

## Nota informativa per il cliente finale

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale.

Il cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela, deve sempre essere informato dall'esercente la vendita della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità Regolazione per Energia Reti e Ambiente, in alternativa all'offerta sul libero mercato. Il venditore deve inoltre sempre fornire informazioni dettagliate sul contratto proposto.

Se il venditore contatta telefonicamente il cliente con una proposta contrattuale, deve sempre indicare come ottenere l'informazione scritta.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità 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](http://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 per l'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<sup>1</sup> \_\_\_\_\_

Eventuali oneri a carico del cliente \_\_\_\_\_

### Contenuto del contratto

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

- tutte le prestazioni che saranno fornite al cliente
- prezzo del servizio e possibili variazioni nel tempo
- durata del contratto
- modalità di utilizzo dei dati di lettura
- modalità e tempistiche di fatturazione
- 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
- casi in cui al cliente finale spettano degli indennizzi

### Documenti che devono essere consegnati al cliente

- Copia contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

### Diritto di ripensamento

Il cliente domestico può esercitare il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) 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);
- *abrogato*
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

<sup>1</sup>Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI, 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