



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 Lei 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.
Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di 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 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.

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

Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa: **ENGIE Italia S.p.A.** con sede in Via Chiese, 72 – 20126 Milano - www.engie.it

Indirizzo utile per l'invio di reclami scritti

ENGIE Italia S.p.A. - Milano Cordusio - Casella Postale n. 242 - 20123 Milano

Indirizzo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento

ENGIE Italia S.p.A. - Customer Care Pre Sales - Via Napoli, 364 - 70132 Bari (BA)

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

Data di validità della proposta

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.

Eventuali oneri a carico del cliente **Nessuno**

² Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica.

Contenuto del contratto

Il contratto che Lei 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

Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

- Copia contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti finali domestici e con esclusione delle offerte non generalizzate di cui al comma 5.2 dell'Allegato A, deliberazione 51/2018/R/com.)

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.

ASSICURAZIONE GAS

(Delibera 223/2016/R/gas dell'ARERA)

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 223/2016/R/gas dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi: a. i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta); b. i consumatori di gas metano per autotrazione. Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali. Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.arera.it.

CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE

per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali

Sul sito web dell'Autorità è possibile consultare il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali di cui alla delibera 366/2018/R/com e successive modifiche ed integrazioni. Per maggiori informazioni visita il sito www.arera.it (sezione atti e provvedimenti).

COMUNICAZIONE BONUS

ai sensi dell'art. 32 comma 32.4 dell'Allegato A della Delibera 402/13/R/com dell'ARERA e s.m.i. Delibera 1/2017/R/eel dell'ARERA

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio Comune. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visita il sito www.arera.it o chiama il numero verde 800.166.654.

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

ai sensi dell'Art 15 della Del. 413/2016/R/com (TIQV)

INDICATORI	STANDARD ARERA	ENGIE*
Standard Specifici		
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	19,63 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	15,88 giorni
	90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	ND
Standard Generali		
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	76,97%

* I dati di performance riportati si riferiscono al 2019

L'esercente, in caso di mancato rispetto degli standard specifici, corrisponde al cliente finale un indennizzo automatico pari a Euro 25, crescente in relazione al ritardo della prestazione.