



ALLEGATI ALLE CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA MERCATO LIBERO

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 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: SORRENTO POWER AND GAS S.R.L.

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: Centro Direzionale Milanofiori – Strada 4 Palazzo Q7 – 20089 Rozzano (MI)

Codice identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata: locale commerciale SORRENTO POWER AND GAS S.R.L.

Data e ora del contatto: _____

Firma del personale commerciale che l'ha contattata: locale commerciale SORRENTO POWER AND GAS S.R.L.

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: vedasi condizioni tecnico economiche

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

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ, INDENNIZZI AUTOMATICI E RECLAMI (ai sensi della Delibera ARG/com 164/08)

In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas n. 164/08 (di seguito TIQV) il fornitore è tenuto a rispettare i livelli specifici di servizio, che prevedono di: inviare la risposta scritta a reclami scritti entro 40 giorni solari; rettificare la fatturazione entro 90 giorni solari; rettificare la doppia fatturazione entro 20 giorni solari.

Nel caso in cui i livelli specifici di servizio non vengano rispettati per responsabilità del fornitore, lo stesso è tenuto a titolo di indennizzo al versamento al Cliente di un importo pari a 20,00 euro. Il TIQV prevede che, se la prestazione viene eseguita oltre lo standard previsto, ma entro il doppio del tempo, l'indennizzo è di 20,00 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, l'indennizzo è di 40,00 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo l'indennizzo è di 60,00 euro.

Il fornitore è tenuto a rispettare i livelli generali di servizio che corrispondono a i) la percentuale minima del 95% di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari; ii) la percentuale minima pari al 95% di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione (da non intendersi come doppia fatturazione) inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari.

Ai sensi dell'art. 14 dell'allegato A alla delibera AEEG 104/10, il fornitore è altresì tenuto alla corresponsione al Cliente di un indennizzo automatico pari a 30,00 euro, nei casi previsti dalla stessa delibera ed in particolare:

- mancato rispetto di quanto previsto all'art. 11.1 lett. g punto i;
- mancato rispetto di quanto previsto agli artt. 13.1 e 13.4.

Per la violazione degli standard specifici di qualità di competenza del Distributore, il fornitore è tenuto 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.

In ogni caso e in ogni momento, il Cliente può inviare al fornitore un reclamo, mediante il modulo predisposto dal fornitore. Il reclamo andrà inoltrato a Sorrento and Power S.R.L.:

- utilizzando l'apposito modulo reclami, ritirabile presso tutti gli sportelli
- tramite posta presso la sede operativa sita in Corso Italia, 165 – 80063 Piano di Sorrento (NA);
- tramite fax al numero 02.33407748;
- tramite posta elettronica all'indirizzo: info@sorrentopowerandgas.it

Nel rispetto delle previsioni dell'art. 40 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno il fornitore renderà disponibili al Cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità.

INFORMATIVA SUL BONUS ELETTRICO

"Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio Comune.

Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica.

Per maggiori informazioni visita il sito www.autorita.energia.it o chiama il numero verde 800.166.654".

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

SORRENTO POWER AND GAS S.R.L.

Sede legale: Centro Direzionale Milanofiori, Strada 4 Palazzo Q7 Rozzano (MI) 20089

sede operativa: Corso Italia, 165 – 80063 Piano di Sorrento (NA)

tel. +39 02.33497379 fax +39 02.33407748 – www.sorrentopowerandgas.it - info@sorrentopowerandgas.it

cap. soc. € 100.000,00 i.v. – REA MI-2126167 – p.iva e cod. fisc. 09988480969 - Reg. Impr. di Milano



INFORMATIVA TRATTAMENTO DATI PERSONALI AI SENSI DEL REG. 2016/679/UE

Il fornitore informa il Cliente che i dati personali, il cui rilascio è il presupposto indispensabile per l'esecuzione del presente contratto, sono trattati, anche con l'ausilio di strumenti informatici, esclusivamente ai fini della stessa esecuzione e dei conseguenti adempimenti. A tali fini potranno essere comunicati a terzi fornitori di servizi e possono venire a conoscenza di soggetti preposti alla gestione dei contratti di fornitura in qualità di incaricati al trattamento. In particolare il fornitore potrà utilizzare l'indirizzo di corrispondenza, nell'ambito di comunicazioni per finalità di tipo amministrativo, contabile e per invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale. Il fornitore informa il Cliente che è sua facoltà esercitare i diritti di cui al Reg. 2016/679/UE, contenente il Codice in materia di protezione dei dati personali, quali, ad esempio, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; opporsi, in tutto o in parte al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, inviando le relative richieste presso al sede di SORRENTO POWER AND GAS S.R.L. presso il Centro Direzionale Milanofiori – Strada 4 Palazzo Q7 – 20089 Rozzano (MI)

Il titolare del trattamento dei dati personali è SORRENTO POWER AND GAS S.R.L.

INFORMAZIONI PER I CLIENTI FINALI PER USFRUIRE DELLA COPERTURA ASSICURATIVA IN CASO DI INCIDENTE DA GAS

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 223/2016/R/gas dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas e il sistema idrico.

La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi:

a. i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta);

b. i consumatori di gas metano per autotrazione;

Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali.

Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde **800.166.654** o con le modalità indicate nel sito internet www.autorita.energia.it

Le informazioni sulla copertura assicurativa e sui sinistri aperti possono essere richieste presso il CIG ai seguenti numeri:

- Informazioni circa la copertura assicurativa - numero verde sportello del Consumatore dell'Acquirente Unico **800.166.654**.

- Informazioni sui sinistri da incidente da gas denunciati - numero verde Comitato Italiano Gas **800929286**.

Il numero verde CIG è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle 12,00 e dalle ore 14,00 alle 16,00.

Il servizio viene sospeso in alcuni periodi dell'anno, generalmente coincidenti con periodi di festività o vacanza. Per richieste di assistenza per la compilazione del modulo MDS o per informazioni sullo stato delle pratiche aperte possono essere richieste anche a mezzo di posta elettronica all'indirizzo assigas@cig.it o fax al numero 02 720 016 46. Assicurazione dei clienti finali civili del gas è valida dal 1° Gennaio 2017 sino al 31 Dicembre 2020 come da delibera 223/2016/R/gas dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico. Eventuali richieste di informazioni sul contratto di assicurazione non relativi a sinistri aperti possono essere richieste al numero verde dello Sportello del Consumatore dell'Acquirente Unico **800166654**.

DOCUMENTI CHE DEVONO ESSERE CONSEGNATI OLTRE ALLA PRESENTE NOTA INFORMATIVA

- Copia del contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

SORRENTO POWER AND GAS S.R.L.

Sede legale: Centro Direzionale Milanofiori, Strada 4 Palazzo Q7 Rozzano (MI) 20089

sede operativa: Corso Italia, 165 – 80063 Piano di Sorrento (NA)

tel. +39 02.33497379 fax +39 02.33407748 – www.sorrentopowerandgas.it - info@sorrentopowerandgas.it

cap. soc. € 100.000,00 i.v. – REA MI-2126167 – p.iva e cod. fisc. 09988480969 - Reg. Impr. di Milano

SCHEDA GESTIONE CONTRATTO STANDARD (ai sensi del TIVG e del TIF)

1 - SCHEMA CLASSIFICAZIONE UTENZE GAS

Sulla base delle classificazioni introdotte dalla Delibera dell'AEEGSI n. 64/09 e s.m.i., si distinguono le seguenti tipologie di utenza:

Tipologia utenza	Consumo annuo del punto di prelievo (smc)
Standard (ST) 1	Fino a 500 smc/anno
Standard (ST) 2	Da 501 a 1.500 smc/anno
Standard (ST) 3	Da 1.501 a 5.000 smc/anno
Standard (ST) 4	Oltre 5.000 smc/anno

2 - RILEVAZIONE DEI CONSUMI GAS

Il Distributore Locale è tenuto ad effettuare almeno questi tentativi di lettura. Questi devono condurre a letture effettive in caso in cui il contatore risulti accessibile.

Tipologia Utenza	Periodo Rilevante	Obblighi di lettura
ST1	Un anno	1 tentativo di raccolta all'anno
ST2	Aprile- Ottobre-Novembre- Marzo	2 tentativo di raccolta all'anno
ST3	Novembre- Gennaio-Febbraio- Aprile- Maggio- Ottobre	3 tentativo di raccolta all'anno
ST4	Un mese	1 tentativo di raccolta all'anno

Per i Pdr dotati di Smart Meter il Distributore Locale è tenuto ad assicurare una lettura mensile, con dettaglio giornaliero e, a partire dal primo giorno del quarto mese successivo a quello di messa in servizio del gruppo di misura, l'obbligo di effettuare almeno tre tentativi di acquisizione del dato relativo al prelievo del mese precedente. In caso di mancata raccolta della misura secondo le previsioni sopra indicate, per i PdR accessibili, il Cliente riceve nella prima bolletta utile un indennizzo automatico di 35,00 €.

3 – FATTURAZIONE CONSUMI GAS

SORRENTO POWER AND GAS S.R.L. si impegna ad emettere il seguente numero minimo di fatture e differenziati per tipologia di utenza:

a) punti di riconsegna in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero

Tipologia utenza	Periodicità fatturazione
ST1	Almeno quadrimestrale
ST2	Bimestrale
ST3	Bimestrale
ST4	Mensile

b) punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero

Tipologia utenza	Periodicità fatturazione
ST1-ST2-ST3-ST4	Mensile

4 – GARANZIE CLIENTI GAS

Ad eccezione dei Clienti (ST1 e ST2) che attivano la domiciliazione bancaria o postale, SORRENTO POWER AND GAS S.R.L. richiederà al Cliente un deposito cauzionale a garanzia dei pagamenti, sostituibile (solo per i ST4) con una fidejussione bancaria o garanzia equivalente, pari alle somme individuate nella tabella seguente. Il deposito cauzionale è fruttifero e, alla cessazione degli effetti del contratto, sarà restituito maggiorato degli interessi legali.

Tipologia utenza	Deposito cauzionale	Esonero per clienti con addebito permanente in c/c
ST1	30 Euro	Sì
ST2 e ST3	90 Euro	Sì
ST4	150 Euro (5.001 – 8.000 smc/anno) 200 Euro (8.001 – 10.000 smc/anno) 350 Euro (10.001 – 15.000 smc/anno) 500 Euro (15.001 – 25.000 smc/anno) 700 Euro (25.001 – 35.000 smc/anno)	Sì

I valori sopra riportati sono raddoppiati qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- SORRENTO POWER AND GAS S.R.L. abbia costituito in mora il cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
- Il Cliente non abbia pagato il deposito richiesto e Libera Energia S.p.A. abbia costituito in mora il Cliente, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura. Gli importi indicati potranno essere adeguati in funzione di eventuali aggiornamenti normativi oppure in funzione di incrementi o decrementi dei consumi del Cliente (vedasi Condizioni generali di Contratto art. 11.2).

5 – GARANZIE CLIENTI ENERGIA ELETTRICA

L'ammontare del deposito cauzionale applicato da SORRENTO POWER AND GAS S.R.L., ai sensi dell'art.14 della del.200/99, fatto salvo quanto previsto dai commi 12.2 ne 12.3, è determinato in misura pari a:

- 11,5€ per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i punti di prelievo della tipologia contrattuale di 3kW
- 15,5€ per ogni kW di potenza contrattuale impegnata per i punti di prelievo con potenza disponibile non superiore a 16,5kW;
- Non superiore alla miglior stima dei corrispettivi dovuti per 1 periodo di fatturazione per tutti gli altri punti di prelievo. Le disposizioni di cui al presente punto si applicano anche ai punti di prelievo relativi alle connessioni temporanee per i quali risulta disponibile il dato di misura, ad esclusione delle condizioni temporanee dedicate ai cantieri, indipendentemente dalla potenza disponibile dei punti di prelievo medesimi

L'ammontare del deposito cauzionale non viene richiesto nei casi in cui il cliente finale, titolare del punto di prelievo, richieda la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito, ai sensi dell'art. 15 della del. N. 200/99 (vedasi Condizioni generali di Contratto art. 11.1).

SORRENTO POWER AND GAS S.R.L.

Sede legale: Centro Direzionale Milanofiori, Strada 4 Palazzo Q7 Rozzano (MI) 20089

sede operativa: Corso Italia, 165 – 80063 Piano di Sorrento (NA)

tel. +39 02.33497379 fax +39 02.33407748 – www.sorrentopowerandgas.it - info@sorrentopowerandgas.it

cap. soc. € 100.000,00 i.v. – REA MI-2126167 – p.iva e cod. fisc. 09988480969 - Reg. Impr. di Milano