

Allegato C Nota Informativa per il Cliente Finale

(ai sensi del Codice di Condotta Commerciale allegato A del. ARERA n.366/2018/R/com e Codice di Consumo)

Informativa ai sensi del Codice di Condotta Commerciale

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al contratto che Lei 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 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 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.

- 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, 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 Lei 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: 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 dal ricevimento 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.

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.

Informativa ai sensi del Codice di Consumo relativa all'esercizio del diritto di ripensamento

Il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto. Per esercitare tale diritto, il Cliente è tenuto ad informare il Fornitore tramite una dichiarazione esplicita della decisione di recedere dal presente contratto trasmessa con le seguenti modalità alternative:

- via posta a Pulsee c/o Axpo Italia S.p.A., Via Enrico Albareto 21, 16153 Genova,
- attraverso l'Area personale su pulsee.it

A tal fine si può anche utilizzare il modulo già predisposto allegato al presente contratto o scaricabile dal sito www.pulsee.it o fornito a richiesta dall'assistenza clienti. Per rispettare il termine è sufficiente che il Cliente invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di ripensamento prima della scadenza del periodo sopra menzionato.

Qualora il Cliente abbia richiesto di iniziare la prestazione di servizi o di fornitura di energia elettrica durante il periodo di ripensamento, sarà tenuto a corrispondere al Fornitore un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui il Fornitore ha avuto notizia del ripensamento.

La richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine di ripensamento non comporterà l'avvio della fornitura nel periodo previsto per il ripensamento ma potrà comportare un anticipo della fornitura con il nuovo fornitore. Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento la fornitura sarà comunque garantita o dal Fornitore, o dal fornitore precedente o ancora dall'esercente il servizio di maggior tutela.

Informativa sul bonus sociale sulla fornitura di energia elettrica

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio Comune. Il bonus elettrico è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visita il sito www.arera.it o chiama il n° verde 800.166.654.

Consegna del Contratto

Nel caso di qualsiasi contratto a distanza, il Fornitore fornisce al Cliente la conferma del Contratto concluso su mezzo durevole, comprendente tutte le informazioni previste dal Codice di condotta commerciale e riepilogate della Nota Informativa a fianco, a meno che non abbia già provveduto a fornirle al Cliente stesso su un mezzo durevole prima della conclusione del Contratto a distanza. Al momento della conclusione del Contratto di fornitura o al più tardi entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto e comunque, in ogni caso prima dell'attivazione della fornitura, se questa è avvenuta mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata del documento, il Fornitore trasmette o consegna al Cliente in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro supporto durevole una copia integrale del Contratto.

Axpo ha predisposto, in ottemperanza alla normativa a tutela dei diritti dei consumatori e del proprio Codice Etico, un servizio di assistenza che opera su diversi canali di comunicazione garantendo i più alti standard di qualità nella gestione delle pratiche e delle richieste.

Assistenza Online

Per tutte le necessità dei propri clienti, Pulsee ha previsto un servizio di assistenza dedicato telefonico e digitale attraverso l'Area Riservata.

Dalla propria Area Riservata, accessibile tramite riconoscimento con password all'indirizzo pulsee.it, il Cliente può controllare lo stato di attivazione della sua fornitura, contattare l'assistenza, monitorare i consumi, controllare le bollette e gestire tutte le offerte e i servizi che ha attivato.

pulsee.it

Assistenza Telefonica

Il servizio di assistenza diretta ai clienti è contattabile in orari di ufficio attraverso il numero verde

Numero Verde 800.620.520



Modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento

(compilare e restituire il presente modulo esclusivamente se si vuole esercitare il diritto di ripensamento entro i termini previsti)

Spett.le Pulsee, C/O Axpo Italia SpA
via Albareto 21, 16153 Genova

Con la presente notifico il recesso per ripensamento dal mio contratto di fornitura di Energia Elettrica e/o gas naturale del ____/____/____

Proposta di Fornitura n. _____

Nome _____ Cognome _____

indirizzo di residenza: via _____ numero _____

CAP _____ Comune _____

Provincia _____

CF _____

Data ____/____/____ Firma _____

Società di Vendita

Axpo Italia SpA- Società a Socio Unico

Sede legale: Via IV Novembre, 149 | IT – 00187 Roma
Sede operativa: Via Enrico Albareto, 21 - 16153 Genova
C.F. e P.IVA n. 01141160992 | R.E.A. di Roma 987225
Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Axpo Solutions AG | Parkstrasse 23 | CH-5400 Baden

codice identificativo creditore per SEPA DD
ITTT28C0200801177000009327942