



Comune di Trescore Cremasco

Provincia di Cremona

AREA ECONOMICO FINANZIARIA UFFICIO RAGIONERIA

DETERMINAZIONE del 23.10.2013

N° Generale : 196

N° Settoriale : 87

**OGGETTO: FORNITURA ENERGIA ELETTRICA AGLI IMMOBILI COMUNALI -
AFFIDAMENTO ALLA DITTA MULTIUTILITY GRUPPO DOLOMITI -**

IL RESPONSABILE DELL'AREA ECONOMICO FINANZIARIA

PREMESSO che l'articolo 1, comma 7°, della legge 7 agosto 2012, n. 135, di conversione del decreto legge n. 95/2012 (*spending review*), stabilisce che, relativamente alle acquisizioni di energia elettrica, gas, carburanti rete e carburanti extra-rete, combustibili per riscaldamento, telefonia fissa e telefonia mobile, le Pubbliche Amministrazioni sono obbligate ad approvvigionarsi attraverso le convenzioni o gli accordi quadro Consip e delle centrali di committenza regionali di riferimento.

CHE la medesima disposizione normativa fa salva la possibilità, in luogo dell'approvvigionamento tramite Consip, di procedere ad affidamenti, nelle indicate categorie merceologiche, anche al di fuori delle predette modalità, a condizione che gli stessi conseguano ad approvvigionamenti da altre centrali di committenza o a procedure di evidenza pubblica, e prevedano corrispettivi inferiori a quelli indicati nelle convenzioni e accordi quadro messi a disposizione da Consip e dalle centrali di committenza regionali.

DATO ATTO che l'Ufficio Finanziario ha provveduto ad eseguire un'indagine di mercato al fine di individuare la migliore offerta per la fornitura di energia elettrica tra le società :

- Società Enel Energia SpA
- Società Enel Servizio Elettrico SpA
- Società Multiutility S.p.a - Gruppo Dolomite Energia

CONSIDERATO CHE la Deliberazione dell' AEEG n. 156/7 art. 2-3 e s.m.i. definisce le fasce orarie F1 – F2 – F3 in cui suddividere i costi per la fornitura di energia elettrica e precisamente:

- * Fascia F 1 dalle ore 8.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì;
- * Fascia F 2 dalle ore 7.00 alle ore 8.00 ed alle ore 19.00 alle ore 23.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 7.00 alle ore 23.00 il sabato
- * Fascia F3 23.00 alle ore 7.00 dal lunedì al sabato, tutte le ore alla domenica e festivi
- * Ore di picco dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì
- * ore fuori picco dal lunedì al venerdì

VERIFICATO che la proposta offerta da Multiutility SpA Gruppo Dolomiti Energia risulta vantaggiosa anche rispetto a quella attualmente disponibili sul mercato elettronico – Convenzioni Consip Energia Elettrica 10 Lotto1 – come dimostrato nella seguente tabella

UTENZE IN BASSA TENSIONE			
Azienda erogatrice	F1 €	F2 €	F3 €
CONSIP	0,08371	0,07926	0,06726
Enel Servizio Elettrico SpA	0,08241	0,088720	0,070000
Multiutility SpA Gruppo Dolomiti Energia	0,07440	0,07420	0,06230
Enel Energia SpA	Ore di picco 0,107000		Ore fuori picco € 0,087000

RITENUTO pertanto di recedere dai contratti in essere con Enel Energia Spa ed Enel Servizio Elettrico SpA e di procedere all'affidamento diretto delle forniture dell'energia elettrica delle utenze comunali a bassa tensione a Multiutility SpA- Gruppo Dolomiti Energia;

PRESO ATTO che la somministrazione di energia elettrica avrà inizio dalla prima data utile successiva alla stipula del contratto di somministrazione di energia elettrica;

DETERMINA

1. Di affidare il Servizio di fornitura di energia elettrica per edifici comunali alla Multiutility S.p.A Gruppo Dolomiti Energia – quale società più vantaggiosa per la pubblica Amministrazione alle condizioni dell'offerta allegata alla presente deliberazione.
2. Di dare atto che l'affidamento ha durata dalla prima data utile successiva alla stipula del contratto per mesi 12 (dodici)
3. Di approvare lo schema di contratto per la fornitura di energia elettrica da stipulare tra il Comune di Trescore Cremasco e la Società "Multiutility S.p.A Gruppo Dolomiti Energia " allegato al presente provvedimento quale sua parte integrante e sostanziale,
4. Di individuare nella figura del Responsabile del Servizio Finanziario il delegato per la relativa sottoscrizione.
5. Di dare atto che, ai sensi dell'articolo 1, del decreto legge n. 95/2012, convertito in legge n. 135/2012, il contratto dovrà obbligatoriamente contenere le seguenti clausole:
 - Art. 1 – comma 7°: *“Qualora nel periodo di esecuzione del presente contratto/appalto, Consip S.p.a o la Centrale di Committenza Regionale Lombarda stipuli e attivi una convenzione (ex art. 26 della legge n. 488/1999) per la tipologie di fornitura/servizio oggetto del presente contratto/appalto, l'Amministrazione ha diritto di recedere dal presente contratto/appalto se l'appaltatore non adegua i propri prezzi a quelli previsti nella suddetta convenzione. La richiesta di adeguamento dei prezzi del presente contratto/appalto a quelli previsti nella convenzione Consip/Centrale Committenza regionale per i medesimi beni/servizi nel frattempo intervenuta è formulata tempestivamente dall'Amministrazione e comporta risposta da parte dell'appaltatore entro n. 7 giorni. Qualora l'appaltatore accetti di adeguare i prezzi del presente contratto/appalto a quelli della convenzione Consip/Centrale Committenza regionale per i medesimi beni/servizi nel frattempo intervenuta, gli stessi divengono i nuovi prezzi e l'adeguamento è attestato mediante apposizione di postilla / stipulazione di accordo integrativo. Qualora l'appaltatore non accetti di adeguare i prezzi del presente contratto/appalto a quelli della convenzione Consip/Centrale Committenza regionale per i medesimi beni/servizi nel frattempo intervenuta, l'Amministrazione risolve il contratto in base a quanto previsto dall'art. 1, comma 7 della legge n. 135/2012 ed aderisce alla convenzione specifica”.*
 - Art. 1 – comma 13°: *“Il presente contratto presuppone il rispetto dei parametri prezzo –qualità ex art. 26, comma 3, della l. 488/1999. Nel caso in cui i parametri delle Convenzioni stipulate da Consip ex art. 26 L. 488/1999, successivamente alla stipula del*

presente contratto, siano migliorativi rispetto a quelle del contratto stipulato, la stazione appaltante ha il diritto di recedere in qualsiasi tempo dal contratto, previa formale comunicazione all'appaltatore con preavviso di almeno 15 giorni. In particolare, la stazione appaltante esercita il diritto di recesso nel caso in cui, a parità di condizioni, i parametri delle Convenzioni Consip siano migliorativi rispetto a quelle del presente contratto, comportando complessivamente un minor esborso economico. Nel caso in cui ricorrano le condizioni prima indicate, la stazione appaltante avvia il procedimento, comunicando l'intenzione di recedere dal contratto, specificando i migliori parametri prezzo – qualità derivanti dalla adesione alla convenzione Consip, assegnando all'esecutore un termine di 15 giorni per acconsentire alla modifica adeguativa delle condizioni economiche tale da rispettare i parametri Consip. In caso di mancata risposta entro il termine assegnato o di mancato adeguamento, la stazione appaltante recede dal contratto ai sensi dell'art. 1, comma 13, del d.l. 95/2012 convertito in L. 135/2012. In caso di recesso, si procederà al pagamento delle prestazioni eseguite sino alla data di risoluzione oltre al 10% delle prestazioni non ancora eseguite, senza che l'appaltatore possa vantare alcuna ulteriore pretesa”.

6. Di autorizzare la suddetta società a inoltrare comunicazione di recesso a Enel Servizio Elettrico SpA e Enel Energia SpA.

IL RESPONSABILE D'AREA
(LOREDANA FUSCHI)

UFFICIO RAGIONERIA
VISTO DI COMPATIBILITA' FINANZIARIA

Si attesta che il presente impegno di spesa rientra nel programma dei pagamenti e risulta compatibile con gli stanziamenti di bilancio e con le regole di finanza pubblica. (art. 9 c.1 lett. a punto 2 D.L. 78/2009) .

Trescore Cremasco lì, 23.10.2013

IL RESPONSABILE D' AREA
Fuschi Loredana



Comune di Trescore Cremasco
Provincia di Cremona

UFFICIO RAGIONERIA

VISTO DI REGOLARITA' CONTABILE ATTESTANTE LA COPERTURA FINANZIARIA

Ai sensi dell'articolo 153 comma 5, del Decreto Legislativo n. 267/2000 si attesta che relativamente all'impegno di spesa assunto con la presente determinazione sussiste copertura finanziaria.

€ 0,00 impegno n.

Trescore Cremasco lì, 23.10.2013

IL RESPONSABILE
DELL' AREA ECONOMICO FINANZIARIA
Fuschi Loredana

PUBBLICAZIONE

La presente determinazione viene pubblicata all'albo pretorio in data odierna e vi rimarrà per quindici giorni consecutivi.

Trescore Cremasco lì, 28.10.2013

IL MESSO COMUNALE

ALLEGATO ALLA DETERMINAZIONE N. 196 DEL 23.10.2013



Offerta **PREZZO FISSO PA 100% ENERGIA PULITA**

Vuoi sapere esattamente che spesa dovrai sostenere nell'anno? Scegli questa offerta. Economicità garantita e tanti servizi a valore aggiunto. Da 10 anni per noi "Sostenibilità fa rima con affidabilità". Scopri tutti i servizi inclusi nell'offerta.

Validità offerta dal 24/09/2013 al 31/10/2013
Validità minima delle presenti condizioni: fino al 31/03/2015

Blocca il prezzo dell'energia!



Progetto Scuola



Comunicato Stampa



Consulenza

Consulenza per contenuti green sito internet.



Poster

Per pubbliche affissioni a tema ambientale.



Report dei costi

Report dei costi e dei consumi, fatturazione per centri di costo.



Servizio Clienti

Un Servizio Clienti con personale interno qualificato.



Check-Up gratuito

Consulente che garantisce un check-up gratuito.



100% energia pulita

10 anni di storia al tuo servizio con "100% energia pulita".



Kit eco-comunicazione

Kit di eco-comunicazione.



Garanzia

Garanzia prezzi competitivi per pubblica illuminazione e altri usi.



Energia Rinnovabile

Energia rinnovabile italiana per il tuo eco-posizionamento.



Green case history

Inserimento gratuito nelle green case history.

LISTINO PREZZI MULTIUTILITY

Listino espresso in euro a kWh e fisso per tutto il periodo di fornitura

	MonoOraria	MultiOraria		
	F0	F1	F2	F3
Altri usi	0,0699	0,0744	0,0742	0,0623
IP	0,0665	0,0665	0,0665	0,0665



Timbro dell'Ente

Giorno Mese Anno

Firma del Legale Rappresentante o Delegato

Offerta PREZZO FISSO PA 100% ENERGIA PULITA

Validità offerta dal 24/09/2013 al 31/10/2013

Validità minima delle presenti condizioni: fino al 31/03/2015

Per **Fasce Orarie** si intendono i seguenti raggruppamenti orari: F1 = da lunedì a venerdì dalle ore 8 alle ore 19; F2 = da lunedì a venerdì dalle ore 7 alle ore 8 e dalle ore 19 alle ore 23, il sabato dalle ore 7 alle ore 23; F3 = da lunedì a sabato dalle ore 23 alle ore 7; domenica e festivi tutte le ore della giornata. Per **Perdite** si intende il coefficiente che esprime le perdite di energia elettrica sulle reti ai sensi della delibera AEEG 5/04 e s.m.i..

Art.1

1.1 L'offerta "PREZZO FISSO PA 100% ENERGIA PULITA" è fruibile per i Clienti connessi a qualsiasi livello di tensione.

1.2 Il Listino Prezzi Multiutility di sopra riportato è valido per tutto il periodo di fornitura.

1.3 Multiutility S.p.A. fatturerà l'energia elettrica applicando il Listino Prezzi Multiutility, a cui saranno aggiunti i seguenti corrispettivi: a) tariffa per il servizio di trasmissione; b) corrispettivo per il servizio di distribuzione (opzione tariffaria); c) tariffa per il servizio di misura; d) componente pari alla tariffa per il servizio di commercializzazione come definita dalla delibera 583/2012/R/EEL e s.m.i.; e) componenti tariffarie A e UC, ad esclusione della componente PPE; f) perdite di rete; g) gli oneri previsti per i punti di dispacciamento in prelievo di cui alle delibere AEEG 111/06 e ARG/elt 107/09 e s.m.i., ad esclusione dei seguenti: art. 23 e 25 della delibera AEEG ARG/elt 107/09 e art. 41.5 della delibera AEEG 111/06. Pertanto i corrispettivi di sbilanciamento effettivo e non arbitraggio sono interamente a carico di Multiutility S.p.A.. I prezzi relativi ai punti a), b), c), d), e), f) e g) seguono le condizioni economiche stabilite dalla delibera AEEG 348/07, 111/06, ARG/elt 107/09 e s.m.i.. Gli oneri relativi all'art. 11 del D.Lgs. 79/99 (cosiddetti CV) si intendono inclusi nel prezzo di fornitura. Tali oneri saranno eventualmente posti a carico del cliente qualora il legislatore dovesse variare la normativa vigente in tal senso. Gli oneri relativi a CIP 6 e interconnessione e/o oneri relativi all'assegnazione di bande di import si intendono inclusi nei prezzi di cui al listino Multiutility sopraesposto.

1.4 Multiutility S.p.A. si farà carico degli oneri derivanti dall'art. 43 della delibera 111/06. Tali oneri non saranno posti a carico del cliente.

1.5 La fatturazione avverrà a fasce orarie qualora sia installato presso il Cliente un contatore in grado di rilevare l'energia per ore o per fasce orarie.

1.6 Multiutility S.p.A. si farà carico degli oneri derivanti dalla applicazione della Direttiva CEE 2003/87/CE, e s.m.i., in materia di **emissioni di CO₂**.

1.7 La sottoscrizione dell'offerta comprende la contestuale adesione al servizio MULTIGREEN 2013 che prevede il pagamento di un corrispettivo per ciascun punto di prelievo (PDP) pari a 0,005 €/kWh e l'utilizzo del marchio "100% energia pulita Multiutility" come da articolo 2 dell'allegato SIA.

Il servizio prevede: la fornitura di energia elettrica da fonte rinnovabile grazie all'annullamento da parte di Multiutility S.p.A. di Garanzie di Origine * (GO); l'esenzione degli oneri derivanti dalla applicazione della Direttiva CEE 2003/87/CE in materia di emissioni di CO₂, che si devono pertanto considerare, per tutto il periodo di validità del servizio, a carico di Multiutility S.p.A.; spedizione del kit di marketing e comunicazione ambientale.

Multiutility S.p.A., in adempimento al decreto ministeriale 31 luglio 2009, dichiara che alla base di tutte le offerte e/o forniture di "100% energia pulita" vi sia la presenza dei titoli GO. Multiutility S.p.A., in aggiunta a quanto previsto nel precedente paragrafo, potrà avvalersi anche della certificazione volontaria ICS-RECS**. Tutti i clienti Multiutility S.p.A. contrattualizzati con energia rinnovabile potranno avvalersi dell'utilizzo del marchio di proprietà - regolarmente registrato - "100% energia pulita Multiutility".

*La Garanzia di Origine (GO) è una certificazione elettronica che attesta l'**origine rinnovabile delle fonti** utilizzate dagli **impianti qualificati IGO**. Ogni titolo GO, rilasciato dal GSE sull'**energia elettrica immessa in rete**, in conformità con la Direttiva 2009/28/CE, ha valore pari a 1 MWh.

**L'attributo ICS RECS è aggiuntivo alla GO. Il certificato GO – ICS: RECS può essere emesso fino al 31/12/2014 e non potrà essere movimentato, sia a livello nazionale, che internazionale, dopo il 31/12/2015 (data di scadenza automatica del certificato), come concordato con l'Associazione RECS International.

Dopo tale data Multiutility Spa, in ottemperanza a quanto sopra, non potrà garantire l'attributo aggiuntivo ICS-RECS.

1.8 In caso di ritardato pagamento delle fatture, sugli importi fatturati e per ogni giorno di ritardo pari a 1/365, Multiutility S.p.A. si riserva di applicare gli interessi di mora che matureranno dalla data di scadenza della fattura fino alla data di effettivo pagamento; tali interessi saranno calcolati ad un tasso pari al saggio d'interesse di periodo previsto dall'art. 5 del D.Lgs. n. 231/2002. In caso di cessata pubblicazione dei parametri di riferimento di cui sopra saranno individuati criteri alternativi equivalenti. Eventuali reclami o contestazioni non daranno diritto al Cliente di differire o sospendere i pagamenti salvo quella parte degli stessi dovuta a manifesti errori di calcolo. Il Cliente effettuerà i pagamenti attraverso soggetti autorizzati alla prestazione di servizi di pagamento all'interno dell'Unione Europea. Multiutility Spa è abilitata a non accettare i pagamenti provenienti da soggetti privi di tali requisiti; nell'ipotesi in cui il Cliente non risultasse in grado di rispettare le suddette prescrizioni, egli dovrà darne informativa scritta a Multiutility, indicando le ragioni e le soluzioni prospettate, che saranno valutate da Multiutility, che resterà comunque libera di non aderirvi.

1.9 Multiutility S.p.A. dichiara di essere a conoscenza che ai sensi dell'art 1 punto 7 della L. 7 agosto 2012 n. 135 il contratto è, comunque, sottoposto a condizione risolutiva con possibilità per il contraente di adeguamento ai predetti corrispettivi nel caso di intervenuta disponibilità di convenzioni CONSIP di maggior vantaggio economico, o la possibilità di recesso da parte del Comune, in caso di non adeguamento, secondo le modalità previste dall'Autorità dell'Energia elettrica ed il gas in materia di recesso.

Scadenza Pagamento: **entro il giorno 20 del mese successivo al periodo di fornitura**

Modalità di Pagamento: **RID o Bonifico Bancario**

Con la presente firma il sottoscritto dichiara di accettare ed approvare incondizionatamente tutte le clausole del presente allegato.

Timbro dell'Ente

Giorno Mese Anno

Firma del Legale Rappresentante o Delegato

INFORMAZIONI SULLE CONDIZIONI DI FORNITURA PER CLIENTI FINALI NON DOMESTICI

Caratteristiche relative al cliente finale tipo: consumo annuo 80.000 kWh; potenza impegnata e disponibile 53,0 kW; tipologia di contratto utenza usi diversi; tensione di alimentazione bassa; tipologia di contatore orario; incidenza percentuale dei costi dei Servizi di Vendita e dei Servizi di Rete relativi al cliente finale tipo (al netto delle imposte): prezzo energia/perdite di rete 52,3%; dispacciamento 5,30%; trasmissione/distribuzione/misura 8,3%; parti A e UC 34,10%.

Il prezzo dell'energia e relativa incidenza percentuale sono da considerarsi indicativi e soggetti a variazione in relazione alle modalità di aggiornamento prezzo indicati nelle condizioni tecnico-economiche dell'offerta.

La data di presunta attivazione della fornitura di energia elettrica per un cliente tipo in bassa tensione rispetta le seguenti indicazioni: il contratto deve arrivare in sede entro e non oltre il giorno 20 del mese; il contratto del cliente proveniente dal mercato di tutela verrà attivato il primo giorno del secondo mese successivo la data di stipula; il contratto del cliente proveniente dal mercato libero verrà attivato il primo giorno del quarto mese successivo la data di stipula.

MIX MEDIO NAZIONALE

	Nazionale		Multiutility S.p.A.
	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2011
Fonti primarie utilizzate	%	%	%
- Fonti rinnovabili	35,6%	36,7%	100,0%
- Carbone	12,8%	14,6%	0,0%
- Gas naturale	42,4%	40,0%	0,0%
- Prodotti petroliferi	1,6%	1,2%	0,0%
- Nucleare	1,7%	1,8%	0,0%
- Altre fonti	5,9%	5,7%	0,0%

Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2010 e nel 2011 e venduta da Multiutility S.p.A. nel 2011.

Al sensi del DM "fuel mix disclosure" e dell'art. 1, comma 5, della Legge n. 125/07, si comunicano le informazioni relative al mix medio nazionale per gli anni 2010 e 2011 e il mix energetico di Multiutility S.p.A. per l'anno 2011.

Il mix energetico nazionale illustra la composizione del mix energetico medio utilizzato a livello nazionale per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nel 2010 e nel 2011. I dati sono calcolati dal GSE (Gestore dei Servizi Energetici), in collaborazione con Terna, e sono disponibili sul portale web del GSE stesso.

**Composizione del mix energetico del contratto con fornitura 100% energia pulita:
Fonti rinnovabili 100%**

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al contratto che Lei è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.autorita.energia.it o chiamare il numero verde 800.166.654.

1. Trasparenza delle proposte contrattuali

Qualunque entri in contatto con un cliente per proporgli un nuovo contratto deve sempre: identificarsi, specificare la società di vendita per cui opera e fornire i recapiti attraverso i quali può essere contattato; fornire al cliente informazioni dettagliate sul contenuto del contratto proposto; indicare le condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta contrattuale proposta; per l'energia elettrica, fornire al cliente informazioni sugli adempimenti relativi contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento; fornire al Cliente informazioni circa la validità dell'offerta e le modalità di adesione; comunicare al Cliente le modalità per ottenere informazioni sui corrispettivi applicati; fornire al Cliente informazioni circa la durata, le condizioni di rinnovo, modalità e termini per l'esercizio del diritto di ripensamento e della facoltà di recesso; fornire al Cliente informazioni circa la gestione dei reclami e i diritti dei consumatori; fornire al Cliente informazioni circa i livelli specifici e generali di qualità di competenza del venditore, degli indennizzi dovuti in caso di mancato rispetto e dei livelli effettivi riferiti all'anno precedente; la Nota Informativa.

Se il Cliente è servito in maggior tutela o servizio tutela, il venditore deve indicare gli effetti del passaggio al mercato libero.

2. Contratto

Il contratto deve indicare l'identità e l'indirizzo dell'impresa di vendita e dovrebbe contenere almeno le seguenti clausole:

- tutte le prestazioni che saranno fornite al cliente specificando:
- le condizioni tecniche di erogazione;
- la data di avvio dell'esecuzione e la durata del contratto;
- modalità di rinnovo e di recesso;
- eventuali prestazioni accessorie;
- le condizioni economiche del servizio e le modalità per la determinazione di eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici nel tempo dei corrispettivi;

TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE (TIQV) (Delibera 164/08, allegato TIQV – testo aggiornato)

Il nuovo Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) incorpora in modo organico la precedente regolazione sulla qualità della vendita. L'intervento regolatorio è relativo ad aspetti essenziali, soprattutto nell'ottica della tutela del consumatore: le risposte ai reclami, le rettifiche di fatturazione e l'invio ai distributori delle richieste dei clienti per preventivi, lavori e altre prestazioni soggette a standard di qualità commerciale. In particolare per la risposta ai reclami dei clienti, l'intervento regolatorio si è reso necessario per i livelli di qualità dei principali venditori che si sono registrati negli anni precedenti piuttosto insoddisfacenti.

In dettaglio, il Testo Integrato (delibera ARG/com 164/08, disponibile sul sito www.autorita.energia.it) prevede: regole più stringenti per migliorare il trattamento dei reclami: l'Autorità ha introdotto l'obbligo per il venditore di indicare la persona ed il riferimento organizzativo ai quali rivolgersi dopo aver presentato il reclamo; inoltre, le risposte fornite al cliente dovranno essere adeguatamente motivate; un unico interlocutore anche per effettuare reclami di tipo tecnico, sia per l'energia elettrica che per il gas, il venditore farà da tramite con il distributore, qualora sia necessario, semplificando le procedure a carico del consumatore che effettua il reclamo. Questa semplificazione è stata ritenuta opportuna a seguito della separazione tra distributori e venditori, avvenuta con la liberalizzazione dei mercati; maggiore tempestività nelle verifiche di fatturazione: sono stati introdotti il diritto ad una risposta motivata entro 40 giorni alle richieste di verifica della fatturazione.

- le eventuali garanzie che il Cliente deve fornire ed ogni altro onere in relazione alla conclusione/esecuzione del contratto;
- modalità di utilizzo dei dati di lettura, specificando, per la fornitura di gas naturale la modalità di informazione in caso di esito negativo di lettura e le conseguenze;
- periodicità di emissione delle fatture, modalità e termini per il pagamento, criterio adottato per la stima dei consumi;
- le conseguenze per l'eventuale ritardo nel pagamento, specificando penali, procedura di messa in mora, modalità di attribuzione dei costi di sospensione/riattivazione;
- i livelli specifici e generali di qualità di competenza del venditore e gli indennizzi dovuti in caso di mancato rispetto degli stessi;
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita;
- limitatamente alla fornitura di energia elettrica, il mandato per la sottoscrizione dei contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento e gli obblighi che ne conseguono.

3. Documentazione

Al momento della sottoscrizione del contratto o entro 10 giorni se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza, il Cliente deve ricevere una copia del contratto in forma cartacea o su altro supporto durevole.

4. Riepilogo

Prima di aderire ad un nuovo contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas, verifichi quindi che chi le ha proposto il contratto:

- abbia indicato il nome e un recapito della società di vendita dell'energia elettrica/gas;
- abbia fornito informazioni chiare su: il prezzo del servizio; durata del contratto; modalità di utilizzo dei dati di lettura; modalità e tempistiche di pagamento; conseguenze del mancato pagamento; eventuali garanzie richieste; modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso; modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con la società di vendita.

In ottemperanza alla Delibera 153/2012/R/com, Art. 10.3, dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas Naturale, informiamo che Multiutility ha aderito alla procedura di ripristino da attivare in caso di "contratti non ricchi".

Società di vendita: Multiutility S.p.A. - Viale del Lavoro, 33 - 37135 Verona - T.800.901.221

Data di presunta attivazione _____

Periodo di validità della proposta _____

Eventuali oneri a carico del cliente _____

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale (tab. 1, allegato A, del. 164/08)

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico per esecuzione			Livelli effettivi Multiutility: numero di indennizzi automatici da corrispondere per mancato rispetto dello standard (anno 2012)
		oltre lo standard ma entro un tempo doppio rispetto allo standard	oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo rispetto allo standard	oltre un tempo triplo rispetto allo standard	
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	€ 20,00	€ 40,00	€ 60,00	0
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	€ 20,00	€ 40,00	€ 60,00	1
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	€ 20,00	€ 40,00	€ 60,00	2

Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale (tab. 2, allegato A, del. 164/08)

Indicatore	Standard generale	Livelli effettivi Multiutility (anno 2012)
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 giorni solari	95%	99%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro 40 giorni solari	95%	98%

Incaricato che ha proposto il contratto: _____

Multiutility S.p.A. - Palazzo Fermi - Via Enrico Fermi, 4 - 37135 Verona (Italia) - P.IVA e Reg.Imp. 03072910235 - R.E.A. VR n. 303124

pag. 3/3

Allegato FE1 - Condizioni Tecnico-Economiche per la Fornitura di Energia Elettrica

Versione PF PA 14.0.3.1 - 24/09/2013 - Annulla e Sostituisce le Versioni Precedenti