## INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

La presente informativa precontrattuale, in conformità alle previsioni del Codice del Consumo (D.lgs. 6.09.2005 n. 206) e del Codice di Condotta Commerciale (Del. ARERA ARG/com 104/10 e ss.mm.ii.), riassume i principali contenuti del contratto applicabili ai Clienti Domestici e ai Clienti Non Domestici con consumi gas complessivamente non superiori a 200.000 Smc/ anno o alimentati esclusivamente in bassa tensione (BT energia elettrica).

## 1. CHI SIAMO

Tua S.r.l è una società operante sul mercato libero dell'energia e gas naturale per la vendita ai clienti finali. Tua S.r.l ti accompagnerà nel tuo utilizzo di energia elettrica e/o gas naturale attraverso un servizio sempre in linea con le tue aspettative.

## 2. ELEMENTI CARATTERISTICI DELL'OFFERTA E PREZZI

Il Contratto che Ti proponiamo è a tempo indeterminato inerente la formitura di energia elettrica, gas naturale o entrambe. Il nome e le caratteristiche della proposta, nonchè eventuali condizioni limitative per l'adesione sono indicati nelle "Condizioni Tecnico Economiche (CTE)" allegate che Ti invitiamo a leggere con attenzione. I prezzi indicati in tale allegato sono validi per il periodo di applicabilità in esso indicato: prima della scadenza della validità, in caso di variazione, ti verranno comunicati i nuovi valori dei prezzi con il nuovo periodo di validità mentre, in caso di mancata comunicazione, si continueranno ad applicare le medesime condizioni economiche. Nelle CTE, inoltre, troverai indicati eventuali altri oneri/servizi accessori richiesti.

## 3. MODALITÀ DI ADESIONE ALL'OFFERTA E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Puoi aderire all'offerta entro la data indicata nelle CTE attraverso Agenti e Incaricati alle Vendite, Call Center.
L'adesione avviene sottoscrivendo l'apposita Proposta di fornitura oppure al telefono esclusivamente con il tuo espresso consenso. La Proposta di fornitura si considera irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 c.c. per il termine di 45 giorni dalla sottoscrizione e si intenderà rifiutata ove nel predetto termine non dovesse intervenire nessuna modalità di perfezionamento del Contratto. Il Contratto stipulato al di fuori dei locali commerciali si intende concluso quando riceverai la lettera di conferma scritta da parte di Tua S.r.l, successiva ad una eventuale chiamata telefonica (c.d. check-call) con cui verrà acquisita ulteriore conferma della tua volontà di adesione contrattuale. Il file audio della telefonata registrata sarà archiviato e sarà messo a tua disposizione a seguito di una tua semplice richiesta. In caso di Contratto telefonico Tua S.r.l metterà a tua disposizione la registrazione della telefonata e la copia elettronica del contratto sull'area clienti a Te riservata sul sito www.unipostenergia.it, alla quale potrai accedere tramite le credenziali di accesso dopo una semplice procedura di registrazione.

## 4. MODALITÀ E TEMPI DI AVVIO PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Se le pratiche di acquisizione avranno esito positivo, diventerai nostro cliente entro 60 giorni e, comunque, non oltre 120 giorni. L'attivazione della fornitura rimane soggetta a verifiche sulla tua affidabilità creditizia e sul tuo stato di morosità, nonché all'attivazione dei servizi di trasporto, di distribuzione e, per le forniture di energia elettrica, di dispacciamento.
Tua S.r.l ti comunicherà eventuali ritardi o l'impossibilità dell'attivazione della fornitura. Tua S.r.l si riserva di non attivare la fornitura nei casi particolari elencati nelle Condizioni Generali di Fornitura (CGF).

## 5. ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Se sei un Cliente Domestico ed hai concluso il contratto a distanza o fuori dei locali commerciali del Fornitore hai diritto di recedere dal contratto, senza oneri e senza motivazione alcuna, esercitando il diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla conclusione del contratto stesso, ovvero, come riportato nelle CGF allegate dal giorno in cui il Cliente riceve la lettera di conferma scritta da parte del Fornitore. Per esercitare il diritto di ripensamento è sufficiente inviare una comunicazione scritta all'indirizzo di posta elettronica info@unipostenergia.it. o in alternativa via fax al numero 045 51 12 830 informandoci della tua decisione tramite una dichiarazione esplicita (utilizzando anche il modulo messo a disposizione dal Fornitore, da inviare prima della scadenza del periodo di recesso come sopra indicato.

## 6. FACOLTÀ DI RECESSO DAL CONTRATTO

È facoltà del Cliente recedere in qualsiasi momento dai contratti di fornitura o anche da uno solo di essi, per cambiare fornitore, rilasciando al venditore entrante apposita procura; il venditore entrante dovrà esercitare il recesso trasmettendo la relativa comunicazione al Fornitore entro e non oltre il giorno 10 del mese precedente la data di cambio del venditore. È facoltà del Fornitore recedere in qualsiasi momento dai contratti, o anche da uno solo di essi, con un termine di preavviso di 1 mese decorrente dal ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente, che dovrà essere inoltrata mediante raccomandata con ricevuta di ritorno.

## 7. GARANZIE RICHIESTE

I pagamenti potranno essere effettuati con addebito diretto su proprio conto corrente (SDD), attraverso bonifico bancario o bollettino postale. E' facoltà del Fornitore richiedere un importo a garanzia del Contratto, come specificato nelle CGF, qualora si presentasse da parte del Cliente un livello di affidabilità e solvibilità non adeguato.

## 8. MISURA E FATTURAZIONE DEI CONSUMI

I dati di misura dell'energia elettrica/gas naturale consumata saranno rilevati dal Distributore locale, in qualità di responsabile di tale attività, con la periodicità prevista dalla normativa di settore vigente. Il Distributore locale di gas naturale pubblica sul proprio sito internet il calendario dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure del gas ed è tenuta a prendere in carico la misura raccolta dal Cliente lasciata a disposizione anche con nota cartacea affissa alla porta della propria abitazione o luogo similare. In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine il Distributore informa il Cliente, con apposita nota cartacea, della possibilità di effettuare l'autolettura secondo le modalità e tempistiche previste dal Fornitore. I consumi contabilizzati nella fattura si basano sulle letture rilevate e messe a disposizione dal Distributore. In mancanza dei dati di misura effettivi, il Fornitore emette fattura per i corrispettivi del mese di competenza sulla base dell'autolettura (ove disponibile) comunicata dal Cliente e validata dal Distributore oppure, in mancanza dell'autolettura, sulla base dei dati di misura stimati, salvo conguaglio che sarà effettuato con la prima fattura utile di successiva disponibilità dei dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore, comprese le autoletture.

## 9. PAGAMENTO DELLE BOLLETTE

Puoi pagare le tue bollette entro il termine di scadenza indicato in bolletta (che non può essere inferiore a 20 giorni dalla data di emissione della stessa) a mezzo bonifico bancario sul conto corrente indicato dal Fornitore, oppure con addebito autorizzato sul conto corrente bancario/postale del Cliente o diverse modalità messe a disposizone dal Fornitore. In caso di ritardato pagamento delle bollette dovrai corrispondere gli interessi di mora maturati fino alla data dell'effettivo pagamento, calcolati su base annua e nella misura: - pari al tasso ufficiale di riferimento così come previsto dal D.lgs. n. 213/98 aumentato di 3,5 punti percentuali, per i Clienti domestici; - prevista dal D.lgs. n. 231/2002 ("Attuazione della direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali) per i Clienti non domestici.

## 10. MOROSITÀ E CONSEGUENTE SOSPENSIONE DELLA FORNTIURA

In caso di mancato o parziale pagamento delle fatture alla loro data di scadenza, il Fornitore invia al Cliente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine ultimo indicato nel medesimo sollecito.

## 11. COME PRESENTARE UN RECLAMO E DIRITTI DEI CONSUMATORI

Se desideri presentare un reclamo puoi utilizzare il modulo predisposto e reperibile sul sito www.unipostenergia.it o allegato al Contratto sottoscritto. Puoi inviare reclami scritti senza utilizzare i moduli messi a disposizione dal Fornitore, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari: a) nome e cognome, b) indirizzo di fornitura, c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, d) il servizio cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi), e) una breve descrizione dei fatti contestati, f) in caso di reclamo relativo alla fatturazione di importi anomali, dovrà essere indicato, da parte del Cliente, anche il dato dell'autolettura e la relativa data. Il Fornitore provvederà a fornire una risposta scritta motivata ai reclami secondo le modalità ed entro i termini previsti dal TIQV, in caso contrario è tenuto a versare al Cliente un importo a titolo di indennizzo come stabilito nel TIQV (delibera 413/16 art. 37). Puoi avere maggiori informazioni consultando il plico contrattuale. I reclami possono essere inviati al Fornitore via posta all'indirizzo Tua S.r.l, Via Aurelio Saffi 2/D 37123 Verona (VR) oppure via mail all'indirizzo reclami@unipostenergia.it..
I fornitori devono rispettare precisi livelli di qualità commerciale nei confronti dei propri clienti. In caso contrario, sono tenuti a versare loro degli importi a titolo di indennizzi, come stabilitp dall'Allegato A della delibera 413/16/R/com dell'ARERA. Per maggiori dettagli in merito la invitiamo alla consultazione della Nota Informativa allegata al Contratto. Le società di vendita altresì sono tenute al rispetto del Codice di Condotta Commerciale e del Codice del Consumo. Perulteriori informazioni è consultabile il sito www.arera.it.

## 12. INFORMAZIONI SUGLI EFFETTI DEL PASSAGGIO AL MERCATO LIBERO

Se attualmente usufruisci del servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas, aderendo all'offerta sceglierai di passare sul mercato libero. Potrai in ogni caso decidere di tornare sul servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas.
Per qualsiasi ulteriore informazione, anche relativamente ai corrispettivi dell'offerta contrattuale applicabili, puoi chiamare il Numero Verde 800 76 32 33 .
La documentazione precontrattuale rilasciata include anche la "Nota Informativa", la scheda di confrontabilità della spesa, a seconda dell'offerta scelta, le Condizioni Tecnico Economiche e il Modulo per l'eventuale esercizio del diritto di ripensamento.

**NOTE:**