

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, 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, in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un Cliente domestico elettrico o una PMI¹, 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per garantire che i Clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 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: **Utilità S.p.A.**

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: **Utilità S.p.A. - Servizio Clienti, Corso Como 15 - 20154 Milano**

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: **si veda Modulo di adesione.**

Periodo di validità della proposta:

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)

¹ PMI: imprese con numero di addetti non superiori a 50 e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro.

MIX ENERGETICO

(Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 31 luglio 2009, articolo 6 comma 5; <http://www.gse.it>)

Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa

	Fonti Rinnovabili	Carbone	Gas Naturale	Prodotti Petroliiferi	Nucleare	Altre Fonti
Anno 2016 (consuntivo)	37,23%	15,82%	39,28%	0,80%	3,63%	3,24%
Anno 2017 (pre-consuntivo)	9,87%	19,49%	60,46%	1,06%	5,02%	4,10%

Composizione del mix iniziale nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano

	Fonti Rinnovabili	Carbone	Gas Naturale	Prodotti Petroliiferi	Nucleare	Altre Fonti
Anno 2016 (consuntivo)	38,85%	15,47%	37,97%	0,79%	3,78%	3,14%
Anno 2017 (pre-consuntivo)	36,60%	13,75%	42,34%	0,75%	3,68%	2,88%

SERVIZIO CLIENTI UTILITÀ

- Per richiedere qualsiasi chiarimento o informazione riguardante il servizio di fornitura, può contattarci al **Numero Verde 800 94 39 39**, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 con orario continuato. La chiamata è gratuita da qualsiasi numero di rete fissa.
- Per comunicare o richiedere variazioni tecnico-contrattuali (es. cessione del contratto/subentro, adeguamento di potenza, variazione dati anagrafica, cessazione dell'attività, spostamento di cabina, ecc.) può scaricare gli appositi moduli dall'Area Supporto Clienti del nostro sito internet www.utilita.com oppure può contattarci al suddetto numero verde.
- Per segnalare guasti al contatore o alla rete può contattare il distributore della sua zona al numero di telefono riportato sulla prima pagina della nostra fattura, alla sezione "Numeri Utili".
- Per inviarci documentazione o un reclamo, i nostri riferimenti sono: Fax: **02.310.347.205** – Mail: - PEC: servizioclienti@pec.utilita.com

Indirizzo postale: **Utilità S.p.A. - Servizio Clienti, Corso Como 15 - 20154 Milano**

SUGGERIMENTO

Per una più efficace risposta alle tue domande, quando contatti il nostro Servizio Clienti ti suggeriamo di avere a portata di mano una delle ultime fatture ricevute da Utilità, contenenti i tuoi dati di fornitura. Se invece vuoi contattarci via fax o via posta, ti suggeriamo di riportare sempre Ragione Sociale, P.IVA e i dati di fornitura.

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 luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, casa del cliente o in un centro commerciale).