



Nota informativa per il cliente finale

## **Il codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale**

Dal 1 gennaio 2003 tutti i clienti del servizio gas sono liberi di scegliere la società di vendita di gas naturale e il contratto di fornitura che meglio risponde alle proprie esigenze.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter scegliere l'offerta più conveniente sulla base di informazioni chiare, attendibili e confrontabili, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le società di vendita di gas naturale precise regole di comportamento.

### **1. Trasparenza delle proposte contrattuali**

Chiunque entri in contatto con un cliente per proporgli un nuovo contratto deve sempre:

- identificarsi, specificare la società di vendita per cui opera e fornire i recapiti attraverso i quali può essere contattata
- offrire sempre al cliente la possibilità di sottoscrivere un contratto alle condizioni e al prezzo di riferimento stabilito dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas
- fornire al cliente informazioni dettagliate sul contratto proposto
- specificare i tempi necessari e gli eventuali costi da sostenere per l'avvio del servizio
- indicare le condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta contrattuale proposta

Se il cliente viene contattato per telefono, il venditore deve indicare come ottenere le informazioni in forma scritta.

### **2. Il contratto**

Il contratto deve indicare l'identità e l'indirizzo della società di vendita e deve contenere almeno le seguenti clausole:

- tutte le prestazioni che saranno fornite al cliente
- la data di avvio del servizio e la durata del contratto
- il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo
- le eventuali garanzie che il cliente deve fornire alla società di vendita per ottenere il servizio (ad esempio, un deposito cauzionale)
- tutti gli oneri e le spese a carico del cliente
- come e quando saranno misurati i consumi
- quando saranno emesse le bollette, quando e in che modo il cliente dovrà pagarle
- le conseguenze per il cliente che non paga le bollette entro la scadenza prestabilita
- i casi in cui la società di vendita deve versare al cliente un indennizzo automatico

- come fare per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con la società di vendita

### **3. Documentazione e diritto di ripensamento**

Al momento della sottoscrizione, il cliente deve ricevere una copia scritta del contratto.

Se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli della società di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale), il cliente può recedere dal contratto senza spese entro 10 giorni dalla stipulazione.

Se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono):

- entro 10 giorni la società di vendita deve inviare al cliente una copia scritta del contratto;
- il cliente può recedere dal contratto senza spese entro 10 giorni dal ricevimento del contratto.

### **4. Riepilogo**

*Prima di aderire ad un nuovo contratto di fornitura di gas, verifichi quindi che chi le ha proposto il contratto:*

- abbia indicato il nome e un recapito della società di vendita del gas
- abbia offerto la possibilità di stipulare un contratto alle condizioni di riferimento definite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas
- abbia fornito informazioni chiare su:
  - il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo
  - le altre spese a carico del cliente previste dal contratto
  - la durata del contratto
  - come e quando saranno misurati i consumi
  - con quali scadenze dovrà essere pagato il servizio
  - i tempi per l'avvio del servizio
- abbia consegnato una copia scritta del contratto
- abbia previsto nel contratto tutte le clausole fondamentali indicate dall'Autorità e riassunte al punto 2 della presente nota informativa

Società di vendita     Achille Parabiaghi S.p.A.

Incaricato che ha proposto il contratto     .....

Denominazione dell'offerta contrattuale     .....