

## NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Con la formulazione della proposta contrattuale (Richiesta di Fornitura) e la conclusione del contratto Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. 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 per l'energia elettrica il gas e 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 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](http://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.

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

### 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.

### CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE

per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti

Sul sito web dell'Autorità è possibile consultare il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti di cui alla delibera 366/2018/R/com e successive modifiche ed integrazioni. Per maggiori informazioni visita il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) (sezione atti e provvedimenti).

### STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O GAS NATURALE

ai sensi dell'Art 15 della Del. 413/2016/R/com (TIQV)

| INDICATORI                                                                                                            | STANDARD ARERA                                                 | LIMEON* |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------|
| <b>Standard Specifici</b>                                                                                             |                                                                |         |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti                                                                 | 30 giorni solari                                               | ND      |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione                                                                            | 60 giorni solari                                               | ND      |
|                                                                                                                       | 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale |         |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione                                                                     | 20 giorni solari                                               | ND      |
| <b>Standard Generali</b>                                                                                              |                                                                |         |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo Massimo di 30 giorni solari | 95%                                                            | ND      |

\* I dati di performance riportati si riferiscono al 2025

L'esercente, in caso di mancato rispetto degli standard specifici, corrisponde al cliente un indennizzo automatico pari a Euro 30,00, crescente in relazione al ritardo della prestazione, in conformità con l'art. 19 della delibera 413/2016/R/com – Testo Integrato sulla Qualità dei servizi di Vendita TIQV e come indicato di seguito: (a) se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base; (b) se la prestazione viene eseguita oltre un tempo doppio del tempo e fino al triplo del tempo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base; (c) se la prestazione viene eseguita oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

### INDENNIZZO PER RIDUZIONE POTENZA E/O SOSPENSIONE FORNITURA

In caso di violazione di quanto previsto ai sensi dell'Art. 4.3 del TIMOE Testo integrato morosità elettrica, il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico nei termini e modalità previsti dall'Autorità; ad oggi l'indennizzo previsto è il seguente: (a) Euro 30,00 in caso di riduzione di potenza o sospensione della fornitura, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata scritta e posta elettronica certificata; (b) Euro 20,00 in caso di riduzione di potenza sospensione della fornitura, nonostante alternativamente: (i) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; (ii) 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 o riduzione della potenza.

### INDENNIZZO PER RITARDATA FATTURAZIONE

Le bollette saranno emesse in forma sintetica entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. Nel caso di emissione della fattura di periodo oltre i termini previsti dall'ARERA, di cui art. 4 dell'allegato A della delibera 463/2016/R/com TIF, il Fornitore riconosce un indennizzo automatico al Cliente, in occasione della prima fattura utile. Il valore dell'indennizzo secondo l'art. 16 TIF è pari a: (i) Euro 6,00 nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine di cui sopra; (ii) tale importo viene maggiorato di Euro 2,00 ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di Euro 20,00, raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine di cui sopra; (iii) l'indennizzo massimo di cui sopra è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore come indicato di seguito: (a) è pari a Euro 40,00 se l'emissione della fattura avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine di cui sopra; (b) è pari a Euro 60,00 se l'emissione della fattura avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine di cui sopra.

Per quanto riguarda la bolletta di chiusura, il Cliente deve riceverla entro 6 (sei) settimane a partire dal giorno in cui è cessata la fornitura come previsto dall'art. 11.1 dell'allegato A della delibera 463/2016/R/com TIF. Il Fornitore riconosce un indennizzo automatico secondo l'art. 18.2 TIF al Cliente pari a: (i) Euro 4,00 nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine di cui sopra; (ii) tale importo viene maggiorato di Euro 2,00 ogni 10 (dieci) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di Euro 20,00, raggiunto per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari dal termine di cui sopra; (iii) l'indennizzo massimo per un ritardo dell'emissione della fattura di chiusura di oltre 90 (novanta) giorni solari dal termine di cui sopra, che è pari a Euro 22,00.