

## Il codice di condotta commerciale 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 il gas e il sistema idrico, 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 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 per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 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](http://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: **EstEnergy S.p.A.**

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: **Via dei Rettori, 1 - 34121 - Trieste (TS)**

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

Data e ora del contatto:

Firma del personale commerciale che l'ha contattata: .....

### Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione: entro max 10 giorni lavorativi (per attivazioni senza cambio di Fornitore) - entro max 90 giorni (per attivazioni con cambio di Fornitore).

Periodo di validità della proposta: 45 giorni

*Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI<sup>2</sup>, 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: spese attivazione fornitura eventualmente previste dal Distributore.

### 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.

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

<sup>2</sup> Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica.

Atto aggiuntivo alle:

- **Condizioni generali di fornitura del Gas Naturale EstEnergy S.p.A. (Mercato Libero - consumi fino a 200.000 Smc/anno) – Rev. 05/2014.**
- **Condizioni generali di fornitura dell'Energia Elettrica EstEnergy S.p.A. (Mercato Libero) - Rev. 11/2013.**

**Aggiornamento delle Condizioni generali di fornitura del  
Gas Naturale e dell'Energia Elettrica con decorrenza 13.06.2014**

Ai sensi del **Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n. 21** (recante modifiche al **Codice del consumo** in attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori) e della **Deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 266/2014/R/com del 6 giugno 2014** (Adeguamento, al Decreto Legislativo, del Codice di condotta commerciale e di altre disposizioni relative alla tutela dei consumatori), le seguenti disposizioni, **con specifico riferimento ai Clienti domestici**, si intendono recepite nelle Condizioni generali di fornitura del Gas Naturale e dell'Energia Elettrica EstEnergy S.p.A.:

➤ **Perfezionamento del contratto**

(riferimento articolo 6 delle Condizioni generali di fornitura Gas Naturale e articolo 2 delle Condizioni generali di fornitura Energia Elettrica)

**Qualora il contratto di fornitura sia stato concluso dal Cliente finale domestico in un luogo diverso dai locali commerciali dell'esercente la vendita o a distanza, il Cliente ha facoltà di richiedere alla Società di vendita che la fornitura venga attivata - ovvero, nel caso di cambio di fornitore da parte del Cliente, che la richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura venga presentata al Distributore competente - durante il periodo a disposizione per esercitare il diritto di ripensamento.**

**Per avvalersi di tale facoltà il Cliente è tenuto ad inoltrare alla Società stessa una esplicita richiesta scritta.**

➤ **Consegna del contratto e diritto di ripensamento**

(riferimento articoli 19 e 20 delle Condizioni generali di fornitura Gas Naturale e articoli 2.4 e 3.9 delle Condizioni generali di fornitura Energia Elettrica)

**Al momento della conclusione del contratto di fornitura o al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del contratto e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura, se questa è avvenuta mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata del documento, l'esercente la vendita consegna o trasmette al Cliente finale in forma cartacea o, a scelta del Cliente finale, su altro supporto durevole una copia integrale del contratto.**

Nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali, l'esercente la vendita fornisce al Cliente finale domestico una copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente finale è d'accordo, su un altro mezzo durevole.

Nel caso di qualsiasi contratto a distanza, l'esercente la vendita fornisce al Cliente finale domestico la conferma del contratto concluso su mezzo durevole, comprendendo tutte le informazioni preliminari previste dal Codice di condotta commerciale, a meno che non abbia già provveduto a fornirle al Cliente stesso su un mezzo durevole prima della conclusione del contratto a distanza.

**Qualora il contratto di fornitura sia stato concluso dal Cliente finale domestico in un luogo diverso dai locali commerciali dell'esercente la vendita o a distanza, il Cliente può recedere dal contratto senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto. > Vedasi istruzioni allegate**

➤ **Obblighi per i venditori in caso di contratti stipulati fuori dai locali commerciali o mediante forme di comunicazione a distanza**

(riferimento articolo 6.1 delle Condizioni generali di fornitura Gas Naturale e articolo 2.3 delle Condizioni generali di fornitura Energia Elettrica)

Vengono abrogati gli obblighi previsti dalla Delibera 153/2012/R/com del 19.04.2012 e successive modifiche ed integrazioni ("Adozione di misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti ed attivazioni non richiesti di energia elettrica e/o di gas naturale") in tema di invio della lettera di conferma e/o della chiamata di conferma

nei casi di contratti conclusi in luoghi diversi dai locali commerciali della Società o attraverso forme di comunicazione a distanza.

- **Reclamo del Cliente avente per oggetto un contratto o una attivazione non richiesta**  
(riferimento articolo 16.1 delle Condizioni generali di fornitura Gas Naturale e articolo 21.2 delle Condizioni generali di fornitura Energia Elettrica)

Premesso che il Cliente che ritenga di essere stato oggetto di un contratto o di una attivazione non richiesta può inviare al Venditore non richiesto un “reclamo per contratto non richiesto” (dopo aver avuto conoscenza del contratto o dell’attivazione non richiesta e comunque non più tardi di 30 giorni solari dalla data in cui ne ha avuto conoscenza), per data in cui il Cliente ha avuto conoscenza del contratto o attivazione non richiesta si intende:

- il decimo giorno solare successivo alla data in cui il Venditore ha inviato la conferma del contratto, e ciò anche nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali qualora la conferma venga inviata successivamente alla conclusione del contratto stesso;
- la data di scadenza del pagamento della prima bolletta emessa dal Venditore non richiesto, in tutti gli altri casi.

**Allegati:**

- Istruzioni tipo sul recesso con modulo di recesso tipo;
- Modulo per richiesta di attivazione della fornitura durante il periodo di recesso.

## **Istruzioni tipo sul recesso**

*(ai sensi dell'art.49, comma 4, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche ed integrazioni, recante **Codice del consumo**)*

### **Diritto di recesso**

Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni.

Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno *“della conclusione del contratto”*.

Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informarci (EstEnergy S.p.A. - via dei Rettori, 1 - 34121 Trieste (TS) - telefono: 800 046 200 - fax: 049 2049 173 - indirizzo di posta elettronica: [info@estenergy.it](mailto:info@estenergy.it)) della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta, fax o posta elettronica). A tal fine può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato, ma non è obbligatorio.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

### **Effetti del recesso**

Se Lei ha chiesto di iniziare la prestazione di servizi o la fornitura di gas/elettricità durante il periodo di recesso, è tenuto a pagarci un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui Lei ci ha comunicato il Suo recesso dal presente contratto, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto.

**MODULO DI RECESSO TIPO**

Spett. le	
Società	<b>EstEnergy S.p.A. – Servizio Clienti</b>
Indirizzo	Via dei Rettori, 1
C.A.P. e Città	34121 Trieste (TS)

<b>Luogo e data</b>	
---------------------	--

**RECESSO DAL CONTRATTO PER ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO**

<b>Il/La sottoscritto/a</b>			
Cognome e nome			
Residente/domiciliato a		Provincia	
Indirizzo		C.A.P.	

ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera ARG/com 239/10 del 08.07.2010 "Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali" (e successive modifiche ed integrazioni), con la presente notifica il **recesso dal contratto di fornitura** (richiesta di fornitura):

☐ **GAS NATURALE**    ☐ **ENERGIA ELETTRICA**    ☐ **GAS NATURALE + ENERGIA ELETTRICA**

**sottoscritto in data** \_\_\_\_\_

per il punto di riconsegna identificato dal:

Codice PDR (\*): \_\_\_\_\_ (gas naturale)

Codice POD (\*): \_\_\_\_\_ (energia elettrica)

ubicato in:

Comune		Provincia	
Indirizzo		C.A.P.	

Firma ✓

(\*) Riportare il Codice indicato nella Proposta di fornitura o nell'ultima bolletta gas naturale (PDR) e/o energia elettrica (POD) dell'attuale Fornitore.

Spett. le	
Società	<b>EstEnergy S.p.A. – Servizio Clienti</b>
Indirizzo	Via dei Rettori, 1
C.A.P. e Città	34121 Trieste (TS)

<b>Luogo e data</b>	
---------------------	--

**RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DURANTE IL PERIODO DI RECESSO**  
(in conformità all'art. 50, comma 3, o all'art. 51, comma 8 del D. Lgs. 06.09.2005, n. 206 e ss. mm. ii.)

<b>Il/La sottoscritto/a</b>			
Cognome e nome			
Residente/domiciliato a		Provincia	
Indirizzo		C.A.P.	

con riferimento al **contratto di fornitura** (richiesta di fornitura):

☐ **GAS NATURALE**    ☐ **ENERGIA ELETTRICA**    ☐ **GAS NATURALE + ENERGIA ELETTRICA**

sottoscritto in data \_\_\_\_\_

per il punto di riconsegna identificato dal:

Codice PDR (\*): \_\_\_\_\_ (gas naturale)

Codice POD (\*): \_\_\_\_\_ (energia elettrica)

ubicato in:

Comune		Provincia	
Indirizzo		C.A.P.	

**CHIEDE:**

che la fornitura **venga attivata** - ovvero, nel caso di cambio di fornitore, che la richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura venga presentata al Distributore competente - **durante il periodo a disposizione per esercitare il diritto di recesso** (14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto).

Conseguentemente, **dichiara di essere informato che**, nel caso di successiva comunicazione di recesso dal contratto, da inoltrare comunque entro il termine di 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto, **sarà tenuto a pagare un importo proporzionale a quanto fornito** fino al momento di tale comunicazione.

Firma ✓

(\*) Riportare il Codice indicato nel contratto di fornitura (richiesta di fornitura).

## INFORMATIVA SU “CONTRATTI ED ATTIVAZIONI NON RICHIESTI DI FORNITURE DI ENERGIA ELETTRICA E/O DI GAS NATURALE”

**L'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI)**, con delibera n. 153/2012/R/com del 19/4/2012 e successive modifiche ed integrazioni, ha introdotto una serie di strumenti preventivi e ripristinatori volti alla tutela del Cliente che ritenga di essere stato oggetto di un **contratto o di un'attivazione non richiesti di una fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale**

Lo scopo della nuova disciplina è quello di tutelare il Consumatore che abbia concluso un contratto *al di fuori dei locali commerciali del Venditore non richiesto* (ad esempio, presso la propria abitazione o in centri commerciali) o attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, telefono), prevedendo per il **Cliente oggetto di illegittima attivazione** il diritto di:

1. ottenere il **ripristino del precedente contratto** con il legittimo Venditore;
2. ricevere una **tutela economica rispetto al danno arrecato**, consistente nel pagamento di un prezzo inferiore per il periodo di fornitura con il Venditore non richiesto.

Il Cliente che ritenga di aver stipulato a Sua insaputa un contratto di fornitura o ritenga di averlo stipulato in seguito ad una pratica commerciale scorretta *avvenuta in luogo diverso dagli uffici commerciali del Venditore*, può ottenere tutela inviando al Venditore non richiesto, direttamente o per il tramite di un'associazione dei consumatori di fiducia, un “reclamo per contratto ed attivazione non richiesta”.

Il reclamo dovrà essere compilato con i dati della fornitura, sottoscritto ed inviato al Venditore non richiesto non più tardi di:

- 40 giorni dalla data in cui il Venditore non richiesto ha inviato la conferma del contratto, e ciò anche nel caso di contratto negoziato fuori dai locali commerciali qualora la conferma venga inviata successivamente alla conclusione del contratto stesso;
- 30 giorni dalla data di scadenza del pagamento della prima bolletta emessa dal Venditore non richiesto.

EstEnergy S.p.A. ha aderito volontariamente alla procedura di ripristino prevista dalla predetta normativa impegnandosi, una volta accertata la fondatezza del reclamo, a fornire al Distributore e al Venditore precedente tutte le informazioni utili per consentire, senza alcun onere a carico del Cliente, il ritorno alle vecchie condizioni di fornitura.

Per un fac-simile dei modelli di reclamo si rimanda alla pagina del sito EstEnergy dedicata alla Delibera: [http://www.estenergy.it/it/normative\\_11.ashx](http://www.estenergy.it/it/normative_11.ashx).

Per approfondimenti, si veda il testo della Delibera 153/2012/R/com e il relativo Allegato A, nonché le FAQ dell'AEEGSI sui contratti e le attivazioni non richiesti (<http://www.autorita.energia.it/it/schede/C/fag-contrattinr.htm>).