#### Informativa per il cliente finale- Codice di Condotta Commerciale

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 tutela1, 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 PMI2, 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 e il sistema idrico.

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: **EUROPAM S.P.A.**.

Indirizzo utile anche per l’invio di reclami scritti o dell’esercizio del diritto di ripensamento

### Europam S.P.A.. - Divisione Metano – Via Sardorella 45T – 16162 Genova

Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l’ha contattata\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Data e ora del contatto: \_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_

Firma del personale commerciale che l’ha contattata\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Denominazione dell’offerta contrattuale:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Scadenze ed eventuali oneri per l’attivazione del contratto

Data di presunta attivazione: entro max 10 giorni lavorativi (per attivazioni senza cambio di Fornitore), **primo giorno del secondo mese successivo la sottoscrizione del contratto** (per attivazioni con cambio di Fornitore).

Periodo di validità della proposta: **due mesi dall’emissione**

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI, 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
*  periodicità di emissione delle bollette
*  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 dal ricevimento della copia scritta del contratto se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono)
*  14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1 Hanno diritto al servizio di tutela, oltre ai clienti domestici, anche i condomini con uso domestico con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno.

2 PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro.