

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE

Tutti i Clienti sono liberi di scegliere il proprio Fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale.

Aderendo al Contratto che ti è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa Proposta contrattuale entrerai/rimarrai nel mercato libero.

Se sei un Cliente domestico di gas naturale o comunque un Cliente avente diritto al Servizio di Tutela, la società di Vendita dovrà sempre informarti 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.

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 puoi visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800 166 654.

Di seguito il promemoria delle informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

Identità dell'Impresa e dell'operatore commerciale:

Nome Impresa: **METANOTRE S.r.l.**

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

Via Pontebbana, 23/14 – 33017 TARCENTO (UD)

Codice identificato o nome del personale commerciale che l'ha contattata: _____;

Data e ora del contatto: ____/____/____ Ora del contatto _____

Firma del personale commerciale che l'ha contattata: _____

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto:

- Data di presunta attivazione: indicata nelle Condizioni Generali di Contratto cui hai aderito;
- Periodo di validità della proposta: indicato nelle Condizioni Economiche cui hai aderito;
- Eventuali oneri a tuo carico: indicati nelle Condizioni Economiche o nelle Condizioni Generali di Contratto cui hai aderito.

Contenuto del contratto:

Il Contratto che ti è stato proposto deve sempre contenere 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 del 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 sei 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 tua o in un centro commerciale);
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del Cliente.

In ogni caso il Cliente domestico potrà esercitare il diritto di ripensamento attraverso le ulteriori modalità indicate all'art. 15 delle Condizioni Generali di Contratto (CGC).

INFORMATIVA SUL REGIME FISCALE APPLICABILE

Se il Cliente è titolare del diritto ad agevolazioni o esenzioni fiscali, potrà compilare e trasmettere a Metanotre la dichiarazione sostitutiva fiscale (allegando la fotocopia del proprio documento di identità in corso di validità) e la relativa documentazione richiesta. Il modulo per la dichiarazione sostitutiva fiscale, le informazioni sulle modalità e gli indirizzi per l'invio dei documenti sono disponibili sul sito internet www.metanotre.it. Prima che Metanotre riceva i documenti necessari, le fatture saranno emesse con le aliquote ordinarie.

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI QUALITÀ, INDENNIZZI AUTOMATICI E RECLAMI

In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) n. 413/2016/R/com (di seguito "TIQV") Metanotre è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono di inviare la risposta a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni solari (nell'anno 2018 il grado di rispetto effettivo da parte di Metanotre 100,00%). Metanotre è inoltre tenuta a rispettare i livelli specifici di qualità, che prevedono di: inviare la risposta motivata a reclami scritti entro 30 giorni solari (nell'anno 2018 grado di rispetto effettivo da parte di Metanotre 100,00%); restituire gli importi non dovuti e già pagati dal Cliente a seguito di rettifica di fatturazione entro 60 giorni solari - 90 giorni solari in caso di fatturazione con periodicità quadrimestrale (nell'anno 2018 grado di rispetto effettivo da parte di Metanotre 100,00%); rettificare la doppia fatturazione e restituire gli importi non dovuti entro 20 giorni solari per importi pagati dal Cliente (nell'anno 2018 grado di rispetto effettivo da parte di

Metanotre 100,00%). Nel caso in cui i livelli specifici di servizio qualità non vengano rispettati per responsabilità di Metanotre, quest'ultima è tenuta al versamento, a titolo di indennizzo, di un importo pari a 25,00 Euro a favore del Cliente. Il TIQV prevede che, se la prestazione viene eseguita oltre lo standard previsto, ma entro il doppio del tempo, l'indennizzo è di 25,00 Euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, ma entro il triplo, l'indennizzo è di 50,00 Euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo l'indennizzo è di 75,00 Euro.

Sia per la fornitura di elettricità sia per la fornitura di gas, per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, Metanotre è tenuta ad accreditare al Cliente finale che gli ha chiesto la prestazione, per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore. Il Cliente può sempre inviare al Fornitore un reclamo, anche tramite il modulo già predisposto e reperibile sul sito www.metanotre.it. Il reclamo andrà inviato a: Metanotre S.r.l. Via Pontebbana, 23/14 – 33017 TARCENTO (UD) oppure a mezzo fax al numero 0432 793017.

Per i reclami relativi al servizio di distribuzione della fornitura di gas, Metanotre richiede al Distributore i dati tecnici necessari ad inviare la risposta al Cliente. Per i detti servizi il Cliente può inviare il reclamo direttamente al Distributore, che è tenuto a rispondere al Cliente non oltre 30 giorni solari. Secondo l'art. 37 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno Metanotre renderà disponibili al Cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità raggiunti sul proprio sito internet.