

Le Associazioni dei Consumatori **Codacons** e **Movimento Difesa del Cittadino** hanno condotto un'attenta verifica delle policy di vendita di Illumia, che ha portato alla stesura di un **Disciplinare Tecnico**, certificandone la correttezza dei contenuti e l'effettivo recepimento in tutte le unità di business coinvolte, rilasciando così a Illumia un vero e proprio **bollino di validazione**.

Nel Disciplinare Tecnico, oltre a un rigoroso filtro in entrata per le agenzie di vendita, Illumia definisce uno **standard di qualità**, che deve essere rispettato mensilmente dalle agenzie che intendono collaborare con l'azienda. Alle realtà che non rispettano gli standard vengono applicate penalità, che possono portare fino alla **risoluzione del contratto** in caso di recidiva. Si tratta di una policy già seguita da tempo in Illumia, ma che non era ancora stata validata da soggetti esterni.

L'OFFERTA ILLUMIA IN 13 PUNTI (per contratti di fornitura di energia elettrica o gas naturale)

1- Chi siamo: l'offerta viene proposta tramite un incaricato alla vendita o il sito della società di vendita Illumia S.p.A., con sede legale in Via de' Carracci, 69/2 - 40129, Bologna.

2- Quali sono i nostri canali di contatto: per maggiori informazioni e chiarimenti può telefonare al Servizio Clienti Illumia da telefono fisso 800.046.640 o da cellulare 051.600.80.80, nei seguenti orari Lun - Ven 9.00 - 18.00 (esclusi i festivi) o navigare sul sito internet www.illumia.it.

3- Come presentare un reclamo: eventuali reclami inerenti il servizio dovranno essere inviati per iscritto all'indirizzo della sede legale di Illumia S.p.A. riportato anche nelle Condizioni Economiche (anche solo CE), sempre indicando, in modo chiaro e corretto, il numero del contratto di riferimento. Se il reclamo è relativo al servizio di distribuzione e misura della fornitura, questo può essere inviato dai clienti indifferente ad Illumia o direttamente al distributore competente.

4- Quali sono gli elementi caratteristici dell'offerta: il contratto proposto rientra tra le offerte del mercato libero ed è a tempo indeterminato. Nome e caratteristiche dell'offerta, nonché eventuali condizioni limitative per l'adesione, sono indicati nell'Allegato "Condizioni Economiche" (anche solo CE) del plico contrattuale che La preghiamo di leggere con attenzione. Qualora lei abbia aderito ad un'offerta che preveda uno o più servizi aggiuntivi, i prezzi di questi sono indicati nelle CE.

5- Quali sono i prezzi dell'offerta: la struttura economica e i prezzi dell'offerta, per quanto riguarda la componente energia e/o gas, i corrispettivi, i servizi aggiuntivi e altri oneri, sono indicati in dettaglio nelle Condizioni Economiche (CE).

6- Come aderire all'offerta: si può aderire all'offerta entro la data indicata nell'Allegato CE, attraverso i seguenti canali:

- per i contratti conclusi telefonicamente, l'adesione avviene, previo consenso espresso del cliente, con la registrazione della telefonata;
- per i contratti conclusi via web, l'adesione avviene direttamente sul sito, cliccando sugli appositi campi di navigazione;
- per i contratti conclusi presso i canali fisici di vendita, sia all'interno che all'esterno dei locali commerciali, l'adesione avviene sottoscrivendo l'apposito modulo denominato "Accettazione di Proposta di Fornitura di Energia Elettrica e/o Gas Naturale".

In tutti i casi sopra elencati, Lei avrà la disponibilità dell'intero plico contrattuale comprensivo di tutte le informazioni previste

dalla normativa vigente; inoltre Illumia S.p.A. fornirà, se richiesta, ogni altra eventuale documentazione necessaria. Lei potrà recedere in ogni momento, senza oneri, secondo modalità e termini previsti nel contratto. Qualora eserciti il diritto di recesso al fine di cambiare esercente, si avvale del nuovo fornitore per inoltrare la comunicazione di recesso.

7- Quali garanzie vengono richieste: è previsto l'addebito del deposito cauzionale sulla prima fattura nella misura prevista da ARERA qualora le Parti abbiano espressamente derogato all'attivazione della procedura SEPA quale modalità di pagamento o qualora tale attivazione abbia avuto esito negativo per cause indipendenti dal Fornitore, così come indicato all'art. 5 dell'Allegato Condizioni Generali di Fornitura.

8- Come possono essere pagate le fatture del contratto: i pagamenti potranno avvenire con addebito diretto (SEPA) oppure mediante bonifico bancario o con bollettino postale, se espressamente previsto e alle condizioni pattuite.

9- Come vengono fatturati i consumi: la fatturazione della fornitura di energia elettrica avviene mensilmente o bimestralmente a seconda della potenza impegnata relativa al suo punto di prelievo, così come precisato all'articolo 6.1. CGF. La fatturazione avverrà sulla base delle misure rilevate dal distributore territorialmente competente; Lei potrà anche provvedere all'autolettura del suo contatore, secondo modalità e tempi descritti nel sito www.illumia.it. In caso di mancata autolettura o lettura del distributore, Illumia si riserva la facoltà di fatturare in acconto, secondo le modalità descritte all'art. 6.2 delle CGF. Per la fornitura di gas naturale, la fatturazione avviene mensilmente. L'autolettura comunicata e validata dall'impresa distributrice sarà considerata come lettura effettiva ai fini della fatturazione. Anche per la fornitura di gas naturale, in mancanza della lettura del distributore e dell'autolettura, verranno stimati i consumi sulla base delle informazioni a disposizione del fornitore, salvo conguaglio, come descritto nelle CGF.

10- Come viene attivata la fornitura: l'attivazione della fornitura rispetterà i termini per il recesso previsti dal contratto con il precedente fornitore e avverrà alla prima data utile (e cmq 120 gg dalla data di adesione del contratto), rimanendo comunque soggetta a verifiche sull'affidabilità creditizia e sullo stato di morosità del cliente, nonché all'attivazione dei servizi di trasporto, di distribuzione e, per le forniture di energia elettrica, di dispacciamento. Il fornitore Le comunicherà eventuali ritardi o l'impossibilità dell'attivazione della fornitura. Per l'esecuzione di prestazione di servizi relativi alle sole forniture di energia elettrica, i clienti daranno mandato al fornitore di operare per proprio conto nei confronti del distributore, impegnandosi ad

assolvere ad ogni eventuale obbligazione che il fornitore contragga in proprio nome; in particolare per le singole prestazioni i clienti dovranno pagare gli importi di competenza del distributore e i contributi in quota fissa secondo quanto previsto nelle CGF e gli oneri di gestione per un valore pari a quanto indicato nelle CE, salvo quanto diversamente convenuto tra le parti.

11- Quali sono i diritti dei Clienti: i fornitori devono rispettare precisi livelli di qualità nei confronti dei propri clienti; in caso contrario, sono tenuti a versare loro importi a titolo di indennizzo, come stabilito dal TIQV Del. ARERA 413/2016. Può avere maggiori dettagli consultando l'informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale presente nel plico contrattuale. Ai sensi del Codice del Consumo il Cliente consumatore potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza alcun onere, entro 14 giorni dall'adesione dell'offerta, inviando una Raccomandata A/R a ILLUMIA S.p.A., Via de' Carracci, 69/2 - 40129, Bologna, o un fax al n. 051.04.04.055 o un'email a servizioclienti@illumia.it. Per esercitare il diritto di ripensamento potrà utilizzare, nel caso, l'apposito modello presente nel Plico Contrattuale o sul sito www.illumia.it. Inoltre, tutte le società di vendita devono rispettare il Codice del consumo e il Codice di Condotta Commerciale, al cui art. 9 fa riferimento la presente scheda. 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. Inoltre, Illumia ha aderito alla procedura ripristinatoria prevista da TIRV (del. ARERA 228/2017/R/com), il cui protocollo è reperibile sul sito www.illumia.it.

12- Informazioni sugli effetti del passaggio al mercato libero: se attualmente usufruisce del servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas, aderendo all'offerta sceglierà di passare sul mercato libero. Potrà in ogni caso decidere di tornare sul servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas; in particolare, per la fornitura di gas potrà richiedere l'applicazione delle condizioni di tutela regolate da ARERA.

13. Offerta Placet: il Cliente può scegliere di aderire ad un'offerta a Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela, secondo modalità e tempi disciplinati dalla Del. ARERA n. 555/2017/R/com e s.m.i.

La documentazione contrattuale include, tra i numerosi allegati, anche la Scheda Sintetica e le Condizioni Economiche come previsto dal Codice di condotta commerciale.