



Nota informativa per il cliente finale

Delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas n. 105/06 - Allegato A

Il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali

Dal 1° luglio 2004 tutti i clienti non domestici e dal 1° luglio 2007 tutti i clienti del servizio elettrico divengono liberi, potendo così scegliere il venditore di energia elettrica e il contratto di fornitura che meglio risponda alle proprie esigenze.

Il cliente che è diventato idoneo può scegliere di abbandonare il suo vecchio fornitore, può uscire dal mercato vincolato ed entrare nel mercato libero. Mentre nel mercato vincolato le condizioni contrattuali ed economiche sono regolate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, nel mercato libero vengono negoziate tra il cliente e il nuovo fornitore. Non cambiano invece le caratteristiche tecniche e di qualità del servizio erogato, perché il distributore (cioè il soggetto che trasporta l'energia elettrica sulle proprie reti) rimane lo stesso.

Il cliente che stipula un contratto sul mercato libero deve inoltre stipulare il contratto di trasmissione e distribuzione (con il distributore) e il contratto di dispacciamento (con Terna S.p.A.), ma a tal fine può incaricare il suo nuovo fornitore, dandogli apposito mandato.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter scegliere l'offerta più conveniente sulla base di informazioni chiare, attendibili e confrontabili, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha emanato, con deliberazione 30 maggio 2006 n. 105/06 un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita dell'energia elettrica precise regole di comportamento.

1. Trasparenza delle proposte contrattuali

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

- identificarsi, specificare l'impresa di vendita per cui opera e fornire i recapiti attraverso i quali può essere contattata;
- fornire al cliente informazioni dettagliate sul contratto proposto;
- specificare i tempi necessari e gli eventuali costi da sostenere per l'avvio del servizio;
- fornire al cliente informazioni sugli adempimenti relativi ai contratti di distribuzione e dispacciamento;
- 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. Contratto

Il contratto deve indicare l'identità e l'indirizzo dell'impresa di vendita e dovrebbe contenere almeno le seguenti clausole:

- tutte le prestazioni che saranno fornite al cliente;
- la data di avvio del servizio e la durata del contratto;
- il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo;
- le eventuali garanzie che il cliente deve fornire all'impresa di vendita per ottenere il servizio (ad esempio, un deposito cauzionale);
- tutti gli oneri e le spese a carico del cliente;
- come e quando saranno misurati i consumi;
- quando saranno emesse le bollette, quando e in che modo il cliente dovrà pagarle;

- le conseguenze per il cliente che non paga le bollette entro la scadenza prestabilita;
- i casi in cui l'impresa di vendita deve versare al cliente un indennizzo automatico;
- come fare per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita.

3. Documentazione e diritto di ripensamento

Al momento della sottoscrizione, il cliente deve ricevere una copia scritta 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), il cliente può recedere dal contratto senza spese entro 10 giorni dalla stipulazione.

Se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono):

- entro 10 giorni l'impresa di vendita deve inviare al cliente una copia scritta del contratto;
- il cliente può recedere dal contratto senza spese entro 10 giorni dal ricevimento del contratto.

4. Riepilogo

Prima di aderire ad un nuovo contratto di fornitura di energia elettrica, verifichi quindi che chi le ha proposto il contratto:

- abbia indicato il nome e un recapito dell'impresa di vendita dell'energia elettrica;
- abbia fornito informazioni chiare su:
 - il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo;
 - le altre spese a carico del cliente previste dal contratto;
 - la durata del contratto;
 - come e quando saranno misurati i consumi;
 - con quali scadenze dovrà essere pagato il servizio;
 - i tempi per l'avvio del servizio;
- abbia consegnato una copia scritta del contratto;

Impresa di vendita **Piper Energia S.r.l.**

Piper Energia S.r.l.

Sede legale: Via Gregorio VII , 315 – 00165 Roma

Tel. 06 68213812 / Fax 06 6874607

P.IVA e Cod. Fiscale 12546961009