

CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE- NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

1. Trasparenza delle proposte contrattuali

Chiunque entri in contatto con un cliente per proporgli un nuovo contratto deve sempre:

- identificarsi, specificare la società di vendita per cui opera e fornire i recapiti attraverso i quali può essere contattata
- offrire sempre al cliente la possibilità di sottoscrivere un contratto alle condizioni e al prezzo di riferimento stabilito dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico
- fornire al cliente informazioni dettagliate sul contratto proposto
- specificare i tempi necessari e gli eventuali costi da sostenere per l'avvio del servizio
- indicare le condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta contrattuale proposta

Se il cliente viene contattato per telefono, il venditore deve indicare come ottenere le informazioni in forma scritta

2. Dati del Venditore

La Società di vendita operante nel mercato libero è Unogas Energia S.p.A C.F - P. Iva e numero iscrizione - Registro Imprese di Milano 01368720080 R.E.A. Milano MI1902560 - Cap. Soc. € 50.000.000,00 i.v Numero verde nazionale: 800 089 952– email clienti@unogas.it – Fax 0184 464299.

3. 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 con l'impresa di vendita

4. Caratteristiche principali del servizio

L'offerta proposta rientra nelle categorie delle offerte del mercato libero in alternativa alle condizioni economiche e contrattuali definite dall'Autorità per l'Energia Elettrica e Gas Naturale. Il Cliente è stato informato altresì che tra le offerte commerciali Unogas è presente l'offerta PLACET (Offerta a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela, disciplinate dall'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 27 luglio 2017 555/2017/R/COM e s.m.i. Il Nome e caratteristiche Offerta sono indicati all'interno dell'Allegato Economico.

5. Scadenze per l'attivazione del contratto

L'attivazione della fornitura avverrà normalmente entro le tempistiche indicate nell'art. 4 delle Condizioni Generali per la somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica, rimanendo comunque soggetta alle condizioni e alle verifiche previste nel medesimo articolo 4.4 tra cui il controllo sullo stato di morosità del cliente, la messa a disposizione e verifica di tutta la documentazione contrattuale e tecnica necessaria e l'attivazione dei servizi di trasporto, distribuzione e, per le forniture di energia elettrica, di dispacciamento. Unogas Energia S.p.a comunicherà per iscritto al cliente eventuali ritardi o l'impossibilità di attivazione della fornitura. Durante i 14 giorni solari che il cliente ha a disposizione per esercitare il diritto di ripensamento, potrà richiedere a Unogas Energia S.p.a di anticipare la richiesta di accesso alla fornitura, facendone richiesta esplicita su supporto durevole. La data di presunta attivazione segue le seguenti logiche : il primo giorno del mese M+2 se il contratto è concluso entro l'25°(venticinquesimo) giorno del mese M; il primo giorno del mese M+3 se il contratto è concluso dopo l'25° (venticinquesimo) giorno del mese M.

6. Conclusione del contratto e diritto di ripensamento

Il contratto può essere concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza (telefono, web) o attraverso canali fisici di vendita (personale commerciale). Il cliente può decidere in ogni caso di esercitare il diritto di ripensamento, senza alcun onere e anche in assenza di un giustificato motivo, una comunicazione scritta o il fac simile del "Modulo di ripensamento" accluso al Contratto, mediante fax al n. 0184 464299, o per posta elettronica all'indirizzo email clienti@unogas.it. Il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato 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.

7. Durata e recesso

Il contratto ha una durata indeterminata, salvo contrasto con norme imperative, fermo il diritto di recesso di cui al successivo art. 12 delle Cgf

8. Garanzie richieste

Eventuali garanzie accessorie sono meglio descritte nell'art. 10 delle Condizioni Generali per la somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica

9. Utilizzo dei dati di lettura e Modalità di fatturazione e pagamento

La fatturazione dei corrispettivi avverrà sulla base dei dati di consumo rilevati dalla società di distribuzione o dal cliente mediante autolettura effettuata secondo le modalità e le tempistiche indicate art 7 delle Cgf. Le bollette verranno emesse secondo la periodicità prevista di fatturazione prevista dal TIF o con quanto esplicitamente richiesto dal Cliente nel Modulo di Proposta di Contratto. I pagamenti dovranno avvenire entro i termini di scadenza indicati in bolletta e comunque entro un termine non inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione come espressamente indicato nell'art 8 delle Cgf. In caso di ritardo verranno addebitati gli interessi di mora in misura pari al tasso ufficiale di riferimento, come previsto ai sensi dell'art. 2 del D.lgs 213/1998 aumentato di 3,5 punti percentuali. In caso di mancato pagamento Unogas Energia S.p.a avvierà la procedura di messa in mora e sospensione della fornitura secondo le modalità previste dall' dall'AEEGSI come meglio disciplinati dell'art 8 delle Cgf.

10. Corrispondenza Reclami

Unogas Energia S.p.a comunica sul proprio sito internet www.unogas.it canali di contatto ai quali il Cliente può rivolgersi per richiedere informazioni. Allegato al modulo di proposta contrattuale è presente un modulo stampabile per l'inoltro di eventuali reclami. Eventuali specifiche sul riportate nell'allegato "Nota informativa sulle modalità di inoltro reclamo".

Unogas Energia S.p.a è tenuto a fornire risposta scritta motivata nei tempi e con le modalità previste dalla normativa applicabile, così come descritto nell'art 16 delle Cgf.

11. Livelli specifici di Qualità Commerciale

Unogas Energia S.p.a è tenuta al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità commerciale previsti dalla normativa, di volta in volta, applicabile relativi alle prestazioni di propria competenza. Il cliente avrà diritto agli indennizzi automatici riportati nell'Allegato Livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di vendita di gas naturale e/o energia elettrica. Allegato A alla Delibera 21 luglio 2016, 413/2016/R/com come integrato dalla deliberazione 795/2016/R/com e ss.mm.ii. Nello specifico percentuale richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari pari al 98 %, percentuale di risposte motivate a richieste di rettifica fatturazione inviate entro il tempo massimo di 90 giorni solari pari al 100 %,percentuale di reclami scritti venditore inviato entro il tempo massimo di 40 giorni solari pari al 99 %,percentuale richieste di rettifica doppia fatturazione inviate entro il tempo massimo di 20 giorni solari pari al 100 %, percentuale di risposte per richieste di rettifica entro 40 giorni solari pari a 100 %.