



Elektrizitätsgenossenschaft Pflersch
Cooperativa Centrale Elettrica Fleres
39041 Gossensass (BZ) – Fraktion Pflersch Nr. 124
39041 Colle Isarco (BZ) – Frazione Fleres n. 124
Tel. 0472/770078 Fax 0472/670661
E-Mail: info@ew-pflersch.it

Mwst.Nr. – Part. IVA 00188500219 Eingetr. Handelsreg. BZ – Iscr. nel Reg. Impr. BZ 00188500219
Eingetr. Landesgenossenschaftsregister CAL – A 145413 – Iscr. nel Registro Provinciale delle Cooperative
Aufbewahrungsort der Steuerelemente Pflersch 124 – Luogo cons. doc. Fiscali Fleres 124

altri usi in BT - mercato libero

**INFORMAZIONI PRELIMINARI ALLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI
SOMMINISTRAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA relativo all'offerta "SOCI" con la
Cooperativa Centrale Elettrica Fleres, con sede legale in Fleres 124, 39041 Brennero
(BZ), C.F./P.IVA n. 00188500219 – www.ew-pflersch.it**

RECAPITO: **Cooperativa Centrale Elettrica Fleres**, con sede legale in Fleres 124, 39041 Brennero (BZ), tel. +39 0472 770078, e-mail: info@ew-pflersch.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 "SOCI" è riservata ai soli Clienti elettrici "altri usi" in bassa tensione soci della Cooperativa Centrale Elettrica Fleres.

CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SERVIZIO: L'offerta "SOCI" rientra 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: Le fatture verranno emesse per i siti di prelievo con potenza disponibile inferiore o uguale a 15 kW con frequenza bimestrale e se superiore a 15 kW con frequenza 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 giorni dalla data di emissione della fattura mediante addebito diretto SEPA su conto corrente, bonifico bancario.



**Elektrizitätsgenossenschaft Pflersch
Cooperativa Centrale Elettrica Fleres**

39041 Gossensass (BZ) – Fraktion Pflersch Nr. 124

39041 Colle Isarco (BZ) – Frazione Fleres n. 124

Tel. 0472/770078 Fax 0472/670661

E-Mail: info@ew-pflersch.it

Mwst.Nr. – Part. IVA 00188500219 Eingetr. Handelsreg. BZ – Iscr. nel Reg. Impr. BZ 00188500219

Eingetr. Landesgenossenschaftsregister CAL – A 145413 – Iscr. nel Registro Provinciale delle Cooperative
Aufbewahrungsort der Steuerelemente Pflersch 124 – Luogo cons. doc. Fiscali Fleres 124

altri usi in BT - mercato libero

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 dovuto, degli interessi di mora calcolati dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento ad un tasso pari al saggio d'interesse di periodo previsto dal D.lgs. n. 231/2002 (art. 11 "Interessi di mora" delle Condizioni Generali di Fornitura), trascorsi almeno 30 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 Cliente dell'accettazione del Fornitore.

DURATA CONTRATTO, CONDIZIONI DI RINNOVO E FACOLTÀ DI RECESSO: I contratti dell'Offerta "SOCI" 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.

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 <https://www.ew-pflersch.it/it/informazioni-rilevanti/#reclami>. Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i 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 0472 770078 o in alternativa consultare il sito internet www.ew-pflersch.it nella sezione apposita.



Elektrizitätsgenossenschaft Pflersch
Cooperativa Centrale Elettrica Fleres
39041 Gossensass (BZ) – Fraktion Pflersch Nr. 124
39041 Colle Isarco (BZ) – Frazione Fleres n. 124
Tel. 0472/770078 Fax 0472/670661
E-Mail: info@ew-pflersch.it

Mwst.Nr. – Part. IVA 00188500219 Eingetr. Handelsreg. BZ – Iscr. nel Reg. Impr. BZ 00188500219
Eingetr. Landesgenossenschaftsregister CAL – A 145413 – Iscr. nel Registro Provinciale delle Cooperative
Aufbewahrungsort der Steuerelemente Pflersch 124 – Luogo cons. doc. Fiscali Fleres 124

altri usi in BT - mercato libero

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

Standard di qualità commerciale, ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 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,



Elektrizitätsgenossenschaft Pflersch
Cooperativa Centrale Elettrica Fleres

39041 Gossensass (BZ) – Fraktion Pflersch Nr. 124

39041 Colle Isarco (BZ) – Frazione Fleres n. 124

Tel. 0472/770078 Fax 0472/670661

E-Mail: info@ew-pflersch.it

Mwst.Nr. – Part. IVA 00188500219 Eingetr. Handelsreg. BZ – Iscr. nel Reg. Impr. BZ 00188500219

Eingetr. Landesgenossenschaftsregister CAL – A 145413 – Iscr. nel Registro Provinciale delle Cooperative
Aufbewahrungsort der Steuerelemente Pflersch 124 – Luogo cons. doc. Fiscali Fleres 124

altri usi in BT - mercato libero

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.

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%



**Elektrizitätsgenossenschaft Pflersch
Cooperativa Centrale Elettrica Fleres**

39041 Gossensass (BZ) – Fraktion Pflersch Nr. 124

39041 Colle Isarco (BZ) – Frazione Fleres n. 124

Tel. 0472/770078 Fax 0472/670661

E-Mail: info@ew-pflersch.it

Mwst.Nr. – Part. IVA 00188500219 Eingetr. Handelsreg. BZ – Iscr. nel Reg. Impr. BZ 00188500219

Eingetr. Landesgenossenschaftsregister CAL – A 145413 – Iscr. nel Registro Provinciale delle Cooperative
Aufbewahrungsort der Steuerelemente Pflersch 124 – Luogo cons. doc. Fiscali Fleres 124

altri usi in BT - mercato libero

Spett.le
**Cooperativa Centrale
Elettrica Fleres**
Fleres 124
39041 Brennero (BZ)

e-mail: info@ew-pflersch.it

MODULO PER IL RECLAMO SCRITTO

Il presente modulo può essere utilizzato per sporgere eventuale reclamo nei confronti di Il modulo dovrà essere trasmesso a Cooperativa Centrale Elettrica Fleres - 39041 Brennero (BZ) oppure all'indirizzo e-mail: info@ew-pflersch.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:

POD¹:

Servizio a cui si riferisce il reclamo: energia elettrica

¹ codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica



**Elektrizitätsgenossenschaft Pflersch
Cooperativa Centrale Elettrica Fleres**

39041 Gossensass (BZ) – Fraktion Pflersch Nr. 124

39041 Colle Isarco (BZ) – Frazione Fleres n. 124

Tel. 0472/770078 Fax 0472/670661

E-Mail: info@ew-pflersch.it

Mwst.Nr. – Part. IVA 00188500219 Eingetr. Handelsreg. BZ – Iscr. nel Reg. Impr. BZ 00188500219

Eingetr. Landesgenossenschaftsregister CAL – A 145413 – Iscr. nel Registro Provinciale delle Cooperative
Aufbewahrungsort der Steuerelemente Pflersch 124 – Luogo cons. doc. Fiscali Fleres 124

altri usi in BT - mercato libero

c.) Indicare descrizione dei fatti contestati:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

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



**Elektrizitätsgenossenschaft Pflersch
Cooperativa Centrale Elettrica Fleres**

39041 Gossensass (BZ) – Fraktion Pflersch Nr. 124

39041 Colle Isarco (BZ) – Frazione Fleres n. 124

Tel. 0472/770078 Fax 0472/670661

E-Mail: info@ew-pflersch.it

Mwst.Nr. – Part. IVA 00188500219 Eingetr. Handelsreg. BZ – Iscr. nel Reg. Impr. BZ 00188500219

Eingetr. Landesgenossenschaftsregister CAL – A 145413 – Iscr. nel Registro Provinciale delle Cooperative
Aufbewahrungsort der Steuerelemente Pflersch 124 – Luogo cons. doc. Fiscali Fleres 124

altri usi in BT - mercato libero

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.

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



**Elektrizitätsgenossenschaft Pflersch
Cooperativa Centrale Elettrica Fleres**

39041 Gossensass (BZ) – Fraktion Pflersch Nr. 124

39041 Colle Isarco (BZ) – Frazione Fleres n. 124

Tel. 0472/770078 Fax 0472/670661

E-Mail: info@ew-pflersch.it

Mwst.Nr. – Part. IVA 00188500219 Eingetr. Handelsreg. BZ – Iscr. nel Reg. Impr. BZ 00188500219

Eingetr. Landesgenossenschaftsregister CAL – A 145413 – Iscr. nel Registro Provinciale delle Cooperative
Aufbewahrungsort der Steuerelemente Pflersch 124 – Luogo cons. doc. Fiscali Fleres 124

altri usi in BT - mercato libero

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 Le 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 il gas e il sistema idrico, in alternativa all'offerta attuale.

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI², 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 il gas e il sistema idrico.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 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.arera.it o chiamare il numero verde 800.166.654.

Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

IDENTITÀ DELL'IMPRESA E DELL'OPERATORE COMMERCIALE

Nome impresa: Cooperativa Centrale Elettrica Fleres, tel. +39 0472 770078, indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o per l'esercizio del diritto di ripensamento: Fleres 124, 39041 Brennero (BZ) oppure all'indirizzo e-mail info@ew-pflersch.it

Codice Identificativo o nome del personale commerciale che L'ha contattata:

Data e ora del contatto:

Firma del personale commerciale che L'ha contattata:

SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

Data di presunta attivazione:

Eventuali oneri a carico del cliente: non sono previsti altri oneri a carico del Cliente oltre quanto previsto nelle Condizioni Generali di Fornitura e nelle Condizioni Economiche.

DOCUMENTI CHE DEVONO ESSERE CONSEGNATI OLTRE ALLA PRESENTE NOTA INFORMATIVA

- Copia contratto

² PMI: imprese fino a 50 addetti e con un fatturato non superiore a 10 milioni di euro