

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE (Deliberazione 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 (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 per l'energia elettrica e il gas, in alternativa all'offerta attuale.

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI¹, 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 l'energia elettrica e il gas. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas 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.autorita.energia.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:

• 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: ___ / ___ / _____, ore ___ : ___

• 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: _____

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI², 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.

• Eventuali oneri a carico del cliente:

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:

- 10 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);
- 10 giorni dal ricevimento della copia scritta del contratto se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono)
- 10 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

¹ PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro.

² Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica.

Standard minimi di Qualità Commerciale (Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 40, comma 2, All.A, Del. AEEG n. 164/08 e s.m.i.)


DISTRIBUZIONE Gas (per i Clienti in regime di mercato tutelato)

Gli standard specifici e generali di qualità per il servizio di distribuzione del gas sono regolamentati dall'AEEG attraverso la Delibera n. 120/08 e s.m.i. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sono previsti indennizzi automatici.

Standard Specifici Art. 47.1, Art. 47.2

Indicatore	Gruppo di misura fino alla classe G25	Gruppo di misura dalla classe G40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente Finale	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura su richiesta del Cliente Finale	10 giorni lavorativi	
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati con Clienti Finali	2 ore	
Tempo di messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi	
Tempo di messa a disposizione di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi	

Livelli Generali (percentuale minima) Art. 48.1

Richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%
Esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del Cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%
Gruppi di misura sostituiti entro 10 giorni lavorativi dalla data di comunicazione del venditore del resoconto della verifica	90%
Risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%

Indennizzi Automatici Art. 50

Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6	30€
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi		
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25	60€
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura		
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente		
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40	120€
Mancato rispetto del tempo di verifica della pressione di fornitura		
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	Tutti i Clienti finali con qualsiasi gruppo di misura	20€
Mancata messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura		
Mancata messa a disposizione di altri dati tecnici		


VENDITA Gas - Energia Elettrica

Di seguito vengono riportati gli standard specifici e generali di qualità per il servizio di vendita del gas e dell'energia elettrica di cui alla Delibera n. 164/08 e s.m.i. dell'AEEG. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sono previsti indennizzi automatici.

Standard Specifici di qualità Art. 14.1

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

Standard Generali di qualità Art. 14.2

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%

Indennizzi Automatici per mancato rispetto dei tempi Art. 18

Rettifica di fatturazione eseguita:	
tra 90 e 180 giorni	20€
tra 180 e 270 giorni	40€
oltre 270 giorni	60€
Rettifica di doppia fatturazione eseguita:	
tra 20 e 40 giorni	20€
tra 40 e 60 giorni	40€
oltre 60 giorni	60€
Risposta a reclami scritti eseguita:	
tra 40 e 80 giorni	20€
tra 80 e 120 giorni	40€
oltre 120 giorni	60€

Indennizzi Automatici previsti dalla Del. 104/10 - Codice di Condotta Commerciale

Mancato rispetto della periodicità di emissione delle fatture indicata nel contratto	20€
Variazioni unilaterali di contratto:	
- mancato rispetto del tempo di preavviso (non inferiore a 3 mesi)	30€
- comunicazione congiuntamente alla fattura (salvo il caso di corrispettivi inferiori a quelli in vigore)	30€

Livelli generali di qualità raggiunti da Soenergy nel I semestre 2010 in merito alla registrazione degli standard

- Tempo medio effettivo di risposta motivata ai reclami scritti: nessun reclamo pervenuto;
- Percentuale di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari: 100%;
- Rettifica di fatturazione o doppia fatturazione: nessuna richiesta pervenuta.