



Se stai per diventare nostro cliente consumatore,

ecco cosa devi sapere prima di aderire a un'offerta energia elettrica con SENEC Cloud Srl sul Mercato Libero.

La nostra azienda

SENEC Cloud Srl è una società energetica che fa capo a SENEC GmbH, azienda tedesca tra i principali produttori di sistemi di accumulo per energia da fonti rinnovabili. L'azienda fa parte del gruppo EnBW, uno dei maggiori fornitori di energia in Germania. La mission di SENEC è quella di fornire soluzioni intelligenti per produrre, utilizzare e condividere la propria energia sostenibile. SENEC Cloud offre, ai proprietari di impianti fotovoltaici con accumulo SENEC, la possibilità di sfruttare al 100% l'energia auto-prodotta, fornendo l'energia necessaria che non si riesce a consumare direttamente dall'impianto o ad accumulare nella batteria. L'energia residua fornita da SENEC Cloud proviene esclusivamente da fonti rinnovabili ed è certificata dal GSE (Gestore dei Servizi Energetici) tramite il sistema della Garanzia di Origine (GO).

Come contattarci

Per avere maggiori informazioni sui nostri prodotti/servizi puoi:

- ✓ mandare un'e-mail a: info@senec-cloud.it;
- ✓ telefonare al numero verde 800 832 896, dove potrai parlare direttamente con un addetto preparato per assisterti (nessun *call-center* e attese estenuanti in linea);
- ✓ visitare il nostro sito internet www.senec-cloud.it.

Cosa significa sottoscrivere un'offerta di fornitura di energia elettrica sul Mercato Libero



Attivare un'offerta sul Mercato Libero significa stipulare un contratto di fornitura le cui condizioni contrattuali ed economiche saranno quelle definite da SENEC Cloud Srl sul Mercato Libero e non quelle stabilite dal tuo attuale fornitore né quelle fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "Autorità" o "ARERA") nell'ambito dei servizi di tutela. Puoi trovare l'offerta, la durata, il prezzo applicato e ogni altra caratteristica utile nell'Allegato "Condizioni Economiche" della documentazione contrattuale che ti invitiamo a leggere con attenzione. Ti ricordiamo che, ai sensi della Deliberazione 555/2018/R/com, l'Autorità prevede, dal 1° gennaio 2018, la possibilità per le

famiglie e le piccole imprese di aderire all'offerta PLACET (Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela) caratterizzata da condizioni contrattuali standard, prefissate e definite dall'Autorità ma a prezzi liberamente stabiliti dal venditore, nel massimo della trasparenza, chiarezza e comprensibilità.

Come si determina il prezzo dell'energia elettrica?

A dimostrazione della nostra trasparenza, di seguito ti riportiamo alcune informazioni basilari che ti permetteranno di capire come solitamente si calcola la spesa per la fornitura di energia elettrica.

Innanzitutto, bisogna sapere che il costo del servizio di fornitura di energia elettrica è costituito da cinque macro-componenti:





Informazioni pre-contrattuali

- 1) La voce “*Servizi di vendita*” è costituita dalla somma di tutti gli importi relativi alle attività svolte da SENECloud Srl per fornirti elettricità, vale a dire:
 - a) quota Energia (€/kWh): componente energia (p) x consumo di energia elettrica (kWh);
 - b) dispacciamento (Del. 111/06, è il servizio che garantisce in ogni istante l’equilibrio tra la domanda e l’offerta di energia elettrica, espresso in €/kWh): prezzo del dispacciamento (p) x consumo di energia elettrica (kWh);
 - c) perdite di rete (€/kWh): prezzo (p) x consumo di energia elettrica (kWh);
 - d) prezzo di commercializzazione e vendita (PCV) (€/GG).

- 2) La voce “*Servizi di rete*” rappresenta tutti i costi sostenuti dal Distributore per l’attività di trasporto dell’energia elettrica sulle reti di trasmissione nazionali fino al tuo contatore e per la lettura dei consumi. Il livello della spesa per tali attività è definito dall’Autorità, sulla base di criteri uniformi su tutto il territorio nazionale, tenendo conto dei costi sostenuti per tali attività. Negli elementi di dettaglio i corrispettivi relativi a tali importi sono suddivisi in quota fissa, quota potenza e quota energia, quest’ultima differenziata per scaglioni di consumo:
 - a) trasporto quota fissa (€/GG);
 - b) trasporto quota potenza impegnata (€/kW);
 - c) trasporto quota energia (€/kWh);
 - d) componenti perequative UC3 e UC6.

- 3) La voce “*Oneri di sistema*” comprende corrispettivi destinati alla copertura dei seguenti costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema elettrico pagati da tutti i clienti finali del servizio elettrico: messa in sicurezza del nucleare e misure di compensazione territoriale; incentivi alle fonti rinnovabili e assimilate; copertura delle agevolazioni tariffarie riconosciute per il settore ferroviario; sostegno alla ricerca di sistema; copertura del bonus elettrico (che però non viene pagato dai clienti cui è stato riconosciuto il bonus sociale); copertura delle agevolazioni per le imprese a forte consumo di energia; integrazioni delle imprese elettriche minori e promozione efficienza energetica. Dal 1° gennaio 2018, per effetto della Deliberazione 481/2017/R/EEL del 28 Giugno 2018, sono state inserite in questa categoria le aliquote degli oneri generali e delle ulteriori componenti, pertanto, figureranno:
 - a) oneri generali relativi al sostegno delle energie rinnovabili e alla cogenerazione (Asos), distinti per classi di agevolazione, ivi inclusi i clienti non agevolati;
 - b) rimanenti oneri generali (Arim).

- 4) In via residuale, la voce “*Altre partite*” ricomprende tutte quelle componenti di spesa che non trovano collocazione nelle altre categorie, come ad esempio gli interessi di mora, spese di spedizione, bolli, costi delle prestazioni, rimborsi automatici, ecc.

- 5) Infine, la voce “*Imposte*” include tutte le voci relative all’imposta di consumo (accisa) e all’imposta sul valore aggiunto (IVA).

Quanto dura il periodo di validità del prezzo offerto?

I prezzi indicati nell’Allegato Condizioni Economiche saranno applicati per tutto il periodo di validità in esso indicato e disciplinato dagli artt. 5 e 26 delle Condizioni Generali di Contratto; prima dello scadere di tale periodo e, in caso di variazione delle condizioni economiche, ti verranno comunicati, anche attraverso apposita nota in fattura, i nuovi valori dei prezzi e il nuovo periodo di applicabilità degli stessi.

Come puoi attivare un’offerta energia elettrica con SENECloud Srl?

- ✓ Telefonandoci al numero verde 800 832 896.
- ✓ Visitando il nostro sito web www.senec-cloud.it.
- ✓ Ricevendo presso la tua abitazione uno degli installatori SENECloud Alliance Partner.
- ✓ Ricevendo una telefonata da uno degli operatori telefonici incaricati da SENECloud Srl.

La *documentazione contrattuale* si compone dei seguenti documenti:



Informazioni pre-contrattuali

- ✓ informazioni precontrattuali;
- ✓ condizioni generali di contratto;
- ✓ condizioni economiche dell'offerta;
- ✓ scheda di confrontabilità della spesa (in caso di utenza domestica);
- ✓ proposta di somministrazione di Energia Elettrica;
- ✓ nota informativa;
- ✓ modulo per l'esercizio di ripensamento;
- ✓ allegato tecnico;
- ✓ dichiarazione sostitutiva di certificazione e di atto di notorietà relativa al titolo attestante la proprietà, detenzione o possesso dell'immobile e dichiarazione dei dati catastali;
- ✓ dichiarazione regime salvaguardia (in caso il sottoscrittore sia una persona giuridica);
- ✓ informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento EU 2016/679 (GDPR) per i clienti.

Il contratto di fornitura si intenderà perfezionato a partire dal momento in cui riceverai la comunicazione dell'accettazione della Proposta di somministrazione di Energia Elettrica da te sottoscritta come disciplinato dall'art. 3 delle nostre condizioni generali di contratto. A conferma dell'accettazione e quindi conclusione del contratto di fornitura, riceverai tramite posta ordinaria o email la nostra lettera di Welcome che ti chiediamo di conservare.

Resta inteso che, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 4 delle nostre condizioni generali di contratto, SENECloud Srl si riserva la possibilità di non accettare la Proposta sottoscritta dal Cliente in caso di esito negativo delle eventuali verifiche sulla sua solvibilità creditizia. In quest'ultimo caso troverà applicazione quanto disciplinato dalla normativa in materia di riforma del processo di *switching* 783/2017/R/com e s.m.i.

Con la stipulazione del contratto di fornitura darai a SENECloud Srl l'autorizzazione a effettuare, per tuo conto, le necessarie azioni per l'avvio e la gestione della/e fornitura/e sia nei confronti del Distributore locale sia, ove competente, del Sistema Informativo Integrato istituito presso l'Acquirente Unico S.p.A. (di seguito "SII"), oltre che a recedere dal contratto con il tuo precedente fornitore.

Tali azioni inizieranno non appena decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento¹, a meno che, nel corso dell'adesione alla Proposta di Somministrazione, tu non richiedi espressamente e in forma scritta che le attività propedeutiche all'avvio della fornitura vengano avviate prima che sia decorso detto termine. Tale richiesta non comporterà necessariamente l'avvio immediato della fornitura, ma potrà comportare un tentativo di accelerazione della procedura rispetto alle normali tempistiche previste.

Ti ricordiamo anche che il Distributore locale, o il SII (ove competente), una volta ricevuta la richiesta di attivazione della fornitura inoltrata da SENECloud Srl, darà seguito alle operazioni tecniche necessarie a eseguire la richiesta all'esito delle verifiche di sua competenza, nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa di settore.

La fornitura di energia elettrica sarà attivata indicativamente entro circa *due* (2) mesi dalla conclusione del contratto, fermo restando che, in caso di *switching*, la data di attivazione coinciderà sempre con il primo giorno del mese solare.

Ti ricordiamo comunque che, a seguito della tua richiesta di attivazione della fornitura elettrica (nuova attivazione, voltura o subentro) e dell'esecuzione delle relative prestazioni da parte di SENECloud Srl e del distributore, saranno addebitati i corrispettivi² sotto elencati, secondo quanto stabilito dall'Autorità, ossia:

- i. contributo in quota fissa a favore di SENECloud Srl di Euro 26 + IVA;
- ii. contributo in quota fissa a favore del Distributore Locale di Euro 26,13 + IVA;
- iii. eventuale deposito cauzionale, cui si rimanda alle nostre condizioni generali di contratto;

¹ Deliberazione 6 Giugno 2014 266/2014/R/COM

² Tali corrispettivi sono soggetti a variazione sulla base dei provvedimenti normativi adottati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente



- iv. eventuale contributo per incremento quota potenza nella misura base di Euro 69,57 + IVA, da moltiplicare per ogni kW o frazione di kW di potenza disponibile richiesta in aumento rispetto a quella per la quale è già stato pagato il contributo.

Per le richieste di variazione di potenza, a partire dal 1° aprile 2017 si applicano ai clienti domestici le agevolazioni stabilite dall'art. 8-bis dell'allegato C alla delibera AEEGSI 654/2015/R/eel.

Cosa fare se hai concluso un contratto di fornitura con SENECloud Srl ma ci hai ripensato?

Ti ricordiamo che se sei un cliente consumatore come definito dall'art. 3, comma 1, lettera a) del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del Consumo" e hai concluso il Contratto di Fornitura fuori dai locali commerciali di SENECloud Srl, ovvero a distanza, puoi comunicare il tuo ripensamento **entro 14 giorni** dal perfezionamento del Contratto di Fornitura. A tal fine dovrai compilare il "Modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento" allegato alla documentazione contrattuale.

In caso di esercizio del diritto non si corre il rischio di restare senza fornitura perché questa sarà garantita, dal precedente fornitore, o dai soggetti che erogano i servizi di ultima istanza oppure da SENECloud Srl per il tempo necessario ad eseguire le procedure tecniche che consentono di assolvere la volontà da te manifestata. Qualora l'esercizio del tuo diritto di ripensamento sia diretto alla cessazione della fornitura dovrai richiedere la disattivazione al tuo attuale venditore che provvederà ad eseguire tutte le relative procedure tecniche.

Ti segnaliamo che, in ottemperanza alla Deliberazione del 6 Giugno 2014 266/2014/R/COM, "se il consumatore esercita il diritto di ripensamento dopo aver presentato una richiesta affinché la fornitura inizi durante il periodo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento, egli è responsabile del pagamento al professionista di costi ragionevoli (articolo 49, comma 1, lettera l), del Codice del consumo); inoltre, qualora un consumatore eserciti il diritto di ripensamento dopo aver presentato la richiesta, lo stesso versa al professionista un importo proporzionale a quanto è stato fornito al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso".

Per "professionista" si intende „qualsiasi persona fisica o giuridica che, nelle pratiche commerciali oggetto del presente titolo, agisce nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale“ e, quindi, nello specifico caso, la SENECloud Srl.

Come vengono letti i consumi di energia elettrica da SENECloud Srl?

I consumi di energia elettrica saranno rilevati dal Distributore Locale, in qualità di responsabile di tale attività, con la periodicità prevista dalla normativa di settore vigente.

Ai fini del calcolo dei consumi stimati SENECloud Srl utilizzerà per i primi cinque bimestri i valori costanti determinati in fase di stipula contrattuale. Al termine del sesto bimestre di fatturazione verrà emessa una fattura di conguaglio a saldo consumi.

Ai fini della fatturazione di conguaglio SENECloud Srl utilizza i dati di misura nel rispetto del seguente ordine di priorità:

- 1) dati misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Locale;
- 2) autoletture comunicate dal Cliente e validate dal Distributore locale;
- 3) dati di misura stimati, dal Distributore locale ovvero dal Fornitore.

L'eventuale presa in carico o meno del dato di autolettura (ad esempio, dato palesemente errato) ti sarà comunicata al momento stesso dell'acquisizione o entro i quattro giorni lavorativi successivi nel caso in cui non sia possibile una risposta immediata. Una volta preso in carico, SENECloud Srl lo trasmetterà, entro i successivi quattro giorni lavorativi, al Distributore Locale che provvederà a validarlo o meno. Solo a seguito di esito positivo potrà essere utilizzato ai fini della fatturazione.

Sei invitato a comunicare l'autolettura anche in caso di *switching* o di voltura. In caso di *switching-in*, puoi comunicarla entro il terzo giorno lavorativo successivo alla data di attivazione della fornitura mentre in caso di *switching-out* fino al giorno precedente la data di attivazione della fornitura, a partire dal quinto giorno lavorativo precedente la suddetta data; in caso di voltura la comunicazione del dato dovrà avvenire nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo



Informazioni pre-contrattuali

successivo alla data di attivazione della fornitura.

Ogni quanto riceverai la bolletta SENEC Cloud Srl?

La fatturazione dei consumi di energia elettrica avviene con frequenza mensile (per le forniture in favore di clienti finali non domestici) o bimestrale (per i clienti finali domestici).

Come riceverai la bolletta?

Potrai scegliere se ricevere la bolletta in formato cartaceo o tramite e-mail. In quest'ultimo caso è possibile scaricare la fattura accedendo all'area a te riservata sul nostro sito web www.senec-cloud.it.

Come puoi pagare le bollette SENEC Cloud Srl?

Potrai pagare le tue bollette, scegliendo la modalità di addebito diretto SEPA.

Sono previste garanzie o depositi cauzionali?

Salvo il caso in cui la modalità di pagamento che hai scelto sia la domiciliazione, SENEC Cloud Srl si riserva la possibilità di chiedere un importo a titolo di deposito cauzionale a garanzia di ciascuna fornitura da te attivata contrattualmente secondo le disposizioni dell'art. 6, comma 9 delle condizioni generali di contratto. Tale importo, se non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute, ti verrà restituito con la fattura di chiusura di SENEC Cloud Srl comprensivo degli interessi legali maturati.

Perché pagare la bolletta entro la data di scadenza?

La bolletta deve essere pagata per l'intero importo indicato nella stessa e nel termine *ivi* previsto: nel caso in cui tali tempistiche non fossero rispettate SENEC Cloud Srl applicherà gli interessi di mora (pari al Tasso Ufficiale di Riferimento maggiorato di 3,5 punti percentuali) e le relative spese per l'attività di recupero crediti.

In caso di persistente mancato pagamento, SENEC Cloud Srl potrà chiedere la sospensione della fornitura, con costi a carico del cliente moroso, dopo aver inoltrato apposita comunicazione di messa in mora e preavviso di distacco come indicato nelle condizioni generali di contratto e dalla normativa.

Come puoi recedere dal contratto?

Il contratto si intende a tempo indeterminato e a tacito rinnovo. Tuttavia, è possibile recedere secondo le modalità e quanto disciplinato dall'articolo 8 delle condizioni generali di contratto.

Come puoi inoltrare un reclamo?

SENEC Cloud Srl mette a disposizione dei propri clienti l'apposito indirizzo e-mail reclami@senec-cloud.it. Al fine di poter considerare valido il reclamo, identificare il reclamante e quindi rispondere al medesimo, è necessario che siano almeno riportati i seguenti elementi:

- ✓ nome e cognome;
- ✓ indirizzo di fornitura e indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico (e-mail, pec, fax);
- ✓ codice POD;
- ✓ una breve descrizione dei fatti contestati.

Conciliazione autorità

A partire dal 1 gennaio 2017, in base a quanto disposto dalla delibera 209/2016/E/com dell'ARERA (l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), i clienti di energia elettrica e gas, domestici e non, inclusi i *prosumer*, dovranno rivolgersi alla conciliazione per risolvere le controversie non risolte a livello di reclamo con il proprio operatore.

I clienti finali di energia elettrica e gas dovranno quindi rivolgersi esclusivamente alla conciliazione per definire le controversie non risolte a livello di reclamo con gli operatori.

Il tentativo di conciliazione diventa condizione indispensabile per poi eventualmente procedere all'azione giudiziale. Tale procedura sposa la linea inserita già nel [Codice del Consumo](#) (D.Lgs 130/15, art. 141-decies).

Il Servizio Conciliazione, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità, è **gratuito e si svolge on line**.



Mercato libero - Documenti contrattuali

Informazioni pre-contrattuali

La domanda di conciliazione **non può comunque essere presentata oltre un anno** dalla data di invio del reclamo qualora la risposta dell'operatore risulti parziale o insoddisfacente.

Nel caso in cui il cliente non riceva risposta al proprio reclamo dal proprio operatore, la domanda di attivazione potrà essere invece inviata dopo 50 giorni sempre dall'invio del reclamo.

Per usufruire dei servizi di Risoluzione Alternativa delle Dispute si può fare riferimento alle Camere di Commercio che hanno aderito alla Convenzione sottoscritta dall'ARERA con Unioncamere oppure all'elenco degli organismi iscritti (solo per i clienti domestici).

Per informazioni ed accesso al **Servizio Conciliazione Energia introdotto dall'Autorità** con delibera 260/2012/E/com consultare il sito www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm

Le modalità di accesso al Servizio Conciliazione, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito <http://www.sportelloperilconsumatore.it/servizi/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione>. Scarica l'elenco completo degli organismi ADR (https://www.arera.it/it/consumatori/concilia_dati.htm)

Per ulteriori informazioni è possibile inviare una email al Servizio Conciliazione all'indirizzo servizioconciliazione@acquirenteu-nico.it, oppure contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde **800.166.654**.

Quali sono i diritti dei consumatori?

Ai contratti di fornitura stipulati con i consumatori si applicano le previsioni contenute nel Capo I, Sezione III della Parte III del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (c.d. "Codice del Consumo"), nel "Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale". Nell'allegato "Nota Informativa" sono riportati i livelli di qualità occorre rispettare nei confronti dei clienti e gli eventuali importi da corrispondere a titolo di indennizzo nel caso in cui tali livelli non siano rispettati.

Trattamento dei dati

I dati dell'interessato saranno trattati secondo quanto illustrato nell'Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento EU 2016/679 (GDPR) clienti (doc. n. INF_0010_a) allegata.