

## NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

- ◆ 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 per l'energia elettrica e il gas, in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI, 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 per l'energia elettrica e il gas. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas 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.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) o chiamare il numero verde 800.166.654. Di seguito sono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

### ◆ IDENTITA' DELL'IMPRESA E DELL'OPERATORE COMMERCIALE

Nome dell'impresa: Sentra Energia S.r.l.

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti i dell'esercizio del diritto di ripensamento:

Codice identificativo o nome del personale che l'ha contattata:	
Data e ora del contratto:	
Firma del personale commerciale che l'ha contattata:	

### ◆ SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

Data di attivazione: la fornitura avrà decorrenza dalla data di validità del contratto. 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 attivazione sopra indicata, il Fornitore provvederà a informare il cliente attraverso comunicazione inviata all'indirizzo di recapito bolletta o utilizzando gli altri canali di contatto disponibili (email, fax, telefono).

### ◆ CONTENUTO DEL CONTRATTO

Il contratto che Le è stato proposto deve 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;

### ◆ DOCUMENTI CHE DEVONO ESSE CONSEGNATI OLTRE LA PRESENTE NOTA INFORMATIVA

- Copia contratto;

### ◆ 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 comunicato sempre tramite dichiarazione 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 conclusione del contratto se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza su supporto durevole (ad esempio, al telefono o via web); 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente. Per esercitare il diritto di ripensamento Lei può utilizzare l'apposito modello presente sul sito [www.sentra.it](http://www.sentra.it) o altro modello contenete le seguenti informazioni minime: 1) dati anagrafici 2) dati del punto di fornitura (POD/PDR) 3) data di conclusione del contratto.

### ◆ LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI GAS NATURALE ED ENERGIA ELETTRICA E INDENNIZZI AUTOMATICI

Ai sensi dell'art. 40 della delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico ARG/com 164/08 del 18/11/2008 e s.m.i. (Testo integrato della regolazione qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale), si comunicano di seguito i livelli di qualità commerciale del servizio di vendita di gas naturale ed energia elettrica in vigore, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali livelli di qualità da parte di Sentra Energia S.r.l. relativo all'anno 2015.

	Livelli di qualità venditore	Richieste Ricevute	Pratiche in attesa di risposta	Risposte evase entro lo standard	Risposte evase oltre lo standard
STANDARD SPECIFICI	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (40 giorni solari)	Non pervenute	zero	zero	zero
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 giorni solari)	Non pervenute	zero	zero	zero
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 giorni solari)	Non pervenute	zero	zero	zero
STANDARD GENERALI	Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 giorni solari nel 95% dei casi)*	Non pervenute	zero	zero	zero
	Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica (standard 40 giorni solari nel 95% dei casi)*	Non pervenute	zero	zero	zero

L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per responsabilità della società di vendita dell'energia per i servizi di competenza. L'indennizzo è pari a euro 20 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a euro 40 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a euro 60 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo. Con Del. ARG/com 104/10 e s.m.i., l'AEEGSI ha inoltre stabilito che il mancato rispetto di quanto previsto in ordine alla periodicità di emissione delle fatture e ai tempi di comunicazione di "variazione unilaterale delle condizioni contrattuali", comporta la corresponsione da parte del Fornitore al Cliente finale interessato, di indennizzi automatici pari rispettivamente a euro 20 e euro 30.



### SPORTELLO ON-LINE

Sottoscrivendo la presente offerta per la fornitura di gas e/o energia elettrica è disponibile gratuitamente, previa registrazione, l'accesso allo Sportello On-line per la gestione in autonomia della propria fornitura energetica. Accedendo all'area personale troverai i seguenti servizi utili:

- ◆ **Visualizzazione delle Fatture in formato pdf;**
- ◆ **Controllo dello stato dei pagamenti;**
- ◆ **Comunicare l'autolettura;**
- ◆ **Contattare l'Assistenza Clienti;**
- ◆ **Attivare pratiche amministrative.**

Per registrarsi è sufficiente accedere alla pagina internet [www.sentra.it](http://www.sentra.it) e cliccare nella sezione *Sportello Online* ed effettuare la prima registrazione per ricevere le credenziali di accesso.



### COMUNICARE CON SENTRA

Sentra è a tua disposizione per assicurarti tutto il supporto necessario ad una corretta e consapevole gestione della tua fornitura energetica. Scegli il tuo canale preferito ed entra nel mondo di Sentra Energia:

- ◆ **Ufficio attenzione al cliente - Viale Città d'Europa 39 - 00144 Roma**
- ◆ **Numero verde [800.700.832](tel:800.700.832)**
- ◆ **Numero fisso [06.5201669](tel:06.5201669)**
- ◆ **Posta elettronica [clienti@sentra.it](mailto:clienti@sentra.it)**
- ◆ **Sportello Online**



### AUTOLETTURA

Per assicurarti di avere una fattura che rispecchi sempre il tuo consumo reale ed evitare stime ed acconti, comunica l'autolettura del contatore gas e/o energia elettrica. La lettura può essere comunicata tra il giorno 25 ed il 30 del mese attraverso uno dei canali di comunicazioni con Sentra. Per maggiori dettagli e informazioni utili collegati sul sito [www.sentra.it](http://www.sentra.it) trovi

## ASSISTENZA TECNICA

Per segnalazioni di fuga di gas, guasti al contatore o interruzione della fornitura, contattare il numero di pronto intervento del Distributore competente attivo tutti i giorni 24 ore su 24, riportato nella prima pagina della bolletta gas e/o energia elettrica di Sentra. La chiamata è gratuita e garantisce l'immediato intervento tecnico, per le verifiche, le operazioni tecniche del caso e per la salvaguardia di tutti i cittadini interessati.

## COPERTURE ASSICURATIVE

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 191/2013/R/gas dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas. (Disposizioni con validità 1.1.2014 -31.12.2016) e delibera 473/2013/R/gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi:

- a. i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici e dai soggetti che svolgono attività di servizio pubblico, caratterizzati da un consumo annuo superiore a 200.000 metri cubi alle condizioni standard;
- b. i consumatori di gas metano per autotrazione.

Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali. Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).