

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 ti è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale entrerai/rimarrai nel mercato libero.

Se sei un Cliente domestico di gas naturale o comunque un Cliente avente diritto al Servizio di Tutela, la società di Vendita dovrà sempre informarti 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 sei un Cliente domestico elettrico oppure una PMI⁽¹⁾, potrai sempre richiedere all'esercente il Servizio di Maggiore Tutela della tua 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 puoi visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800 166 654.

Di seguito il promemoria delle informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

- Nome impresa Enel Energia S.p.A.;

- Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento:

- Enel Energia S.p.A. - Casella Postale 8080 - 85100 Potenza (PZ)

- Codice Identificativo o nome del personale commerciale che ti ha contattato _____;

- Data del contatto ____/____/____. Ora del contatto _____;

- Firma del personale commerciale _____.

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

- Data di presunta attivazione: indicata nelle Condizioni Generali di Fornitura cui hai aderito;

- Periodo di validità della proposta: indicato nelle Condizioni Tecnico Economiche cui hai aderito;

- Eventuali oneri a tuo carico: indicati nelle Condizioni Tecnico Economiche o nelle Condizioni Generali di Fornitura cui hai aderito.

Contenuto del contratto

Il Contratto che ti è stato proposto deve sempre contenere 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 del 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 sei 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 tua o in un centro commerciale);
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del Cliente.

In ogni caso il Cliente domestico potrà esercitare il diritto di ripensamento attraverso le ulteriori modalità indicate all'art. 2.1 delle 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) n. 413/2016/R/com (di seguito "TIQV") Enel Energia è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono di inviare la risposta a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni solari (nell'anno 2017 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 94,00%). Enel Energia è inoltre tenuta a rispettare i livelli specifici di qualità, che prevedono di: inviare la risposta motivata a reclami scritti entro 30 giorni solari (nell'anno 2017 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 93,3%); restituire gli importi non dovuti e già pagati dal Cliente a seguito di rettifica di fatturazione entro 60 giorni solari - 90 giorni solari in caso di per fatturazione con periodicità quadrimestrale (nell'anno 2017 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 90,5%); rettificare la doppia fatturazione e restituire gli importi non dovuti entro 20 giorni solari per importi pagati dal Cliente (nell'anno 2017 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 48,7%). Nel caso in cui i livelli specifici di servizio qualità non vengano rispettati per responsabilità di Enel Energia, quest'ultima è tenuta ad indennizzare, a titolo di indennizzo, di un importo pari a 25,00 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 25,00 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, ma entro il triplo, l'indennizzo è di 50,00 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo l'indennizzo è di 75,00 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 alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza oppure a mezzo fax al numero 800 046 311.

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 30 giorni solari. Secondo l'art. 37del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno Enel Energia renderà disponibili al Cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità raggiunti sul proprio sito internet.