

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

21. BONUS SOCIALE (SOLO PER CLIENTI FINALI DOMESTICI)

21.1 Il bonus sociale è uno strumento introdotto dal Governo che garantisce un risparmio della spesa annua per la fornitura di energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico. 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. I bonus sociali per disagio economico e per disagio fisico sono cumulabili qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità. Il bonus sociale può essere chiesto al proprio Comune di residenza o presso altro istituto da questo designato presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte. Per compilare i moduli sono necessarie tutte le informazioni relative al Cliente, alla sua residenza, al suo stato di famiglia e alle caratteristiche del contratto di fornitura (facilmente reperibili sulle bollette), nonché la documentazione relativa all'ISEE. Per le richieste di bonus sociale per disagio fisico è indispensabile una apposita certificazione della Autorità Sanitaria, mentre non è richiesto l'ISEE. I moduli sono reperibili sia presso i Comuni, sia sui siti internet dell'ARERA www.arera.it e del Ministero dello Sviluppo Economico www.sviluppoeconomico.gov.it. Per ulteriori informazioni sul Bonus sociale Gas e Bonus Sociale Elettrico è possibile consultare i siti internet sopra menzionati oppure chiamare il Numero Verde 800.166.654.

22. RECLAMO PER CONTRATTO CONTESTATO

22.1 Il Cliente che intenda contestare la conferma di un contratto concluso al di fuori dei locali commerciali o a distanza può inviare un reclamo al Fornitore per contratto contestato: i) in caso di cliente domestico, entro e non oltre 40 (quaranta) giorni dalla data di emissione della prima bolletta da parte del Fornitore contestato; ii) in caso di cliente non domestico, entro 30 (trenta) giorni dalla data in cui ha avuto conoscenza del contratto o dell'attivazione contestata; per tale data si intende: a) il decimo giorno solare successivo alla data in cui il Fornitore ha consegnato al vettore postale la lettera di conferma prevista dall'art. 5.1, lett. a) del TIRV; b) in alternativa, la data della chiamata di conferma prevista dall'art. 5.1, lett. c) del TIRV; c) qualora la lettera di conferma non risulti inviata o la chiamata di conferma non risulti essere stata effettuata, la data di scadenza del pagamento della prima bolletta emessa dal Fornitore contestato. L'invio del reclamo da parte del Cliente è condizione necessaria per l'avvio volontario della procedura speciale a carattere risolutivo e della procedura per ripristinare la fornitura con il preesistente fornitore, siccome previste dal TIRV, a cui PLT puregreen ha aderito.

22.2 Ai sensi del TIRV, per contratto contestato si intende il contratto tra il fornitore ed il cliente finale, rispetto al quale quest'ultimo lamenta irregolarità in relazione alla conferma del contratto medesimo.

23. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

23.1 Qualora il contraente sia uno dei soggetti previsti dall'art.3 comma 1, legge n. 136/2010 e s.m.i., ai sensi e per gli effetti dell'articolo 3 comma 8 della medesima legge, PLT puregreen S.p.A., ove tenuta, s' impegna ad osservare, in tutte le operazioni riferite al presente Contratto, le norme sulla tracciabilità dei flussi finanziari.

24. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI I

24.1 I dati personali forniti dal Cliente a PLT puregreen S.p.A. ai fini dell'esecuzione del Contratto, o dei quali comunque PLT puregreen S.p.A. entri in possesso, sono trattati in conformità con la disciplina prevista dal Regolamento 2016/679/UE nonché dal D. lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" come integrato dal D. lgs. 101/2018.

INFORMATIVA LIVELLI QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA

Il Testo Integrato Qualità Vendita o TIQV (Del. ARERA 413/2016/R/com e s.m.i.) disciplina i livelli di qualità commerciale che il Fornitore è tenuto a rispettare.

LIVELLI SPECIFICI:

- a) Risposta motivata a reclami scritti entro 30 giorni solari;
- b) Rettifica di fatturazione entro 60 giorni solari;
- c) Rettifica doppia fatturazione entro 20 giorni solari.

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici il Venditore è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo automatico crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione: I) se la prestazione viene eseguita oltre lo standard previsto, ma entro un tempo doppio, è corrisposto l'indennizzo automatico di € 25,00.

II) se la prestazione viene eseguita oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo, è corrisposto un indennizzo pari a € 50,00; III) se la prestazione viene eseguita oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto un indennizzo pari a € 75,00.

L'indennizzo automatico sarà corrisposto al Cliente attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 8 mesi dalla data di ricevimento da parte del Fornitore del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione.

LIVELLI GENERALI:

Risposte a richieste scritte di informazione entro 30 gg solari (percentuale minima prevista 95%);

Risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'Art.8 inviate entro il tempo massimo di 40 gg solari: (percentuale minima prevista 95%);

Appuntamenti fissati con il Cliente (solo Gas naturale) entro 1 gg lavorativo (percentuale minima prevista 90%).

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE / ALLEGATO 4 ALLA DEL. ARERA 104/2010

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al contratto che è stato sottoscritto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale il Cliente entrerà/rimarrà nel mercato libero. Per i Clienti di gas naturale o comunque aventi diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informare il Cliente della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), in alternativa all'offerta attuale. I Clienti domestici elettrici o una PMI (1), hanno 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.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 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 si invita a visitare il sito www.arera.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.

1. IDENTITÀ DELL'IMPRESA E DELL'OPERATORE COMMERCIALE

- Nome impresa: PLT puregreen S.p.A.;
- Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: Via Dismano 1280, Cesena (FO)-Italia;
- Data e ora del contatto;
- Firma del personale commerciale che l'ha contattata.

2. SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

- Data di presunta attivazione: come indicato all'art. 4 delle Condizioni Generali Contratto;
- Periodo di validità della proposta: indicato nelle Condizioni Tecnico-Economico contrattuali;
- Eventuali oneri a carico del cliente: indicato nelle Condizioni Tecnico-Economico contrattuali.

3. CONTENUTO DEL CONTRATTO

Il contratto che ti 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 il Fornitore.

4. DOCUMENTI CHE DEVONO ESSERE CONSEGNATI OLTRE ALLA PRESENTE NOTA INFORMATIVA

- Copia del contratto;
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici).

5. DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Per i clienti domestici 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:

- 14 (quattordici) 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) nonché attraverso forme di comunicazione a distanza o a mezzo internet;
- 14 (quattordici) giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

¹ PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro.