

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 a ad informarla della possibilità di richiedere l' applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall' Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente, in alternativa all' offerta attuale. Se Lei è un Cliente domestico elettrico o una PMI (imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro), 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 il gas e il sistema idrico. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l' Autorità di Regolazione 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 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: **ECOENERGIA s.r.l.**

Indirizzo utile per l'invio di reclami scritti: FOLIGNO 06034 (PG) Via Nazario Sauro 4/B - mail: clienti@ecoenergia.com Indirizzo per l'esercizio del diritto di ripensamento

(solo clienti domestici): Comunicazione da inviarsi a mezzo lettera racc. A/R indirizzata a Ecoenergia s.r.l. FOLIGNO (PG) Via Nazario Sauro 4/B

Codice identificativo del business partner Ecoenergia s.r.l. e nome e/o codice identificativo del personale commerciale che l'ha contattata: **vedi richiesta di fornitura.**

Data e ora del contatto: **vedi richiesta di fornitura.**

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del Contratto

- Data di presunta attivazione - CLIENTI DOMESTICI entro 3 mesi dalla data di sottoscrizione della Proposta di Contratto.
- Data di presunta attivazione - CLIENTI NON DOMESTICI E CONDOMINI entro 5 mesi dalla data di sottoscrizione della Proposta di Contratto.

Periodo di validità della richiesta di fornitura: 30 GIORNI

Nota: in caso di richiesta di fornitura contrattuale del Cliente domestico o Cliente PMI (nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica.), se Ecoenergia s.r.l. non invia l'accettazione della proposta entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione da parte del Cliente, la proposta si considera decaduta.

Eventuali oneri a carico del Cliente: **ATTIVAZIONE GRATUITA**

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:

- 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 del Cliente o in un centro commerciale);
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del Cliente.

Livelli di qualità per l'esercente la vendita (Ecoenergia s.r.l.) Delibera 164/08 per prestazioni richieste dal 1° gennaio 2017 al 31 dicembre 2017 Livelli Specifici

Indicatore	Standard specifico	Grado di rispetto effettivo
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 gg solari dalla data di ricevimento	100%
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 gg solari dalla data di ricevimento	100%
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 gg solari dalla data di ricevimento	100%

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sopra indicati verrà corrisposto un indennizzo automatico base di euro 20,00.

Livelli Generali

Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto effettivo
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'art. 8 Delibera 164/08 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%	100%

Composizione del mix energetico, comunicazione ai sensi del Decreto del 31 luglio 2009 del Ministero dello Sviluppo Economico – fonte Gestore Servizi Energetici (GSE).

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Ecoenergia s.r.l. nel 2015 e nel 2016		Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2015 e nel 2016	
	Anno 2015* %	Anno 2016** %	Anno 2015* %	Anno 2016** %
Fonti rinnovabili	40,79%	38,64	40,79%	38,64
Carbone	19,41%	15,90	19,41%	15,90
Gas naturale	30,62%	37,63	30,62%	37,63
Prodotti Petroliiferi	1,29%	0,79	1,29%	0,79
Nucleare	4,85%	3,89	4,85%	3,89
Altre fonti	3,04%	3,15	3,04%	3,15

*dato consuntivo

** dato pre-consuntivo