

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 per l'energia elettrica e il gas (di seguito

Autorità), 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.

Con riferimento al servizio gas ricordiamo che a partire dal 1 ottobre 2013 avrà effetto la riforma delle condizioni economiche di tutela stabilite dall'Autorità per i clienti finali domestici non serviti a condizioni di mercato libero (servizio di tutela); le informazioni su tale riforma possono essere reperite sul sito www.autorita.energia.it, oppure contattando lo Sportello del Consumatore al numero verde 800.166.654.

Il cliente finale ha sempre la possibilità di aderire a nuove offerte presenti sul mercato e chiedere, nel caso in cui vengano allo stesso proposte nuove offerte, l'applicazione delle condizioni del servizio di tutela, qualora ne abbia diritto (le tipologie clienti che hanno diritto all'applicazione delle condizioni di tutela sono i clienti domestici ed i condomini ad uso domestico).

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'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.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 per l'invio dei reclami scritti o dell'esercizio 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	
<i>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</i>	
Eventuali oneri a carico del cliente	

Contenuto del contratto

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- prezzo	- 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 per 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 dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

¹PMI: 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.

MIX FONTI DELLA PRODUZIONE NAZIONALE

Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nel 2015-2016.

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nei due anni precedenti (*)		Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nei due anni precedenti	
	Anno 2015	Anno 2016 (Dato pre - consuntivo)	Anno 2015	Anno 2016 (Dato pre - consuntivo)
Fonti rinnovabili	57,07%	51,47%	40,79%	38,64%
Carbone	14,05%	12,52%	19,41%	15,90%
Gas naturale	22,33%	30,01%	30,62%	37,63%
Prodotti petroliferi	0,94%	0,62%	1,29%	0,79%
Nucleare	3,39%	2,88%	4,85%	3,89%
Altre fonti	2,21%	2,50%	3,04%	3,15%

* per i Clienti sottoscrittori di contratti "Energia Pulita" per la produzione dell'energia elettrica venduta sono utilizzate solo ed esclusivamente Fonti Rinnovabili.

INDENNIZZI AUTOMATICI

Qualora durante l'esecuzione del contratto, Linea Più non dovesse rispettare gli standard specifici di qualità commerciale di cui all'allegato A della Delibera dell'Autorità 413/2016/R/com (Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale) e successive modifiche ed integrazioni ovvero le disposizioni di cui alla Delibera ARG/com n. 104/10 (Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali) e successive modifiche ed integrazioni, al Cliente sarà corrisposto un indennizzo automatico.

In particolare per le disposizioni di cui all'allegato A della Delibera dell'Autorità 413/2016/R/com, Linea Più è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra nelle seguenti fattispecie:

- mancata esecuzione della rettifica di fatturazione entro il tempo massimo (90 giorni);
- mancata risposta motivata al reclamo scritto entro il tempo massimo (40 giorni);
- mancata rettifica di doppia fatturazione entro il tempo massimo (20 giorni).

Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di Linea Più di dati tecnici dal Distributore Locale.

L'indennizzo automatico di cui sopra è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, ovvero nel caso di esecuzione della prestazione entro un tempo doppio dallo standard viene corrisposto l'indennizzo base (25 euro), nel caso di esecuzione della prestazione oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dallo standard viene corrisposto il doppio dell'indennizzo base (50 euro), se la prestazione avviene oltre un tempo triplo rispetto allo standard è corrisposto il triplo dell'indennizzo base (75 euro).

Linea Più non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto del tempo massimo dell'esecuzione della prestazione sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, a titolo di esempio rientrano eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti da Linea Più.

Inoltre Linea Più non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso:

- di reclami scritti aventi oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'art. 45 comma 45.6 dell'Allegato A della Delibera n. 333/07;
- in cui al Cliente sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nell'anno solare in corso;
- di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente, per assenza di informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura e il servizio a cui si riferisce il reclamo.

Per le disposizioni di cui alla Delibera ARG/com n. 104/10 s.m.i., Linea Più è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra nelle seguenti fattispecie:

- mancato rispetto del preavviso di 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni;
- mancato rispetto del divieto di comunicazione in bolletta delle variazioni unilaterali.

Nel caso di mancato rispetto delle fattispecie di cui sopra viene corrisposto un indennizzo automatico pari a 30 euro.

La comunicazione e l'eventuale indennizzo non è dovuto in caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o adeguamento automatico dei corrispettivi contrattuali.

In tutti i casi l'indennizzo automatico sarà corrisposto attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte di Linea Più della segnalazione o della richiesta di rettifica di doppia fatturazione, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi.

Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al Cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del Cliente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta,

In caso di violazione da parte del Distributore degli standard specifici di qualità commerciale relativi all'attività da quest'ultimo effettuata, il Venditore provvederà ad accreditare al Cliente l'importo corrispondente all'indennizzo dovuto dal Distributore una volta da questi corrisposto.