

## SERVIZIO A MERCATO LIBERO

### NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

Tutti i Clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o 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 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 PMI<sup>1</sup>, 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](http://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 un'offerta contrattuale.

#### Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa: HERA COMM S.r.l.  
Indirizzo utile anche per l'invio scritto di reclami scritti: VIA MOLINO ROSSO, 8 40026 IMOLA (BO);  
o dell'esercizio del diritto di ripensamento: numero Fax 800.999.600

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 piccola media - impresa (nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica), 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 o subentro, HERA COMM, 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 contenuto del 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 del 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:

- 14 (quattordici) 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 (quattordici) giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente

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