

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 e sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero.

Se Lei è 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 per l'energia elettrica, il gas e sistema idrico.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas e 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 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

Codice identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata

Data e ora del contratto

Firma del personale commerciale che l'ha contattata

SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

Data di presunta attivazione

Eventuali oneri a carico del cliente

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 per l'impresa di vendita

Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

- copia contratto

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

STANDARD DI QUALITÀ ED INDENNIZZI AUTOMATICI

Nei casi previsti dalla Del. ARG/com 104/2010 e successive modifiche e/o integrazioni, Cura Gas & Power sarà tenuta al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi alle prestazioni di propria competenza. In caso di loro mancato rispetto il Cliente avrà diritto ai seguenti indennizzi automatici.

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

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	In caso di ritardo temporale nell'esecuzione della prestazione, il venditore corrisponde al cliente finale un indennizzo automatico nelle seguenti modalità: 25 Euro per esecuzione della prestazione minore o uguale al doppio dello standard specificato. 50 Euro per tempi di esecuzione della prestazione compresi tra il doppio ed entro il triplo dello standard specificato. 75 Euro per tempi di esecuzione della prestazione oltre un tempo triplo dello standard.
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari W	
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	

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

INDICATORE	STANDARD GENERALE
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%

Per cause di mancato indennizzo, esclusione dell'indennizzo e modalità di corresponsione fare riferimento alla delibera 164/08 (TIQV) e successive modifiche e/o integrazioni. Altri indennizzi sono indicati nelle Condizioni Generali di Contratto.