

# Guida

ALLA LIBERALIZZAZIONE DEL MERCATO E AL RAPPORTO DI FORNITURA CON SORGENIA



Sorgenia ha redatto la presente guida informativa rivolta al cittadino-cliente, attraverso il confronto con Cittadinanzattiva, al fine di rendere più facilmente comprensibili le dinamiche che regolano il complesso mercato dell'energia elettrica e del gas.

## La liberalizzazione

Il 1° luglio 2007 in Italia è avvenuta la completa liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e del gas, in attuazione di direttive comunitarie. Quindi, tutti i clienti possono rivolgersi a venditori di energia elettrica e gas diversi da quello da cui sono stati sempre riforniti, scegliendo l'offerta ritenuta più interessante.

Mentre ai clienti che non hanno mai cambiato fornitore si applicano le condizioni stabilite dall'AEEG (Autorità per l'energia elettrica e il gas), sul mercato libero le condizioni vengono negoziate tra il cliente e il fornitore.

Una volta cambiato fornitore è comunque sempre possibile per il cliente ritornare al mercato regolamentato.

## I distributori

Passando al mercato libero, il cliente non cambia in nessun caso il suo distributore. I distributori locali di energia elettrica e gas si occupano di tutto quanto necessario per consentire al cliente di ricevere la fornitura (es. allacciamento alle reti, interventi di manutenzione sulle reti, trasporto dell'energia elettrica e gas, installazione dei contatori, letture dei consumi, etc.).

Le loro attività sono disciplinate dall'AEEG, la quale impone determinati standard di qualità del servizio (ed indennizzi automatici per il cliente, in caso di mancato rispetto degli stessi) e i corrispettivi dovuti.

Ogni cliente deve stipulare un contratto di trasporto con i propri distributori locali. Per l'energia elettrica, è necessario anche stipulare con il distributore un contratto che regola la connessione alla rete (chiamato "contratto di connessione" o "condizioni tecniche") e un contratto di dispacciamento con il gestore della rete nazionale Terna S.p.A. Solitamente però questi contratti vengono stipulati dal fornitore per conto del cliente sulla base di un mandato conferito nello stesso contratto di fornitura.

Dalla stipula dei contratti con i distributori in capo al cliente sorgono una serie di obblighi, ad esempio:

- mantenere gli impianti in sicurezza e adeguarli alle norme tecniche, ove richiesto;
- non effettuare prelievi eccedenti la potenza o la pressione disponibile o comunque fraudolenti o irregolari;
- permettere ispezioni e verifiche sui propri impianti e sui contatori;
- non manomettere le apparecchiature del distributore, non alterare le misurazioni dei consumi;
- pagare i corrispettivi richiesti per le attività svolte dal distributore (i corrispettivi sono approvati dall'AEEG). I corrispettivi sono generalmente pagati al distributore tramite il fornitore (il fornitore addebita al cliente gli oneri dovuti al distributore locale e li versa a quest'ultimo).

In relazione alle attività svolte dai distributori, il cliente deve sempre rivolgersi al proprio fornitore, che farà da tramite con il distributore per la gestione della richiesta del cliente, ad eccezione di alcuni casi in cui è possibile rivolgersi direttamente al distributore (ad esempio, reclami o richieste di informazioni esclusivamente relative alla distribuzione).

Per maggiori approfondimenti sul tema della liberalizzazione e sui diritti dei consumatori l'AEEG ha pubblicato sul suo sito internet un opuscolo e altre informazioni utili. Per accedervi è possibile collegarsi al link <http://www.autorita.energia.it/consumatori/consumatori.htm> o chiamare il numero verde dell'AEEG 800.166.654.

## Sorgenia

Sorgenia è un fornitore di energia elettrica e gas che non ha alcun rapporto societario con distributori o ex monopolisti del mercato dell'energia elettrica e del gas.

Il rapporto tra il cliente e Sorgenia riguarda esclusivamente la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale. Scegliendo Sorgenia, il cliente accetta le condizioni contrattuali ed economiche liberamente negoziate con quest'ultima.

## Rapporto di fornitura

Il rapporto di fornitura con Sorgenia è regolato dal *Modulo di Adesione*, dalle *Condizioni Generali di Fornitura* e dall'*Allegato Condizioni Economiche*, i cui contenuti devono essere consapevolmente appresi dal cliente. Di seguito, si elencano alcune informazioni utili riguardanti il contratto:

- non è richiesto alcun costo di attivazione;
- non è richiesto il cambio del contatore;
- con il contratto il cliente conferisce mandato a Sorgenia per recedere dal contratto con il precedente fornitore. La fornitura da parte di Sorgenia non può avvenire prima dell'efficacia della comunicazione di recesso al precedente fornitore;
- solitamente, la fornitura ha inizio il primo giorno del 1° mese successivo alla sottoscrizione del contratto con Sorgenia se proveniente dal mercato di maggior tutela, mentre il primo giorno del terzo mese successivo alla sottoscrizione del contratto se il cliente proviene dal mercato libero;
- il precedente fornitore restituirà al cliente il deposito cauzionale, se versato;
- Sorgenia non richiede alcun deposito cauzionale e i pagamenti avvengono da parte del cliente esclusivamente tramite addebito diretto su conto corrente (RID). Solo in caso di disagi tecnici e fino alla risoluzione degli stessi, Sorgenia può richiedere in fattura il pagamento tramite strumenti alternativi;

- il cliente che sottoscrive il contratto sia per l'elettricità sia per il gas, riceverà una fattura per la somministrazione di energia elettrica e una distinta per la somministrazione di gas;
- Sorgenia è tenuta a richiedere al cliente i dati catastali relativi all'immobile presso cui avviene la fornitura. Sorgenia trasmetterà tale richiesta successivamente all'avvio della fornitura;
- ove il cliente cessi di avere disponibilità dell'immobile presso cui avviene la fornitura, deve darne tempestiva comunicazione a Sorgenia e recedere dal contratto. Il cliente resta responsabile per il pagamento dei consumi fino all'efficacia della comunicazione di recesso.

## Informazioni

Per qualsiasi reclamo o richiesta di informazioni, il cliente può rivolgersi a Sorgenia mediante le seguenti modalità:

- posta: Sorgenia SpA - Casella postale 14287 - 20152 Milano;
- fax: 02.45882322;
- telefono: numero verde 800.294.333 (attivo 24 ore su 24, dal lunedì alla domenica, festività nazionali escluse) per richieste su offerte, contratti, fatturazione, pagamenti e letture/consumi, modifiche dati contrattuali, volture, subentri e cessazioni, rettifiche e reclami;
- via e-mail: [customer-care@sorgenia.it](mailto:customer-care@sorgenia.it), specificando nell'oggetto il motivo della richiesta;
- on-line: sul sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it) compilando l'apposito modulo elettronico per domande specifiche o segnalazioni.

Per conoscere facilmente le risposte alle domande più comuni, il cliente può consultare la pagina delle F.A.Q. del sito [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it).

## Standard di qualità e indennizzi

Nei casi indicati di seguito, il cliente ha diritto a indennizzi automatici stabiliti dall'AEEG, qualora il fornitore non soddisfi il livello di qualità richiesto per il relativo adempimento.

### STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, l'indennizzo base è pari a 20 euro. Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base. Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	

### STANDARD GENERALE DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%

Per cause di mancato indennizzo, esclusione dell'indennizzo e modalità di corresponsione fare riferimento alla delibera 164/08 (TIQV). Altri indennizzi sono indicati nelle Condizioni Generali di Contratto.

## Protocollo di Conciliazione

Sorgenia ha sottoscritto con le principali associazioni dei consumatori un Protocollo di Conciliazione per risolvere più agevolmente le controversie che insorgono in relazione ai contratti di somministrazione di energia elettrica e gas. Il protocollo si applica a Clienti domestici, professionisti, commercianti e titolari di piccole attività (con potenza contrattuale fino a 6 kW). Ogni cliente che ritenga di non aver ricevuto una risposta soddisfacente da parte di Sorgenia ai propri reclami, potrà attivare la procedura di conciliazione. Il regolamento per lo svolgimento della conciliazione è semplice e prevede la riservatezza dei dati e delle informazioni trattate, la gratuità per il cittadino, il riconoscimento di un indennizzo idoneo per i disservizi che hanno causato la controversia. Se 20 giorni dopo aver inoltrato un formale reclamo, il cliente non ha ricevuto risposta, oppure ne ha ricevuta una che non ritiene soddisfacente, può richiedere che venga attivata la pratica di conciliazione, per risolvere la situazione con il supporto di un'associazione dei consumatori, alla quale è già iscritto oppure appositamente scelta.

## Nota informativa per il Cliente finale/allegato 4 alla deliberazione AEEG 104/2010

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 (ad esempio un cliente domestico), l' esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, **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 per l'energia elettrica e il gas.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas 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.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.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: <b>Sorgenia SpA</b>	INDIRIZZO UTILE ANCHE PER L'INVIO DI RECLAMI SCRITTI O DELL'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO: <b>Casella Postale 14287 - 20152 Milano</b>
CODICE IDENTIFICATIVO O NOME DEL PERSONALE COMMERCIALE CHE L'HA CONTATTATA:	
DATA E ORA DEL CONTATTO:	FIRMA DEL PERSONALE COMMERCIALE CHE L'HA CONTATTATA:

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

### Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

DATA DI PRESUNTA ATTIVAZIONE	EVENTUALI ONERI A CARICO DEL CLIENTE
------------------------------	--------------------------------------

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI<sup>2</sup>, se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta

### 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)

### 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:

- 10 giorni dalla **conclusione del contratto** se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale);
- 10 giorni dal ricevimento della copia scritta del contratto se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono)
- 10 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

<sup>2</sup> Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica.