

Il 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 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:

Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa: **Etra Energia S.r.l.**

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: **Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV)**

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: entro max 10 giorni lavorativi (per attivazioni senza cambio di Fornitore) - entro max 60 giorni (per attivazioni con cambio di Fornitore).

Periodo di validità della proposta: 45 giorni

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: a pari condizioni tecniche, in caso di voltura, subentro o nuova attivazione, Etra Energia S.r.l., relativamente al servizio di vendita, applica un contributo commerciale pari a 23,00 euro in relazione all'energia elettrica e pari a 25,00 euro in relazione al gas naturale.

Possono essere applicati ulteriori oneri di competenza del Distributore.

Non è applicato alcun corrispettivo in caso di attivazione del servizio per cambio fornitore.

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.

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

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