a seconda del momento in cui la si utilizza. Tutti i contatori elettronici installati saranno programmati per rilevare i consumi del cliente distinguendo la fascia oraria in cui questi avvengono (F1, F2, F3). Le fasce sono state definite dall'AEEGSI. Fascia F1 (ore di punta): dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 19.00, escluse le festività nazionali. Fascia F2 (ore intermedie): dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.00 alle ore 8.00 e dalle ore 19.00 alle ore 23.00, escluse le festività nazionali. Il sabato: dalle ore 7.00 alle ore 23.00, escluse le festività nazionali. Fascia F3 (ore fuori punta): dal lunedì al sabato, dalle ore 00.00 alle ore 7.00 e dalle ore 23.00 dalle ore 24.00. La domenica e festivi: tutte le ore della giornata.

FONTI RINNOVABILI

Il sole, il vento, le risorse idriche, le risorse geotermiche, le maree, il moto ondoso e la trasformazione in energia elettrica dei prodotti vegetali o dei rifiuti organici e inorganici.

I

IMPOSTE ERARIALI/ADDIZIONALI

Oneri fiscali applicati alle forniture di energia elettrica e gas.

IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE GAS

È una rete di gasdotti locali, integrati funzionalmente, per mezzo dei quali è esercitata l'attività di distribuzione; l'impianto di distribuzione è costituito dall'insieme di punti di consegna e/o di interconnessione, dalla stessa rete, dai gruppi di riduzione e/o dai gruppi di riduzione finale, dagli impianti di derivazione di utenza fino ai punti di riconsegna o di interconnessione e dai gruppi di misura.

K

kW (Chilowatt)

È l'unità di misura della potenza. Nella bolletta la potenza impegnata e la potenza disponibile sono espresse in kW.

kWh (Chilowattora)

È l'unità di misura dell'energia elettrica; rappresenta l'energia assorbita in 1 ora da un apparecchio avente la potenza di 1 kW. Nella bolletta i consumi di energia elettrica sono fatturati in kWh.

L

LETTURA STIMATA

Letture determinate dal fornitore sulla base di specifici algoritmi in mancanza di lettura rilevata al contatore.

LETTURA RILEVATA

È il numero che compare sul display del contatore ad una certa data (data di lettura), che è stato rilevato direttamente dal distributore e da questo comunicato al fornitore.

M

(MT) MEDIA TENSIONE

Tensione nominale superiore a 1 kV e inferiore o uguale a 35 kV.

METRO CUBO

Si veda Smc standard metro cubo.

MERCATO LIBERO

È il mercato in cui le condizioni economiche e contrattuali di fornitura sono concordate tra il cliente ed il fornitore e non fissate dall'AEEGSI. Appartengono al mercato libero i clienti che hanno stipulato contratti di fornitura di energia elettrica e/o di gas sul libero mercato.

MW (MEGAWATT)

Unità di potenza elettrica, equivalente a 1.000.000 di Watt.

MWh

Megawattora: è equivalente a 1.000 kWh.

MISURA

Attività svolta dal distributore locale comprendente la rilevazione dei dati di misura e tutte le operazioni fisiche relative all'installazione e manutenzione dei misuratori.

N

NUMERO DI UTENZA

È un codice alfanumerico identificativo di ogni fornitura di energia elettrica e di gas. Si compone di otto caratteri ed è indicato nel quadro riepilogativo della bolletta.

O

ONERI GENERALI E ONERI AGGIUNTIVI

Gli oneri generali del sistema elettrico sono fissati per legge e vengono pagati da tutti i clienti finali del servizio elettrico; in bolletta sono compresi all'interno dei Servizi di rete. Gli oneri aggiuntivi per la fornitura di gas (QOA) rappresentano una componente delle condizioni economiche del servizio di tutela.

P

PED

La componente tariffaria, espressa generalmente in centesimi di euro/kWh, a copertura dei costi sostenuti dall'Acquirente unico per l'acquisto e il dispacciamento dell'energia elettrica destinata ai clienti finali in Maggior Tutela fissata e aggiornata ogni tre mesi dall'Autorità per l'energia.

PDR (Punto di riconsegna)

È un codice composto da 14 numeri che identifica il punto fisico in cui il gas naturale viene consegnato dal fornitore e prelevato dal cliente. Poiché identifica un punto fisico sulla rete di distribuzione, il codice non cambia anche se si cambia fornitore ed è sempre riportato in bolletta.

POD (Punto di prelievo)

È un codice composto da lettere e numeri (inizia per IT e prevede in tutto 14 caratteri) che identifica in modo certo il punto fisico in cui l'energia viene consegnata dal fornitore e prelevata dal cliente. Il codice non cambia anche se si cambia fornitore ed è sempre riportato in bolletta.

PERDITE DI RETE

Durante la fase di trasporto e di distribuzione dell'energia elettrica si verificano delle dispersioni chiamate perdite di rete. Queste perdite sono del 10,4% per le utenze domestiche e per i clienti partita Iva in bassa tensione (BT). Sono già incluse nel prezzo dell'energia fissato trimestralmente dall'AEEGSI, mentre non sono incluse nelle offerte presenti sul mercato libero, a cui infatti bisognerà aggiungere il 10,4%. È una piccola regola da ricordare quando si procede al confronto delle diverse offerte, poiché il prezzo indicato dal fornitore non è completo.

POTERE CALORIFICO SUPERIORE P

È un parametro che indica l'energia fornita al cliente attraverso un metro cubo standard di gas; serve per convertire il consumo di gas, espresso in metri cubi, in consumo di gas valorizzato in energia (grandezza rilevante per il cliente finale). Il parametro P, infatti, rappresenta la quantità di energia contenuta in un metro cubo di gas a condizioni standard di temperatura e pressione.



QUOTA ENERGIA

- Energia elettrica: comprende i costi di acquisto dell'energia e dispacciamento sostenuti dal fornitore. Questi corrispettivi sono espressi in €/kWh. Nella bolletta comprende l'energia, il dispacciamento, la componente di dispacciamento e la componente di perequazione (solo per i clienti del Servizio di maggior tutela).
- Gas: comprende tutti gli importi da pagare per coprire i costi di acquisto e commercializzazione sostenuti dal fornitore. Questi importi sono espressi in €/Smc. Nella bolletta comprende la materia prima gas, la commercializzazione al dettaglio (parte variabile) e gli oneri aggiuntivi.

QUOTA FISSA

- Servizi di rete: comprende tutti gli importi da pagare in misura fissa, cioè indipendentemente dai consumi, relativamente ai servizi di rete. Generalmente l'unità di misura è €/cliente/mese.
- Servizi di vendita: comprende tutti gli importi da pagare in misura fissa, cioè indipendentemente dai consumi. Generalmente l'unità di misura è €/cliente/mese. Nella bolletta dell'energia elettrica la Quota fissa comprende la commercializzazione vendita e la componente di dispacciamento. Nella bolletta del gas la Quota fissa comprende la commercializzazione al dettaglio.

QUOTA POTENZA

È l'importo da pagare in proporzione alla potenza impegnata. L'unità di misura è espressa in €/kW/mese. Ad esempio se il cliente ha 3 kW di potenza impegnata ed il prezzo unitario è di 0,4278 €/kW/mese, allora pagherà ogni mese $3 \times 0,4278 = 1,28$ €.

QUOTA VARIABILE

Comprende tutti gli importi da pagare in relazione alla quantità di energia elettrica (o gas) trasportata sulla rete per soddisfare la richiesta di energia del cliente. L'unità di misura è espressa in €/kWh nel caso dell'energia elettrica, e in €/Smc nel caso del gas.

R

RETI DISTRIBUZIONE ELETTRICA

Sono le reti con obbligo di connessione di terzi diverse dalla rete di trasmissione nazionale.

RETI CON OBBLIGO DI CONNESSIONE DI TERZI

Sono:

- le reti i cui gestori hanno obbligo di connessione di terzi secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, e dall'articolo 9, comma 1, del decreto legislativo n. 79/99, ivi incluse le reti di cui all'articolo 3, comma 3, del decreto 25 giugno 1999;
- le piccole reti isolate di cui all'articolo 7 del decreto legislativo n.79/99;
- le reti elettriche che, alla data dell'entrata in vigore del medesimo decreto legislativo, erano gestite da soggetti diversi dalle imprese distributrici ed alle cui infrastrutture erano connessi soggetti diversi dal gestore delle medesime;
- la rete interna d'utenza di proprietà della società Ferrovie dello Stato Spa non facente parte della rete di trasmissione nazionale, su cui grava l'obbligo di connessione di terzi ai sensi dell'articolo 3, comma 4, del decreto 25 giugno 1999.

S

SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA

È il servizio di fornitura dell'energia elettrica a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'AEEGSI. Il cliente domestico o le piccole imprese sono servite alle condizioni di maggior tutela se non hanno mai cambiato fornitore, o se ne hanno nuovamente richiesto l'applicazione dopo aver stipulato contratti nel mercato libero con altri fornitori. Le condizioni del servizio di maggior tutela si applicano anche ai clienti domestici e alle PMI che rimangono senza fornitore di elettricità, per esempio in seguito a fallimento di quest'ultimo.

SERVIZIO DI TUTELA

(Le condizioni economiche sono aggiornate trimestralmente)

È il servizio di fornitura di gas a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'AEEGSI. È rivolto ai clienti domestici, ai condomini con uso domestico con consumi annui non superiori a 200.000 Smc, alle utenze nella titolarità di una struttura pubblica o privata che svolge un'attività riconosciuta di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole e clienti con usi diversi dai precedenti aventi consumi non superiori a 50.000 Smc. Lo Standard metro cubo esprime la quantità di gas contenuta in un metro cubo a condizioni standard di temperatura (15 C°) e pressione (1.013,25 millibar, cioè la pressione S atmosferica). Il contatore misura il gas in metri cubi (mc), ma nella bolletta i consumi di gas sono fatturati in Smc. Gli Smc si ottengono moltiplicando i mc per un coefficiente di conversione (C), definito per ogni località secondo precisi criteri.

SCONTI

Lo sconto è una riduzione di prezzo che può essere espressa in valore assoluto (euro) oppure come una percentuale da scontare rispetto ad un prezzo di riferimento. Lo sconto può essere applicato al prezzo unitario al netto delle imposte o solo su una o più delle sue componenti parziali (ad esempio sulla componente che si riferisce ai soli costi di acquisto e vendita dell'energia o del gas).

SUBENTRO

A differenza della voltura, il subentro è l'attivazione della fornitura da parte di un nuovo cliente in seguito alla cessazione del contratto del cliente precedente, che ha richiesto

anche la disattivazione del contatore. Si parla di subentro qualora il contatore non sia più attivo, poiché il precedente intestatario ne ha richiesto la chiusura.

SERVIZI DI RETE

Sono le attività che consentono ai fornitori (sia che operino sul mercato libero sia che forniscano il Servizio di maggior tutela/tutela) di trasportare l'energia elettrica (o il gas) sulle reti di trasmissione nazionali e di distribuzione locali fino al contatore, per consegnarla ai clienti. Nella bolletta elettrica, gli importi pagati per queste attività sono suddivisi in Quota fissa, Quota variabile e Quota potenza e vanno a coprire i costi per i servizi di Trasporto, Distribuzione e Misura, nonché gli Oneri generali. Nella bolletta del gas gli importi da pagare per questi servizi si riferiscono ai costi sostenuti per i servizi di Trasporto, Stoccaggio, Distribuzione e Misura e si suddividono in Quota fissa e Quota variabile.

SERVIZI DI VENDITA

Sono le diverse attività poste in essere dal fornitore per acquistare e rivendere l'energia elettrica o il gas al cliente finale; tra i corrispettivi fatturati al cliente per questi servizi rientrano anche eventuali oneri aggiuntivi. Nella bolletta gli importi da pagare per questi servizi vengono suddivisi in Quota fissa e Quota energia.

SMC (STANDARD METRO CUBO)

Lo Standard metro cubo esprime la quantità di gas contenuta in un metro cubo a condizioni standard di temperatura (15° C) e pressione (1.013,25 millibar, cioè la pressione atmosferica). Il contatore misura il gas in metri cubi (mc), ma nella bolletta i consumi di gas sono fatturati in Smc. Gli Smc si ottengono moltiplicando i mc per un coefficiente di conversione (C), definito per ogni località secondo precisi criteri.



TIPOLOGIA D'USO

È il tipo di utilizzo cui viene destinato il gas, ad esempio per la cottura dei cibi e/o per la produzione di acqua calda e/o per il riscaldamento (individuale o centralizzato). Questa distinzione è rilevante ai fini del calcolo dell'ammontare del Bonus gas.

TIPOLOGIA DI CONTRATTO

Identifica il tipo di contratto a seconda che:

- a) il punto di prelievo (EE) sia riconducibile alle tipologie utenza domestica o utenza usi diversi;
- b) il punto di riconsegna (GAS) sia riconducibile alle tipologie cliente domestico, condominio con uso domestico, uso pubblico e usi diversi.

TRASMISSIONE TRASPORTO

Attività di gestione delle infrastrutture nazionali e regionali di vettoriamento dell'energia elettrica (trasmissione) e del gas naturale (trasporto).

TIPOLOGIA DI OFFERTA

È la denominazione commerciale del contratto offerto al cliente (ad esempio offerta ConLuce Casa, ecc.).



VOLT

Unità di misura del potenziale elettrico del Sistema Internazionale.

VOLTURA

È il contemporaneo passaggio del contratto di fornitura da un cliente a un altro senza interruzione dell'erogazione di energia elettrica o di gas. È la procedura che permette la variazione d'intestazione in un contratto di fornitura (gas, elettricità) quando un soggetto si sostituisce al precedente titolare. Si parla di voltura qualora il contatore sia ancora attivo e l'attuale intestatario non ne abbia richiesto la chiusura.