

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 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 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 800.166.654.

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 POMI GAS & POWER S.R.L.

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

VIA CARMINE GUADAGNO 85, 80038 POMIGLIANO D'ARCO (NA).

Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata

Data e ora del contratto _____

Firma del personale commerciale che l'ha contattata

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione _____

Periodo 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 _____

Contenuto del contratto

Il contratto che Le 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 domestici)

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:

- 10 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)
- 10 giorni dal ricevimento della copia scritta del contratto se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono)
- 10 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente

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

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

Informativa sul regime fiscale applicabile

Se il Cliente è titolare del diritto ad agevolazioni o esenzioni fiscali, potrà compilare e trasmettere a Pomi Gas & Power SRL la dichiarazione sostitutiva fiscale (allegando la fotocopia del proprio documento di identità in corso di validità) e 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.pomigasepower.it. Prima che Pomi Gas & Power SRL, riceva i documenti necessari, le fatture saranno emesse con le aliquote ordinarie.

Informazione sui livelli di qualità, indennizzi automatici e reclami

In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (di seguito AEEGSI) n. 164/08 (di seguito "TIQV") Pomi Gas & Power SRL è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono di: inviare la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari (percentuale minima prevista 95%); inviare la risposta a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni solari (percentuale minima prevista 95%). Pomi Gas & Power SRL è inoltre tenuta a rispettare i livelli specifici di qualità, che prevedono di: inviare la risposta motivata a reclami scritti entro 40 giorni solari; restituire gli importi non dovuti e già pagati dal Cliente a seguito di rettifica di fatturazione entro 90 giorni solari; rettificare la doppia fatturazione e restituire gli importi non dovuti entro 20 giorni solari per importi pagati dal Cliente. Entro il 30 giugno di ogni anno, Pomi Gas & Power SRL, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, informerà ogni cliente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura degli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, limitatamente alla categoria di clientela cui appartiene il cliente finale, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente a quello di informazione ai richiedenti. Nel caso in cui i livelli specifici di servizio qualità non vengano rispettati per responsabilità di Pomi Gas & Power SRL, quest'ultima è tenuta al versamento, a titolo di indennizzo, di un importo pari a 20 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 20 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, ma entro il triplo, l'indennizzo è di 40 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo l'indennizzo è di 60 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, Pomi Gas & Power SRL 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. Inoltre, come previsto dalla delibera AEEGSI 67/2013/R/com, laddove sia avvenuta la sospensione della fornitura/riduzione di potenza o la chiusura del punto, Pomi Gas & Power SRL dovrà corrispondere al Cliente, nella prima fattura utile, un indennizzo automatico pari a: a) euro 30 (trenta) nel caso di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora. Pomi Gas & Power SRL non risponderà invece del mancato recapito da parte del vettore postale; b) euro 20 (venti) nel caso del mancato rispetto del termine ultimo di 20 giorni solari entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; c) euro 20 (venti) nel caso di mancato rispetto del termine massimo di 3 giorni lavorativi tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale; d) euro 20 (venti) nel caso di mancato rispetto del termine minimo di 3 giorni lavorativi che deve intercorrere tra il termine ultimo di 20 giorni entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento, e la data di richiesta all'impresa distributrice di sospensione della fornitura/riduzione di potenza. Il Cliente può sempre inviare al Fornitore un reclamo, anche tramite il modulo già predisposto e reperibile sul sito www.pomigasepower.it. Il reclamo andrà inviato ad uno dei recapiti della società. Per i reclami relativi al servizio di distribuzione e misura della fornitura di elettricità e al servizio di distribuzione della fornitura di gas, Pomi Gas & Power SRL 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 20 giorni lavorativi.