

Fornitore: Yada Energia s.r.l., con sede legale in Corso di Porta Vittoria, 4, 20122 Milano (MI), Capitale Sociale euro 1.000.000,00 i.v. Codice fiscale, partita I.V.A. e numero registro imprese di Milano 10879560968 – R.E.A. Milano n.2563457 - Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di A2A S.p.A. NeN è un marchio commerciale di Yada Energia s.r.l.

Codice di condotta commerciale: Il contratto di fornitura rispetta il codice di condotta commerciale allegato alla delibera ARG/com 104/10 e s.m.i. dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA).

Codice del Consumo: Si applicano le previsioni sui contratti a distanza di cui al d.lgs. n. 206/2005 e s.m.i. ("Codice del Consumo").

Modalità di stipula del contratto: Il contratto di fornitura è stipulato online con l'adesione del Cliente all'offerta, mediante inserimento dei dati richiesti nell'apposito modulo e accettazione delle condizioni di fornitura. Con la stipula del contratto, la richiesta di fornitura del Cliente viene inviata al Fornitore.

Conclusione del contratto: Il contratto di fornitura è concluso con l'accettazione scritta da parte del Fornitore della richiesta di fornitura del Cliente. Entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, il Cliente ha facoltà di esercitare il proprio diritto di recesso ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo (c.d. diritto di ripensamento). L'attivazione del servizio resta comunque subordinata alla verifica di idoneità della rete di distribuzione da parte del relativo gestore.

Correzione errori di inserimento dei dati: In caso di errori nell'inserimento dei dati richiesti durante la procedura di adesione all'offerta, il Cliente visualizza un apposito avviso. Il Cliente può segnalare al Fornitore eventuali errori nell'inserimento dei dati scrivendo a supporto@nen.it.

Archiviazione e disponibilità documentazione contrattuale: Prima della stipula del contratto, il Cliente prende visione della documentazione contrattuale nel corso della procedura di adesione all'offerta. Dopo la stipula del contratto, il Cliente riceve un'e-mail con allegata la documentazione contrattuale (riportante indicazione dell'avvenuta accettazione online), che è tenuto a stampare e conservare. La suddetta documentazione contrattuale resta inoltre disponibile online al Cliente, nel proprio profilo personale all'interno dell'Area Clienti.

Risoluzione extragiudiziale delle controversie: Per la risoluzione delle controversie relative al rapporto di fornitura, il Cliente che può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione clienti energia, istituito dall'ARERA.

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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, in alternativa all'offerta attuale.

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI¹, 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente Autorità 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.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.

Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa: Yada Energia S.r.l. oppure NeN

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o per l'esercizio del diritto di ripensamento: supporto@nen.it oppure attraverso l'area riservata del cliente sul sito web www.nen.it oppure via app.

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto:

Data di presunta attivazione: indicativamente il primo giorno del secondo mese successivo a quello del ricevimento della richiesta di fornitura, debitamente compilata, sottoscritta e completa di tutti gli allegati. L'effettiva decorrenza della fornitura resta comunque subordinata all'attivazione, per ciascun punto di fornitura, del servizio di trasporto, in esecuzione del relativo contratto stipulato con il Distributore competente dal Fornitore nell'esecuzione del mandato attribuitogli dal cliente. Nel caso non fosse possibile procedere all'attivazione della fornitura o rispettare la data di presunta attivazione ivi indicata, il Fornitore provvederà a informarne il cliente attraverso comunicazione inviata all'indirizzo di recapito bolletta o utilizzando gli altri canali di contatto disponibili (email, fax, telefono)

Periodo di validità della proposta: la presente proposta si considera valida per 45 giorni dalla data di sottoscrizione da parte del cliente.

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI², 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.

Eventuali oneri a carico del cliente: non sono previsti altri oneri a carico del cliente oltre a quanto previsto dalle Condizioni Particolari e Generali di Fornitura.

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 finali domestici e con esclusione delle offerte non generalizzate di cui al comma 5.2 dell'Allegato A, deliberazione 51/2018/R/com.)

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:

- 14 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);
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

- Clienti finali domestici a mercato libero alimentati in bassa tensione –

Grado di rispetto degli standard specifici e generali di qualità per l'anno 2018 nella fornitura di Clienti Gas e/o Luce

Con la delibera ARG/com 164/08 e s.m.i l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha definito i seguenti livelli specifici e generali per il servizio di vendita relativamente ai clienti finali gas e/o luce:

Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di vendita gas e/o luce a mercato libero di NeN:

INDICATORE	STANDARD 2019	Tempi medi di NeN(*)
Clienti finali Bassa Pressione		
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	-
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta 90 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta per le fatture con periodicità quadrimestrale	-
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	-

(*) dati riferiti all'anno solare 2018

INDICATORE	STANDARD 2019		% rispetto del livello effettivo di NeN (*)
Clienti finali Bassa Pressione			
Risposta a richieste scritte di informazioni	95%	Entro 30 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni	-

(*) dati riferiti all'anno solare 2018

In caso di mancato rispetto degli standard specifici fissati dall'Autorità, viene corrisposto al cliente un indennizzo automatico, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

INDICATORE	INDENNIZZI AUTOMATICI	
Risposte motivate a reclami scritti Rettifica di fatturazione Rettifica di doppia fatturazione	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Euro 25,00
	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard	Euro 50,00
	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard	Euro 75,00

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito. Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra nel caso in cui il mancato rispetto dei livelli specifici sia riconducibile a:

- cause di forza maggiore: atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato richiesto lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili al cliente o a terzi: mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'articolo 8 del TIQV.

La delibera 67/2013/R/com e s.m.i prevede inoltre indennizzi automatici – vedi tabella sotto riportata - nei casi di mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione o di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, qualora la fornitura del cliente finale sia stata successivamente sospesa o qualora sia stata ridotta la potenza per morosità (in caso di fornitura di energia elettrica).

INDICATORE	INDENNIZZI AUTOMATICI	
Mancato rispetto dei termini previsti dalla Regolazione o di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora	Se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata	Euro 30,00
	Se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione	Euro 20,00