



MANUALE PER IL CLIENTE



Che cos'è il manuale per il cliente?

Il **manuale per il cliente** ("Manuale del cliente" o "Manuale") è un documento che ha lo scopo di **aiutare i Clienti** di A.F. Energia S.r.l. ("A.F. Energia") nel rapporto con quest'ultima per quanto concerne la fornitura di gas e/o luce.

Per "**Clienti**" ai fini del presente manuale si intendono i consumatori, come definiti nel D. Lgs. 206 del 6 settembre 2005 ("**Codice del Consumo**") e i condomini, equiparati ai consumatori sotto il profilo delle tutele previste dalla normativa applicabile in materia di diritti dei consumatori.

In particolare, per "**consumatore**" si intende ogni persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

In particolare, il manuale chiarisce al Cliente:

1. i suoi diritti in base al contratto con A.F. Energia S.r.l. e/o alla legge (includere le regole fissate dall'ARERA, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente);
2. le varie altre iniziative e accorgimenti che A.F. Energia S.r.l. pone in essere per aiutare e tutelare il Cliente, in aggiunta agli obblighi giuridici.

Proprio perché concepito per essere di facile fruizione il manuale usa un linguaggio semplice e chiaro ed è organizzato secondo un percorso logico che inizia con la nascita del rapporto contrattuale tra A.F. Energia S.r.l. e il Cliente e prosegue spiegando come si svolge tale rapporto, ponendo particolare attenzione alla fatturazione dei consumi di gas e luce.

La Guida presenta anche sezioni di domande e risposte, in cui vengono approfonditi ed evidenziati ulteriori aspetti importanti da ricordare nell'ambito del rapporto con A.F. Energia S.r.l.

A.F. Energia S.r.l. vuole rendere la Guida sempre più utile e chiara e, quindi, la aggiorna e la migliora continuamente anche con il tuo aiuto. Se vuoi darci suggerimenti su come migliorarla, scrivici nella sezione Contatta A.F. Energia S.r.l. che trovi nella tua area personale.

INDICE

MANUALE AF. ENERGIA PER IL CLIENTE

1. LE PRINCIPALI OPERAZIONI CONTRATTUALI CHE RIGUARDANO LE UTENZE DI ENERGIA ELETTRICA E GAS	4
1.1) Switch-In	4
1.2) Cambio prodotto	5
1.3) Voltura	5
1.4) Subentro	6
2. COME SI CONCLUDE UN CONTRATTO CON A.F. ENERGIA S.R.L. (SWITCH-IN)	7
2.1) Presso il domicilio del Cliente, tramite gli agenti “porta a porta”	7
2.2) Presso la sede o le Agenzie di A.F Energia S.r.l	8
3. IL RUOLO DEL DISTRIBUTORE E DEL FORNITORE DI ENERGIA	9
3.1) Mercato Libero e Mercato Regolato	10
4. LA MISURA DEI CONSUMI DI GAS E LUCE	11
4.1) Il gas	11
4.2) La luce	11
4.3) L'autolettura	11
5. LA BOLLETTA E LA FATTURAZIONE DEI CONSUMI	14
5.1) Come si legge una bolletta di A.F. Energia S.r.l.	14
5.2) Cosa fare in caso di dubbi sulla correttezza dei consumi e degli importi	16
5.3) Cosa succede se ritieni che i consumi e l'importo indicati nella tua bolletta non siano corretti?	16
5.4) CMOR - Corrispettivo per Morosità delle utenze energia	17
5.5) Il Bonus Sociale	18

6. COME FARE AD OTTENERE IL RIMBORSO DI UN CREDITO CHE HAI MATURATO NEI CONFRONTI DI A.F. ENERGIA S.R.L.?	20
7. DIRITTO DI RECESSO E CESSAZIONE DELLA SOMMINISTRAZIONE	21
7.1) Diritto di recesso	21
7.2) Cessazione	22
8. CANALI DI ASSISTENZA PER IL CLIENTE	23
8.1) Perché è importante comunicare a A.F. Energia i propri contatti?	23
8.2) Come gestisce le segnalazioni A.F. Energia?	23
8.3) Gestione delle segnalazioni reiterate	24
9. PRESCRIZIONE DEL CREDITO DI A.F. ENERGIA PER I CONSUMI DI GAS E/O LUCE DEL CLIENTE	25
9.1) Gas	25
9.2) Energia elettrica	27
10. TEMPISTICHE E MODALITÀ DI COSTITUZIONE IN MORA, INDENNIZZI	30
10.1) Gas	30
10.2) Energia elettrica	31
11. IL CANONE RAI	33
12. LA RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE	35

1

LE PRINCIPALI OPERAZIONI CONTRATTUALI CHE RIGUARDANO LE UTENZE DI ENERGIA ELETTRICA E GAS

1.1) Switch-In

È l'operazione con la quale il Cliente richiede il passaggio da un venditore ad un altro, per un punto di fornitura su cui è già attiva una somministrazione di gas e/o energia elettrica.

A.F. Energia S.r.l., in conformità con la normativa vigente, non applica alcun costo per l'operazione di switch-in. La somministrazione inizia entro la prima data utile e comunque non oltre il primo giorno del secondo mese successivo a quello di conclusione del contratto, subordinatamente al buon esito del cambio fornitore presso il distributore locale. La data di inizio della somministrazione sarà indicata da A.F. Energia tramite apposita comunicazione al Cliente e sarà riportata nelle fatture.

Le attività necessarie per dare corso all'esecuzione del contratto sono generalmente avviate da A.F. Energia solo una volta decorso il termine di 14 giorni, entro il quale il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, salvo il caso in cui il Cliente faccia espressa richiesta di esecuzione anticipata del contratto.

Il Cliente ha infatti la possibilità di richiedere l'avvio delle procedure per l'attivazione della fornitura prima che sia decorso il termine di 14 giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento. La richiesta di esecuzione anticipata non comporterà l'avvio delle forniture all'interno nel periodo previsto per il ripensamento, che può sempre essere esercitato dal Cliente nei termini previsti, ma potrà comportare comunque un anticipo dell'esecuzione del contratto rispetto alle normali tempistiche previste.

In caso di richiesta di esecuzione anticipata, qualora il Cliente eserciti il ripensamento, la fornitura potrebbe:

- A. nei casi in cui non fosse stata ancora avviata da A.F. Energia, essere garantita dal precedente fornitore o, alternativamente, dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela (in caso di fornitura elettrica) o di ultima istanza o di default (nel caso di fornitura gas) o
- B. essere avviata da Eni gas e luce.

Nei casi sub) a) e sub b) Il Cliente può sempre scegliere di cambiare fornitore. Nei casi in cui sia stata avviata la fornitura, il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento ad A.F. Energia dei corrispettivi previsti dal contratto per il periodo di somministrazione eventualmente intercorrente fra l'inizio

dell'esecuzione del contratto e la cessazione della fornitura dovuta all'esercizio del diritto di ripensamento.

1.2) Cambio prodotto

È l'operazione con la quale il Cliente richiede al venditore con cui ha sottoscritto un contratto la modifica delle condizioni economiche e contrattuali in essere relativamente ad un punto di fornitura su cui è attiva una somministrazione di gas e/o energia elettrica.

Come consentito dalla normativa vigente, A.F. Energia può addebitare al Cliente dei costi per il cambio prodotto, indicati di volta in volta nelle condizioni economiche dell'offerta. Il cambio prodotto avrà esecuzione dal primo giorno del secondo mese successivo a quello della data di accettazione da parte di A.F. Energia della proposta di contratto e il precedente contratto in essere tra A.F. Energia e il Cliente relativo al medesimo punto di fornitura si scioglierà. Il precedente contratto rimane invece valido qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento.

Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto espressamente l'esecuzione anticipata del contratto, l'applicazione delle nuove condizioni contrattuali inizierà il primo giorno del primo mese successivo a quello di perfezionamento del contratto. In questo caso, se il cliente esercita il diritto di ripensamento, A.F. Energia applicherà le nuove condizioni economiche per il periodo di somministrazione eventualmente intercorrente tra l'inizio dell'esecuzione del contratto e l'esercizio del suo diritto di ripensamento.

1.3) Voltura

È l'operazione con la quale il Cliente richiede al venditore di variare la titolarità di un determinato punto di fornitura da un altro Cliente a sé senza interruzione dell'erogazione di energia elettrica e/o di gas.

La voltura per la clientela costituita da consumatori, può essere di due tipi: ordinaria oppure mortis causa (quest'ultima si ha solo quando il richiedente si dichiara erede del precedente intestatario). Nel caso di clientela costituita da società la voltura può anche essere "per incorporazione societaria".

In base alle condizioni generali di contratto applicate da A.F. Energia come consentito dalla normativa vigente al cliente sono addebitati i costi della voltura nella misura attualmente di 23€ iva esclusa. Inoltre, solo nei casi di voltura ordinaria come previsto dalla normativa vigente A.F. Energia addebita i costi sostenuti dal distributore per le operazioni di voltura.

Il contratto ha esecuzione secondo le tempistiche stabilite dalla normativa applicabile e comunque in genere entro due giorni lavorativi dalla richiesta di voltura.

1.4) Subentro

È l'operazione con la quale il Cliente richiede al venditore di variare la titolarità di un determinato punto di fornitura da un altro cliente che precedentemente ha cessato il proprio contratto e disattivato il contatore; diversamente da quanto avviene in caso di voltura l'operazione avviene non in continuità di fornitura bensì con riattivazione della fornitura da parte di un nuovo Cliente.

In base alle condizioni generali di contratto applicate da A.F. Energia come consentito dalla normativa vigente A.F. Energia addebita i costi del subentro nella misura attualmente di 23€ iva esclusa. Inoltre, il venditore addebita al Cliente i costi sostenuti dal distributore territorialmente competente per il servizio.

Il contratto ha esecuzione secondo le tempistiche stabilite dalla normativa applicabile e comunque secondo le tempistiche riportate sul preventivo eventualmente inviato al Cliente.

In caso di voltura e di subentro che cosa succede se il precedente intestatario non ha pagato il suo debito?

Le richieste di voltura e di subentro vengono comunque processate nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa vigente e il pagamento dei debiti relativi all'utilizzo della fornitura da parte del precedente intestatario del contratto non costituisce una condizione di esecuzione dell'operazione richiesta.

In altre parole, A.F. Energia esegue l'operazione richiesta dal nuovo utente anche se i debiti del precedente intestatario non sono stati pagati e non richiede al nuovo utente di pagare i debiti del precedente intestatario salvo i casi di seguito specificati.

Ci sono dei casi in cui al Cliente che richiede la voltura o il subentro possa essere richiesto di pagare i debiti del precedente intestatario?

Sì ma si tratta di casi specifici.

Innanzitutto, A.F. Energia informa sempre preventivamente il Cliente richiedente la voltura della possibilità di procedere con una voltura ordinaria o con una voltura mortis causa.

Nei casi in cui sia richiesta una "voltura mortis causa" in cui cioè il soggetto richiedente si dichiara erede del precedente intestatario ai sensi della normativa vigente A.F. Energia informa il soggetto richiedente che potrebbero esservi degli importi a debito o a credito del precedente intestatario e richiede prima di procedere che il soggetto richiedente si impegni a pagare a A.F. Energia i consumi relativi allo stesso punto di fornitura e ogni altro onere in bolletta a carico del precedente intestatario.

Nel caso di clientela non costituita da consumatori, in alternativa alla voltura ordinaria, è possibile richiedere la voltura per "incorporazione societaria".

Tale casistica ricorre quando il soggetto richiedente è una società che ha incorporato, attraverso un'operazione di fusione per incorporazione societaria, la società precedentemente intestataria della fornitura. Nonché nei casi di voltura per "incorporazione societaria".

2

COME SI CONCLUDE UN CONTRATTO CON A.F. ENERGIA S.R.L. (SWITCH-IN)

Di seguito illustriamo il processo di attivazione delle offerte A.F. Energia per i Clienti che provengono da altri Fornitori:

2.1) Presso il domicilio del Cliente, tramite gli agenti “porta a porta”

A.F. Energia S.r.l. si avvale anche di agenti “porta a porta” per far conoscere le sue offerte direttamente presso il tuo domicilio.

I nostri agenti indossano sempre un tesserino di riconoscimento, che riporta:

Nome e Cognome
Codice identificativo
Agenzia di appartenenza

Nel caso non fossi ancora Cliente A.F. Energia, se lo vorrai, i nostri agenti analizzeranno con te la tua ultima bolletta gas e/o luce in modo da verificare i tuoi consumi e proporti l’offerta più in linea con le tue esigenze, illustrandoti le relative caratteristiche.

Se riterrai che l’offerta fa al caso tuo, gli agenti ti consegneranno la documentazione contrattuale in modo che tu possa consultarla, verificare in dettaglio le condizioni economiche e contrattuali e, se lo vorrai, sottoscrivere la tua proposta di contratto. Alcuni nostri agenti sono dotati di dispositivo tablet e applicazione A.F. Energia S.r.l. per la sottoscrizione dell’offerta: in questo caso, ti verrà richiesto di firmare la proposta di contratto direttamente sul dispositivo. Ne riceverai poi copia via e-mail o per posta, secondo la tua preferenza.

Nei giorni successivi alla firma della proposta di contratto, potrai ricevere una chiamata dai nostri uffici per verificare la tua volontà di attivare l’offerta. Qualora volessi ripensarci, da tale momento decorrerà il termine di 14 giorni per esercitare il tuo diritto di ripensamento. A tal fine, potrai utilizzare il modulo allegato alla documentazione contrattuale, scaricabile su web oppure contattarci tramite il Servizio Clienti.

Riceverai, infine, una lettera di conferma da parte di A.F. Energia S.r.l. della data di decorrenza effettiva della fornitura che hai attivato, che normalmente avviene dopo circa 2 mesi dalla sottoscrizione della tua offerta.

2.2) Presso la sede o le Agenzie di A.F Energia S.r.l

Per attivare una fornitura di luce e/o gas con A.F. Energia S.r.l. puoi altresì recarti presso le nostre agenzie. I consulenti presenti ti consiglieranno l'offerta più in linea con le tue abitudini di consumo. Una volta trovata l'offerta che fa al caso tuo, riceverai una copia della documentazione contrattuale in modo che tu possa verificare in dettaglio le condizioni economiche e contrattuali dell'offerta e procedere quindi alla sottoscrizione della relativa proposta contrattuale direttamente in negozio.

Riceverai poi una lettera di accettazione, da parte di A.F. Energia S.r.l., della tua proposta contrattuale sottoscritta in agenzia.

Ti ricordiamo che, in caso di adesione alle nostre offerte attraverso la sede o le agenzie, il diritto di ripensamento non è previsto per legge. Riceverai infine una lettera di conferma, da parte di A.F. Energia S.r.l., della data di decorrenza effettiva della fornitura che hai attivato, che normalmente avviene dopo circa 2 mesi dalla sottoscrizione della tua offerta.

È possibile ripensarci?

In base alla legge, se aderirai alle nostre offerte attraverso il canale "porta a porta", potrai esercitare il diritto di ripensamento - senza penalità e senza specificare il motivo - entro 14 giorni dalla data di perfezionamento del contratto, coincidente con la data in cui riceverai la lettera di accettazione di A.F. Energia S.r.l..

Per esercitare il diritto di ripensamento potrai utilizzare il modulo allegato alla documentazione contrattuale, scaricabile anche da web, oppure contattarci al Servizio Clienti. In base a quanto previsto dalla legge, il diritto di ripensamento non è previsto in caso di adesione alle offerte attraverso le agenzie di A.F. Energia S.r.l..

Il Cliente può aderire ad una nuova offerta o cambiare il proprio profilo tariffario?

È sempre possibile cambiare l'offerta inizialmente sottoscritta con una delle altre offerte disponibili. L'operazione può essere fatta rivolgendosi al Servizio Clienti al Numero Verde 800 900 700, oppure recandosi presso un Energy Store A.F. Energia.

3

IL RUOLO DEL DISTRIBUTORE E DEL FORNITORE DI ENERGIA

La consegna della luce e/o del gas presso l'abitazione e/o esercizio commerciale del Cliente avviene ad opera del Distributore, ossia l'impresa responsabile della gestione delle reti di distribuzione (cavi elettrici e tubature del gas) che portano gas ed energia elettrica presso il Cliente.

Al Distributore spetta anche provvedere alla "rilevazione dei consumi" effettuati dal Cliente, sia per la luce sia per il gas, attraverso la "lettura" dei misuratori (vedi punto 4 sotto). In ogni Comune può esserci un Distributore diverso e, di norma, ci sono Distributori differenti per la luce e il gas.

Per conoscere il tuo Distributore puoi consultare il portale dell'AEEGSI:

<https://www.arera.it/ModuliDinamiciPortale/elencooperatori/elencoOperatoriHome>

Trovi il nominativo del tuo Distributore di riferimento anche nella prima pagina della tua bolletta.

Il Cliente può avere contatti diretti con il Distributore solo:

- Quando il Distributore manda presso il domicilio/attività commerciale del Cliente i suoi addetti a "leggere" il contatore gas/luce;
- Nel caso in cui sia necessario installare (ad esempio in caso di nuova abitazione), spostare (ad esempio in caso di ristrutturazione), effettuare la manutenzione o la sostituzione del contatore sia del gas che della luce;
- Quando è necessario un intervento tecnico richiesto dal Cliente oppure un intervento urgente (ad esempio in caso di fughe di gas).

Il Fornitore di energia elettrica o gas (detto anche "Venditore") è, invece, il soggetto che chiede ai singoli Distributori di effettuare la consegna del gas e/o della luce ai Clienti, gestendo i rapporti con il Distributore.

Inoltre, il Fornitore gestisce tutti i rapporti con il Cliente, provvedendo all'attivazione dei contratti di fornitura di gas ed e/o energia elettrica e all'emissione delle bollette. A.F. Energia S.r.l. riveste il ruolo di Fornitore.

A.F. Energia S.r.l. Società Unipersonale - Società sottoposta a direzione e coordinamento da parte di A.F. Petroli S.p.A.

Sede legale e amministrativa: via Roma 73/A - 35036 Montegrotto Terme (PD) - Tel. 049 5212963 - Fax 049 9933455 - email: afenergia@afenergia.it
pec: afenergia@legalmail.it - Cod. Fisc. - Part IVA 0424 5030285 - Reg. Impr. PD n.04245030285, Rea PD n.0374282, Cap. Soc. € 1.200.000,00 euro i.v.

3.1) Mercato Libero e Mercato Regolato

Il mercato dell'energia elettrica e del gas è stato liberalizzato: il Cliente ha la possibilità di scegliere il Fornitore e le condizioni economiche che preferisce e quando eventualmente cambiarli.

Chi esercita questo diritto entra nel cosiddetto "mercato libero".

Al Cliente che non esercita questa scelta, vengono applicate le condizioni economiche e contrattuali del "mercato regolato", stabilite dall'ARERA (in questo caso si parla anche di "Servizio di maggior tutela").

Il Servizio di maggior tutela sta venendo meno gradualmente a partire dal gennaio 2021, con la conseguenza che tutti i Clienti che sono ancora nel "mercato regolato" dovranno comunque passare al "mercato libero", scegliendo il Fornitore ed il contratto di luce e/o gas che preferiscono.

4

LA MISURA DEI CONSUMI DI GAS E LUCE

4.1) Il gas

La misurazione dei consumi del gas avviene per mezzo del contatore, di proprietà del Distributore, posizionato presso il domicilio e/o l'attività commerciale del Cliente. Il Distributore del gas raccoglie le letture del contatore grazie ai propri addetti, che si recano presso il domicilio/attività commerciale del Cliente, leggono il contatore e comunicano i dati a A.F. Energia S.r.l. che, sulla base di questi dati, emette la bolletta.

Il Distributore invia i suoi addetti a leggere il contatore del gas circa due volte all'anno (solo per i Clienti con consumi particolarmente elevati sono previste letture più frequenti), mentre A.F. Energia S.r.l. deve emettere le bollette con una frequenza maggiore (a seconda del Cliente, ogni uno o due mesi). A.F. Energia S.r.l., quindi, deve spesso emettere una bolletta senza disporre della lettura del Distributore, ricorrendo così ad una stima dei consumi, basata sulle abitudini di consumo del Cliente.

Tale situazione può verificarsi anche nel caso in cui il contatore risulti inaccessibile agli addetti del Distributore e, quindi, quest'ultimo non possa eseguire la lettura secondo le scadenze definite.

I Distributori gas stanno procedendo a sostituire i vecchi contatori, installando presso il domicilio/attività commerciali dei Clienti i misuratori integrati, tramite i quali è possibile rilevare la lettura anche da remoto (c.d. telelettura).

4.2) La luce

Anche la misurazione dei consumi della luce avviene per mezzo del contatore di proprietà del Distributore, posizionato presso il domicilio e/o l'attività commerciale del Cliente. In questo caso, il Distributore rileva i consumi del Cliente grazie ai "contatori elettronici teleletti" e trasmette i dati a A.F. Energia S.r.l. entro i 20 giorni del mese successivo alla rilevazione.

Sulla base dei dati ricevuti, A.F. Energia S.r.l. emette poi la bolletta. Anche in questo caso, può aversi quindi una stima dei consumi, ad esempio qualora il dato di misura teleletto rilevato dal Distributore pervenga a A.F. Energia S.r.l. successivamente all'emissione della bolletta.

4.3) L'autolettura

Le bollette emesse da A.F. Energia S.r.l., quindi, possono essere basate su:

- letture reali, cioè sulla base dei consumi effettivi del Cliente rilevati dal Distributore oppure della c.d. autolettura, ossia la lettura del contatore rilevata dal Cliente e da questo comunicata direttamente a A.F. Energia S.r.l.;
- letture stimate, cioè sulla base dei consumi stimati da A.F. Energia S.r.l., in tutti i casi di assenza di letture reali.

Attraverso l'autolettura il Cliente comunica direttamente a A.F. Energia S.r.l. i dati che appaiono sul contatore. L'autolettura è, quindi, uno strumento molto importante a disposizione del Cliente, in quanto evita il rischio che la stima non sia in linea con i consumi effettivi di luce e/o gas.

Comunicare regolarmente l'autolettura a A.F. Energia S.r.l. è pertanto una buona abitudine, perché consente di avere sempre bollette in linea con quanto effettivamente consumato. Se l'autolettura viene comunicata a A.F. Energia S.r.l., tale autolettura verrà considerata nella prima bolletta successiva alla comunicazione dell'autolettura stessa. Inoltre, per i nuovi contratti, è fondamentale comunicare l'autolettura perché si crei uno "storico consumi" il più coerente possibile con le proprie abitudini.

Autolettura del gas

Per i clienti di Gas con frequenza di lettura diversa dalla giornaliera e da quella mensile con dettaglio giornaliero e per i clienti di energia elettrica trattati monorari, A.F. Energia indica in fattura la finestra temporale in cui il cliente può comunicare l'autolettura affinché essa sia fatturata senza l'integrazione di stima.

Autolettura dell'Energia Elettrica: per i clienti di Energia Elettrica trattati per fascia, l'autolettura può essere comunicata a seguito di due mesi consecutivi fatturati interamente a stima.

L'autolettura può essere comunque trasmessa in qualsiasi momento attraverso i canali resi disponibili da A.F. Energia S.r.l. ed esplicitati in fattura.

L'autolettura validata dal Distributore Elettrico e/o di Gas sarà utilizzata per ricalcolare i consumi delle fatturazioni emesse sulla base di stime A.F. Energia S.r.l., in assenza di lettura rilevata dal Distributore Elettrico e/o Gas. A.F. Energia S.r.l. non prenderà in carico l'autolettura qualora il dato risulti palesemente errato in termini di verosimiglianza statistica rispetto ai consumi storici del Cliente, informandolo preventivamente.

Ogni tentativo di alterazione della misura o di sottrazione di Gas e/o energia elettrica darà facoltà a A.F. Energia, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, di risolvere il Contratto relativo alla somministrazione cui si riferiscono tali tentativi, salvo ogni diritto al risarcimento del danno.

Entrambe le Parti possono richiedere al Distributore Gas e/o Elettrico la verifica del Contatore Gas e/o Elettrico; le richieste del Cliente saranno inoltrate da A.F. Energia 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.

Per il gas

L'autolettura comunicata dal Cliente viene sempre considerata da A.F. Energia S.r.l. ai fini dell'emissione della bolletta, anche quando interviene la lettura del Distributore. Se infatti, ad esempio, viene

A.F. Energia S.r.l. Società Unipersonale - Società sottoposta a direzione e coordinamento da parte di A.F. Petroli S.p.A.

Sede legale e amministrativa: via Roma 73/A - 35036 Montegrotto Terme (PD) - Tel. 049 5212963 - Fax 049 9933455 - email: afenergia@afenergia.it
pec: afenergia@legalmail.it - Cod. Fisc. - Part IVA 0424 5030285 - Reg. Impr. PD n.04245030285, Rea PD n.0374282, Cap. Soc. € 1.200.000,00 euro i.v.

comunicata un'autolettura e, successivamente a tale comunicazione, perviene a A.F. Energia S.r.l. anche la lettura del Distributore, in bolletta si terrà conto dell'autolettura per i consumi relativi al periodo a cui la stessa si riferisce e della lettura del Distributore per il periodo successivo.

È importante ricordare che nel caso in cui l'autolettura venga comunicata nell'intervallo temporale indicato in bolletta, ai fini della fatturazione dei consumi al Cliente A.F. Energia S.r.l. prenderà in considerazione solo l'autolettura comunicata. Se l'autolettura viene comunicata dopo il suddetto intervallo temporale, la stessa verrà comunque considerata, ma nella prima bolletta utile successiva alla comunicazione dell'autolettura.

FOCUS

Come si comunica a A.F. Energia S.r.l. l'autolettura del gas?

Effettuare l'autolettura del gas è semplice e veloce, puoi scegliere tra le seguenti modalità:

- Registrarsi all'area personale e inserire la lettura del gas nell'area "Autolettura";
- Scaricare l'app A.F. Energia per inserire l'autolettura in tutta comodità;
- Chiamare il Numero Verde 800 43 99 95, attivo tutti i giorni dalle 8.00 alle 19.00.

Come si comunica a A.F. Energia S.r.l. l'autolettura della luce?

Puoi comunicare l'autolettura della luce tramite il Numero Verde 800 43 99 95, attivo tutti i giorni dalle 8.00 alle 19.00.

Indipendentemente dal mezzo usato per comunicare l'autolettura, in qualsiasi momento è possibile verificare, nell'area personale, data, valore e validità dell'ultima lettura pervenuta e delle precedenti.

Cosa succede se comunichi a A.F. Energia S.r.l. un'autolettura non corretta?

Qualora comunicassi un dato palesemente elevato rispetto alle tue abitudini di consumo, a tua tutela, A.F. Energia S.r.l. non terrà conto dell'autolettura - dandone informazione nella bolletta - e procederà a calcolare l'importo dei consumi in bolletta attraverso il criterio di stima, sempre che non sia già disponibile una lettura del Distributore.

5

LA BOLLETTA E LA FATTURAZIONE DEI CONSUMI

5.1) Come si legge una bolletta di A.F. Energia S.r.l.

Nella bolletta di A.F. Energia S.r.l. trovi già in prima pagina tutte le informazioni di cui hai bisogno. Ecco una breve guida alla lettura:

Per mandato ricevuto scende ad AF ENERGIA S.r.l. Via Roma 73/A 35036 MONTEGROTTO TERME (PD)

AF ENERGIA S.r.l. società unipersonale
Società sottoposta a direzione e coordinamento da parte di A.F. Petroli S.p.A.
C.F. n. 04245030285 - Cap. Soc. 110.000,00 € i.v.
Sede legale ed operativa: Via Roma 73/A 35036 MONTEGROTTO TERME (PD)
Iscrizione COAIA e Reg. Imprese di PD al n. 04245030285 Rea PD n. 0374282
Tel. 049 5212963 - 9933455 fax 049 9933455

SERVIZIO GUASTI EMERGENZE
N° VERDE PRONTO INTERVENTO: **803 300**
DISTRIBUTORE: ENEL DISTRIBUZIONE SPA
cod. PIN accesso al portale: XXXXXXXXXX

Codice Utenza: 999999999E Codice Cliente: 200000

DATI IDENTIFICATIVI DEL CLIENTE

MARIO ROSSI

VIA BIANCHI 3
00100 ROMA

INDIRIZZO DI SPEDIZIONE DELLA FATTURA

DATI CLIENTE

Gentile MARIO ROSSI (C.F. ABCDEF99G23D333W), residente in VIA BIANCHI, 3 - 00100 ROMA
Stiamo fornendo Energia Elettrica in Via Bianchi, 3 - 00100 ROMA

INTESTATARIO DELLA FORNITURA E LUOGO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

RIEPILOGO IVA

Periodo di Riferimento: 01/08/17 - 31/08/17	
Totale imponibile al 10%	82,37 €
Totale IVA al 10%	8,24 €
Totale bolletta	90,61 €
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato (Imp. già assog. lo a IVA)	9,00 €
Totale a Pagare	99,61 €

Per il dettaglio importi si rinvia alle specifiche sezioni anche ai fini IVA. Iva ad esigibilità immediata

Fattura N. 20170010050576 del 05/09/2017 da pagare entro il 05/10/2017

LA PRESENTE FATTURA E' IN PAGAMENTO PRESSO
BANCA DI ROMA
AGENZIA ROMA
SALVO BUON FINE

MODALITA' DI PAGAMENTO

Per le altre modalità di pagamento consultare il prospetto delle comunicazioni

8

Questa bolletta contiene il Canone TV

Totale Euro 99,61

€ i. v. a.

I pagamenti precedenti risultano regolari salvo piano di rientro concordato.

SITUAZIONE DEI PAGAMENTI

COMUNICAZIONI ISTITUZIONALI

Consultare il prospetto delle Comunicazioni
Comunicazioni dell'autorità AEEGSI

RIEPILOGO SPESE

Spese per oneri di sistema	23,14 €
Riciccoli	-0,61 €
Totale Imposte	10,22 €
Totale Servizi di Rete	32,55 €
Totale Servizi di Vendita	38,82 €
Totale Imposte	10,22 €
Totale Servizi di Rete	32,55 €

Totale Servizi di Rete 32,55 €

TIPOLOGIA DI FORNITURA E GRAFICO RAPPRESENTATIVO DEI COSTI

Costo medio unitario della bolletta 0,20 €/kWh

Costo medio unitario della spesa per la materia energia 0,06 €/kWh

Totale Servizi di Vendita	38,82 €	1
Totale Servizi di Rete	10,80 €	2
Spesa per oneri di sistema	23,14 €	3
Riciccoli	-0,61 €	4
Altre voci	0,00 €	5
Bonus	0,00 €	6
IVA	8,24 €	7
Totale Imposte	10,22 €	7

VOCI AGGREGATE CHE COMPONGONO LA BOLLETTA

Servizio: Energia Elettrica

DATI TECNICI DI FORNITURA

Quadro Sintetico

RIEPILOGO FORNITURA		Tensione nominale	
Contratto	CO008014 del 01/12/16	230	
Tipologia Cliente	DOMESTICHE - D2	BT	
Data di attivazione della fornitura	01/12/16	3	
Frequenza fatturazione	Mensile	2,9	
Tipologia offerta	64FA43	3,3	
Data inizio offerta	01/12/16	Consumo da Inizio Fornitura (kWh)	
Tipologia di fatturazione	IT001EXXXXXX	F1=1.325 F2=969 F3=1.175	
	Multioraria	Deposito cauzionale (€)	
		0,00	
		Bonus sociale	
		Nessun bonus attivo	

LETTURE

DETTAGLIO LETTURE

ENERGIA ATTIVA (kWh)		Origine		F1		F2		F3		TOT	
Data		Effettiva	Effettiva	13.159	9.850	9.973	37.880	37.884	450	450	
Letture al 31/07/17				13.322	9.973	123	164	164			
Letture al 31/08/17				163	123	164					
TOTALE				163	123	164					

RICALCOLI

Periodo	Dal 01/07/17 al 31/07/17	
Descrizione	Ricalcolo per aggiornamento componenti tariffarie	
Importo	-0,61	
Consumo	477	
Letture iniziale	13.000	13.900
Letture finale	13.159	13.322
Consumo	159	322
Consumo	159	322
Consumo	159	322

DETTAGLI ACCISE E ADDIZIONALI

Descrizione	Quantità (kWh)	Unitario (€/kWh)	Totale (€)
Imposta Erariale - Domestiche dal 01/08/17 al 31/08/17	450,00	0,022700	10,22

STORICO CONSUMI SULLE 3 FASCE

	DIC-2016	GEN-2017	FEB-2017	MAR-2017	APR-2017	MAG-2017	GIU-2017	LUG-2017	AGO-2017
F1	137	163	142	144	122	141	154	159	163
F2	108	93	90	96	96	95	129	139	123
F3	126	122	83	107	117	116	151	179	164
T	371	378	325	347	335	352	434	477	450

Servizio: Energia Elettrica

Fattura Numero: 20170010050576 - Codice Cliente

Codice Utenza

- Data Emissione 05/09/2017

DETTAGLI

	Unità di misura	Corrispettivi unitari	Quantità	Importo	Rif. IVA
TOTALE SERVIZI DI VENDITA				38,82	
Totale Quota Fissa Commercializzazione				4,82	
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Quota Fissa - Commercializzazione	€/cliente/mese	4,815700	1,00	4,82	10%
Totale Quota Fissa Disaccoppiamento				-1,92	
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Agg. Cont.No. Onori	€/cliente/mese	0,007000	1,00	0,01	10%
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Quota Fissa - DISO EBT	€/cliente/mese	-1,929750	1,00	-1,93	10%
Totale Quota Energia Vendita				26,85	
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Tariffa di vendita F1	€/kWh	0,056500	163,00	9,10	10%
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Tariffa di vendita F2	€/kWh	0,057500	123,00	7,07	10%
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Tariffa di vendita F3	€/kWh	0,046000	164,00	7,54	10%
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Perdite di rete	€/kWh	0,050433	47,00	2,54	10%
Totale Disaccoppiamento				8,46	
Dal 01/07/17 al 31/07/17 Cong. Elicot art. 44 bis.	€/kWh	0,000553	-527,00	-0,03	10%
Dal 01/07/17 al 31/07/17 Elicot art. 44 bis.	€/kWh	0,000325	527,00	0,01	10%
Dal 01/07/17 al 31/07/17 Cong. SecurReint.Sic art. 45	€/kWh	0,001092	-527,00	-0,58	10%
Dal 01/07/17 al 31/07/17 SecurReint.Sic art. 45	€/kWh	0,001092	527,00	0,58	10%
Dal 01/08/17 al 31/08/17 CD art. 48	€/kWh	0,009687	497,00	0,34	10%
Dal 01/08/17 al 31/08/17 DIS art. 46	€/kWh	0,000398	497,00	0,20	10%
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Elicot art. 44 bis.	€/kWh	0,000325	497,00	0,01	10%
Dal 01/08/17 al 31/08/17 INT art. 73	€/kWh	0,001037	497,00	0,52	10%
Dal 01/08/17 al 31/08/17 MSD art. 44	€/kWh	0,008506	497,00	4,22	10%
Dal 01/08/17 al 31/08/17 SecurReint.Sic art. 45	€/kWh	0,001092	497,00	0,54	10%
Dal 01/08/17 al 31/08/17 BT Residenti fino a 3 kW - 1° Scaglione	€/kWh	0,002720	153,00	0,42	10%
Dal 01/08/17 al 31/08/17 BT Residenti fino a 3 kW - 2° Scaglione	€/kWh	0,008930	297,00	1,73	10%
TOTALE SERVIZI DI RETE				33,84	
Totale Quota Fissa				1,58	
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Quota Fissa	€/cliente/mese	1,580000	1,00	1,58	10%
Totale Quota Potenza				5,42	
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Quota Potenza - UC6	€/kWh/mese	0,017275	3,00	0,05	10%
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Quota Potenza - Trasporto - Dom	€/kWh/mese	1,790000	3,00	5,37	10%
Totale Quota Energia				26,94	
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Oneri di Sistema (A, UC e MCT)	€/kWh	0,032052	153,00	4,89	10%
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Oneri di Sistema (A, UC e MCT)	€/kWh	0,063292	297,00	18,81	10%
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Quota Energia - Trasporto - Dom	€/kWh	0,007190	450,00	3,24	10%
TOTALE IMPOSTE				10,22	
TOTALE IMPOSTA ERARIALE				10,22	
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Imposta Erariale	€/kWh	0,022700	450,00	10,22	10%
TOTALE IMPONIBILE FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA				82,37	
IVA 10,00% su imponibile di EURO 82,37				8,24	
TOTALE FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E IMPOSTE				90,61	
TOTALE BOLLETTA (salvo conguaglio)				90,61	
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato				9,00	
TOTALE A PAGARE				99,61	

A.F. Energia S.r.l. Società Unipersonale - Società sottoposta a

Sede legale e amministrativa: via Roma 73/A - 35036 Montegrotto Terme (PD) - Tel. 049 5212963 - Fax 049 9933455 - email: afenergia@afenergia.it

pec: afenergia@legalmail.it - Cod. Fisc. - Part IVA 0424 5030285 - Reg. Impr. PD n.04245030285, Rea PD n.0374282, Cap. Soc. € 1.200.000,00 euro i.v.

Comunicare l'autolettura è una buona abitudine: scegli la modalità a te più comoda per farlo.



Codice Utente: 9999999G Codice Cliente: 200000



MARIO ROSSI
VIA BIANCHI 3
00100 ROMA

DATI CLIENTE
Gentile MARIO ROSSI (C.F. ABCDEF9G23D333W), residente in Via BIANCHI, 3 - 00100 ROMA
Le stiamo fornendo Gas Naturale in Via BIANCHI, 3 - 00100 ROMA

RIPILOGO IVA
Periodo di riferimento: 01/08/17 - 31/08/17
Totale imponibile al 22% 23,14 €
Totale IVA al 22% 5,09 €
Totale bolletta 28,23 €
Totale a Pagare 28,23 €
Per i dettagli importi si rinvia alle specifiche sezioni anche al fini IVA, ivi ad esigibilità immediata

COMUNICAZIONI ISTITUZIONALI
Consultare il prospetto delle Comunicazioni Comunicazioni dell'autorità AEEGSI

RIPILOGO SPESE

1	Spesa per la materia prima	11,69 €
2	Spese per il trasporto o la gestione del contatore	7,02 €
3	Spese per oneri di sistema	-1,19 €
4	Ricalcoli	0,00 €
5	Altre voci	0,00 €
6	Bonus	0,00 €
7	IVA	5,09 €
	Totale Imposte	5,62 €

Totale Imposte 5,62 €
Totale Servizi di Rete 7,02 €
Totale Servizi di Vendita 11,69 €
Costo medio unitario della bolletta 0,85 €/Smc
Costo medio unitario della spesa per la materia gas naturale 0,41 €/Smc

Fattura N. 20170020032170 del 12/09/2017 da pagare entro il 12/10/2017

BONIFICO PRESSO: BANCA DI ROMA
ABI XXXXX CAB XXXXX CONTO CORRENTE N. XXXXXXX CIN
SIBAN: ITXXXXXXX
Per le altre modalità di pagamento consultare il prospetto delle Comunicazioni.

Segue il codice identificativo da digitare nel circuito CBILL
Codice: 201700XXXXXXX - Importo €: 28,23
Codice SIA: AVNNO (se richiesto)

Totale Euro 28,23
S.E. & I.V.

Servizio: Gas Quadro Sintetico

RIPILOGO FORNITURA		Quadro Sintetico	
Contratto	C00006176 del 01/08/16	Tipologia uso	Risc. indiv + cottura + acqua calda san.
Tipologia Cliente	DOMESTICO - CIVILI - PIENA	Profilo di prelievo	CSE1
Data di attivazione della fornitura	01/09/16	Consumo Annuo (Smc)	2.952,982204
Frequenza fatturazione	Mensile	PDR	XXXXXXX
Tipologia offerta	PFORBDS - Prezzo Autorità 2013	PCS (Coeff. P)	38,84236
Data inizio offerta	01/09/16	Codice REMI	3467201
Matricola misurazione	XXXXXXX	Coeff. Correttivo (C)	1,036554
Classe del misuratore	Contatore G4	Deposito cauzionale (€)	0,00
		Bonus sociale	Nessun bonus attivo

LETTURE

LETTURE MISURATORE	Data	Origine	Valore Lettura	Giorni	Consumo
027413573	Letture al 22/04/17	effettiva	31.748		10
027413573	Letture al 30/04/17	Accanto	31.758	8	33
027413573	Letture al 31/05/17	Accanto	31.791	31	31
027413573	Letture al 30/06/17	Accanto	31.822	30	31
027413573	Letture al 31/07/17	Accanto	31.850	31	28
027413573	Letture al 31/08/17	Accanto	31.878	31	28

Gli importi stimati saranno oggetto di ricalcolo.

CONSUMI

Consumi Rivaluti (Mc)	27,696110	Consumo Fatturato (Smc)	28,708514
Coefficiente correttivo (C)	1,036554	Consumo Annuo Presunto (Smc)	2,064

RICALCOLI
Nel presente documento non sono presenti ricalcoli

DETTAGLI ACCISE E ADDIZIONALI

Descrizione	Quantità (Smc)	Unitario (€/Smc)	Totale (€)
Accisa Utente Civili dal 01/08/17 al 31/08/17	28,708514	0,17000000	4,88
Addizionale Regionale Utente Civili dal 01/08/17 al 31/08/17	28,708514	0,02582300	0,74



Servizio: Gas Quadro di Dettaglio

Fattura Numero: 20170020032170 - Codice Cliente 200000 - Codice Utente 9999999G - Data Emissione 12/09/2017

DETTAGLI

	Unità di misura	Corrispettivi unitari	Quantità	Importo
Totale Quota Fissa Vendita				
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Comm al dettaglio - parte fissa	€/cliente/mese	0,16342466	31,000000	5,07
Totale Quota Energia Vendita				
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Materia prima gas	€/smc	0,02831394	28,708514	0,81
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Gas	€/smc	0,15276221	28,708514	5,96
Dal 01/08/17 al 31/08/17 GSPAD	€/smc	0,00576000	28,708514	0,16
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Comm al dettaglio - parte variabile	€/smc	0,00794600	28,708514	0,23
Dal 01/08/17 al 31/08/17 SCONTI	€/smc	-0,00500000	28,708514	-0,14
Totale Quota Fissa Rete				
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Quota fissa distribuzione e misura	€/cliente/mese	0,06169863	31,000000	1,92
Totale Quota Energia Rete				
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Quota distribuzione e misura 3° scaglione	€/smc	0,10473400	28,708514	2,99
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Quota trasporto	€/smc	0,03219939	28,708514	0,92
TOTALE IMPOSTE				
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Imposta Erariale - Accisa (3° Scaglione)	€/smc	0,17000000	28,708514	4,88
Dal 01/08/17 al 31/08/17 Addizionale Regionale su Accisa	€/smc	0,02582300	28,708514	0,74
TOTALE IMPONIBILE FORNITURA DI GAS NATURALE				
IVA 22,00% su imponibile di EURO 23,14				5,09
TOTALE FATTURA (IMPONIBILE + IMPOSTA)				28,23
TOTALE A PAGARE				28,23

POD - Punto di Prelievo

È un codice composto da lettere e numeri presente in tutte le bollette, che identifica il punto fisico in cui la luce viene consegnata dal fornitore al Cliente e da quest'ultimo prelevata per l'utilizzo. Il codice non cambia anche se si cambia fornitore. Il POD è un dato fondamentale da avere a portata di mano per qualsiasi comunicazione relativa alla fornitura.

PDR - Punto di Riconsegna

È un codice numerico, presente in tutte le bollette, che identifica il punto fisico in cui il gas naturale viene consegnato al Cliente e da quest'ultimo prelevato per l'utilizzo. Il codice non cambia anche se si cambia fornitore. Il PDR è un dato fondamentale da avere a portata di mano per qualsiasi comunicazione relativa alla fornitura.

A.F. Energia S.r.l. Società Unipersonale - Società sottoposta a direzione e coordinamento da parte di A.F. Petroli S.p.A.
Sede legale e amministrativa: via Roma 73/A - 35036 Montegrotto Terme (PD) - Tel. 049 5212963 - Fax 049 9933455 - email: afenergia@afenergia.it
pec: afenergia@legalmail.it - Cod. Fisc. - Part IVA 0424 5030285 - Reg. Impr. PD n.04245030285, Rea PD n.0374282, Cap. Soc. € 1.200.000,00 euro i.v.

5.2) Cosa fare in caso di dubbi sulla correttezza dei consumi e degli importi

Il Cliente può contattare il Servizio Clienti A.F. Energia S.r.l. attraverso i vari canali di assistenza e chiedere tutti i chiarimenti che ritenga opportuni. L'operatore del Servizio Clienti, se possibile, risolverà la problematica segnalata dal Cliente nel corso della conversazione.

Nel caso in cui il Cliente segnali un problema che non può essere risolto immediatamente dall'operatore del Servizio Clienti, quest'ultimo illustrerà al Cliente la situazione, spiegandogli la natura del problema, le possibili soluzioni e i tempi ragionevolmente previsti per trovare ed attuare la soluzione.

Fino a quando la problematica segnalata dal Cliente afferente una specifica bolletta non sarà risolta, A.F. Energia S.r.l. bloccherà ogni azione per il recupero del suo credito nei confronti del Cliente in relazione a tale bolletta (ad esempio, invio di solleciti di pagamento, di diffide legali, incarico a società di recupero del credito e/o avvio di procedure di distacco della fornitura, etc.), astenendosi altresì dal porre in essere forme di condizionamento sul Cliente per ottenere il pagamento della bolletta.

Ovviamente l'ufficio recupero crediti si asterrà da azioni di recupero.

5.3) Cosa succede se ritieni che i consumi e l'importo indicati nella tua bolletta non siano corretti?

Qualora dovessi ritenere che i consumi indicati nella tua bolletta non siano in linea con i tuoi consumi effettivi e, quindi, l'importo che ti è stato fatturato in bolletta non sia corretto, puoi segnalarlo a A.F. Energia S.r.l.

A.F. Energia S.r.l. procederà ad effettuare le necessarie verifiche nei tempi minimi necessari e, qualora i consumi e l'importo non siano corretti, dopo avere ricevuto la lettura del Distributore o la tua autolettura, A.F. Energia S.r.l. procederà ad un conguaglio nella prima bolletta utile.

Ciò significa che in tal modo A.F. Energia S.r.l. ti restituirà le somme eventualmente pagate in più (se A.F. Energia S.r.l. ha stimato consumi superiori a quelli effettivi) o ti richiederà le somme eventualmente pagate in meno (se A.F. Energia S.r.l. ha stimato consumi inferiori a quelli effettivi).

Come avviene la restituzione al Cliente delle somme eventualmente addebitate in più per un calcolo dei consumi non corretto?

Se il calcolo dei consumi è più alto del dovuto, puoi segnalarlo a A.F. Energia S.r.l. che provvederà ad effettuare il conguaglio dei consumi fatturati in base all'autolettura o alla lettura comunicata.

Se a seguito del conguaglio non hai ancora pagato la bolletta risultata più alta del dovuto, A.F. Energia S.r.l. detrae la somma addebitata in più dall'importo oggetto della prima bolletta successiva, che contiene una lettura o una autolettura, restituendoti in tal modo l'importo dovuto. Se hai già pagato la bolletta, puoi ottenere il rimborso secondo le modalità dettagliate nel paragrafo della Guida al Cliente relativo ai rimborsi (vedi paragrafo 5).

In alternativa, il Cliente può chiedere a A.F. Energia S.r.l. di correggere subito una stima dei consumi riportati in una specifica bolletta, senza attendere quella successiva?

Il Cliente che riceve una bolletta non in linea con i suoi consumi può contattare A.F. Energia e richiedere una bolletta che tenga conto del calcolo “corretto” dei suoi consumi, la cosiddetta “Bolletta fuori Ciclo” ossia una bolletta che integra e corregge quella contestata. Questa bolletta conterrà un bollettino con il saldo da pagare.

Quando puoi richiedere la rateizzazione dell'importo della bolletta?

Può accadere che la bolletta contenga un importo rateizzabile poiché non è stata rispettata la periodicità di fatturazione (mensile, bimestrale o quadrimestrale) o perché l'importo fatturato è significativamente superiore (in base ai parametri stabiliti dalla normativa) rispetto agli importi delle bollette che usualmente ricevi.

Nel caso tu voglia accedere alla rateizzazione puoi farne richiesta entro 10 giorni dalla data di scadenza riportata sulla prima pagina della bolletta, chiamando il numero verde o direttamente in azienda. La cadenza delle rate corrisponderà alla tua periodicità di fatturazione (mensile, bimestrale).

Una volta richiesta la rateizzazione nelle modalità sopra descritte, riceverai una lettera di conferma della rateizzazione a cui saranno allegati i bollettini postali, uno per ogni rata, con cui potrai procedere al pagamento. Se hai attiva la domiciliazione bancaria o postale, la lettera non conterrà i bollettini postali per il pagamento in quanto A.F. Energia S.r.l. disporrà l'addebito sul tuo conto corrente direttamente alla scadenza di ogni singola rata.

Le somme relative ai pagamenti rateali non saranno maggiorate degli interessi.

Ricorda inoltre che:

- su tua esplicita richiesta, sarà possibile concordare una cadenza delle rate più ravvicinata o un minor numero di rate;
- eventuali importi relativi al Canone di abbonamento alla televisione per uso privato non saranno oggetto di rateizzazione.

5.4) CMOR - Corrispettivo per Morosità delle utenze energia

È una voce di costo che viene addebitata in bolletta se il Cliente non ha pagato una o più bollette al precedente fornitore. Il CMOR rappresenta infatti un indennizzo, stabilito dall'AEEGSI, a favore del precedente fornitore nei casi in cui il Cliente si sia reso moroso nei suoi confronti, passando ad altro fornitore senza aver saldato il suo debito.

L'importo del CMOR è richiesto dal precedente venditore in caso di mancato incasso del credito relativo a fatture che considerano gli ultimi 3 mesi di fornitura.

Il CMOR viene addebitato in bolletta, nella sezione “altre voci comprese nella bolletta elettrica”, che conterrà la seguente dicitura: “In questa bolletta Le viene addebitato per conto di un Suo precedente venditore il “Corrispettivo CMOR”, a titolo di indennizzo, per il mancato pagamento di una o più bollette. Per ulteriori informazioni su tale corrispettivo deve rivolgersi al precedente venditore o chiamare il numero verde 800 43 99 95. Ulteriori informazioni sono disponibili sul portale www.autorita.energia.it.” Per avere informazioni o assistenza sul CMOR è comunque sempre possibile rivolgersi alle Associazioni dei Consumatori.

5.5) Il Bonus Sociale

Il bonus sociale è un importo accreditato in bolletta, sotto forma di sconto, che viene riconosciuto ai Clienti che si trovano in condizione di disagio economico e/o fisico, al fine di garantire loro un risparmio sulla spesa per la fornitura di elettricità e/o gas.

Possono ricevere il bonus sociale per disagio economico i Clienti domestici (famiglie) intestatari di una fornitura di luce o gas nell'abitazione di residenza, che abbiano un indicatore ISEE (Indicatore di Situazione Economica Equivalente) non superiore a 8.265,00 euro o, nel caso di famiglie numerose (con più di 4 figli a carico), con un ISEE non superiore ai 20.000 euro.

Possono ricevere il bonus sociale per disagio fisico i Clienti domestici (famiglie) intestatari di una fornitura di luce, in cui uno dei componenti si trova in gravi condizioni di salute, tali da richiedere per l'esistenza in vita l'utilizzo di apparecchiature mediche alimentate ad energia elettrica (c.d. apparecchiature elettromedicali). I bonus sociali per disagio economico e per disagio fisico sono cumulabili qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.

Per richiedere il bonus sociale è necessario presentare un'apposita domanda presso il Comune di residenza, utilizzando i moduli reperibili sul portale dell'AEEGSI <https://www.arera.it/>

Come ottenere il bonus sociale luce e gas per disagio economico dal 2021

Dal 1° gennaio 2021, come previsto dal decreto legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157 chi ha diritto al bonus luce e gas per disagio economico non dovrà più presentare una specifica domanda presso i Comuni o i CAF: sarà sufficiente presentare ogni anno solo la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU), tramite ad esempio il Comune, i CAF o il sito INPS, al fine di ottenere l'attestazione ISEE.

La Dichiarazione Sostitutiva Unica presentata per accedere alle prestazioni sociali agevolate (mensa scolastica, assegno di maternità, bonus bebè, ecc.), consentirà anche l'accesso automatico al bonus sociale per disagio economico, qualora ne sussistano le condizioni.

In presenza dei requisiti di reddito, l'INPS invierà i dati del nucleo familiare al Sistema Informativo Integrato (SII*).

Il SII (sistema integrato informativo) avrà un ruolo centrale:

acquisirà le informazioni dall'INPS, identificherà le forniture da agevolare e le comunicherà a venditori e distributori di energia elettrica e gas, indicando il periodo di validità dell'agevolazione.

Emissione della fattura

A.F. Energia emetterà la fattura entro 45 giorni dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella fattura stessa. In caso di ritardo nell'emissione della fattura A.F. Energia S.r.l. corrisponderà al Cliente, nella prima fattura utile, i seguenti indennizzi automatici:

- 6 (sei) euro per un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari, maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20,00 euro per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni;
- 40 euro per ritardi compresi tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari;
- 60 euro per ritardi superiori a 90 (novanta) giorni solari.

A.F. Energia S.r.l. Società Unipersonale - Società sottoposta a direzione e coordinamento da parte di A.F. Petroli S.p.A.

Sede legale e amministrativa: via Roma 73/A - 35036 Montegrotto Terme (PD) - Tel. 049 5212963 - Fax 049 9933455 - email: afenergia@afenergia.it
pec: afenergia@legalmail.it - Cod. Fisc. - Part IVA 0424 5030285 - Reg. Impr. PD n.04245030285, Rea PD n.0374282, Cap. Soc. € 1.200.000,00 euro i.v.



In caso di cessazione della fornitura, il Cliente riceve la fattura di chiusura, contenente la restituzione del deposito cauzionale, entro 6 settimane dalla cessazione della fornitura.

Nel caso di emissione della fattura di chiusura in ritardo, il Cliente ha diritto, nella medesima fattura, ad un indennizzo automatico pari a 4 (quattro) euro in caso di ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari, maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 euro per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari.

In caso di mancata messa a disposizione del dato di misura da parte del Distributore Elettrico e/o Gas, il Cliente riceverà una successiva fattura con la contabilizzazione dei consumi effettivi.

6

COME FARE AD OTTENERE IL RIMBORSO DI UN CREDITO CHE HAI MATURATO NEI CONFRONTI DI A.F. ENERGIA S.R.L.?

Può accadere che tu abbia maturato un credito nei confronti di A.F. Energia S.r.l, che ti dovrà essere rimborsato. Tale credito viene evidenziato in bolletta (nella prima pagina, nella sezione di dettaglio) e risulterà già al netto di tue eventuali precedenti bollette che non risultano ancora pagate. Esso verrà, poi, automaticamente scalato dall'importo della bolletta emessa successivamente a quella che evidenzia il credito (come riportato in bolletta).

Se però preferisci un'altra modalità di rimborso (senza attendere che il credito venga scalato dall'importo della bolletta emessa successivamente), puoi contattare A.F. Energia S.r.l. chiedendo che ti venga riconosciuto tramite bonifico (in tal caso occorrerà comunicare gli estremi del tuo Conto Corrente per l'accredito).

7

DIRITTO DI RECESSO E CESSAZIONE DELLA SOMMINISTRAZIONE

Ciascuna Parte ha diritto di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto (anche con riferimento a una sola delle somministrazioni). A.F. Energia potrà recedere con un preavviso non inferiore a sei mesi, con comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione.

Tale preavviso decorre a partire dal giorno della ricezione della comunicazione da parte del Cliente.

7.1) Diritto di recesso

Il diritto di recesso da parte di A.F. Energia non può essere esercitato nel caso in cui l'offerta sia basata integralmente sul Servizio di Tutela Gas. In caso di cambio fornitore, il Cliente Gas domestico o che ha consumi complessivi fino a 200.000 Smc/anno e il Cliente elettrico domestico o con tutti i punti di fornitura forniti in bassa tensione dovrà avvalersi del nuovo venditore per l'esercizio del recesso.

A tal fine, in occasione della conclusione del nuovo contratto di fornitura, il Cliente dovrà rilasciare al venditore entrante apposita procura a recedere, secondo le stesse modalità di conclusione del contratto con il venditore entrante e comunque su un supporto durevole.

Il venditore entrante dovrà esercitare il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione a A.F. Energia S.r.l. entro e non oltre il giorno 10 del mese precedente la data di cambio fornitore.

Per tutte le altre tipologie di Cliente, lo stesso non potrà recedere per i primi dodici mesi di fornitura; trascorso tale termine, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso con un preavviso di sei mesi inviando a A.F. Energia S.r.l. apposita comunicazione (specificando che si tratta di recesso per cambio fornitore) direttamente o avvalendosi del nuovo fornitore con le seguenti modalità:

- all'indirizzo PEC: afenergia@legalmail.it
- all'indirizzo: A.F. Energia S.r.l. Via Roma 73/A 35036 Montegrotto Terme (PD).

Nel caso in cui il Cliente receda al fine di cessare la somministrazione di energia elettrica e/o Gas, il Cliente dovrà inviare la comunicazione di recesso, con comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione, a: A.F. Energia S.r.l. Via Roma 73/A 35036 Montegrotto Terme (PD).

In tal caso, il preavviso decorre dalla data in cui A.F. Energia riceve la relativa comunicazione e il recesso avrà efficacia entro e non oltre un mese dalla ricezione, e la data di cessazione corrisponderà a quella in cui il Distributore Gas/Elettrico effettuerà la disalimentazione dandone informazione a A.F. Energia.

Qualora, a seguito della comunicazione di recesso in riferimento alla somministrazione di Gas, il Cliente non renda possibile la rilevazione finale dei consumi o la chiusura del Contatore Gas o la sua rimozione, il Cliente stesso resterà in ogni caso responsabile dei consumi di Gas e di quant'altro dovuto (ad esempio eventuali corrispettivi richiesti a A.F. Energia S.r.l. dal Distributore Gas).

L'esercizio da parte di A.F. Energia S.r.l. o del Cliente del diritto di recesso comporterà il conseguente scioglimento dei contratti.

7.2) Cessazione

Ai fini dell'emissione della fattura di cessazione, in caso di cambio fornitore il Cliente potrà effettuare l'autolettura:

- al venditore uscente: nei 5 giorni lavorativi precedenti alla data di cambio fornitore
- al venditore entrante: a partire dal terzo giorno lavorativo successivo al giorno di decorrenza del cambio fornitore

In caso di Voltura, il Cliente potrà effettuare l'autolettura nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo alla data di decorrenza della voltura, comunicandola al venditore.

A.F. Energia comunicherà al Cliente la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato, qualora palesemente errato, al momento stesso dell'acquisizione del dato o entro i quattro giorni lavorativi successivi nei casi in cui la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata.

8

CANALI DI ASSISTENZA PER IL CLIENTE

Per comunicare con A.F. Energia S.r.l., questi sono i canali di contatto disponibili:

- Numero Verde 800 43 99 95, gratuito anche da cellulare;
- Portale A.F. ENERGIA S.R.L. su www.afenergia.it;
- Via Roma 73/A 35036 Montegrotto Terme (PD);

Se invece hai necessità di segnalare un guasto all'impianto della luce o del gas, trovi i numeri di pronto intervento degli addetti del Distributore nella prima pagina della tua bolletta.

8.1) Perché è importante comunicare a A.F. Energia i propri contatti?

Avere i tuoi dati di contatto aggiornati ci consente di offrirti un servizio di assistenza più rapida. Inoltre, ci permette di inviarti comunicazioni via SMS ed e-mail.

8.2) Come gestisce le segnalazioni A.F. Energia?

A.F. Energia risponde a tutte le segnalazioni inoltrate dai Clienti tramite i diversi canali di contatto:

- Numero Verde 800 43 99 95, gratuito anche da cellulare;
- Portale A.F. ENERGIA S.R.L. su www.afenergia.it;
- Via Roma 73/A 35036 Montegrotto Terme (PD);

A fronte di un percepito disservizio segnalato dal Cliente, A.F. Energia S.r.l. fa quanto possibile per accertarne la causa e risolverlo al più presto. Nel caso in cui la segnalazione riguardi la non correttezza di un corrispettivo fatturato in una singola bolletta, A.F. Energia S.r.l. bloccherà le azioni di recupero del suo credito nei confronti del Cliente in relazione a tale bolletta fino alla conclusione delle verifiche.

Qualora il Cliente abbia inviato una segnalazione scritta, A.F. Energia è tenuta a rispondere entro le tempistiche previste da specifiche delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Servizio Idrico (n° 164/08 e s.m.i.). In caso di mancato rispetto del termine previsto per la risposta ad un reclamo scritto, il Cliente ha diritto ad un indennizzo commisurato all'effettivo ritardo rispetto al tempo massimo di risposta previsto dalla normativa vigente (40 giorni solari).

È altresì previsto un indennizzo automatico anche nei casi di richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione qualora il rimborso delle somme pagate in eccedenza avvenga oltre il tempo massimo di rimborso previsto dalla normativa vigente (90 giorni solari).

A questo link è disponibile il modulo per reclami in formato pdf:

<https://www.afenergia.it/servizi/reclami/>

Qualora la segnalazione, scritta o verbale, abbia ad oggetto il mancato riconoscimento della prescrizione in automatico (vedi infra), A.F. Energia fornirà al Cliente, nella stessa modalità della segnalazione ricevuta, un'illustrazione delle ragioni per cui tale "automatismo" non sia stato applicato, nonché, se il Cliente lo richieda, ogni altra informazione utile.

8.3) Gestione delle segnalazioni reiterate

A.F. Energia ha affidato ad un gruppo dedicato la gestione delle situazioni più complesse. Trattasi, nello specifico, dei casi in cui un medesimo Cliente reiteri una segnalazione, un reclamo o una richiesta di chiarimento su una medesima situazione.

Questo gruppo, una volta ingaggiato, prenderà contatto con il Cliente per chiarire in modo completo la situazione e gestire la vicenda in modo definitivo.

Tra l'altro, il gruppo dedicato fornirà al Cliente un canale di contatto, che rimarrà a disposizione del Cliente stesso per ogni ulteriore chiarimento, anche con riferimento alle misure che saranno poste in essere per la soluzione della problematica.

9

PRESCRIZIONE DEL CREDITO DI A.F. ENERGIA PER I CONSUMI DI GAS E/O LUCE DEL CLIENTE

A.F. Energia ha un credito verso il Cliente, costituito dall'importo dovuto dal Cliente per i consumi di gas e/o luce, riportato nella bolletta, che il Cliente è tenuto a pagare.

La prescrizione consiste nella perdita da parte di A.F. Energia del diritto di esigere il pagamento dal Cliente, trascorso un certo periodo di tempo stabilito dalla legge. In altre parole, se A.F. Energia non fa valere il suo diritto di credito entro il termine previsto dalla legge, tale diritto si estingue, come di seguito specificato.

Si precisa che per "Clienti" ai fini del presente paragrafo sulla prescrizione, si intende sia il cliente consumatore (come sopra definito) sia:

- per il gas, le partite iva (ad esclusione delle pubbliche amministrazioni che non svolgono attività di servizio pubblico e i clienti multisito) con consumi complessivi annui sino a 200.000 smc;
- per l'energia elettrica, le partite iva connesse in bassa tensione (ad esclusione dei punti di prelievo per l'illuminazione pubblica e i clienti multisito con almeno un punto che non sia in bassa tensione);

9.1) Gas

In quanto tempo si prescrivono i crediti per i consumi relativi alla fornitura di gas?

Attualmente il termine di prescrizione dei crediti per i consumi relativi alle forniture di gas è di 5 anni, fatta eccezione per i casi in cui la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo derivi da responsabilità accertata del Cliente. Sulla base della legge n. 205 del 27 dicembre 2017 ("Legge di Bilancio 2018") e delle deliberazioni dell'ARERA in materia, con riferimento ai Clienti, questo termine è stato ridotto a 2 anni a partire dal 1° gennaio 2019, per i crediti la cui scadenza di pagamento sia successiva al 1° gennaio 2019, fatta eccezione per i casi in cui la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo derivi da responsabilità accertata del Cliente.

La prescrizione si applica automaticamente?

No, la legge prevede che il Cliente che intende far valere la prescrizione del credito di A.F. Energia si attivi: occorre, in sostanza, che sia il Cliente a comunicare a A.F. Energia che non intende pagare perché il credito si è prescritto (cosiddetta "eccezione di prescrizione"). Attualmente, quindi, A.F. Energia non riconosce automaticamente la prescrizione in assenza di una "eccezione di prescrizione" del Cliente. Il Cliente che intende far valere la prescrizione deve attivarsi e rivolgersi a A.F. Energia indicando la sua volontà di non pagare l'importo, in quanto prescritto.

La novità per il 2019

A.F. Energia S.r.l. Società Unipersonale - Società sottoposta a direzione e coordinamento da parte di A.F. Petroli S.p.A.
Sede legale e amministrativa: via Roma 73/A - 35036 Montegrotto Terme (PD) - Tel. 049 5212963 - Fax 049 9933455 - email: afenergia@afenergia.it
pec: afenergia@legalmail.it - Cod. Fisc. - Part IVA 0424 5030285 - Reg. Impr. PD n.04245030285, Rea PD n.0374282, Cap. Soc. € 1.200.000,00 euro i.v.

A.F. Energia ha deciso di cogliere l'opportunità delle recenti modifiche normative introdotte dalla Legge di Bilancio 2018 per agevolare ulteriormente i propri Clienti: pertanto, a partire dal 1° gennaio 2019, per i crediti la cui scadenza di pagamento sia successiva al 1° gennaio 2019, la Società riconoscerà la prescrizione "in automatico", cioè senza che i Clienti si attivino in alcun modo, in tutti i casi in cui il ritardo nella fatturazione sia attribuibile alla Società stessa.

In particolare, A.F. Energia riconoscerà -in automatico- la prescrizione tutte le volte in cui la stessa A.F. Energia : a) non avrà provveduto a fatturare tali consumi entro due anni (più il tempo tecnico per il recepimento di tale lettura in una bolletta) dal giorno in cui la medesima A.F. Energia abbia ricevuto il dato di lettura reale dal distributore o il dato di autolettura (verosimile) dal Cliente; b) a causa di un c.d. "blocco di fatturazione", non abbia emesso fatture per un periodo superiore a due anni, al momento in cui si sono verificati i consumi. In questi casi, il Cliente di A.F. Energia riceverà direttamente una bolletta nella quale il credito prescritto sarà ben evidenziato e detratto dall'importo complessivo da pagare e non dovrà inviare nessuna comunicazione per "eccepire" la prescrizione, né attendere l'esito dell'esame da parte della Società.

Negli altri casi, il Cliente dovrà attivarsi ed eccepire la prescrizione. In particolare, tutte le volte in cui il ritardo nella fatturazione non sia attribuibile ad A.F. Energia, a partire dalle bollette con scadenza successiva al 1° gennaio 2019, il Cliente riceverà un'apposita comunicazione in bolletta nella quale gli sarà data evidenza: a) dell'importo potenzialmente prescritto e b) dell'invito ad eccepire la prescrizione al fine di vedersi eventualmente riconosciuta la prescrizione medesima. A tal fine, il Cliente potrà utilizzare il modulo per "l'eccezione di prescrizione" appositamente predisposto da A.F. Energia e reso disponibile sul sito www.afenergia.it.

Una volta ricevuta l'eccezione di prescrizione del Cliente, qualora dagli accertamenti eseguiti risulti che il ritardo di fatturazione sia imputabile alla società di distribuzione (ad esempio, in presenza di un contatore accessibile e in assenza di rilevazioni delle letture per responsabilità dello stesso distributore), A.F. Energia riconoscerà al Cliente la prescrizione, fornendogli un puntuale riscontro in merito all'importo residuo da pagare.

Qualora risulti, invece, che il ritardo nella fatturazione non sia da ricondurre ad una responsabilità della società di distribuzione, ma del Cliente (ad esempio, il Cliente non ha consentito l'accesso al contatore non accessibile, per la lettura dei consumi), la prescrizione non sarà riconosciuta e A.F. Energia comunicherà al Cliente che è tenuto al pagamento degli importi dovuti.

Da quale momento inizia a decorrere il termine di prescrizione?

Occorre distinguere tra crediti con scadenza di pagamento anteriore al 1° gennaio 2019 e crediti con scadenza di pagamento successiva al 1° gennaio 2019.

1) Crediti con scadenza di pagamento anteriore al 1° gennaio 2019

A.F. Energia fa decorrere la prescrizione dal momento in cui si sono verificati i consumi del Cliente, nel caso in cui vi sia una responsabilità accertata di A.F. Energia nel ritardo di fatturazione.

In tutti gli altri casi, la prescrizione decorre dalla ricezione da parte di A.F. Energia della comunicazione della lettura effettiva della società di distribuzione o dell'autolettura del Cliente

(purché quest'ultima sia verosimile rispetto alle abitudini di consumo del Cliente), più il tempo tecnico per il recepimento di tale lettura in una bolletta.

2) Crediti con scadenza di pagamento successiva al 1° gennaio 2019

A.F. Energia fa decorrere la prescrizione dal momento in cui si sono verificati i consumi, non solo nei casi di responsabilità accertata di A.F. Energia, ma anche nei casi in cui vi sia una responsabilità della società di distribuzione.

Qualora, invece, vi sia una responsabilità del Cliente (ad esempio, il Cliente non ha consentito l'accesso al contatore per la lettura dei consumi), l'eventuale prescrizione decorre dalla ricezione da parte di A.F. Energia della comunicazione della lettura effettiva della società di distribuzione o dell'autolettura del Cliente (purché quest'ultima sia verosimile rispetto alle abitudini di consumo del Cliente).

Il Cliente può chiedere la restituzione di pagamenti effettuati spontaneamente ma relativi a un importo prescritto?

No. La legge (art. 2940 Cod. Civ.) prevede che il fornitore che riceve il pagamento di un credito prescritto non sia tenuto a restituire quanto spontaneamente pagato dal Cliente. Nei casi in cui il Cliente abbia scelto l'addebito diretto su conto corrente bancario o postale, tale pagamento è da intendersi salvo buon fine: infatti, il Cliente ha comunque la facoltà di revocare la singola disposizione di pagamento (senza che ciò comporti il venir meno dell'addebito diretto su conto corrente bancario o postale) entro 8 settimane successive alla scadenza della bolletta.

Il termine di prescrizione può essere interrotto?

Sì, il decorso del termine di prescrizione può essere interrotto dall'emissione di una fattura e, più in generale, da qualsiasi richiesta scritta con cui A.F. Energia chiede il pagamento al Cliente e, quindi, manifesta la sua inequivocabile volontà di far valere il proprio diritto di credito nei confronti del Cliente. La conseguenza di ciò è che inizierà a decorrere un nuovo periodo di prescrizione.

9.2) Energia elettrica

In quanto tempo si prescrivono i crediti relativi alla fornitura di energia elettrica?

Sulla base della legge n. 205 del 27 dicembre 2017 ("Legge di Bilancio 2018") e delle deliberazioni dell'ARERA in materia, il termine di prescrizione degli importi dovuti a A.F. Energia ai Clienti per le forniture di energia elettrica, fatta eccezione per i casi in cui la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo derivi da responsabilità accertata del Cliente, è di:

- 5 anni per i crediti la cui scadenza di pagamento è anteriore al 1° marzo 2018;
- 2 anni per i crediti la cui scadenza di pagamento è successiva al 1° marzo 2018.

La prescrizione si applica automaticamente?

Occorre distinguere tra bollette emesse anteriormente al 13 aprile 2018 e bollette emesse a partire dal 13 aprile 2018.

- 1.** Bollette emesse anteriormente al 13 aprile 2018 (eccezione di prescrizione del Cliente)
La prescrizione non si applica automaticamente. La legge prevede che il Cliente che intenda far valere la prescrizione del credito di A.F. Energia si attivi: occorre, in sostanza, che sia il Cliente a comunicare a A.F. Energia che non intende pagare perché il credito si è prescritto (cosiddetta “eccezione di prescrizione”).
- 2.** Bollette emesse a partire dal 13 aprile 2018 (prescrizione “automatica” in caso di accertata responsabilità di A.F. Energia, eccezione di prescrizione del Cliente negli altri casi).

La legge non prevede alcun obbligo per il fornitore di riconoscere automaticamente la prescrizione, ma A.F. Energia ha colto l’opportunità delle modifiche normative introdotte dalla Legge di Bilancio 2018 per agevolare ulteriormente i propri Clienti.

La Società ha infatti deciso di riconoscere la prescrizione (biennale) “in automatico”, cioè senza che i Clienti si attivino in alcun modo, in tutti i casi in cui il ritardo nella fatturazione sia attribuibile alla Società stessa.

In particolare, A.F. Energia riconosce -in automatico- la prescrizione tutte le volte in cui la stessa A.F. Energia:

- A.** non ha provveduto a fatturare tali consumi entro due anni (più il tempo tecnico per il recepimento di tale lettura in una bolletta) dal giorno in cui la medesima A.F. Energia abbia ricevuto il dato di lettura reale dal distributore o il dato di autolettura (verosimile) dal Cliente;
- B.** a causa di un c.d. “blocco di fatturazione”, non ha emesso fatture per un periodo superiore a due anni, dal momento in cui si sono verificati i consumi.

In questi casi, il Cliente di A.F. Energia riceve direttamente una bolletta nella quale il credito prescritto è ben evidenziato e detratto dall’importo complessivo da pagare e non deve inviare nessuna comunicazione per “eccepire” la prescrizione, né attendere l’esito dell’esame da parte di A.F. Energia.

Negli altri casi, cioè nei casi in cui il ritardo nella fatturazione non sia attribuibile a A.F. Energia, il Cliente dovrà attivarsi ed eccepire la prescrizione. In particolare, il Cliente riceverà un’apposita comunicazione in bolletta nella quale gli sarà data evidenza:

- A.** dell’importo potenzialmente prescritto e
- B.** dell’invito ad eccepire la prescrizione al fine di vedersi eventualmente riconosciuta la stessa.

A tal fine, il Cliente potrà utilizzare il modulo per “l’eccezione di prescrizione” appositamente predisposto da A.F. Energia e reso disponibile sul sito www.afenergia.it, in allegato alla bolletta.

Qualora dagli accertamenti eseguiti risulti che il ritardo di fatturazione sia imputabile alla società di distribuzione (ad esempio, in presenza di un contatore teleletto e senza malfunzionamenti), A.F. Energia riconoscerà al Cliente la prescrizione, fornendogli un puntuale riscontro in merito all’importo residuo da pagare.

Qualora risulti, invece, che il ritardo nella fatturazione non sia da ricondurre ad una responsabilità della società di distribuzione ma del Cliente (ad esempio, il Cliente non ha consentito l’accesso al contatore non teleletto per la lettura dei consumi), la prescrizione non sarà riconosciuta e A.F. Energia comunicherà al Cliente che è tenuto al pagamento degli importi dovuti.

Da quale momento inizia a decorrere il termine di prescrizione?

Occorre distinguere tra crediti con scadenza di pagamento anteriore al 1° marzo 2018 e crediti con scadenza di pagamento successiva al 1° marzo 2018.

1) Crediti con scadenza di pagamento anteriore al 1° marzo 2018

Per i crediti la cui scadenza di pagamento è anteriore al 1° marzo 2018, A.F. Energia fa decorrere la prescrizione dal momento in cui si sono verificati i consumi del Cliente nel caso in cui vi sia una responsabilità accertata di A.F. Energia nel ritardo di fatturazione. In tutti gli altri casi, la prescrizione decorre ricezione da parte di A.F. Energia della comunicazione della lettura effettiva della società di distribuzione o dell'autolettura del Cliente (purché quest'ultima sia verosimile rispetto alle abitudini di consumo del Cliente), più il tempo tecnico per il recepimento di tale lettura in una bolletta.

2) Crediti con scadenza di pagamento successiva al 1° marzo 2018

Per i crediti la cui scadenza di pagamento è successiva al 1° marzo 2018, A.F. Energia fa decorrere la prescrizione dal momento in cui si sono verificati i consumi, non solo nei casi di responsabilità accertata di A.F. Energia stessa, ma anche nei casi in cui non vi sia una responsabilità accertata di distribuzione.

Qualora, invece, vi sia una responsabilità del Cliente (ad esempio, il Cliente non ha consentito l'accesso al contatore non teleletto per la lettura dei consumi), l'eventuale prescrizione decorre dalla ricezione da parte di A.F. Energia della comunicazione della lettura effettiva della società di distribuzione o dell'autolettura del Cliente (purché quest'ultima sia verosimile rispetto alle abitudini di consumo del Cliente).

Il Cliente può chiedere la restituzione di pagamenti effettuati spontaneamente ma relativi a un importo prescritto?

No. La legge (art. 2940 Cod. Civ.) prevede che il fornitore che riceve il pagamento di un credito prescritto non sia tenuto a restituire quanto spontaneamente pagato dal Cliente. Nei casi in cui il cliente abbia scelto l'addebito diretto su conto corrente bancario o postale, tale pagamento è da intendersi salvo buon fine: infatti, il Cliente ha comunque la facoltà di revocare la singola disposizione di pagamento (senza che ciò comporti il venir meno dell'addebito diretto su conto corrente bancario o postale) entro 8 settimane successive alla scadenza della bolletta.

Il termine di prescrizione può essere interrotto?

Sì, il decorso del termine di prescrizione può essere interrotto dall'emissione di una fattura di e, più in generale, da qualsiasi richiesta scritta con cui A.F. Energia chiede il pagamento al Cliente e, quindi, manifesta la sua inequivocabile volontà di far valere il proprio diritto di credito nei confronti del Cliente. La conseguenza di ciò è che inizierà a decorrere un nuovo periodo di prescrizione.

A questo link potrai scaricare il modulo apposito: www.afenergia.it.

10

TEMPISTICHE E MODALITÀ DI COSTITUZIONE IN MORA, INDENNIZZI

10.1) Gas

In caso di mancato o parziale pagamento, trascorsi almeno dieci giorni solari dalla scadenza della fattura, A.F. Energia costituirà in mora il Cliente con diffida ad adempiere inviata con raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, indicando un termine per il pagamento.

A.F. Energia specificherà nella diffida ad adempiere le modalità con cui il Cliente potrà comunicare l'avvenuto pagamento (incluso l'invio di un fax).

Qualora il Cliente abbia sottoscritto il Contratto scegliendo un'offerta basata integralmente sul Servizio di Tutela gas o una delle Offerte PLACET, A.F. Energia addebiterà al Cliente le spese postali oltre IVA per l'invio dei solleciti e delle diffide di pagamento.

Qualora il Cliente abbia sottoscritto il Contratto scegliendo un'offerta per il mercato libero diverso dalle Offerte PLACET, A.F. Energia addebiterà per i solleciti le sole spese postali oltre IVA; mentre per ciascuna diffida un importo pari a 7,20 € oltre IVA inclusivo sia delle spese postali sia dei costi per l'attività di gestione e recupero del credito, fatto salvo il risarcimento del danno ulteriore.

In assenza di pagamento, non prima che siano trascorsi tre giorni lavorativi dal termine per il pagamento indicato in diffida e comunque trascorsi almeno 40 giorni dalla data di notifica della costituzione in mora, A.F. Energia presenterà all'impresa di distribuzione competente una richiesta di sospensione della fornitura gas per morosità.

Nel caso di Cliente che abbia scelto un'offerta diversa dall'offerta basata integralmente sul Servizio di Tutela gas o dalle Offerte PLACET, per ogni richiesta di sospensione inviata al Distributore Gas, A.F. Energia potrà addebitare un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 dell'Allegato A della Del. ARERA 301/12, attualmente pari a 23,00 € IVA esclusa, come eventualmente aggiornato dalla normativa di volta in volta vigente.

Qualora il Cliente non abbia provveduto a sanare la situazione di morosità entro il termine indicato in diffida decorrente dalla sospensione della somministrazione di Gas e comunque non inferiore a 15 giorni, il contratto di somministrazione si intenderà risolto ai sensi degli artt. 1454 e 1456 cod. civ. senza ulteriore comunicazione e si procederà per il recupero del credito con ulteriore aggravio di spese.

In caso di impossibilità di procedere all'intervento di sospensione dell'alimentazione del misuratore e persistendo l'inadempimento, si potrà dar luogo da parte del distributore a un tentativo di intervento di interruzione sulle tubazioni di allacciamento; in tal caso, il contratto si intenderà risolto all'atto dell'esecuzione del suddetto intervento e senza ulteriore comunicazione.

A.F. Energia S.r.l. Società Unipersonale - Società sottoposta a direzione e coordinamento da parte di A.F. Petroli S.p.A.

Sede legale e amministrativa: via Roma 73/A - 35036 Montegrotto Terme (PD) - Tel. 049 5212963 - Fax 049 9933455 - email: afenergia@afenergia.it
pec: afenergia@legalmail.it - Cod. Fisc. - Part IVA 0424 5030285 - Reg. Impr. PD n.04245030285, Rea PD n.0374282, Cap. Soc. € 1.200.000,00 euro i.v.

Per fruire, nuovamente, della fornitura dovrà essere formulata una richiesta di preventivo lavori per ripristino dell'alimentazione precedentemente interrotta. In caso di mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura il cliente, ai sensi dell'art. 4 del TIMG (Testo Integrato Morosità Gas) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico pari a:

- euro 30,00 (trenta) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;
- euro 20,00 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:
 - A. Il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 - B. Il mancato rispetto del termine minimo di 3 giorni lavorativi tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità.

In tali casi il cliente finale non dovrà pagare alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura.

Il predetto indennizzo verrà corrisposto al cliente in occasione della prima fattura utile tramite detrazione dell'importo addebitato nella medesima fattura (con indicazione di apposita causale), oppure, qualora l'importo della prima fattura addebitata sia inferiore all'indennizzo, verrà evidenziato un credito da detrarre nelle fatturazioni successive. In ogni caso l'indennizzo dovrà essere corrisposto entro 8 mesi dal verificarsi della sospensione.

10.2) Energia elettrica

In caso di mancato o parziale pagamento, trascorsi almeno dieci giorni solari dalla scadenza della fattura, A.F. Energia costituirà in mora il Cliente con diffida ad adempiere inviata con raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, indicando un termine per il pagamento.

A.F. Energia specificherà nella diffida ad adempiere le modalità con cui il Cliente potrà comunicare l'avvenuto pagamento (incluso l'invio di un fax).

Qualora il Cliente abbia sottoscritto una delle Offerte PLACET, A.F. Energia addebiterà al Cliente le spese postali oltre IVA per l'invio dei solleciti e delle diffide di pagamento. Qualora il Cliente abbia sottoscritto il Contratto scegliendo un'offerta per il mercato libero diverso dalle Offerte PLACET, A.F. Energia addebiterà per i solleciti le sole spese postali oltre IVA; mentre per ciascuna diffida un importo pari a 7,20 € oltre IVA inclusivo sia delle spese postali sia dei costi per l'attività di gestione e recupero del credito, fatto salvo il risarcimento del danno ulteriore.

In assenza di pagamento, A.F. Energia presenterà all'impresa di distribuzione competente una richiesta di sospensione della fornitura gas per morosità non prima che siano trascorsi tre giorni lavorativi dal termine per il pagamento indicato in diffida e non prima di 25 giorni dalla notifica al cliente della diffida per i Pod connessi in bassa tensione per i quali sia tecnicamente possibile procedere alla riduzione di

A.F. Energia S.r.l. Società Unipersonale - Società sottoposta a direzione e coordinamento da parte di A.F. Petroli S.p.A.

Sede legale e amministrativa: via Roma 73/A - 35036 Montegrotto Terme (PD) - Tel. 049 5212963 - Fax 049 9933455 - email: afenergia@afenergia.it
pec: afenergia@legalmail.it - Cod. Fisc. - Part IVA 0424 5030285 - Reg. Impr. PD n.04245030285, Rea PD n.0374282, Cap. Soc. € 1.200.000,00 euro i.v.

potenza prima della sospensione come in seguito specificato; per gli altri Pod il termine minimo per la richiesta di sospensione è di 40 giorni dalla notifica della diffida al cliente.

Tale sospensione, nel caso in cui il misuratore sia in bassa tensione e qualora ne sussistano le condizioni tecniche, sarà preceduta da una riduzione di potenza pari al 15% della potenza disponibile.

In caso di mancato pagamento decorsi 15 giorni dall'intervento di riduzione di potenza, verrà effettuata la sospensione della fornitura e, qualora il Cliente non abbia provveduto a sanare la situazione di morosità entro il termine indicato in diffida decorrente dalla sospensione della somministrazione di energia elettrica, il contratto di somministrazione si intenderà risolto ai sensi degli artt. 1454 e 1456 cod. civ. e senza ulteriore comunicazione alla prima fine mese utile, con il conseguente anticipato scioglimento dei contratti di dispacciamento e trasporto dell'energia elettrica per i quali è stato conferito mandato ad A.F. Energia.

Nel caso in cui l'utenza sia non disalimentabile, come da normativa vigente, si procederà direttamente alla risoluzione del contratto ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1454 e 1456 cod. civ. senza ulteriore comunicazione.

Successivamente si procederà al recupero del credito e saranno, inoltre, addebitati al cliente i costi di riduzione ed eventuale riattivazione, le somme eventualmente versate per l'estinzione dei rapporti contrattuali accessori e le spese sostenute per la diffida e i solleciti di pagamento inviati.

In caso di mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura il cliente, ai sensi dell'art. 3 del TIMOE (Testo Integrato Morosità Elettrica) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico pari a:

- euro 30,00 (trenta) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;
- euro 20,00 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:
 - A. Il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 - B. Il mancato rispetto del termine minimo di tre giorni lavorativi tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza.

In tali casi il cliente finale non dovrà pagare alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura.

Il predetto indennizzo verrà corrisposto al cliente in occasione della prima fattura utile tramite detrazione dell'importo addebitato nella medesima fattura (con indicazione di apposita causale), oppure, qualora l'importo della prima fattura addebitata sia inferiore all'indennizzo, verrà evidenziato un credito da detrarre nelle fatturazioni successive.

In ogni caso l'indennizzo dovrà essere corrisposto entro 8 mesi dal verificarsi della sospensione.

11

IL CANONE RAI

Il **Canone RAI** è un'imposta sulla detenzione di apparecchi atti o adattabili alla ricezione di radioaudizioni televisive. Il pagamento del canone è obbligatorio per chiunque possieda uno dei suddetti apparecchi. La detenzione si presume nei confronti dei titolari di utenza domestica residente di fornitura elettrica. Il canone deve essere pagato una volta all'anno per famiglia anagrafica, ovvero con residenza nella stessa abitazione.

Chi deve pagare il canone RAI?

Secondo la **Legge di Stabilità del 2016**: *"Devono pagare il canone RAI tutti coloro che possiedono, nel luogo della propria residenza, un apparecchio atto o adattabile alla ricezione delle trasmissioni televisive, ovvero qualsiasi apparecchio munito di sintonizzatore per la ricezione del segnale dall'antenna radiotelevisiva."*

La stessa legge stabilisce che l'importo del canone TV sia addebitato, a rate, nella bolletta dell'elettricità qualora: un componente della famiglia anagrafica sia intestatario di un contratto di fornitura elettrica nell'abitazione in cui hai la residenza possieda una tv o un apparecchio in grado di ricevere trasmissioni televisive.

Se nella tua famiglia nessuno è intestatario di un contratto elettrico di tipo domestico residenziale ma possedete un televisore, il pagamento del canone Rai va eseguito in un'unica soluzione entro il **31 Gennaio 2021** con modello F24.

A quanto ammonta l'importo del canone RAI?

In base a quanto previsto dalla Legge di Bilancio 2019, l'importo del canone televisivo ammonta a **90,00 €**, come per gli anni 2019 e 2020.

Come avviene il pagamento del canone RAI in bolletta?

Il canone televisivo verrà addebitato in bolletta a tutti i clienti titolari di utenza domestica residente di fornitura elettrica.

Puoi verificare se la tua utenza è "domestica" sulla prima pagina della bolletta, nella sezione "Dati tecnici" troverai la voce "domestico residente".

L'importo di 90€ verrà suddiviso in 10 rate da 9€ nelle bollette della luce da gennaio a ottobre. L'addebito varierà in funzione della frequenza di fatturazione della bolletta di energia elettrica, ovvero:

- 9,00€ sulle bollette mensili
- 18,00 € sulle bollette bimestrali

Ad esempio, se la tua bolletta ha cadenza bimestrale e viene emessa a febbraio 2021, comprenderà la somma delle prime due rate del canone televisivo (ovvero nei mesi gennaio e febbraio) per un totale di 18€. Le rate residue verranno inserite nelle bollette successive. Se invece la tua bolletta viene emessa mensilmente, troverai l'addebito di 9€ su ogni bolletta da gennaio a ottobre.

A.F. Energia S.r.l. Società Unipersonale - Società sottoposta a direzione e coordinamento da parte di A.F. Petroli S.p.A.
Sede legale e amministrativa: via Roma 73/A - 35036 Montegrotto Terme (PD) - Tel. 049 5212963 - Fax 049 9933455 - email: afenergia@afenergia.it
pec: afenergia@legalmail.it - Cod. Fisc. - Part IVA 0424 5030285 - Reg. Impr. PD n.04245030285, Rea PD n.0374282, Cap. Soc. € 1.200.000,00 euro i.v.

Chi è esente dal pagamento del canone TV?

- Puoi essere esonerato dal pagamento del canone RAI nel caso in cui:
- Non possiedi un televisore o un apparecchio atto a ricevere il segnale radiotelevisivo (scopri per quali apparecchiature si deve pagare il canone RAI);
- Hai compiuto 75 anni e possiedi un reddito annuo non superiore a 8.000 euro.
- Sei un agente diplomatico, funzionario o impiegato consolare, funzionario di organizzazioni internazionali oppure un militare di cittadinanza non italiana o personale civile non residente in Italia, di cittadinanza non italiana, appartenenti alle forze NATO di stanza in Italia.

Come ottenere l'esenzione?

Se sei intestatario di una fornitura elettrica ma non hai il televisore in casa puoi chiedere l'esenzione dal pagamento del canone Rai, così come se rientri in una delle categorie che rispondono ai requisiti riportati sopra. In questo caso devi compilare e inviare un modulo di **Dichiarazione Sostitutiva**, per comunicare il tuo diritto all'esenzione, e non ricevere l'addebito in bolletta.

Tale dichiarazione deve essere inviata entro le seguenti date:

- il 31 gennaio 2021 per essere esentati per l'intero anno;
- il 30 giugno 2021 per essere esentati per il secondo semestre 2021, da luglio a dicembre.

La dichiarazione deve essere presentata ogni anno tramite uno dei seguenti canali:

- Applicazione web disponibile sul sito dell'Agenzia delle Entrate;
- PEC con firma digitale all'indirizzo cp22.sat@postacertificata.rai.it;
- Raccomandata al seguente indirizzo:

Agenzia delle Entrate Ufficio di Torino 1, S.A.T.
Sportello Abbonamenti TV
Casella Postale 22
10121 Torino

12

LA RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Se le problematiche che interessano il contratto di fornitura non sono state risolte attraverso i molteplici canali di cui sopra, i Clienti A.F. Energia S.r.l., secondo quanto previsto dalla normativa vigente, sono tenuti a ricorrere allo strumento della Conciliazione, che consente di trovare una soluzione condivisa tra A.F. Energia S.r.l. e il Cliente alle problematiche segnalate, prima di ricorrere al giudice ordinario.

Tale opportunità rientra nei procedimenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

La Conciliazione permette di risolvere in modo amichevole e gratuito eventuali controversie con l'azienda su problematiche, ad esempio, di fatturazione, di morosità e relative al contratto.

Oltre ad un contenimento dei costi della controversia, la Conciliazione permette una drastica riduzione dei tempi di risoluzione e consente di individuare una soluzione soddisfacente sia per il Cliente che per l'azienda.

Il Servizio Conciliazione Clienti Energia, al quale A.F. Energia partecipa attivamente da aprile 2015, aderendo all'attività svolta dall'Acquirente Unico, anch'essa nel rispetto delle disposizioni in materia ADR, così come previsto dal Testo Integrato della Conciliazione (Delibera Aeegsi 209/2016). Tale modalità è disponibile sia per gli usi domestici che non.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare la relativa sezione del portale dedicato all'indirizzo: <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>

Per le controversie riguardanti i soli contratti sottoscritti online va utilizzata la piattaforma europea ODR (On-line Dispute Resolution) accessibile all'indirizzo web <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.