

CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE

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, in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI, 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 e il gas. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas 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 800.089.952 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 **Unogas Energia S.p.a**

Indirizzo Utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento

Unogas Energia S.p.a Via Periane, 21 Taggia 18018 (IM) fax n.: 0184 464299 e-mail: clienti@unogas.it

pec: segreteria@pec.unogasenergia.it

Nome del personale commerciale che l'ha contattata : Indicato nel Modulo di Proposta Contrattuale

Data del Contatto : Indicata nel Modulo di proposta contrattuale

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione: 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.

Contenuto del contratto

Il contratto che Le è stato proposto contiene 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 contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

Diritto di ripensamento

- 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.

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 disponibile online su www.unogas.it/supporto. 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