

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

(ai sensi della delibera 366/2018/R/com dell'ARERA)

Dal 1 gennaio 2003 tutti i clienti del servizio gas sono liberi di scegliere la società di vendita di gas naturale e il contratto di fornitura che meglio risponde alle proprie esigenze. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter scegliere l'offerta più conveniente sulla base di informazioni chiare, attendibili e confrontabili, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha emanato un Codice di Condotta Commerciale che impone a tutte le società di vendita di gas naturale precise regole di comportamento.

1. Trasparenza delle proposte contrattuali. Chiunque entri in contatto con un cliente per proporgli un nuovo contratto deve sempre:

- a. identificarsi, specificare la società di vendita per cui opera e fornire i recapiti attraverso i quali può essere contattata
- b. offrire sempre al cliente la possibilità di sottoscrivere un contratto alle condizioni e al prezzo di riferimento stabilito dall'ARERA
- c. fornire al cliente informazioni dettagliate sul contratto proposto
- d. specificare i tempi necessari e gli eventuali costi da sostenere per l'avvio del servizio
- e. indicare le condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta contrattuale proposta.

Se il cliente viene contattato per telefono, il venditore deve indicare come ottenere le informazioni in forma scritta.

2. Il Contenuto del Contratto. Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere l'identità e l'indirizzo della società di vendita e deve contenere almeno le seguenti clausole:

- a. Tutte le prestazioni che saranno fornite al cliente
- b. La data di avvio del servizio e la durata del contratto
- c. Il Prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo
- d. Le eventuali garanzie che il cliente deve fornire alla società di vendita per ottenere il servizio (ad es. un deposito cauzionale)
- e. Tutti gli oneri e le spese a carico del cliente
- f. Come e quando saranno misurati i consumi
- g. Quando saranno emesse le bollette, quando e in che modo il cliente dovrà pagarle
- h. Le conseguenze per il cliente che non paga le bollette entro la scadenza prestabilita
- i. I casi in cui VUS COM deve versare al cliente un indennizzo automatico, come fare per ottenere le informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con la società di vendita.

3. Documentazione e Diritto di ripensamento. Al momento della sottoscrizione, il cliente deve ricevere una copia scritta del contratto. Se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli della società di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale), il cliente può recedere dal contratto senza spese entro 14 giorni dalla stipula dello stesso.

4. Riepilogo. Prima di aderire ad un nuovo contratto di fornitura gas, verifichi quindi che chi le ha proposto il contratto:

- abbia indicato il nome e un recapito della società di vendita del gas
- abbia offerto la possibilità di stipulare un contratto alle condizioni di riferimento definite dall'ARERA
- abbia fornito informazioni chiare su
 - a) il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo
 - b) le altre spese a carico del cliente previste dal contratto
 - c) la durata del contratto
 - d) come e quando saranno misurati i consumi
 - e) con quali scadenze dovrà essere pagato il servizio
 - f) i tempi per l'avvio del servizio
- abbia consegnato una copia scritta del contratto

- abbia previsto nel contratto tutte le clausole fondamentali indicate dall'ARERA e riassunte al punto 2 della presente Nota Informativa.

INFORMATIVA SUL REGIME FISCALE APPLICABILE. Se il Cliente è titolare del diritto ad agevolazioni o esenzioni fiscali, potrà compilare e trasmettere a VUS COM la dichiarazione sostitutiva fiscale (allegando fotocopia del documento di identità in corso di validità) e la corrispondente necessaria documentazione richiesta. La Dichiarazione sostitutiva fiscale, le informazioni sulle modalità e gli indirizzi per l'invio dei documenti sono disponibili sul sito internet nella sezione "Modulistica". Prima della ricezione effettiva da parte di VUS COM dei documenti necessari, le fatture per i corrispettivi contrattualmente dovuti saranno emessi con le aliquote ordinarie.

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI QUALITA', INDENNIZZI AUTOMATICI.

Tabella 1 – Standard specifici di qualità commerciale della vendita di gas naturale

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale della vendita Di gas naturale

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 8 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%

Casi di indennizzo automatico: In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità di cui alla Tab.1, il venditore corrisponde al cliente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 20 euro. L'indennizzo base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito: a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo base; b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base; c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Altri casi di indennizzo automatico (anche relativi a competenze della Distribuzione): In aggiunta ai casi precedenti, sono previsti ulteriori indennizzi automatici secondo le Delibere ARERA 229/01 (e succ. mod. e integr.) e 126/04 nei seguenti casi: a) per i Clienti che hanno mantenuto o sottoscritto contratti recanti condizioni regolamentate da ARERA ai sensi della delibera 229/01 (e s.m.i.), l'indennizzo previsto è di 25 euro, raddoppiabili per ogni mancata lettura consecutiva, nei casi di mancata lettura di gruppi di misura accessibili nei modi e nei tempi di cui alla medesima Delibera. b) per i Clienti che hanno sottoscritto, a partire dal 1° gennaio 2003, contratti recanti condizioni diverse da quelle regolate da ARERA, ai sensi della delibera 126/04 (e s.m.i.), l' indennizzo previsto è di 30 (trenta) euro nei casi di: mancata lettura di gruppi di misura accessibili; mancata periodicità di fatturazione; mancata indicazione del tempo minimo intercorrente tra l'invio del sollecito di pagamento al cliente e la sospensione della fornitura per morosità; mancata comunicazione, in forma scritta, in caso di variazione unilaterale di clausole contrattuali, entro 60 gg dalla decorrenza della variazione stessa; mancata comunicazione al Cliente della variazione di corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico, nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate. Gli indennizzi automatici sono corrisposti al Cliente finale dalla Società di Vendita entro 90 giorni solari dalla data di scadenza del tempo massimo previsto per la rettifica di fatturazione o dalla data di accertamento dell'inadempienza contrattuale, attraverso i documenti di fatturazione.

AGGIORNAMENTO DEI DATI

Se qualche dato cambia ricorda di comunicarcelo subito rivolgendoti presso i nostri sportelli dipartimentali, oppure chiamando il nostro call center al numero gratuito da rete fissa 800 90 42 77 o, ancora, inviando una mail a info@vuscom.it. Il Cliente che indica, al momento della stipula del contratto di fornitura, come luogo di residenza quello presso il quale sarà somministrato il gas naturale, ha l'obbligo di inviare alla società di Vendita, entro 6 mesi dalla data di attivazione, il modulo di "autocertificazione e dichiarazione sostitutiva" che è possibile scaricare qui.