Come contattare SIPPIC SPA
:

SERVIZIO GUASTI 24H

CAPRI: 081 837 6245
ANACAPRI: 081 837 1160

SERVIZIO COMMERCIALE CLIENTI

dal lunedì - venerdì (festivi esclusi)
08.30-12.00
TEL.: 081-8370420 ->1 ->1
FAX: 081-0098196

Email: ufficioutenti@sippicspa.it

PEC: ufficioutentisippic@pec.it
Reclami: reclami@sippicspa.it

Uffici di Capri - Via Acquaviva, 10 - Tel. 081-837 0420

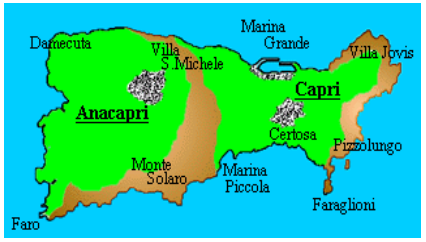
Ufficio di Anacapri - Via Traversa Follicara, 1 - Tel. 081 838 2213

Ufficio acquisti: Tel. 081 5781598 - acquisti@sippicspa.it

Contabilità fornitori: Tel. 081 5781598 - amministrazione@sippicspa.it
Organismo di vigilanza

odv@sippicspa.it

SOCIETA' PER IMPRESE PUBBLICHE E PRIVATE IN ISCHIA E CAPRI



Società Per Azioni

CARTA DEL SERVIZIO ELETTRICO 2023

SIPPIC S.p.A. è un'azienda che gestisce, i principali servizi tecnologici di pubblica utilità: energia elettrica, illuminazione pubblica.
Maggiori dettagli sono reperibili sul sito internet dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas (nel seguito denominata AEEG) www.autorita.energia.it.
Per una più agevole comprensione di alcuni termini si rinvia al "Glossario".

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio elettrico e gestito nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 relativa ai "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".

1.1. Eguaglianza ed imparzialita' di trattamento

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. Va garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.

1.2. Continuita'

La SIPPIC SpA garantisce un servizio il più possibile regolare e senza interruzioni salvo cause di forza maggiore. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio l'Azienda adotta misure volte ad
arrecare agli utenti il minor danno possibile avendo cura di dare solerte informativa al Cliente.

1.3. Partecipazione

Il Cliente può richiedere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami. Le Aziende danno immediato puntuale riscontro al Cliente circa le segnalazioni e le proposte dallo stesso formulate.

1.4. Cortesia

La SIPPIC SpA si impegna affinché i rapporti con i clienti siano improntati alla massima cortesia.

1.5. Efficacia ed efficienza

La SIPPIC SpA persegue l'obbiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza, ed efficacia del servizio
adottando le soluzioni organizzative, procedurali, e tecnologiche più funzionali allo scopo.

1.6. Chiarezza e comprensivita' dei messaggi.

La SIPPIC SpA pone la massima attenzione all'efficacia ed alla semplicità del linguaggio anche simbolico utilizzato nei rapporti con i Clienti.

1.7. caratteristiche principali della fornitura.

Le principali caratteristiche della fornitura di energia elettrica B.T. sono le seguenti:

- frequenza 50 Hertz con una tolleranza del 2%;
- tensione di alimentazione in B.T. con tolleranza del 10%, fatto salvo cause di forza maggiore;
- l'energia è, di norma, misurata mediante complessi di misura unificati realizzati in funzione delle caratteristiche della fornitura.
- In ogni caso le caratteristiche principali della fornitura di energia elettrica sono riportate nei relativi contratti disponibili presso la sede dell'Azienda

2. LA CARTA È RIVOLTA AI CLIENTI CON FORNITURE IN BASSA O MEDIA TENSIONE

SIPPIC SPA, in qualità di gestore del servizio di distribuzione dell'energia elettrica nei territori dei Comuni di Capri ed Anacapri, riassume nella presente Carta i livelli di servizio che s'impegna ad assicurare ed i tempi che garantisce per le prestazioni dei servizi indicati dall' AEEG.
I tempi di prestazione indicati nel seguito sono considerati al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o alla esecuzione di altri adempimenti a carico del Cliente; detti tempi sono comunque aumentabili per tener conto di particolari esigenze del Cliente.
I tempi previsti per l'esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza su appuntamento, l'attivazione della fornitura, la riattivazione della fornitura decorrono dalla data di definizione del contratto di fornitura. Qualora insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite per cause di forza maggiore o per cause imputabili a terzi la SIPPIC SpA comunica prontamente al Cliente i nuovi termini.

3 PRESTAZIONI DEI SERVIZI INDICATI DALL' AEEG.

3.1 Tempi di preventivazione

Nel caso in cui il processo di attivazione della fornitura richieda l'esecuzione di lavori semplici per i quali sia necessaria la predisposizione di un preventivo, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta del Cliente ed il momento in cui viene data allo stesso comunicazione dell'esito della richiesta, per le determinazioni conseguenti, è pari a 15 giorni lavorativi per gli utenti in B.T.

3.2 Esecuzione di lavori semplici

Il tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, qualora siano necessari lavori di intervento sul solo contatore, è di 10 (dieci) giorni lavorativi per gli utenti a BT e 20 (venti) giorni lavorativi per gli utenti MT a decorrere dalla data di definizione del contratto di fornitura (cfr. punto 3.1). Nel caso di opere di particolare complessità il tempo viene comunicato al cliente di volta in volta.
I tempi sopra indicati sono aumentabili su richiesta del Cliente. La fascia oraria di disponibilità richiesta al cliente, in casi di appuntamento, è di 2 (due) ore per tutte le utenze.

3.3 Attivazione della fornitura

L'attivazione della fornitura di cui all'art.88 allegato A –Delibera 46/2015/Reel, che non comporti l'esecuzione di lavori sulla presa o sulla rete, sarà effettuata entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.

3.4 Tempi per la disattivazione della fornitura su richiesta del cliente

Il tempo massimo per disattivare la fornitura è fissato in giorni 5 (cinque) giorni lavorativi per i clienti a BT e di 7 (sette) per quelli ad MT a decorrere dalla data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di disattivazione della fornitura inviata dal Richiedente; il tempo è aumentabile per particolari esigenze di quest'ultimo.

3.5 Riattivazione di una fornitura sospesa

Il tempo massimo di riattivazione della fornitura dopo un distacco per morosità, in seguito a regolarizzazione delle somme dovute ed alle indennità di mora è di 1 (uno) giorno feriale sia per utenti in B.T. che in M.T..

3.6 Appuntamenti personalizzati.

Per evitare disagi ai Clienti, è possibile concordare un appuntamento personalizzato per l'effettuazione di sopralluoghi ed interventi. Sarà concordato il giorno e la fascia oraria di 2 ore entro la quale il personale SIPPIC si recherà Su richiesta

dell'utente l'Azienda fissa un appuntamento posticipato per l'effettuazione di interventi di esecuzione delle prestazioni per lavori semplici, attivazione della fornitura, disattivazione e riattivazione della stessa.
L'utente viene contestualmente avvertito che dovrà corrispondere all'Azienda un indennizzo, in caso di mancato rispetto da parte sua pari a quello previsto al punto 8.

3.7 Rettifiche di fatturazione.

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati probabili errori in eccesso o in difetto la loro riequilibratura avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e di controlli presso il luogo di fornitura.
Nei casi in cui l'errore venga segnalato dal Cliente il tempo massimo di rettifica della fattura riconosciuta errata dall'Azienda, decorrente dalla data di comunicazione da parte del Cliente (fa fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'Azienda la data della effettiva comunicazione), è fissato:
a) in giorni solari 90 per clienti BT.
b) in giorni solari 60 per clienti MT

3.8 Ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura

In seguito a guasto del gruppo di misura, la riattivazione della fornitura avverrà, per forniture in bassa tensione, entro 3 ore per richieste di intervento pervenute nei giorni lavorativi tra le ore 8 e le ore 18 ed entro 4 ore negli altri giorni e periodi.

3.9 Funzionamento del contatore

Il Cliente che avesse dubbi sul corretto funzionamento del contatore può richiederne a SIPPIC la verifica. L'esito della verifica sarà messo a disposizione del Cliente entro un massimo di 15 giorni lavorativi* dalla data di ricevimento della richiesta scritta. Se il contatore risulterà difettoso sarà sostituito gratuitamente e si procederà alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati secondo le seguenti modalità:
-1) variazione (in aumento o diminuzione) dei consumi misurati della percentuale d'errore riscontrata.
-2) imputazione dei consumi dello stesso periodo durante gli anni precedenti salvo le prescrizioni previste dal codice civile.
Il contributo per richieste di verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura è pari a Euro 48,69

3.10 Livello di tensione

Analogamente, il Cliente che ritenesse il livello di tensione troppo elevato o basso rispetto al valore contrattuale potrà richiedere a SIPPIC SPA una verifica.
L'esito della verifica sarà messo a disposizione del Cliente entro un massimo di 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta. Se la tensione risulterà fuori dai limiti contrattuali SIPPIC si attiverà per regolarizzare la situazione. Il contributo per richieste di verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura è pari a Euro 48,69

4. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.

4.1 Fatturazione.

Il ciclo di fatturazione va dal periodico rilevamento delle letture alla conseguenziale emissione della bolletta attraverso le fasi di:
-) Rilevazione della lettura.
-) Bollettazione.

La fase di rilevazione della lettura avviene per ogni utente con scadenza almeno bimestrale (mensile sui costi previsti). La cadenza della lettura può essere rilevata da ciascun utente sulla propria bolletta di consumo.

Gli aspetti con i quali il letturista è chiamato ad effettuare una prima sommaria verifica possono essere suddivisi in tre categorie:
1) INTEGRITA' della fornitura: integrità e presenza del contatore, limitatore e bollini fiscali.
2) COMPATIBILITA' della lettura confrontata con quella precedente.
3) CORRETTEZZA dell'inserzione del contatore: assenza di frodi o irregolarità di prelievo da parte dell'utente.

La lettura viene inoltrata al Reparto Fatturazione che procede all'emissione della bolletta.

Su ogni singola lettura il Reparto Fatturazione esegue i seguenti controlli:
1) ESISTENZA DELLA LETTURA.
2) ANDAMENTO NON DECRESCENTE.
3) RAGIONEVOLEZZA DEL CONSUMO.

Da questi controlli possono scaturire ulteriori verifiche da effettuarsi tempestivamente anche presso il luogo di ubicazione della fornitura. Le bollette sono sottoposte a verifica sulla rispondenza di prezzi e fasce tariffarie alle normative vigenti.

Novità Area Personale Sito web
Sippic è sempre più vicina alle esigenze degli utenti, per questo motivo da oggi potrete verificare la vostra situazione contrattuale in maniera ancora più semplice. Collegandosi al sito web www.sippicspa.it Basterà un solo click per registrarvi e accedere alla vostra AREA PERSONALE, nella quale potrete consultare in tempo reale lo stato dei pagamenti e inviare l'autolettura.

Differenziazioni delle forme e modalita' di pagamento.

I pagamenti delle bollette possono essere effettuati:

a) presso gli abilitati sportelli della S.I.P.P.I.C. S.p.A. siti in Capri (NA) alla Via Acquaviva, 10 aperti secondo il seguente orario: dal lunedi al venerdi dalle ore 08,30 alle ore 12,00 (festivi esclusi);

b) presso gli abilitati sportelli della S.I.P.P.I.C. S.p.A. siti in Anacapri (NA) alla Via Follicara 1, aperti secondo il seguente orario:
- dal lunedi al venerdi dalle ore 08,30 alle ore 12,00 (festivi esclusi)

c) tramite bonifico bancario su:

Monte dei Paschi di Siena (Filiale di Capri).
IBAN: IT51R0103039790000000646383

d) tramite versamento, in c.c. postale n. 15228802 intestato alla S.I.P.P.IC. S.p.A..

e) POS Ufficio Capri

4.2 Situazioni di morosita'

In caso di pagamento oltre le date di scadenza della bolletta, la Sippic Spa applicherà gli interessi di mora applicando il tasso ufficiale di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea piu' 3,5 punti.
Se il pagamento, comprensivo dell'indennità di mora, non viene effettuato, decorsi 20 giorni dalla scadenza, la Sippic Spa sarà costretta ad inviare a mezzo raccomandata il preavviso della sospensione della fornitura.
Nel caso in cui persista la morosità, la fornitura sarà distaccata dopo 15 giorni lavorativi dalla data della raccomandata stessa.
Le comunicazioni di avvenuto pagamento devono avvenire presso i nostri uffici o via fax al nr 0818376873
La riattivazione della fornitura avviene entro la giornata lavorativa successiva quella in cui si è effettuato il pagamento delle bollette scadute e dell'indennità di mora.

4.3 Pronto intervento

E' attivo 24 ore su 24 un servizio di pronto intervento al quale il Cliente può segnalare interruzioni del servizio o irregolarità nell'erogazione dell'energia elettrica.
L'addetto tecnico fornirà i primi ragguagli per una migliore individuazione dell'anomalia e si attiverà per l'intervento sul posto, se necessario, del personale di emergenza.

SERVIZIO GUASTI 24H

CAPRI: 081 837 6245
ANACAPRI: 081 837 1160

4.4 Tempi di preavviso

In caso di lavori programmati sulla rete, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, si dà avviso, con anticipo di:

a) almeno 24 ore in caso di ripristino di situazioni conseguenti a guasti o emergenze;
b) almeno 2 giorni lavorativi in tutti gli altri casi.

-affissioni pubbliche nelle zone interessate
-avvisi telefonici (solo per le utenze principali)
con avviso alla locale struttura Ospedaliera, l'ASL, i Carabinieri, il Comando di Polizia di Stato, il Comando G.d.F. e VV.FF., tutti telefonicamente o a mezzo fax.

4.5 Letture contatori

SIPPIC garantisce la lettura dei contatori almeno una volta all'anno. Inoltre, è a disposizione un sistema di autolettura per mezzo del quale il Cliente può comunicare telefonicamente al servizio Clienti il valore attuale indicato dal contatore al nr 0818370420 interno 1
Nel caso una successiva verifica dimostrasse un consumo effettivo diverso da quanto dichiarato dall'utente, quest'ultimo se ne assume tutte le responsabilità.

5. IN ASCOLTO DEL CLIENTE

Il livello di soddisfazione dei Clienti è il metro con cui SIPPIC misura l'efficienza della propria organizzazione.
SIPPIC invita pertanto i Clienti a inoltrare suggerimenti e proposte, segnalare problemi ed anomalie che riscontrassero nell'erogazione del servizio. Il modo più semplice e rapido è telefonare al servizio Clienti che, se possibile, fornirà una risposta immediata, diversamente attiverà l'organizzazione aziendale per risolvere il problema.
L'alternativa è scrivere all'Ufficio reclami ed informazioni.
In tal caso SIPPIC s'impegna a rispondere entro un massimo di 30 giorni lavorativi* dal ricevimento della comunicazione scritta.

6. LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

La qualità del servizio fornito da SIPPIC è misurata anche dal rispetto dei tempi delle prestazioni secondo i livelli sotto indicati:
• **messa a disposizione** del preventivo di spesa per lavori sulla rete di media tensione entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi;
• **esecuzione** dei lavori complessi entro il tempo massimo di 50 giorni lavorativi per forniture in bassa tensione e media tensione;
• **riposte motivate** a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi, nel 90% dei casi per forniture in bassa e media tensione.

7.GLOSSARIO

Attivazione della fornitura: avvio dell'alimentazione di un nuovo punto di consegna o di uno precedentemente disattivato, o un aumento di potenza di un punto già attivo, realizzato attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione o sostituzione del gruppo di misura medesimo;

Punto di consegna: punto di confine tra l'impianto di proprietà di SIPPIC SPA e l'impianto del cliente finale;

Appuntamento posticipato: appuntamento fissato, su richiesta del richiedente in data successiva a quella proposta da SIPPIC SPA;

Giorno lavorativo : è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdi inclusi;

Giorno feriale : è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

Bassa tensione: tensione nominale tra le fasi non superiore ad 1 kV;

Cliente BT: è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in bassa tensione;

Media tensione: tensione nominale tra le fasi superiore ad 1 kV e non superiori a 35 kV;

Cliente MT: è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in Media tensione;

Gruppo di misura: insieme di apparecchiature poste presso il punto di consegna dell'energia elettrica al cliente finale, atto a misurare l'energia elettrica fornita ed eventualmente dedicato ad altre funzioni caratteristiche del punto di consegna;

Presa: conduttura in bassa tensione, in partenza da un nodo esistente, che alimenta un singolo cliente finale, o un insieme di clienti finali i cui gruppi di misura sono affiancati e direttamente cablati tra di loro; qualora l'alimentazione avvenga mediante linea aerea su pali, si considera che la presa abbia inizio a partire dal sostegno, questo escluso, più prossimo alla fornitura;

Esecuzione di lavori semplici:
- la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto in bassa tensione di proprietà SIPPIC SPA, su richiesta del richiedente, eseguita con un intervento limitato alla presa ed eventualmente al gruppo di misura;
- la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto in media tensione di proprietà SIPPIC SPA, su richiesta del richiedente, eseguita con un intervento limitato alle apparecchiature elettromeccaniche, nell'impianto elettrico esistente, ed eventualmente al gruppo di misura esistente;

Esecuzione di lavori complessi: la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto di proprietà SIPPIC SPA, su richiesta del richiedente, in tutti i casi non compresi nella definizione di lavori semplici.

Lavori di importo predeterminabile: è un lavoro semplice per cliente BT il cui importo a carico del cliente finale viene definito in misura forfetaria, indipendentemente dall'effettivo costo delle opere, nel rispetto della normativa tariffaria vigente, e per il quale il venditore è in grado di comunicare l'importo al cliente finale all'atto della richiesta della prestazione, nell'ambito delle tipologie di lavori semplici definite dal distributore;.

Reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all'esercente, anche per via telematica, con la quale il cliente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio elettrico ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente e richiedente

Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità:
è i ripristino dell'alimentazione del punto di consegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura o riduzione della potenza effettuata dall'esercente nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell'Autorità dalle clausole contrattuali

Verifica del gruppo di misura: è l'accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura in riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente

Verifica della tensione di fornitura: è l'accertamento del livello di tensione nel punto di consegna in riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente.

8. ALIQUOTE ANNUE DI CONTRIBUZIONE E INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

In base alla versione integrata con le modifiche apportate con la deliberazione 38/2016/Reel della delibera:646/2015/Reel di cui forma parte integrante e sostanziale (Allegato A) "Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica (Periodo di regolazione 2016-2023) , la Sippic Spa a fronte di documentate inadempienze dei livelli specifici di qualità corrisponderà all'utente un indennizzo automatico definito per ciascuna tipologia di utenza dalle seguenti tabelle:

Aliquote annue di contribuzione al Fondo per eventi eccezionali a carico degli utenti

	UTENZE DOMESTICHE **• UTENZE NON DOMESTICHE CON POTENZA DISPONIBILE INFERIORE O UGUALE A 6,6 KW**	**• UTENZE BT DIVERSE DALLE DOMESTICHE CON POTENZA DISPONIBILE SUPERIORE A 6,6 KW**	**• UTENZE MT**
Aliquota annua	0,875 euro/punto di prelievo/anno	2,5 euro/punto di prelievo/anno	25 euro/ punto di prelievo o immissione/anno

Nota: sono esclusi dalla contribuzione al Fondo per eventi eccezionali i punti di prelievo per la ricarica dei veicoli elettrici e per l'illuminazione pubblica.

Standard per il tempo massimo di ripristino della fornitura 2016-2023

TIPO DI INTERRUZIONE	**GRADO DI CONCENTRAZIONE TERRITORIALE PER CLIENTI BT E MT**	**STANDARD PER CLIENTI BT [ORE]**	**STANDARD PER CLIENTI MT [ORE]**
Interruzioni senza preavviso	• Alta concentrazione • Media concentrazione • Bassa concentrazione	8 12 12	4 6 6
Interruzioni con preavviso	Tutti i gradi di concentrazione	8	8

Livelli obiettivo indicatore di riferimento D1

	INDICATORE DI RIFERIMENTO D1 (DURATA COMPLESSIVA ANNUA DELLE INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE PER UTENTE BT)	INDICATORE DI RIFERIMENTO N1 (NUMERO COMPLESSIVO ANNUO DELLE INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE E BREVI PER UTENTE BT)	STANDARD PER CLIENTI MT [ORE]
Alta concentrazione	25 min/utente	1 interruzione/utente	
Media concentrazione	40 min/utente	2 interruzione/utente	
Bassa concentrazione	60 min/utente	4 interruzione/utente	

Rimborsi automatici in caso di mancato rispetto degli standard di qualità per il tempo massimo di ripristino dell'alimentazione

	UTENZE DOMESTICHE UTENZE NON DOMESTICHE CON POTENZA DISPONIBILE INFERIORE O UGUALE A 6,6 KW	UTENZE BT E MT DIVERSE DALLE DOMESTICHE E DA ILLUMINAZIONE PUBBLICA CON POTENZA INFERIORE O UGUALE A 100 KW E SUPERIORE A 6,6 KW	UTENZE BT DIVERSE DALLE DOMESTICHE E DA ILLUMINAZIONE PUBBLICA CON POTENZA SUPERIORE A 100 KW	UTENZE MT DIVERSE DA ILLUMINAZIONE PUBBLICA CON POTENZA SUPERIORE A 100 KW	UTENTI BT E MT TITOLARI DI IMPIANTI DI PRODUZIONE
Superamento standard	30 €	150 €	2 €/kW	1,5 €/kW	0,15 €/kW
per ogni periodo ulteriore	15 € ogni 4 ore	75 € ogni 4 ore	1 €/kW ogni 4 ore	0,75 €/kW ogni 2 ore	0,075 €/kW ogni 4 ore
Tetto massimo	300 €	1000 €	3.000 €	6.000 €	3.000 €

DURATA CUMULATA DELLE INTERRUZIONI LUNGHE SENZA PREAVVISO PER CLIENTI BT (LIVELLI OBIETTIVO IN MINUTI)				
	PERIODO 2004 - 2007	PERIODO 2008 - 2011	PERIODO 2012 - 2015	PERIODO 2016 - 2023
ALTA CONCENTRAZIONE	25	25	25	25
MEDIA CONCENTRAZIONE	40	40	40	40
BASSA CONCENTRAZIONE	60	60	60	60

L'Azienda SIPPIC SPA APPARTIENE AD UN AMBITO TERITORIALE DI MEDIA CONCENTRAZIONE (una popolazione superiore a 5.000 abitanti e non superiore a 50.000 abitanti)

LIVELLI SPECIFICI DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO PER I CLIENTI A MT (NUMERO DI INTERRUZIONI (LUNGHE>3 MIN)/ANNO PER CLIENTE)			
ANNI	**ALTA CONCENTRAZIONE**	**MEDIA CONCENTRAZIONE**	**BASSA CONCENTRAZIONE**
2008 - 2009	3	4	5
2010 -2011	2	3	4
2012-2015	1	2	4
2016-2023	1	2	4

DICHIARAZIONE DI ADEGUATEZZA (PER I CLIENTI CHE INTENDONO PARTECIPARE ALLA REGOLAZIONE DELLE INTERRUZIONI).

L'AEEG, con La delibera n. 333/07, ha stabilito le condizioni alle quali i Clienti alimentati in media tensione hanno diritto ad indennizzi automatici nel caso subiscano un numero annuo di interruzioni senza preavviso lunghe (di durata superiore a tre minuti) superiore agli standard di qualità definiti dall'Autorità stessa.

Tra le condizioni previste, l'Autorità ha definito i requisiti tecnici per garantire la selettività delle protezioni, in modo che eventuali guasti monofase e polifase che hanno luogo negli impianti di utenza non provochino scatti intempestivi nell'interruttore di linea MT e, conseguentemente, interruzioni ai Clienti allacciati alla stessa linea. L'adeguamento a tali requisiti è su base volontaria e interessa tutti i Clienti di media tensione3.

Un nuovo impianto realizzato secondo le prescrizioni richiamate nel presente documento e con le tarature delle protezioni impostate in conformità alle indicazioni è automaticamente in possesso dei requisiti di adeguatezza previsti dalle delibere AEEG vigenti, pertanto il Cliente non è tenuto ad inviare la relativa dichiarazione di adeguatezza (cfr. art. 36.3 delibera n. 333/07).

Per gli altri impianti, ciascun Cliente che intende partecipare alla regolazione del numero di interruzioni lunghe senza preavviso dovrà:

1. verificare il rispetto dei requisiti del dispositivo generale e del SPG, con le modalità prescritte nell'allegato A alla delibera n. 33/085;
2. ufficializzare i suddetti requisiti tecnici inviando una "Dichiarazione di adeguatezza" redatta su un modulo conforme all'allegato A della delibera 33/08 e compilata da un soggetto avente i requisiti di cui all'art. 36.4 della delibera n. 333/07.

La suddetta dichiarazione consentirà al Cliente di poter aver diritto, nei casi in cui ricorrano le condizioni, agli indennizzi automatici ed all'esonero dai Corrispettivi Tariffari Specifici secondo quanto previsto dalle delibere citate.

La dichiarazione dovrà essere rinnovata in occasione di modifiche o sostituzione del dispositivo generale (ad es. sostituzione dell'Interruttore di Manovra Sezionatore) e/o del sistema di protezione generale.

In caso di modifica delle tarature del sistema di protezione generale richieste da Sippic Spa, senza sostituzione della protezione (o di sue parti) e/o dei riduttori di tensione e corrente, non è necessario il rinnovo della "Dichiarazione di adeguatezza", ma dovrà solo essere data conferma scritta di quanto richiesto. Va, tuttavia tenuto presente, in generale, che l'impostazione delle tarature sul sistema di protezione generale tenendo conto delle indicazioni Sippic Spa e dei rapporti dei TA e dei TV, implica che la protezione possa funzionare correttamente al superamento delle soglie impostate. Quindi, il tecnico che firma la dichiarazione di adeguatezza si assume la responsabilità del corretto funzionamento del sistema di protezione.

Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti finali BT domestici e produttori BT

	STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE OLTRE LO STANDARD MA ENTRO UN TEMPO DOPPIO DELLO STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE ENTRO UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE OLTRE UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale (1)	35,00	70,00	105,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	35,00	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 ore (2) 4 ore (3)	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 87	50 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00

(1) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo;
(2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore
(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti finali BT Non Domestici

	STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE OLTRE LO STANDARD MA ENTRO UN TEMPO DOPPIO DELLO STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE ENTRO UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE OLTRE UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	5 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 40 kW e/o distanza massima superiore a 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	10 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale (1)	70,00	140,00	210,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	70,00	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 ore (2) 4 ore (3)	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00

(1) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo;
(2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore
(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti finali MT e Produttori MT

	STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE OLTRE LO STANDARD MA ENTRO UN TEMPO DOPPIO DELLO STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE ENTRO UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE OLTRE UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT, di cui all'articolo 85	30 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie o temporanee	20 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	7 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale	140,00	280,00	420,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	140,00	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 87	50 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00

Le richieste di rimborso, corredate di tutte le informazioni e i documenti che possano servire all'Azienda per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto a:

S.I.P.P.I.C. S.p.A.
Via Rossini, 22
80128 NAPOLI

Le richieste devono pervenire entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data di spedizione rilevabile dalla ricevuta postale).
Alla richiesta del rimborso viene data risposta nel tempo massimo di giorni 20.
Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il Cliente viene informato anche per telefono sullo stato di avanzamento della pratica.

9 - ESCLUSIONE DEL DIRITTO DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO

L'azienda non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici per il mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità nei seguenti casi:

- cause di forza maggiore.
- cause imputabili all'utente.
- se l'utente non è in regola con i pagamenti.
- in caso di appuntamento personalizzato richiesto dall'utente.

10 - VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO ELETTRICITA'

La presente Carta pur mantenendo la sua validità, potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo di riferimento e tenuto conto dei tempi ristretti determinati dall'osservanza ed entrata in vigore della vigente normativa. Presso gli sportelli della S.I.P.P.I.C. S.p.A. è possibile reperire la versione aggiornata e vigente della presente carta.

11 – ELENCO NORMATIVA APPLICABILE

TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE OUTPUT-BASED DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E MISURA DELL'ENERGIA ELETTRICA Periodo di regolazione 2016-2023 in vigore dal 1° gennaio 2020
Versione integrata con le modifiche apportate con le deliberazioni

- 38/2016/R/eel
- 413/2016/R/com
- 545/2016/R/eel
- 549/2016/R/eel
- 780/2016/R/eel
- 781/2016/R/eel
- 795/2016/R/com
- 861/2017/R/eel
- 31/2018/R/eel
- 668/2018/R/eel
- 467/2019/R/eel
- 534/2019/R/eel
- 553/2019/R/eel
- 566/2019/R/eel
- 568/2019/R/eel
- 119/2020/R/eel
- 432/2020/R/com
- 231/2022/R/com
- 638/2022/R/eel,
- 722/2022/R/eel

12 - BONUS ELETTRICO – COSA CAMBIA DAL 2023

"Bonus sociale elettrico e gas per disagio economico Per attivare la procedura per il riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico e gas per disagio economico, è necessario presentare ogni anno la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) e ottenere un'attestazione di ISEE (**https://www.inps.it/prestazioni-servizi/comecompilare-la-dsu-e-richiedere-l-isee**) **entro la soglia prevista dalla normativa. Per l'anno 2023 tale soglia è pari a € 12.000 o, per i nuclei familiari con almeno 4 figli a carico, a € 20.000. In alternativa, il nucleo deve risultare titolare di reddito o pensione di cittadinanza. Per maggiori informazioni contatti il Numero Verde 800.166654 o visiti il sito** https://www.arera.it/it/bonus_sociale.htm."

Bonus elettrico per disagio economico

Il valore del bonus sociale elettrico dipende dal numero di componenti del nucleo familiare ISEE indicati nella DSU.

Per coloro che appartengono:

- ad un nucleo familiare con indicatore ISEE **non superiore a 9.530 euro**, oppure
- ad un nucleo familiare con almeno 4 figli a carico (famiglia numerosa) e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro, limitatamente all'anno 2023 il valore ISEE è pari a 30.000 euro, oppure
- ad un nucleo familiare titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.

Per il **IV trimestre 2023**, il Governo ha previsto l'aggiornamento del bonus ordinario, e l'erogazione di un contributo straordinario, corrisposto insieme al bonus elettrico, al fine di contenere per i clienti domestici beneficiari delle agevolazioni, gli incrementi della spesa per le forniture conseguenti alle variazioni dei prezzi dell'energia elettrica. L'impatto degli aumenti della spesa per le forniture previsti per il trimestre sui clienti domestici svantaggiati verrà quindi ammortizzato dal riconoscimento del bonus ordinario (componente CCE), aggiornato per il IV trimestre 2023 (AggBO), e dal contributo straordinario (CCS) che consentirà agli aventi diritto di compensare gli effetti degli aumenti complessivi dell'ultimo periodo.

Valori in vigore nel IV trimestre 2023, 1° ottobre - 31 dicembre 2023
bonus ordinario (CCE) + aggiornamento (aggBO) + contributo straordinario (CCS) per il IV trimestre
€/trimestre per punto di prelievo; nell'ultima colonna della tabella è riportato un esempio di fatturazione mensile (30 gg/mese).

Numerosità familiare	Bonus ordinario (CCE) + Aggiornamento (aggBO) + Contributo straordinario (CCS)	Esempio fatturazione mensile (30gg)
1-2 componenti	98,44	32,1
3-4 componenti	127,88	41,7
oltre 4 componenti	143,52	46,8

Per coloro che appartengono:

- ad un nucleo familiare con indicatore **ISEE compreso tra 9.530 < ISEE ≤ 15.000** (con meno di 4 figli) per l'anno 2023 il bonus è riconosciuto nella misura ridotta pari all'80% rispetto al bonus ordinario, in attuazione all'articolo 1, comma 18, della legge 29 dicembre 2022 n. 197.

Infatti, la normativa ha introdotto una novità rispetto alla quantificazione del bonus sociale prevedendo "*la necessità di determinare risparmi più elevati per le famiglie con valori dell'ISEE più bassi*". Il legislatore ha delegato all'Autorità il compito di parametrare il bonus in base al valore dell'ISEE di ogni nucleo familiare prevedendo il riconoscimento di una compensazione piena (100%) solo ai nuclei con ISEE più basso (ISEE non superiore a 9.530 euro).

Valori in vigore nel IV trimestre 2023, 1° ottobre - 31 dicembre 2023
bonus ordinario (CCE) + aggiornamento (aggBO) + contributo straordinario (CCS) per il IV trimestre 2023
€/trimestre per punto di prelievo; nell'ultima colonna della tabella è riportato un esempio di fatturazione mensile (30 gg/mese).

Numerosità familiare	Bonus ordinario (CCE) + Aggiornamento (aggBO) + Contributo straordinario (CCS)	Esempio fatturazione mensile (30gg)
1-2 componenti	90,16	29,4
3-4 componenti	117,392	38,28
oltre 4 componenti	131,744	42,96

13 - LO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA

Lo Sportello è un servizio istituito dall'ARERA (Autorità di regolazione per energia reti e ambiente) in collaborazione con l'Acquirente Unico allo scopo di dare informazioni, assistenza e tutela ai consumatori di energia elettrica e gas, mettendo a disposizione un canale di comunicazione diretto in grado di assicurare una tempestiva risposta a reclami, istanze e segnalazioni.
Quando il cliente non riceve risposta ad un reclamo presentato a SIPPIC SPA entro 40 giorni dal ricevimento dello stesso, o non ritiene soddisfacente la risposta ricevuta, può inviare un reclamo allo Sportello per il consumatore di Energia.
Il reclamo, completo di tutta la documentazione utile (copia del reclamo già inviato all'esercente, copia della risposta eventualmente ricevuta, copia delle bollette contestate, copia integrale dell'ultima bolletta ricevuta), può essere inviato a:

Sportello per il consumatore di energia c/o Acquirente Unico
Via Guidubaldo Del Monte, 45 - 00197 Roma

CONTATTI

SERVIZIO CONCILIAZIONE
Portale: www.portalesportello.it
Tel. 06-80112087
La domanda di conciliazione deve essere presentata on-line tramite il Portale del Servizio. I soli clienti domestici non assistiti da un delegato possono presentare la domanda anche via posta o fax agli indirizzi sopra riportati, compilando in tutte le sue parti il Modulo scaricabile dalla sezione Modulistica

INFORMAZIONI, CONTROVERSIE E SEGNALAZIONI
Portale: www.portalesportello.it
Mail:

- **info.sportello@acquirenteunico.it**
- **controversie.sportello@acquirenteunico.it**
- **sportelloconsumatore@pec.acquirenteunico.it**

Posta: Sportello per il consumatore Energia e Ambiente presso Acquirente Unico Spa - via Guidubaldo del Monte 45 00197 Roma
Tel. 800.185.024
I clienti non domestici, le associazioni dei consumatori domestici e non domestici, gli altri delegati professionisti possono inoltrare le loro richieste SOLO tramite i PORTALI WEB.
I clienti domestici non assistiti da un delegato professionista (avvocato, consulente etc.) o da un'Associazione consumatori possono inviare la richiesta anche via e-mail, fax o posta agli indirizzi sopra riportati, compilando in tutte le sue parti il Modulo di interesse scaricabile dalla sezione Modulistica del portale. In questo caso si raccomanda l'utilizzo di UN SOLO canale di contatto.

14 – DELIBERA 541/20 "SPERIMENTAZIONE PER LA RICARICA DEI VEICOLI ELETTRICI IN LUOGHI PRIVATI (NON ACCESSIBILI AL PUBBLICO)"

Con la delibera 541/20 (Delibera) l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha avviato una sperimentazione per la ricarica dei veicoli elettrici in luoghi privati (non accessibili al pubblico). La Delibera, la cui gestione operativa è stata affidata al Gestore dei Servizi Energetici (GSE), consente ai titolari di un contratto di fornitura in bassa tensione di aumentare gratuitamente la potenza durante le ore notturne o nei giorni festivi. I requisiti che il cliente richiedente deve possedere per poter partecipare alla sperimentazione prevedono:

- la titolarità di un contratto di fornitura di energia elettrica attivo con una potenza impiegata non inferiore ai 2 kW e non superiore ai 4,5 kW;
- la certificazione dell'installazione del dispositivo di ricarica secondo la norma tecnica (DM 37/08)
- l'acquisto di un dispositivo di ricarica in grado di regolare il servizio di ricarica in modo automatico o sulla base di comandi esterni.
- la presenza di un contatore elettronico tele-gestito di prima o seconda generazione;

Lo scopo della sperimentazione è promuovere la ricarica "intelligente" dei veicoli elettrici in modo compatibile con le caratteristiche delle reti elettriche esistenti, sfruttando le potenzialità offerte dai misuratori elettronici e dai dispositivi di ricarica più avanzati.
Per poter accedere alla sperimentazione il cliente richiedente deve presentare una richiesta al GSE, tramite l'apposito portale, a partire dal 3 maggio 2021 e fino al 30 aprile 2023.
L'accesso alla sperimentazione avviene a valle della valutazione positiva della richiesta presentata dal cliente richiedente. La valutazione è composta in due fasi:

- la prima in carico al **GSE** per valutare i requisiti legati al dispositivo di ricarica e alla corretta compilazione dei documenti. Il tempo previsto dalla Delibera è di 7 giorni. In caso di dispositivo non idoneo, la richiesta viene subito rifiutata. Nel caso di non conformità della documentazione viene richiesta un'integrazione al cliente richiedente che ha un tempo di risposta di 30 giorni dalla comunicazione GSE;

- la seconda in carico ai **Distributori** per verificare l'idoneità del contatore e del contratto di fornitura. Il tempo per questa fase è di 10 giorni o di 20 nel caso di sopralluogo da parte del Distributore.
  A valle delle valutazioni, il **GSE** ha 7 giorni di tempo per procedere con la comunicazione formale dell'esito.

15 - PRIVACY

Sippic Spa. si impegna a garantire e tutelare la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi Regolamento UE 2016/679.
Il comportamento del personale, le procedure interne, l'amministrazione dei rapporti con l'esterno, sono sempre stati improntati alla più assoluta riservatezza.
Ciò premesso, prestiamo particolare attenzione al rispetto della normativa in tema di tutela dei dati personali e a tale scopo ci siamo dotati di un Sistema di Gestione Privacy che disciplina in ogni suo aspetto la materia, garantendo come dovuto il coordinamento, il controllo e la totale rispondenza ai principi ispiratori della normativa.
Tutti i dati personali sono trattati secondo i principi di liceità sanciti dal Regolamento EU 679/2016, nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, assicurando un elevato livello di tutela all'interessato in armonia con gli adempimenti ed obblighi dettati dalla normativa, sempre garantendo la più assoluta riservatezza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità dichiarate e concordate con il Cliente/Utente alla stipula del contratto.
Nella massima trasparenza, alla stipula del contratto sono rese disponibili specifiche informative, redatte secondo quanto previsto dall'art. 13 e 14 del Regolamento EU 679/2016 in relazione al servizio acquistato, in cui vengono riportate le informazioni inerenti al trattamento dei dati personali così come viene gestito da Sippic Spa. La stessa informativa è resa sempre disponibile sul nostro sito www.sippicspa.it e viene aggiornata ogni qual volta risulti necessario.
Per l'esercizio dei propri diritti, secondo quanto previsto dall'artt 15-22 del GSPR (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, opposizione e processo decisionale automatizzato) il cliente può scrivere alla casella mail dedicata: privacy@sippicspa.it
Per tutte le questioni relative al trattamento dei tuoi dati si puo' contattare il Responsabile per la Protezione dei Dati a :dpo@sippicspa.it

Si riporta di seguito l'informativa privacy

INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
I dati personali dell'utente sono utilizzati da SIPPIC SPA, via Rossini 22 Napoli – 80128 – Piva 00274940634, che ne è titolare per il trattamento, nel rispetto dei principi di protezione dei dati personali stabiliti dal Regolamento GDPR 2016/679. **Modalità e finalità del trattamento dati**
Il trattamento dei Suoi dati personali sarà effettuato con modalità cartacee e strumenti informatici nel rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali e, in particolare, delle misure tecniche e organizzative adeguate di cui all'art. 32.1 del Regolamento, e con l'osservanza di ogni misura cautelativa che ne garantisca la relativa integrità, riservatezza e disponibilità.
L'azienda si impegna inoltre a trattare i Suoi dati nel rispetto del principio di "minimizzazione", ovvero acquisendo e trattando i dati limitatamente a quanto necessario , con le seguenti finalità:

1. **Esecuzione di misure precontrattuali su richiesta del Cliente, relative a**

1. verifica del comportamento di pagamento del Cliente nei confronti di Sippic spa per precedenti contratti o contratti in essere (es. assenza di morosità), della correttezza dei dati bancari/postali o di pagamento forniti al fine di attivare la domiciliazione bancaria/postale e gestire i pagamenti,
2. eventuali dati presenti presso il sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito al consumo con specifico riferimento al furto di identità ("SCIPAFI").

Base giuridica
La base giuridica del trattamento è il legittimo interesse della Società, volto alla corretta misurazione del merito e del rischio creditizio, alla prevenzione del rischio di frode, ivi inclusa la prevenzione del rischi o del furto di identità. Il conferimento dei dati è necessario e in mancanza non sarà possibile stipulare correttamente il contratto. I dati saranno conservati nei tempi previsti dalle disposizioni in materia di prescrizione.

2. **Esecuzione delle obbligazioni contrattuali ed in particolare:**

1. gestione del rapporto contrattuale relativo ai Servizi e/o ai Prodotti e delle attività correlate (ad esempio, gestione fatturazione e pagamenti, reclami, disservizi, la lettura e verifica dei consumi etc.);
2. attività di customer satisfaction (ad esempio, analisi attraverso monitoraggio dei reclami, segnalazioni, indagini sulla qualità percepita dei Servizi/Prodotti resi);
3. registrazione all'Area Personale, che consente all'utente di gestire, attraverso il sito internet della Società, alcuni aspetti relativi al contratto sottoscritto (ad esempio, bollette, consumi, Prodotti e Servizi, consensi privacy, etc.);
4. analisi di consumo per finalità statistiche e per garantire al Cliente informazioni sull'efficientamento ed il risparmio energetico.

Base giuridica
La base giuridica del trattamento è l'esecuzione del contratto e di attività ad essa strumentali e/o connessi o conseguenti all'esecuzione del contratto. Il conferimento dei dati è necessario e in mancanza non sarà possibile stipulare o eseguire correttamente il contratto. I dati saranno conservati nei limiti imposti dalle disposizioni di legge.

3. **Adempimento degli obblighi di legge, regolamenti, di disposizioni di Autorità legittimate dalla legge, addebito del canone RAI:**

Base giuridica
La base giuridica del trattamento è l'adempimento degli obblighi di legge a cui è soggetta Sippic Spa. Il conferimento dei dati è obbligatorio e il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di stipulare o eseguire correttamente il contratto.I dati saranno conservati nei limiti imposti dalle disposizioni di legge.

4. **Accertamento, esercizio o difesa di un diritto del Titolare o di terzi ed in particolare:**
a) attività di gestione e recupero crediti;
b) gestione della fase pre-contenziosa e contenziosa, incluse eventuali attività di mediazione e conciliazione che precedono il giudizio.

Base giuridica
La base giuridica del trattamento è il legittimo interesse di Sippic Spa al diritto di difesa e di tutela di diritti e/o interessi della Società. I dati saranno conservati nei tempi previsti dalle disposizioni in materia di prescrizione e per un tempo superiore nel caso di contenziosi in corso.

Ambito di comunicazione e destinatari dei dati personali
Il trattamento dei dati personali sarà effettuato, per le finalità illustrate, dal personale interno del Titolare, espressamente autorizzato al trattamento dei dati personali. Inoltre, i dati personali potranno essere comunicati per le finalità illustrate ai seguenti soggetti:

1. soggetti che svolgono servizi per conto di Sippic Spa, quali responsabili del trattamento (ad esempio, fornitori di servizi IT , società di servizi, etc.);
2. soggetti che svolgono attività strettamente connesse all'esecuzione del contratto (ad esempio, bollettazione, postalizzazione, assistenza tecnica, etc.), quali responsabili del trattamento;
3. soggetti pubblici o privati (ad esempio, assicurazioni, banche, consulenti legali, pubbliche autorità, organi giudiziari, agenzia delle entrate), che li tratteranno in qualità di autonomi titolari del trattamento.

L'elenco dei soggetti cui i dati sono comunicati può essere richiesto inviando una email a: privacy@sippicspa.it
I dati personali dei Clienti non saranno oggetto di diffusione.

Trasferimento dei dati personali al di fuori dell'unione europea
I dati personali non saranno oggetto di trasferimento a società terze in Paesi non appartenenti all'Unione Europea o allo Spazio Economico Europeo. Laddove tale trasferimento si rendesse necessario per taluna delle finalità sopra menzionate, il Titolare adotterà ogni misura necessaria a garantire un adeguato livello di

protezione dei dati personali (ad esempio, Clausole Contrattuali Standard, decisioni di adeguatezza)

Diritti Dell'interessato

Ai sensi del Regolamento europeo 679/2016 (GDPR) e della normativa nazionale, l'interessato può, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa, esercitare i seguenti diritti:

- richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano (diritto di accesso);
- conoscerne l'origine;
- riceverne comunicazione intelligibile;
- avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento;
- richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti;
- diritto alla portabilità dei dati: chiedere di ricevere, in un formato di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati che li riguardano o di ottenere la trasmissione diretta ad altro titolare, ove tecnicamente fattibile.
- il diritto di presentare un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali. I Clienti hanno, inoltre, il diritto di opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi e nei casi previsti dal GDPR, al trattamento dei dati che li riguardano. Infine, qualora ritengano che il trattamento dei dati forniti violi la normativa in materia di protezione dei dati personali, i Clienti hanno il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it).

Identità e dati di contatto del Titolare del Trattamento

- SIPPIC SpA – Via Rossini, 22 Napoli – 80128 – Piva 00274940634, nella persona del legale rappresentante pro-tempore.
- Per contattare il Titolare puoi utilizzare l'indirizzo email: privacy@sippicspa.it

Dati di contatto del Responsabile per la Protezione dei Dati

- La struttura del titolare è dotata di un responsabile per la protezione dei dati (Data Protection Officer o "DPO") .Il (DPO) è a disposizione per qualunque informazione inerente il trattamento dei dati personali di Sippic Spa, tra cui l'elenco dei responsabili che trattano i dati. E' possibile contattare il DPO scrivendo a dpo@sippicspa.it