

## Allegato 2

# 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 e il gas, in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI1, 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: Simecom S.r.l.**

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o per l'esercizio del diritto di ripensamento: **Via Rampazzini, 7 - 26013 Crema (CR)**. I reclami, le richieste di rettifica e di informazioni possono essere inviati anche via telefax al n. **0373 231038** o per posta elettronica all'indirizzo [servizioclienti@simecom.eu](mailto:servizioclienti@simecom.eu)

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:

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:

### 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.
- 14 giorni dal ricevimento della copia del Contratto, se il contratto è stato concluso a distanza (ad esempio per telefono).

<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.

## Livelli di Qualità commerciale (standard di qualità definiti dalla Del. ARG/com 164/08)

In vigore dal 01/01/2018

Rev 5.0

I servizi di vendita del gas sono assoggettati a regolamentazione da parte dell' Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico. La delibera AEEGSI 164/08 e successive modificazioni impone a tutti gli esercenti livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio erogato a tutti i clienti finali allacciati alla rete di distribuzione e alimentati in bassa pressione, prevedendo l'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità.

Esercente il servizio di vendita	
Livelli specifici di qualità	Vincoli dell 'Autorità del. ARG/com 164/08
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Standard</b>
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari
Livelli generali di qualità	Vincoli dell 'Autorità del. ARG/com 164/08
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Standard</b>
Risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari	95%
Richiesta di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per responsabilità del Venditore per i servizi di competenza. L'indennizzo è pari a euro 20 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a euro 40 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a euro 60 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo. L'Autorità ha inoltre previsto che, in caso di morosità del cliente con fornitura disalimentabile (delibera Arg/gas 99/11 e s.m.i. a seguito di costituzione in mora con conseguente sospensione della fornitura di gas/chiusura o interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna e conseguente risoluzione del contratto, i tempi della chiusura o interruzione siano determinati, in assenza del pagamento dovuto, considerando il terzo giorno lavorativo successivo ai decorsi 10 giorni solari dalla ricevuta di avvenuta consegna della comunicazione a mezzo PEC oppure ai decorsi 20 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione. L'Autorità ha previsto, di conseguenza, l'erogazione di un indennizzo automatico pari a euro 30 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora (non, invece, sarà corrisposto nel caso di mancato recapito da parte del vettore postale). L'indennizzo sarà invece di euro 20 nel caso di sospensione della fornitura intervenuta nonostante: 1) il mancato rispetto del termine ultimo di 20 giorni solari entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2) il mancato rispetto del termine massimo di 3 giorni lavorativi tra la data di emissione della comunicazione e la data di consegna al vettore postale; 3) il mancato rispetto del termine minimo di 3 giorni lavorativi che deve intercorrere tra il termine ultimo di 20 giorni solari entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità.

## Assicurazione Clienti Finali Civili del Gas

In vigore dal 01/01/2018

Rev 5.0

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 191/2013/R/gas dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico.

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

- i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici e dai soggetti che svolgono attività di servizio pubblico, caratterizzati da un consumo annuo superiore a 200.000 metri cubi alle condizioni standard;
- 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](http://www.autorita.energia.it)

## Informativa sul trattamento dei dati personali

In vigore dal 01/01/2018

Rev 5.0

Il trattamento da parte di Simecom S.r.l. dei dati personali del Cliente avverrà nel rispetto del D. lgs. n. 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali"). Il conferimento dei dati riportati nella proposta contrattuale è obbligatorio e necessario per la conclusione ed esecuzione del Contratto, per la gestione delle comunicazioni con il Distributore Gas e per adempiere a obblighi di legge, regolamenti o disposizioni comunitarie. I dati saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge. I dati saranno altresì comunicati a imprese terze che svolgeranno per conto di Simecom S.r.l. compiti di natura tecnica, organizzativa ed operativa e saranno designate quali responsabili del trattamento oppure opereranno in totale autonomia come distinti titolari del trattamento; si tratta, in particolare, di società che svolgono interventi tecnici sugli impianti, attività di acquisizione e di gestione della clientela, incasso pagamenti, trasmissione, stampa, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni e dei documenti alla clientela, archiviazione dei documenti relativi ai rapporti intercorsi con i Clienti, revisione contabile e certificazione di bilancio, analisi del grado di soddisfazione dei Clienti. Il Cliente potrà esercitare, in conformità agli articoli 8 e 9 del Codice, i diritti di cui all'articolo 7 del Codice stesso. Nel garantire che i dati del Cliente saranno trattati da Simecom S.r.l. in modo lecito e secondo correttezza, raccolti e registrati per gli scopi legittimi su esplicitati e, se necessario, aggiornati ai medesimi scopi, precisiamo che essi, nel loro complesso, saranno conservati nella titolarità di Simecom S.r.l. Via Rampazzini, 7 - 26013 CREMA (CR). Il Responsabile del Trattamento dei Dati Personali è il legale rappresentante, domiciliato come sopra presso Simecom S.r.l. e al quale è possibile rivolgersi per esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Codice. Per aggiornamenti sul responsabile del trattamento dei dati personali è a disposizione del Cliente il **Servizio Clienti al n. 800 422 040** da rete fissa e al **02 92804619** da rete mobile.