



NOTA INFORMATIVA AL CLIENTE FINALE
SULLA VENDITA DI
ENERGA ELETTRICA & GAS NATURALE
PER IL MERCATO LIBERO
- UTENTI DOMESTICI E PMI -

Articolo I.

NOTA INFORMATIVA AL CLIENTE FINALE SULLA VENDITA DI GAS NATURALE ED ENERGIA ELETTRICA (Del. 8 luglio 2010 - ARG/com 104/10)

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, l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), in alternativa all'offerta attuale.

Se Lei è un Cliente domestico elettrico o una PMI (imprese 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 garantire che i Clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità 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: NOVOTECNA SBRL

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: VIA ABRUZZI NR. 33 – 88100 CATANZARO, TEL/FAX 0961

541192- mail luce.gas@novotecna.it

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 _____

Eventuali oneri a carico del Cliente _____

'Nota: in caso di proposta contrattuale del Cliente domestico o Cliente PMI (nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica), 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.

Contenuto del contratto

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

prezzo del servizio;	eventuali garanzie richieste;
durata del contratto;	modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso;
modalità di utilizzo dei dati di lettura;	modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere
modalità e tempistiche di pagamento;	una controversia con l'impresa di vendita.
conseguenze del mancato pagamento;	

Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa:

Copia contratto;

Modulo per l'esercizio di ripensamento;

Ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della vigente normativa.

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) ed eventuale richiesta di esecuzione anticipata del contratto.
- 14 giorni dal ricevimento del contratto sottoscritto se viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono) ed eventuale richiesta di esecuzione anticipata del contratto.

Articolo II.

INFORMATIVA SUL BONUS SOCIALE PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie instato di disagio economico e può essere richiesto al proprio Comune. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico, cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visiti il sito www.arera.it o chiami il n° verde 800 166 654.

INFORMATIVA SUL LIVELLO DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI

Articolo III.

INFORMATIVA SUL LIVELLO DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

In applicazione delle previsioni della Delibera n. 413/2016 "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" (e successive modificazioni e integrazioni), pubblicato sul sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) in data 22 luglio 2016, NOVOTECNA è tenuta al rispetto dei seguenti livelli specifici e generali di qualità commerciale di competenza di ogni venditore.

- **LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ**

I livelli specifici di qualità commerciale prevedono che NOVOTECNA sia tenuta a:

- 1) inviare risposta motivata ai reclami scritti entro 30 giorni solari dal ricevimento del reclamo;
- 2) provvedere a rettifica di fatturazione di bolletta già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione entro 60 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica (90 quadrimestrali);
- 3) provvedere a rettifica di doppia fatturazione entro 20 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica.

- **LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ**

I livelli generali di qualità commerciale prevedono che la percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari, sia pari al 95%.

Articolo IV.

INDENNIZZI AUTOMATICI PREVISTI DALLA DELIBERA 413/2016/R/COM

- 25 (Venticinque) euro nel caso in cui lo standard specifico di qualità non sia rispettato per cause non dovute forza maggiore o a responsabilità di terzi o al Cliente stesso o cause imputabili al venditore. L'indennizzo non è dovuto:
 - a) Relativamente ai reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese della fornitura di energia elettrica di cui all'art. 53, comma 53.6 dell'Allegato A della Delibera n. 646/2015 e s.m.i.;
 - b) al Cliente finale a cui sia stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto dello stesso livello specifico di qualità;
 - c) in caso di reclami per i quali non sia possibile identificare il Cliente finale perché non contenenti le informazioni minime di cui all'art. 17 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.
- L'indennizzo automatico sopra riportato 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 automatico 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.

Articolo V.

INDENNIZZI AUTOMATICI PREVISTI DALLA DELIBERA 258/18/R/COM_TIMOE_new - Energia Elettrica

- 30 (Trenta) euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata.
- 20 (Venti) euro nel caso in cui la fornitura sia stata effettuata una riduzione di potenza o sia stata sospesa per morosità o nonostante alternativamente:
 - a) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 - b) il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza.

Inoltre, se il Distributore non rispetta i tempi previsti per ripristinare la potenza o riattivare la fornitura, erogherà un indennizzo; questo importo le sarà accreditato nella prima bolletta utile secondo i casi indicati: Rimborso in Euro per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard; Rimborso in Euro per esecuzione entro un tempo triplo dello standard; Rimborso in Euro per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard: Clienti in bassa tensione domestici e produttori Bassa Tensione rispettivamente € 35,00 70,00 105,00; Clienti in bassa tensione non domestici rispettivamente € 70,00 140,00 210,00

Articolo VI.

INDENNIZZI AUTOMATICI PREVISTI DALLA DELIBERA ARG/gas 99/11 - Gas

- L'esercente la vendita è tenuto a corrispondere al cliente finale un indennizzo automatico, per un importo pari a:
 - a) euro 30 (trenta) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;
 - b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente:
 1. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 2. il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità.

Nei casi suddetti, al cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura.

Articolo VII.

INDENNIZZI AUTOMATICI PREVISTI DAL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE - DELIBERA 366/2018/R/com e ss.mod. DELIBERA 496/2023/R/com

- 30 (Trenta) euro:
 - a) nel caso in cui non venga data comunicazione in forma scritta al Cliente delle variazioni unilaterali del contratto applicate dall'esercente la vendita con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del venditore;
 - b) nel caso in cui non venga data comunicazione in forma scritta al Cliente, qualora il contratto preveda, nell'arco di 12 mesi, delle evoluzioni automatiche delle condizioni economiche che comportino un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal venditore, lo scadere o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso, con un preavviso non inferiore a 2 (due) mesi rispetto al termine dei suddetti 12 mesi. Fatta salva prova contraria, la comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del venditore;
 - c) nel caso in cui non venga data comunicazione in forma scritta al Cliente, qualora il contratto preveda, in aggiunta all'eventuale facoltà del venditore medesimo di rinnovare, anche tacitamente, le condizioni economiche applicando le stesse condizioni economiche vigenti precedentemente alla scadenza, il rinnovo delle condizioni economiche caratterizzato da tutti i seguenti elementi: a) la validità delle condizioni economiche per un periodo temporale predefinito; b) la facoltà per il venditore di applicare, per un nuovo periodo di tempo predefinito, nuove e differenti condizioni economiche; c) l'applicazione, a far data dalla scadenza sub a) delle nuove condizioni economiche sub b), salvo comunque l'esplicito riconoscimento al cliente finale del diritto di recesso, a ciascuno dei clienti finali interessati, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove e differenti condizioni economiche, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso. Fatta salva prova contraria, la suddetta

comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del venditore.

Articolo VIII.

INDENNIZZI AUTOMATICI PREVISTI DALLA DELIBERA 463/2016/R/COM_new

- **Indennizzi sulla fatturazione di periodo.** Nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura il valore dell'indennizzo è pari a:
 - a) 6 (sei) euro nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine di 45 giorni (comma 4.3 lettera b della delibera);
 - b) l'importo di cui al precedente punto a) maggiorato di 2 (due) euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 (venti) euro, raggiunto per ritardi fino a 45 giorni solari dal termine dei 45 giorni (raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine di cui al comma 4.2 o al comma 4.3, lettera b della delibera);
 - c) l'importo massimo di cui al precedente punto b) è modificato in:
 - 40 (quaranta) euro nel caso in cui l'emissione della fattura avviene in un tempo compreso compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine di cui al comma 4.2 o al comma 4.3, lettera b della delibera;
 - 60 (sessanta) euro nel caso in cui l'emissione della fattura avviene in un tempo superiore a 90 giorni solari dal termine di cui al comma 4.2 o al comma 4.3, lettera b della delibera;
 - d) 10 (dieci) euro qualora l'impresa di distribuzione di energia elettrica, con riferimento ai Clienti trattati per fasce ai sensi della Delibera ARG/elt 107/09 (TIS), abbia messo a disposizione esclusivamente dati di misura stimati per 2 mesi consecutivi. Tale indennizzo dovuto dal Distributore è riconosciuto al Cliente finale tramite il venditore, il quale ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo al cliente finale in occasione della prima bolletta sintetica utile.
- **Indennizzi sulla fatturazione di chiusura.** Nel caso di emissione della fattura di chiusura oltre le 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno della cessazione della fornitura, il valore dell'indennizzo è pari a:
 - a) 4 (quattro) euro nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 giorni solari;
 - b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 (due) euro ogni dieci giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 (ventidue) euro per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari;
 - c) 35 (trentacinque) euro nei casi in cui l'impresa di distribuzione di gas naturale o energia elettrica metta a disposizione al venditore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio venditore diverso da sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna attivi e da switching, decorso un tempo superiore a 30 giorni dalla cessazione della fornitura. Tale indennizzo dovuto dal Distributore è riconosciuto al Cliente finale tramite il venditore.

Articolo IX.

INDENNIZZI AUTOMATICI PREVISTI DALLA DELIBERA 569/2019/R/gas

- Gli indennizzi automatici base sono definiti, per ciascuna tipologia di utenza, nella tabella L e, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti 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 a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base; b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base; c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.
- Tabella L – Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità (Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6) (Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25) (Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40) Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, per l'esecuzione di lavori semplici euro 35,00 euro 70,00 euro 140,00 Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 50, per l'esecuzione di lavori complessi euro 35,00 euro 70,00 euro 140,00 Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 51 euro 35,00 euro 70,00 euro 140,00 Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 53 euro 35,00 euro 70,00 euro 140,00 Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 54 euro 35,00 euro 70,00 euro 140,00 Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 55 euro 35,00 euro 70,00 euro 140,00 Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 53.5 euro 35,00 euro 70,00 euro 140,00; Mancato rispetto del tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 56 euro 35,00 euro 70,00 euro 140,00 Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 57 euro 35,00 euro 70,00 euro 140,00 Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 58 euro 35,00 euro 70,00 euro 140,00 Mancato rispetto del tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'articolo 59 euro 35,00 euro 70,00 euro 140,00 Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 62 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 64) euro 35,00 euro 70,00 euro 140,00 Mancato rispetto della raccolta della misura per misuratore accessibile di cui all'articolo 63 euro 35,00. In caso di mancata frequenza di raccolta della misura per misuratore accessibile secondo gli standard per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG, è corrisposto al cliente finale, tramite il venditore, un indennizzo automatico base di 35 euro.

Il venditore è tenuto ad accreditare al Cliente finale gli indennizzi automatici attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al Cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del Cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.