

INFORMAZIONI PRELIMINARI ALLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI FORNITURA DI GAS NATURALE E/O ENERGIA ELETTRICA

Il presente documento riporta le informazioni preliminari alla conclusione di un contratto di gas naturale e/o energia elettrica nel Mercato libero, come previsto dal Codice di Condotta Commerciale emanato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con Del. 366/2018/R/com e s.m.i.

Fornitore: AURICA S.r.l.

Recapiti del Fornitore:

- e-mail: contratti@auricaenergia.com
- fax: **02.36522870**
- recapito postale: **via Marco D'Aviano n° 2 20131 Milano (MI)**

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito internet www.auricaenergia.com.

Elementi caratteristici dell'offerta: il contratto proposto rientra tra le offerte di Mercato libero del Fornitore ed è a tempo indeterminato (come previsto dall'art. 4 delle CGC), fermo restando il diritto di recesso. Denominazione e caratteristiche dell'offerta, nonché eventuali condizioni limitative, sono puntualmente descritte nelle **Condizioni Economiche (CE)** e nelle **Condizioni Generali di Contratto (CGC)**.

(energia elettrica) Nel caso di cliente attualmente servito alle condizioni di Maggior Tutela EE, l'adesione alla presente offerta determinerà il passaggio ad una fornitura di Mercato Libero.

(gas) Nel caso di cliente attualmente servito alle condizioni di Tutela GAS, l'adesione alla presente offerta determinerà il passaggio ad una fornitura di Mercato Libero. Tra le offerte del Fornitore è compresa la fornitura alle condizioni del servizio di Tutela GAS previste dall'ARERA a favore dei clienti aventi diritto allo stesso¹.

Tra le offerte di Mercato Libero del Fornitore sono comprese un'offerta PLACET a prezzo fisso e un'offerta PLACET a prezzo variabile, caratterizzate da condizioni contrattuali standard e da strutture di corrispettivi definite da ARERA in favore dei clienti aventi diritto alle stesse².

Modalità di adesione: per aderire è necessario compilare e sottoscrivere la Proposta di contratto. Il contratto si considererà concluso nel momento in cui il Cliente riceverà dal Fornitore apposita comunicazione di accettazione che, in ogni caso, dovrà essere inviata entro 45 giorni dal ricevimento della Proposta.

Modalità e tempi per l'avvio del contratto: la somministrazione di gas naturale e/o energia elettrica avrà inizio a decorrere dalla data indicata nella Nota Informativa. Salvo diversa ed espressa richiesta da parte del Cliente consumatore esercitata nella Proposta di contratto, la fornitura inizierà in ogni caso decorso il periodo di ripensamento. Nel caso in cui la data effettiva di attivazione della fornitura risultasse diversa rispetto a quella comunicata dal Fornitore o scelta dal Cliente e/o non rispettasse la tempistica sopra indicata, ne verrà data comunicazione al Cliente. Per maggiori dettagli si rinvia a quanto previsto dall'art. 4 delle CGC.

¹ Ai sensi dell'art. 4.1 TIVG (Allegato A Del. ARG/gas 64/09 e s.m.i.) hanno diritto al servizio di Tutela GAS i clienti titolari di PDR con uso domestico o PDR condomini con uso domestico e consumi fino a 200.000 Smc/a.

² Ai sensi dell'art. 2.2 Allegato A Del. 555/2017/R/com hanno diritto alla fornitura PLACET i clienti del servizio EE alimentati in bassa tensione e i clienti GAS con consumi non superiori a 200.00 Smc/a. Disciplina PLACET non applicabile a clienti multisito nel caso in cui almeno un POD/PDR non ricada nell'ambito di applicazione sopra definito e/o nel caso di clienti titolari di forniture destinate alle amministrazioni pubbliche.

Principali contenuti del contratto:

- **condizioni economiche di fornitura:** le condizioni economiche previste dall'offerta, nonché il loro periodo di applicazione, sono descritte in dettaglio nell'allegato **Condizioni Economiche (CE)**;
- **garanzie:** a garanzia degli obblighi assunti, il Cliente è tenuto o a versare un deposito cauzionale che verrà addebitato nella prima bolletta successiva alla stipula del contratto, così come indicato all'art. 11 delle CGC;
- **utilizzo dei dati di lettura:** la fatturazione avviene sulla base dei dati di consumo resi disponibili dal Distributore locale. In caso d'indisponibilità di dati di misura, la fatturazione avviene sulla base di eventuali autolettture comunicate dal Cliente, validate dal Distributore, o sulla base di consumi presunti, stimati da Aurica. Per maggiori dettagli si veda l'art. 7 delle CGC;
- **fatturazione e pagamento:** la frequenza di fatturazione è indicata nell'art. 9 delle CGC. Il pagamento deve essere effettuato entro la data di scadenza indicata in fattura, comunque non inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della stessa, secondo la modalità scelta dal Cliente tra quelle indicate nella Proposta di contratto;
- **morosità e ritardo nei pagamenti:** nel caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle fatture saranno applicati interessi di mora, calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea aumentato di 3,5 punti percentuali, con riferimento ai Clienti Consumatori o Condomini, e pari alla misura prevista dal D. Lgs. 231/02, nel caso di Clienti diversi da quelli precedentemente indicati. Nel caso di mancato pagamento delle fatture, il Fornitore potrà altresì costituire in mora il Cliente, attivando, se del caso, la procedura di sospensione della fornitura. Per maggiori dettagli si rinvia a quanto previsto dall'art. 10 delle CGC.

Diritto di ripensamento: il Cliente che rivesta la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo potrà esercitare il diritto di ripensamento dal contratto concluso a distanza o al di fuori dei locali commerciali del Fornitore, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni dal giorno della conclusione del contratto stesso. Per esercitare il diritto di ripensamento il Cliente sarà tenuto ad informare il Fornitore secondo le modalità indicate all'art. 6 delle CGC. Il Cliente consumatore ha comunque facoltà di richiedere al Fornitore l'esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento; tale richiesta può comportare un anticipo della fornitura rispetto alle tempistiche di norma applicate dal Fornitore, pur non garantendo necessariamente l'avvio della fornitura entro i termini previsti per il ripensamento. In questo caso il Cliente potrà comunque esercitare il ripensamento ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi già sostenuti dal Fornitore per un importo pari al contributo in quota fissa applicato dall'esercente la maggior tutela nei casi di cui all'art. 11 del TIV qualora non sia stata avviata la fornitura; nel caso di avvio della fornitura, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali corrispettivi di fornitura previsti dal contratto fino al momento della cessazione della fornitura stessa.

Recesso: in qualsiasi momento il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso dal contratto secondo le modalità e le tempistiche di cui alla Del. 783/2017/R/com e s.m.i. così come riportate all'art. 12 delle CGC.

Diritti dei consumatori: i venditori devono rispettare precisi livelli di qualità nei confronti dei propri Clienti; in caso contrario, sono tenuti a versare indennizzi automatici, come stabilito dal TIQV. Maggiori dettagli sono disponibili consultando l'allegato *Livelli specifici e generali di qualità commerciale*. Inoltre, i venditori sono tenuti a rispettare il Codice del consumo e adottare le specifiche regole di comportamento definite dal Codice di condotta commerciale. Per ulteriori informazioni può visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800 166 654 (*call center* dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente).

Presentazione dei reclami: eventuali reclami dovranno essere presentati dal Cliente per iscritto attraverso i canali indicati all'art. 17 delle CGC. Sul sito internet del Fornitore è altresì reperibile il modulo reclami che il Cliente può utilizzare per la presentazione degli stessi. I reclami, anche se presentati senza l'utilizzo dell'apposito modulo, dovranno essere formulati in modo da rendere possibile l'identificazione del Cliente e dovranno contenere i seguenti elementi minimi: a) nome e cognome del Cliente; b) l'indirizzo di fornitura; c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto; e) codice identificativo del PDR/POD, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente; f) breve descrizione dei fatti contestati.