

**Nota informativa per il cliente finale**

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica. 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 elettrico o una PMI (imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro), 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 (ARERA). Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l' Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) 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: SENECloud Srl

Recapito per l'invio di reclami scritti: via fax al n° 06 21122046 o via e-mail a reclami@senec-cloud.it

Recapito per l'esercizio del diritto di ripensamento: via fax al n° 06 21122046 o via e-mail a energia@senec-cloud.it

Operatore commerciale: SENECloud Srl

Data e ora del contatto:

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto**Data di presunta attivazione - CLIENTI DOMESTICI**

Entro 3 mesi dalla data di sottoscrizione della Proposta di Contratto

Data di presunta attivazione - CLIENTI NON DOMESTICI E CONDOMINI

Entro 5 mesi dalla data di sottoscrizione della Proposta di Contratto

Periodo di validità della proposta: 45 GIORNI

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI (nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica), se SENECloud Srl non invia l' accettazione della proposta entro 45 giorni dalla data di sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.

Eventuali oneri a carico del cliente: Nessun onere a carico del cliente per lo switching.

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
- Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento EU 2016/679 (GDPR)

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.

Livelli di qualità per l'esercente la vendita (SENEC Cloud Srl) per prestazioni richieste dal 01/01/2018 al 31/12/2018 - Delibera 164/08

Livelli specifici

Indicatore	Standard Specifico	Grado di rispetto effettivo
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari dalla data di ricevimento	n.d.*
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari dalla data di ricevimento	n.d.*
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento	n.d.*

Livelli generali

Indicatore	Standard Specifico	Grado di rispetto effettivo
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	n.d.*
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'art.8 Delibera 164/08 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%	n.d.*

**Nota: I livelli di qualità di SENECloud Srl non sono disponibili perché la società è stata costituita nel 2018.*

Si segnala che a partire da gennaio 2017, a seguito delle modifiche normative introdotte con la delibera AEEGSI n. 413/2016/R/com che ha approvato il nuovo "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale – TIQV", non troverà più applicazione il livello generale relativo alle richieste scritte di rettifica di fatturazione, come riportato anche nelle condizioni



generali di contratto. In caso di mancato rispetto degli standard specifici verrà corrisposto un indennizzo automatico base di euro 25 (venticinque). Il predetto indennizzo sarà pari a euro 50 (cinquanta) se la prestazione avviene oltre un tempo doppio rispetto a quanto normativamente previsto, ma entro un tempo triplo, mentre sarà di euro 75 (settantacinque) se avviene oltre un tempo triplo a quanto previsto.

Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nei due anni precedenti

Comunicazione ai sensi dell'art. 8.1 Decreto del 31 luglio 2009 del Ministero dello Sviluppo Economico - fonte Gestore Servizi Energetici (GSE) Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nei due anni precedenti.

Fonti Primarie	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da SENE Cloud Srl nei due anni precedenti		Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nei due anni precedenti	
	% anno 2017**	% anno 2018***	% anno 2017**	% anno 2018***
Fonti rinnovabili	n.d.*	n.d.*	36,42	40,83
Carbone	n.d.*	n.d.*	13,69	12,47
Gas naturale	n.d.*	n.d.*	42,63	39,06
Prodotti petroliferi	n.d.*	n.d.*	0,76	0,54
Nucleare	n.d.*	n.d.*	3,62	4,11
Altre fonti	n.d.*	n.d.*	2,88	2,99

*Nota: I dati di SENE Cloud Srl relativi agli anni 2017 e 2018 non sono disponibili perché la società è stata costituita nel 2018.

** dato consuntivo

*** dato pre-consuntivo