

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

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 (ad esempio un cliente domestico), 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, in alternativa all'offerta attuale.

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI (imprese fino a 50 addetti e con 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 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.

1. IDENTITÀ DELL'IMPRESA E DELL'OPERATORE COMMERCIALE

- Nome impresa;
- Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento;
- Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata;
- Data e ora del contatto;
- Firma del personale commerciale che l'ha contattata.

2. SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

- Data di presunta attivazione;
- Eventuali oneri a carico del cliente.

3. 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.

4. DOCUMENTI CHE DEVONO ESSERE CONSEGNATI OLTRE ALLA PRESENTE NOTA INFORMATIVA

- Copia Contratto.
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici e con esclusione delle offerte non generalizzate di cui al comma 5.2 dell'Allegato A, deliberazione 51/2018/R/com)

5. DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Solo per i Clienti Domestici il diritto di ripensamento (cioè la possibilità di cambiare la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto, secondo le modalità riportate nelle Condizioni Generali di Fornitura.

- 14 giorni dalla conclusione del Contratto, se stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli della società di Vendita (ad esempio, a casa del Cliente o in un centro commerciale);
- 14 giorni dalla messa a disposizione della copia scritta del contratto se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono);
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

In applicazione delle previsioni del TIQV (Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale), Allegato A alla Delibera dell'ARERA n. 413/2016/R/com Incarica Energia Srl è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono:

- Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti 30 giorni;
- Tempo massimo di rettifica di fatturazione 60 giorni solari (con eccezione di 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale);
- Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione 20 giorni solari.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, l'indennizzo base è pari a 25 euro. 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.

Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base. Per cause di mancato indennizzo, esclusione dell'indennizzo e modalità di corresponsione fare riferimento al Titolo IV del TIQV

Incarica Energia Srl si impegna a rispettare la percentuale minima del 95% relativamente alle risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari