NOTA INFORMATIVA AL CLIENTE FINALE SULLA **VENDITA DI GAS** NATURALE ED ENERGIA **ELETTRICA**

NOTA INFORMATIVA AL CLIENTE FINALE SULLA VENDITA DI GAS NATURALE ED ENERGIA ELETTRICA (Del. 8 luglio 2010 - ARG/com 104/10)

Tutti i Clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un Cliente domestico di gas naturale o comunque un Cliente avente diritto al servizio di tutela, l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarLa della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), in alternativa all'offerta attuale.
Se Lei è un Cliente domestico elettrico o una PMI (imprese fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro), Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della Sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità. Per garantire che i Clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del Cliente può visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800.166.654. Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale
Nome impresa: Energie Ecologiche srl
Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: Energie Ecologiche srl, via Palazziello, 70 - 80040 Napoli,
fax 081-7742235, mail info@energie-ecologiche.it
Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata _____
Data e ora del contatto _____
Firma del personale commerciale che l'ha contattata _____

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto
Data di presunta attivazione _____
Periodo di validità della proposta' _____
Eventuali oneri a carico del Cliente _____
'Nota: in caso di proposta contrattuale del Cliente domestico o Cliente PMI (nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica), se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del Cliente, la proposta si considera decaduta.

Contenuto del contratto
Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- prezzo del servizio;
- durata del contratto;
- modalità di utilizzo dei dati di lettura;
- modalità e tempistiche di pagamento;
- conseguenze del mancato pagamento;
- eventuali garanzie richieste;
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso;
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita.

Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

- Copia contratto;
  Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo Clienti domestici).

Diritto di ripensamento
Se Lei è un Cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 14 giorni dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del Cliente o in un centro commerciale);
- 14 giorni dal ricevimento del contratto sottoscritto se viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono).

INFORMATIVA SUL BONUS SOCIALE PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio Comune. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico, cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visiti il sito www.arera.it o chiami il n° verde 800 166 654.

INFORMATIVA SUL LIVELLO DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI

INFORMATIVA SUL LIVELLO DI OUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

In applicazione delle previsioni della Delibera n. 413/2016 "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" (e successive modificazioni e integrazioni), pubblicato sul sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) in data 22 luglio 2016, Energie Ecologiche srl è tenuta al rispetto dei seguenti livelli specifici e generali di qualità commerciale di competenza di ogni venditore.

- LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ
  I livelli specifici di qualità commerciale prevedono che Energie Ecologiche srl sia tenuta a:
  1) inviare risposta motivata ai reclami scritti entro 40 giorni solari dal ricevimento del reclamo;
  2) provvedere a rettifica di fatturazione di bolletta già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione entro 90 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica;
  3) provvedere a rettifica di doppia fatturazione entro 20 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica.
- LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ
  I livelli generali di qualità commerciale prevedono che la percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari, sia pari al 95%.

INDENNIZZI AUTOMATICI PREVISTI DALLA DELIBERA 413/2016/R/COM

- 25 (Venticinque) euro nel caso in cui lo standard specifico di qualità non sia rispettato per cause non dovute forza maggiore o a responsabilità di terzi o al Cliente stesso. L'indennizzo non è dovuto:
  a) Relativamente ai reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese della fornitura di energia elettrica di cui all'art. 53, comma 53.6 dell'Allegato A della Delibera n. 646/2015 e s.m.i.;
  b) al Cliente finale a cui sia stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto dello stesso livello specifico di qualità;
  c) in caso di reclami per i quali non sia possibile identificare il Cliente finale perché non contenenti le informazioni minime di cui all'art. 17 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.
- L'indennizzo automatico sopra riportato è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
  a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
  b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
  c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

INDENNIZZI AUTOMATICI PREVISTI DALLA DELIBERA 67/2013/R/COM

- 30 (Trenta) euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata.
- 20 (Venti) euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza 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 massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio;
  c) il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura.

INDENNIZZI AUTOMATICI PREVISTI DAL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE - DELIBERA ARG/com 104/10

- 20 (Venti) euro nel caso in cui il contratto di fornitura non contenga le modalità di fatturazione e le modalità di pagamento del servizio da parte del Cliente, specificando la periodicità di emissione delle fatture.
- 30 (Trenta) euro nel caso in cui non venga data comunicazione al Cliente delle variazioni unilaterali del contratto applicate dall'esercente la vendita con un preavviso di almeno 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni o nel caso in cui tali variazioni siano comunicate con modalità non conformi alle disposizioni normative vigenti.

INDENNIZZI AUTOMATICI PREVISTI DALLA DELIBERA 463/2016/R/COM

- Indennizzi sulla fatturazione di periodo. Nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura il valore dell'indennizzo è pari a:
  a) 6 (sei) euro nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 giorni solari successivi al termine di 4S giorni;
  b) l'importo di cui al precedente punto a) maggiorato di 2 (due) euro ogni cinque giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 (venti) euro, raggiunto per ritardi fino a 45 giorni solari dal termine dei 45 giorni;
  c) 40 (quaranta) euro nel caso in cui l'emissione della fattura avviene in un tempo compreso tra 46 e 90 giornì solarì dal termine di 45 giorni;
  d) 60 (sessanta) euro nel caso in cui l'emissione della fattura avviene in un tempo superiore a 90 giorni solari dal termine di 45 giorni;
  e) 10 (dieci) euro qualora l'impresa di distribuzione di energia elettrica, con riferimento ai Clienti trattati per fasce ai sensi della Delibera ARG/elt 107/09 (TIS), abbia messo a disposizione esclusivamente dati di misura stimati per 2 mesi consecutivi. Tale indennizzo dovuto dal Distributore è riconosciuto al Cliente finale tramite il venditore.
- Indennizzi sulla fatturazione di chiusura. Nel caso di emissione della fattura di chiusura oltre le sei settimane decorrenti dal giorno della cessazione della fornitura, il valore dell'indennizzo è pari a:
  a) 4 (quattro) euro nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 giorni solari;
  b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 (due) euro ogni dieci giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 (ventidue) euro per ritardi pari o superiori a novanta giorni solari;
  c) 35 (trentacinque) euro nei casi in cui l'impresa di distribuzione di gas naturale o energia elettrica metta a disposizione al venditore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio venditore diverso da sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna attivi e da switching, decorso un tempo superiore a 30 giorni dalla cessazione della fornitura. Tale indennizzo dovuto dal Distributore è riconosciuto al Cliente finale tramite il vendìtore.

Il venditore è tenuto ad accreditare al Cliente finale gli indennizzi automatici attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al Cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del Cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al Cliente finale entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta di rettifica di doppia fatturazione, ad eccezione dei Clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi.