

## 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<sup>1</sup>, 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 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](http://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 \_\_\_\_\_

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o per l'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 \_\_\_\_\_

Periodo di validità della proposta \_\_\_\_\_

*Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI<sup>2</sup>, 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

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

<sup>2</sup> Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica.

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 finali domestici e con esclusione delle offerte non generalizzate di cui al comma 5.2 dell'Allegato A, deliberazione 51/2018/R/com)

#### **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 dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.