

Scheda 1

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

Incaricato che ha proposto il contratto

Denominazione dell’offerta contrattuale