

INFORMATIVA PRECONTRATTUALE Copia per il cliente – da non restituire

LA FORNITURA DI SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE

1) Chi siamo

La fornitura viene garantita da **Servizio Elettrico Nazionale S.p.A.** con sede legale in Via Luigi Boccherini 15, 00198 Roma, tramite proprio incaricato o attraverso il sito della società.

2) Quali sono i nostri canali di contatto

Per maggiori informazioni e chiarimenti è possibile telefonare al Numero Verde gratuito 800 900 800 da rete fissa nazionale, da cellulare al numero 199 50 50 55 al costo applicato dal suo operatore telefonico, oltre che navigare autonomamente sul sito internet (servizioelettriconazionale.it).

3) Come inoltrare un reclamo

Eventuali reclami devono essere presentati in forma scritta ad **Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. Casella Postale 1100 - 85100 Potenza**, oppure dal sito web servizioelettriconazionale.it, sempre indicando, in modo chiaro e corretto, il numero cliente di riferimento. Se il reclamo è relativo al servizio di distribuzione e misura della fornitura, può essere inoltrato direttamente dai Clienti al Distributore.

4) Quali sono gli elementi caratteristici del contratto

Il contratto di fornitura di energia elettrica proposto rientra nell'ambito del servizio di maggior tutela ed è a tempo indeterminato.

In qualsiasi momento i Clienti potranno esercitare il diritto di recesso senza oneri, rivolgendosi ad un altro venditore del mercato libero che provvederà a gestire il cambio fornitore. La data di recesso sarà quella del primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del nuovo fornitore.

5) Quali sono i prezzi applicati alla fornitura di energia elettrica

Le tariffe del servizio sono stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e sono riepilogate nel plico contrattuale che invitiamo a leggere con attenzione. Tali tariffe rimangono valide per il periodo di applicabilità in esso indicato e vengono aggiornate trimestralmente dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

6) Come aderire al contratto

Per richiedere la fornitura il Cliente può utilizzare il canale telefonico, web o scrivere alla casella postale 1100 - 85100 Potenza. Ai fini dell'adesione, il Cliente riceverà il plico contrattuale che dovrà sottoscrivere e rispedire ad **Servizio Elettrico Nazionale** unitamente alla eventuale documentazione aggiuntiva.

Le procedure per l'attivazione del contratto verranno avviate solo una volta decorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. Il Cliente può richiedere espressamente, anche avvalendosi del modulo tipo reso disponibile sul sito web di **Servizio Elettrico Nazionale**, che le procedure per dar corso all'attivazione vengano avviate prima che sia decorso il termine per il ripensamento. In tal caso, il Cliente dovrà farne espressa richiesta su supporto durevole e accettare di riconoscere che, una volta che il contratto sarà interamente eseguito dal Fornitore, non potrà più esercitare il proprio diritto di ripensamento. Pertanto la fornitura continuerà ad essere erogata al Cliente da **Servizio Elettrico Nazionale**.

Il Cliente può recedere dal contratto con il Fornitore in qualsiasi momento senza oneri, nel rispetto della normativa vigente.

7) Quali garanzie vengono richieste

È previsto l'addebito del deposito cauzionale sulla prima fattura nella misura prevista dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

8) Come possono essere pagate le fatture del contratto

I pagamenti potranno avvenire presso gli uffici postali, con addebito diretto su conto (SDD/RID), online con carta di credito oppure nei punti Lottomatica e Sisal, entro la scadenza indicata in bolletta per evitare solleciti ed interessi.

9) Come vengono fatturati i consumi

La fatturazione dei consumi avviene con periodicità bimestrale.

La fatturazione avverrà sulla base delle misure rilevate dal Distributore territorialmente competente; i Clienti potranno anche provvedere all'autolettura del proprio contatore, secondo modalità e i tempi descritti in fattura. In mancanza della lettura del Distributore e dell'autolettura verranno stimati i consumi sulla base delle informazioni a disposizione del fornitore, salvo successivo conguaglio.

10) Come viene attivata la fornitura

L'attivazione della fornitura avverrà normalmente entro i termini stabiliti dall'ARERA.

Nel caso di rientro dal mercato libero al servizio di maggior tutela, l'attivazione avverrà entro 60 giorni (comunque non oltre 120 giorni) dalla richiesta.

Per l'esecuzione di prestazione di servizi relativi alle forniture di energia elettrica, i Clienti daranno mandato al fornitore di operare per proprio conto nei confronti del Distributore, impegnandosi ad assolvere ogni eventuale obbligazione che il fornitore contragga in proprio nome; in particolare per le singole prestazioni i Clienti dovranno pagare gli importi di competenza del Distributore ed i contributi in quota fissa secondo quanto stabilito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

11) Quali sono i diritti dei consumatori

I fornitori devono rispettare precisi **livelli di qualità nei confronti dei propri Clienti** e nel caso in cui non ci riescano, sono tenuti ad erogare gli importi a titolo di indennizzo, come stabilito dall'Allegato A alla delibera n. 413/2016/R/com e s.m.i. dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Inoltre tutte le società di vendita devono rispettare il Codice del Consumo, decreto legislativo n. 206/2005

