

## 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 PMI<sup>1</sup>, 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](http://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)

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

## 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](http://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 nella prima pagina della nostra fattura, all'interno della sezione "Numeri Utili".
- Per inviarci della documentazione o un reclamo, i nostri riferimenti sono:  
Fax: **02.310.347.205** – Mail: [servizioclienti@utilita.com](mailto:servizioclienti@utilita.com) - PEC: [servizioclienti@pec.utilita.com](mailto: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).