

*Cliente domestico - mercato libero*

**INFORMAZIONI PRELIMINARI ALLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA relativo all'offerta "uso domestico" con la Officina Elettrica S. Vigilio Di Marebbe S.P.A., con sede legale in Via Plan de Coronas, 38, 39030 S. Vigilio di Marebbe (BZ), C.F./P.IVA n. IT00099990210 – [www.energie-mareo.it](http://www.energie-mareo.it)**

RECAPITO presso cui ottenere anche ulteriori informazioni sull'offerta, inclusi i corrispettivi applicati, ed a cui inoltrare eventuali reclami: Officina Elettrica S. Vigilio Di Marebbe S.P.A., Via Plan de Coronas, 38, 39030 S. Vigilio di Marebbe (BZ), tel. +39 0474 501 245, e-mail: [info@energie-mareo.it](mailto:info@energie-mareo.it)

COSTO DELL'UTILIZZO DEL MEZZO DI COMUNICAZIONE A DISTANZA PER LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO: nessuno

COSTO SOTTOSCRIZIONE CONTRATTO: nessuno.

CONDIZIONI LIMITATIVE DELL'OFFERTA: L'offerta "uso domestico" è riservata ai soli Clienti elettrici domestici in bassa tensione.

CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SERVIZIO: L'offerta "uso domestico" entra tra le offerte del mercato libero e consiste nella sola fornitura di energia elettrica e senza altri servizi accessori.

PRINCIPALI CONTENUTI DEL CONTRATTO:

**Condizioni economiche di fornitura del servizio:** La struttura economica ed i prezzi dell'offerta sono indicati in dettaglio nelle Condizioni Economiche, insieme al criterio di aggiornamento e alle modalità di modifica dei corrispettivi. I prezzi indicati nelle Condizioni Economiche rimangono validi per il periodo di applicabilità in esso indicato; prima della scadenza del periodo di validità e in caso di variazione, verranno comunicati al Cliente i nuovi valori dei prezzi con il nuovo periodo di applicabilità.

**Modalità per la determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi:** I corrispettivi diversi dal prezzo (ad es. oneri di dispacciamento, corrispettivi di trasporto, oneri di sistema, imposte, IVA...) subiranno variazioni automatiche in relazione alle delibere emanate dalle autorità competenti (ARERA, Agenzia delle Dogane, ecc.).

**Condizioni economiche delle prestazioni accessorie** Nelle Condizioni Economiche troverà inoltre indicati gli eventuali corrispettivi relativi a richieste per attività di competenza del Distributore inoltrate dal Cliente per il tramite del Fornitore, come previsto dalle Condizioni Generali di Fornitura.

**Modalità di utilizzo dei dati di lettura ai fini della fatturazione:** Ai fini della fatturazione, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine: a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; b) le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate dal Fornitore – e validate dal Distributore; c) i dati di misura stimati come descritto nelle Condizioni Generali di Fornitura.

**Modalità di fatturazione:** Per clienti finali con potenza contrattuale inferiore o uguale a 16,5 kW, le fatture verranno emesse con periodicità bimestrale. Per clienti finali con potenza contrattuale superiore a 16,5 kW, la periodicità sarà mensile.

**Modalità di pagamento del servizio da parte del cliente finale:** Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura mediante addebito diretto SEPA su conto corrente, bonifico bancario oppure in contanti presso lo sportello del Fornitore.

**Conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture:** In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del Contratto, fermo restando la corresponsione, oltre al corrispettivo

*Cliente domestico - mercato libero*

dovuto, degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) per i primi 10 giorni di ritardo, successivamente aumentato di 3,5 punti percentuali (art. 11 “Interessi di mora” delle Condizioni Generali di Fornitura), trascorsi almeno 14 (quattordici) giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente a mezzo di raccomandata oppure mediante PEC un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (comunicazione di costituzione in mora). Costi della sospensione e indennizzi automatici a favore dello stesso sono illustrati nelle Condizioni Generali di Fornitura.

**MODALITÀ, ONERI E TEMPI DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO:** L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. L'attivazione per puro cambio fornitore è gratuita e ha luogo nel termine indicato nella Nota Informativa per il Cliente finale. La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore. Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.

**DURATA DELLA VALIDITÀ DELL'OFFERTA E MODALITÀ DI ADESIONE:** Recandosi presso i nostri locali commerciali, il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una richiesta di contratto. Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Fornitore dell'accettazione del Cliente della proposta formulata dal Fornitore attraverso l'apposito modulo di adesione allegato al presente Contratto. L'efficacia del Contratto è condizionata ad una verifica da parte del Fornitore, da svolgersi entro 60 (sessanta) giorni dalla data di conclusione del Contratto, basata sui parametri indicati nelle Condizioni Generali di Fornitura. Il Fornitore comunica al Cliente l'avvenuta conclusione del contratto o il proprio rifiuto a contrarre. Decorso il termine di cui sopra, in assenza di comunicazione del Fornitore, il presente Contratto sarà efficace.

**DURATA CONTRATTO, CONDIZIONI DI RINNOVO E FACOLTÀ DI RECESSO:** I contratti dell'Offerta “uso domestico” hanno durata indeterminata. La struttura economica e i prezzi dell'offerta, per quanto riguarda la componente energia, sono indicati in dettaglio nelle Condizioni Economiche. Gli ulteriori oneri e corrispettivi sono indicati nelle Condizioni Generali di Fornitura. Parimenti sono indicate nelle Condizioni Economiche e nelle Condizioni Generali di Fornitura le ulteriori modalità di variazione automatica dei corrispettivi. Resta sempre valida la facoltà del Cliente di effettuare il recesso in qualunque momento nel rispetto della normativa.

**DIRITTO DI RIPENSAMENTO AI SENSI DEL CODICE DEL CONSUMO:** Qualora il Contratto sia stato concluso da un Cliente finale domestico e fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, tale Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità, a propria scelta: 1) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti Officina Elettrica San Vigilio di Marebbe SPA., str. Plan de Coronas 38, 39030 Marebbe (BZ), [info@energie-mareo.it](mailto:info@energie-mareo.it) o 2) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo. L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente.

Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento. La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento.

**MODALITÀ E INDIRIZZO D'INOLTRO DI EVENTUALI RECLAMI:** Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo [www.energie-mareo.it](http://www.energie-mareo.it). Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i

*Cliente domestico - mercato libero*

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

COME OTTENERE ULTERIORI INFORMAZIONI SUI CORRISPETTIVI APPLICATI E ALTRO: Per ulteriori informazioni rivolgersi al numero di telefono +39 0474 501 245 o in alternativa consultare il sito internet [www.energie-mareo.it](http://www.energie-mareo.it) nella sezione apposita.

## INFORMATIVA STANDARD DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA

**Standard di qualità commerciale, ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e s.m.i. - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)**

### Standard specifici di qualità commerciale

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO DAL 2019	GRADO DI RISPETTO NEL 2024
tempo di risposta motivata ai reclami scritti	entro 30 giorni solari	100%
tempo di rettifica di fatturazione	entro 60 giorni solari entro 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	100%
tempo di rettifica di doppia fatturazione	entro 20 giorni solari	100%

### Modalità gestione indennizzi automatici per mancato rispetto di livelli specifici di qualità

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, ove dovuto, il venditore corrisponde al Cliente un indennizzo automatico base pari a **25,00 (venticinque/00) Euro**. Tale indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia dovuto a cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Inoltre, il Fornitore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo automatico: a) relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Articolo 45, comma 45.6 del TIQD (Allegato A della Delibera dell'ARERA 27 dicembre 2023 617/2023/R/eel e s.m.i.); b) nel caso in cui al Cliente sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare; c) in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il Cliente finale perché non contengono le informazioni minime quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura, o di posta elettronica, il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico), il codice POD, ove disponibile, o qualora non disponibile, il codice cliente.

*Cliente domestico - mercato libero*

Il Venditore è tenuto ad accreditare al Cliente l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al Cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del Cliente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al Cliente **entro 6 mesi** dalla data di ricevimento da parte del Venditore del reclamo scritto o della richiesta di rettifica di doppia fatturazione, ad eccezione dei Clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in **8 mesi**.

#### Standard generali di qualità commerciale

INDICATORE	STANDARD GENERALE	GRADO DI RISPETTO NEL 2024
tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	nel 95% dei casi inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	100%

*Cliente domestico - mercato libero*

## MODULO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO<sup>1</sup>

*- ai sensi dell'art.49, comma 1, lett. h) del Codice del consumo –*

(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

Spett.le  
**Officina Elettrica San Vigilio  
di Marebbe SPA**  
Str. Plan de Corones 38  
39030 Marebbe (BZ)

e-mail: [info@energie-mareo.it](mailto:info@energie-mareo.it)

### Esercizio del diritto di recesso dal contratto di fornitura di energia elettrica per ripensamento

Il sottoscritto (Nome e Cognome) ..... Codice Fiscale  
.....

ESERCITA IL DIRITTO DI RIPENSAMENTO RELATIVO AL CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE DI ENERGIA  
ELETTRICA PER IL SEGUENTE PUNTO DI FORNITURA:

Indirizzo di somministrazione: ..... Comune:  
..... CAP: ..... Prov.: .....

POD: .....

.....

Luogo e data

.....

Il Cliente

<sup>1</sup> Solo per contratti a distanza o per contratti conclusi fuori dai locali commerciali del venditore

## **ISTRUZIONI SULL'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO<sup>2</sup>**

*- ai sensi dell'art. 49, comma 4 del Codice del Consumo -*

### **Diritto di ripensamento**

Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale domestico fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, tale Cliente può recedere dal Contratto, senza dover fornire alcuna motivazione, **entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto**, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità, a propria scelta:

- a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta o posta elettronica) della sua decisione di recedere dal Contratto ai seguenti recapiti ...Officina Elettrica San Vigilio di Marebbe SPA, str. Plan de Coronas 38 – 39030 Marebbe (BZ), tel. +39 0474501245, e-mail: [info@energie-mareo.it](mailto:info@energie-mareo.it)
- b) mediante invio del Modulo di ripensamento attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

### **Effetti del ripensamento**

Se Lei recede dal presente contratto, Le saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato a nostro favore, compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla Sua eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard da noi offerto), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui siamo informati della Sua decisione di recedere dal presente contratto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da Lei usato per la transazione iniziale, salvo che Lei non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

Se Lei ha chiesto di iniziare la prestazione di servizi o la fornitura di elettricità durante il periodo di recesso, è tenuto a pagarci un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui Lei ha ci comunicato il Suo recesso dal presente contratto, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto.

---

<sup>2</sup> Solo per contratti a distanza o per contratti conclusi fuori dai locali commerciali del venditore

*Cliente domestico - mercato libero*

Spett.le  
**Officina Elettrica S. Vigilio Di  
Marebbe S.P.A.**  
Via Plan de Corones, 38  
39030 S. Vigilio di Marebbe (BZ)

e-mail: [info@energie-mareo.it](mailto:info@energie-mareo.it)

### MODULO PER IL RECLAMO SCRITTO

Il presente modulo può essere utilizzato per sporgere eventuale reclamo nei confronti di Officina Elettrica S. Vigilio Di Marebbe S.P.A. Il modulo dovrà essere trasmesso a Via Plan de Corones, 38, 39030 S. Vigilio di Marebbe (BZ) oppure all'indirizzo e-mail: [info@energie-mareo.it](mailto:info@energie-mareo.it).

Cognome .....

Nome .....

*a.) Indicare l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta:*

Indirizzo postale a cui inviare la risposta .....

Indirizzo e-mail .....@.....

*b.) Indicare uno dei successivi codici di identificazione:*

Indirizzo fornitura: .....

Codice cliente: .....

POD<sup>3</sup>: .....

Servizio a cui si riferisce il reclamo: energia elettrica

*c.) Indicare descrizione dei fatti contestati:*

---

<sup>3</sup> codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica



*Cliente domestico - mercato libero*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**d.) Indicare l'argomento del reclamo:**

☐ **Contratti**

*Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.*

☐ **Morosità e sospensione**

*Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).*

☐ **Mercato**

*Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.*

☐ **Fatturazione**

*Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.*

☐ **Misura**

*Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento.*

☐ **Connessioni, lavori e qualità tecnica**

*Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.*

☐ **Bonus sociale**

*Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.*

*Cliente domestico - mercato libero*

☐ **Qualità commerciale**

*Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione.*

☐ **Altro**

*Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.*

*e.) Qualora il reclamo abbia per oggetto la **fatturazione di importi anomali**, indicare l'autolettura e la relativa data:*

Autolettura in data.....  
F0 (monorario) pari a .....  
F1 pari a .....  
F2 pari a .....  
F3 pari a .....

I reclamo può essere inviato anche senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta scritta: il nome ed il cognome; l'indirizzo di fornitura; l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico); il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente; una breve descrizione dei fatti contestati.

.....

Luogo e data

.....

Firma del Cliente