

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE E LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE

La presente nota è redatta, in ottemperanza agli obblighi informativi, conformemente alle disposizioni del citato Codice di Condotta Commerciale nonché del Codice del Consumo d.lgs.206/2005 così come modificato dal d.lgs. 21/2014 e succ. mod. ed int

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica. Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto e/o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un cliente avente diritto al servizio di tutela, l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione di condizioni contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (di seguito "ARERA"), in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico di energia elettrica o una PMI avente i requisiti della maggior tutela, 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'ARERA e fin quando previsto dalla normativa vigente questo servizio. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'ARERA ha emanato un Codice di Condotta Commerciale (Del. ARERA ARG/com 104/10 e smi) 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.autorita.energia.it o chiamare il numero verde 800.166.654. Di seguito vengono indicate sinteticamente le informazioni precontrattuali fornite al Consumatore nel corso della presentazione dell'offerta contrattuale ed ampiamente illustrate nelle Condizioni Generali di Fornitura e nelle Condizioni Particolari di Fornitura che costituiscono, insieme alla presente nota, parte integrante del Contratto.

Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome Impresa: SNIE Energy "business unit" di SNIE S.p.A.

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: Via Ottaviano Augusto 10, 80035 Nola NA

Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata: _____

Data e ora del contatto: _____

Firma del personale commerciale che l'ha contattata: _____

Contenuto del contratto:

In particolare, il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- Prezzo del servizio e oneri accessori e/o supplementari;
- Durata del contratto;
- Modalità di utilizzo dei dati di lettura;
- Modalità e tempistiche di pagamento, nonché conseguenze del mancato pagamento;
- Eventuali garanzie richieste;
- Modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita.

Documenti aggiuntivi

Per richiesta di fornitura di energia ad uso domestico è sempre disponibile la scheda di confrontabilità della spesa annua prevista.

Diritto di ripensamento

In tutti i casi in cui il contratto è stato negoziato fuori dai locali commerciali della SNIE Energy, il solo Cliente Domestico ha sempre diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni dal giorno della conclusione del contratto stesso. Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente Domestico è sempre tenuto a informare SNIE Energy della decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta, fax o posta elettronica), utilizzando i seguenti recapiti: SNIE Energy, Via Ottaviano Augusto 10 cap 80035 Nola (NA) - Fax 0818239904 - email: servizioclienti@snie-energy.it. Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che il Cliente Domestico invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso. Se il Cliente Domestico recede dal presente contratto, saranno rimborsati i pagamenti, eventualmente effettuati a nostro favore nei 14 giorni successivi alla conclusione del contratto, senza indebito ritardo. Nel caso in cui il Cliente Domestico voglia anticipare i tempi di attivazione, quindi senza aspettare i 14 giorni concessi per il diritto di ripensamento, può utilizzare il modulo allegato alla presente Nota Informativa.

ULTERIORI INFORMAZIONI

La Richiesta di Fornitura è valida e irrevocabile per 45 (quarantacinque) giorni a decorrere dalla trasmissione e/o comunicazione della stessa da parte del Cliente a SNIE Energy. Il Contratto si conclude sempre con l'accettazione della Richiesta di Fornitura da parte di SNIE Energy.

Le fatture per la fornitura di energia elettrica, potranno essere pagate attraverso una delle seguenti modalità di pagamento:

- Addebito diretto sul suo conto corrente (SDD);
- Bollettino postale;
- Pagamento On Line su MySNIE a mezzo carta di credito, carta bancomat o carta prepagata;
- Bonifico bancario;

Nel caso di Bonifico bancario il soggetto beneficiario sarà sempre e unicamente:

S.N.I.E. SpA

al seguente codice IBAN :

IT 56 Y 07601 03400 001052133541 BancoPosta

Ricorda di indicare sempre nella causale del bonifico il numero della fattura!

I Clienti SNIE Energy che scelgono come modalità di pagamento l'addebito diretto su conto corrente (SDD) non dovranno rilasciare a SNIE Energy alcuna garanzia (deposito cauzionale) sulla fornitura.

I Clienti che scelgono una modalità di pagamento diversa da SDD, troveranno nella prima fattura l'importo del deposito cauzionale, calcolato sulla base della potenza contrattualmente impegnata.

Mix Energetico

SNIE Energy, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 del decreto legge 31 luglio 2009 e succ. int. e mod., pubblica le informazioni sulla composizione del mix medio nazionale per gli anni 2021 - 2022

	COMPOSIZIONE MIX ENERGETICO NAZIONALE 2021 - 2022		COMPOSIZIONE MIX ENERGETICO SNIE Energy 2021 - 2022	
	Composizione del Mix Iniziale Nazionale utilizzato per la produzione dell' energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2021 (dato consuntivo)	Composizione del Mix Iniziale Nazionale utilizzato per la produzione dell' energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2022 (dato pre-consuntivo)	Composizione del Mix Energetico disponibile dalla produzione dell'energia elettrica per la vendita di SNIE Energy nel 2021	Composizione del Mix Energetico disponibile dalla produzione dell'energia elettrica per la vendita di SNIE Energy nel 2022
Fonti rinnovabili	42,80%	36,84%	8,99%	7,40%
Carbone	5,03%	9,43%	12,98%	17,85%
Gas naturale	48,01%	46,92%	64,77%	62,71%
Prodotti petroliferi	0,89%	2,01%	1,40%	2,74%
Nucleare	0,00%	0,00%	7,03%	2,80%
Altre fonti	3,27%	4,80%	4,83%	6,50%

BONUS SOCIALE SULLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio Comune o al CAF/ Patronato. 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 visita il sito www.autorita.energia.it o chiama il n° verde 800.166.654.

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI SNIE Energy

In ottemperanza alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente n. 413/2016/R/com e s.m.i. (Testo Integrato della Qualità della Vendita - TIQV) SNIE è tenuta al rispetto di livelli specifici di qualità commerciale. In particolare, SNIE Energy è tenuta a:

- inviare risposta motivata ai reclami scritti entro 30 giorni solari dal ricevimento del reclamo;
- 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;
- provvedere a rettifica di doppia fatturazione entro 20 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica.

I livelli generali di qualità commerciale definiti nel TIQV prevedono inoltre che SNIE Energy sia tenuta a rispettare lo standard del 95% per quanto attiene l'invio delle risposte a richieste scritte di informazioni entro il tempo massimo di 30 giorni solari