



NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE

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 firmando la relativa proposta contrattuale lei entrerà/rimarrà nel mercato libero.

Se lei è un Cliente domestico di gas naturale o avente diritto al servizio di tutela, la società di Vendita dovrà sempre informarla che può chiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, in alternativa all'offerta attuale.

Se lei è un Cliente domestico elettrico oppure una PMI (1), potrà sempre 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 il gas ed il sistema idrico.

Per garantire che i Clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone precise regole di comportamento a tutte le imprese di vendita. 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;

Firma del personale commerciale che l'ha contattata.

- Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione;

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.

- Diritto di ripensamento

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 indicate nelle Condizioni Generali di Fornitura.

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

INFORMATIVA SUL REGIME FISCALE APPLICABILE

Se il Cliente è titolare del diritto ad agevolazioni o esenzioni fiscali, potrà compilare e trasmettere ad Enel Energia la dichiarazione sostitutiva fiscale (allegando la fotocopia del proprio documento di identità in corso di validità) e la relativa documentazione richiesta. Il modulo per la dichiarazione sostitutiva fiscale, le informazioni sulle modalità e gli indirizzi per l'invio dei documenti sono disponibili sul sito internet.enel.it. Prima che Enel Energia riceva i documenti necessari, le fatture saranno emesse con le aliquote ordinarie.

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI QUALITÀ, INDENNIZZI AUTOMATICI E RECLAMI

In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (di seguito AEEGSI) n. 164/08 (di seguito "TIQV") Enel Energia è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono di: inviare la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari (percentuale minima prevista 95%; nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte del Fornitore 92,1%); inviare la risposta a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni solari (percentuale minima prevista 95%; nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 91,9%). Enel Energia è inoltre tenuta a rispettare i livelli specifici di qualità, che prevedono di: inviare la risposta motivata a reclami scritti entro 40 giorni solari (nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 91,5%); restituire gli importi non dovuti e già pagati dal Cliente a seguito di rettifica di fatturazione entro 90 giorni solari (nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 98,2%); rettificare la doppia fatturazione e restituire gli importi non dovuti entro 20 giorni solari per importi pagati dal Cliente (nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 57,1%). Nel caso in cui i livelli specifici di servizio qualità non vengano rispettati per responsabilità di Enel Energia, quest'ultima è tenuta al versamento, a titolo di indennizzo, di un importo pari a 20 euro a favore del Cliente. Il TIQV prevede che, se la prestazione viene eseguita oltre lo standard previsto, ma entro il doppio del tempo, l'indennizzo è di 20 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, ma entro il triplo, l'indennizzo è di 40 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo l'indennizzo è di 60 euro.

Sia per la fornitura di elettricità sia per la fornitura di gas, per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, Enel Energia è tenuta ad accreditare al Cliente finale che gli ha chiesto la prestazione, per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore. Il Cliente può sempre inviare al Fornitore un reclamo, anche tramite il modulo già predisposto e reperibile sul sito enel.it. Il reclamo andrà inviato:

– per la fornitura di elettricità, alla Casella Postale 8080 – 85100 Potenza oppure a mezzo fax al numero 800 046 311;

– per la fornitura di gas, alla Casella Postale 1000 – 85100 Potenza oppure a mezzo fax al numero 800 997 736.

Per i reclami relativi al servizio di distribuzione e misura della fornitura di elettricità e al servizio di distribuzione della fornitura di gas, Enel Energia richiede al Distributore i dati tecnici necessari ad inviare la risposta al Cliente. Per i detti servizi il Cliente può inviare il reclamo direttamente al Distributore, che è tenuto a rispondere al Cliente non oltre 20 giorni lavorativi. Secondo l'art. 37 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno Enel Energia renderà disponibili al Cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità raggiunti.