**SOMET energia s.r.l.**
Via G. Testore, 10 - 14055 Costigliole d'Asti (AT)
C.F. e P.IVA 01287460057
Capitale Sociale: 532.875 € i.v.
Tel 0141 96 23 11 - Fax 0141 96 13 55

| Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita e indennizzi automatici | | | |
|---|---|---|---|
| **Tempo massimo rettifica fatturazione: 90 giorni** | Prestazione oltre 90 gg ed entro 180 gg | Prestazione oltre 180 gg ed entro 270 gg | Prestazione oltre 270 gg |
| | Indennizzo 25 euro | Indennizzo 50 euro | Indennizzo 75 euro |
| **Tempo massimo rettifica doppia fatturazione: 20 giorni** | Prestazione oltre 20 gg ed entro 40 gg | Prestazione oltre 40 gg ed entro 60 gg | Prestazione oltre 60 gg |
| | Indennizzo 25 euro | Indennizzo 50 euro | Indennizzo 75 euro |
| **Tempo massimo risposta reclami scritti: 40 giorni** | Prestazione oltre 40 gg ed entro 80 gg | Prestazione oltre 80 gg ed entro 120 gg | Prestazione oltre 120 gg |
| | Indennizzo 25 euro | Indennizzo 50 euro | Indennizzo 75 euro |

| Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita | Standard |
|---|---|
| **Percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari** | 95 % |
| **Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari** | 95 % |

# Informativa per il cliente finale

Dal 1 gennaio 2003 tutti i CLIENTI del servizio gas, dal 1 luglio 2004 tutti i CLIENTI non domestici e dal 1 luglio 2007 tutti i CLIENTI del servizio elettrico sono liberi di scegliere la società di vendita di gas naturale e di energia elettrica 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha emanato con deliberazione ARG/com 104/10 e s.m.i. un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le società di vendita rispettivamente di gas naturale e di energia elettrica precise regole di comportamento.

**Trasparenza delle proposte contrattuali**

Chiunque entri in contatto con un CLIENTE per proporgli un nuovo contratto deve sempre:
a) identificarsi, specificare la società di vendita per cui opera e fornire i recapiti attraverso i quali può essere contattata;
b) 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;
c) fornire al CLIENTE informazioni dettagliate sul contratto proposto;
d) specificare i tempi necessari e gli eventuali costi da sostenere per l'avvio del servizio;
e) indicare le condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta contrattuale proposta;
f) relativamente all'energia elettrica fornire al CLIENTE le informazioni sugli adempimenti relativi a contratti di distribuzione e dispacciamento.
Se il CLIENTE viene contattato per telefono, il venditore deve indicare come ottenere le informazioni in forma scritta.

**Il contratto**

Il contratto deve indicare l'identità e l'indirizzo della società di vendita e deve contenere almeno le seguenti clausole:
a) tutte le prestazioni che saranno fornite al CLIENTE;
b) la data di avvio del servizio e la durata del contratto;
c) il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo;
d) le eventuali garanzie che il CLIENTE deve fornire alla società di vendita per ottenere il servizio (ad esempio, un deposito cauzionale);
e) tutti gli oneri e le spese a carico del CLIENTE;
f) come e quando saranno misurati i consumi;
g) quando saranno emesse le bollette, quando e in che modo il CLIENTE dovrà pagarle;
h) le conseguenze per il CLIENTE che non paga le bollette entro la scadenza prestabilita;
i) i casi in cui la società di vendita deve versare al CLIENTE un indennizzo automatico;
l) come fare per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con la società di vendita.

**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 (dieci) giorni dalla stipulazione.
Se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono):
a) entro 10 (dieci) giorni la società di vendita deve inviare al CLIENTE una copia scritta del contratto;
b) il CLIENTE può recedere dal contratto senza spese entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento del contratto.