

INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

CHI SIAMO

Ajò Energia Srl, CF E P.IVA 03839870924

I NOSTRI RECAPITI

Recapito postale:

Via Francesco Ciusa 101, 09131 Cagliari (CA)

E-mail: servizioclienti@ajoenergia.it

Sito web: www.ajoenergia.it

Numeri utili

Chiamate da telefono fisso:

800 036 800

Chiamate da cellulare:

070 7968763

Whatsapp: 3450648338

Fax: 0707968765

Elementi caratteristici dell'offerta

Il contratto proposto rientra tra le offerte di Mercato libero del Fornitore ed è a tempo indeterminato (come previsto dall'art. 3 delle CGF), fermo restando il diritto di recesso. Denominazione e caratteristiche dell'offerta, nonché eventuali condizioni limitative, sono puntualmente descritte nelle Condizioni Tecnico Economiche (CTE) e nelle Condizioni Generali di Fornitura (CGF). Nel caso di cliente attualmente servito alle condizioni di Maggior Tutela EE, l'adesione alla presente offerta determinerà il passaggio ad una fornitura di Mercato Libero.

Modalità di adesione

Per aderire è necessario compilare e sottoscrivere la Richiesta di fornitura, oppure presentare la richiesta attraverso registrazione vocale telefonica o altri canali telematici. Il contratto si considererà concluso nel momento in cui il Cliente riceverà dal Fornitore apposita comunicazione di accettazione, tramite il canale prescelto in fase di richiesta di attivazione (SMS, e-mail, posta).

Condizioni economiche

Le condizioni economiche previste dall'offerta, nonché il loro periodo di applicazione, sono descritte in dettaglio nell'allegato Condizioni Tecnico Economiche (CTE).

Garanzie

A garanzia degli obblighi assunti, il Cliente è tenuto a versare un deposito cauzionale che verrà addebitato nella prima bolletta successiva alla stipula del contratto, così come indicato all'art. 9 delle CGF.

Recesso

In qualsiasi momento il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso dal contratto secondo le modalità e le tempistiche di cui alla Del. 783/2018/R/com e s.m.i. così come riportate all'art. 5 delle CGF.

Offerta placet

Tra le offerte di Mercato Libero del Fornitore sono comprese un'offerta PLACET a prezzo fisso e un'offerta PLACET a prezzo variabile, sia per la fornitura di energia elettrica che di gas naturale, caratterizzate da condizioni contrattuali standard e da strutture di corrispettivi definite da ARERA in favore dei clienti aventi diritto alle stesse.

Modalità e tempi per l'avvio del contratto

La somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale avrà inizio a decorrere dalla prima data utile. Salvo diversa ed espressa richiesta da parte del Cliente domestico esercitata nella Richiesta di fornitura, la fornitura inizierà in ogni caso decorso il periodo di ripensamento. In caso la data effettiva di attivazione della fornitura risultasse diversa rispetto a quella comunicata dal Fornitore o scelta dal Cliente e/o non rispettasse la tempistica sopra indicata, ne verrà data comunicazione al Cliente.

Reclami

Eventuali reclami dovranno essere presentati dal Cliente per iscritto attraverso i canali indicati all'art. 13 delle CGF. Sul sito internet del Fornitore è altresì reperibile il modulo reclami che il Cliente può utilizzare per la presentazione degli stessi. I reclami, anche se presentati senza l'utilizzo dell'apposito modulo, dovranno essere formulati in modo da rendere possibile l'identificazione del Cliente e dovranno contenere i seguenti elementi minimi: a) nome e cognome del Cliente; b) l'indirizzo di fornitura; c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto e) codice identificativo del POD/PDR, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente; f) breve descrizione dei fatti contestati.

Livelli di qualità commerciale

I livelli specifici di qualità commerciale definiti nel Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) di cui all'Allegato A alla Del. 413/2016/R/com e s.m.i. prevedono che il Fornitore sia tenuta a: a) inviare risposta motivata ai reclami scritti entro 30 giorni solari dal ricevimento del reclamo; b) provvedere a rettifica di fatturazione di bolletta già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione entro 60 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica o, con riferimento alle sole fatture con periodicità quadrimestrale, 90 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica; c) provvedere a rettifica di doppia fatturazione entro 20 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica. Il livello generale di qualità commerciale definito nel TIQV prevede che il Fornitore sia tenuta a rispettare lo standard del 95% per quanto attiene l'invio delle risposte a richieste scritte di informazioni entro il tempo massimo di 30 giorni solari.

Diritti dei consumatori

I venditori devono rispettare precisi livelli di qualità nei confronti dei propri Clienti; in caso contrario, sono tenuti a versare indennizzi automatici, come stabilito dal TIQV. Maggiori dettagli sono disponibili consultando l'allegato Livelli specifici e generali di qualità commerciale. Inoltre, i venditori sono tenuti a rispettare il Codice del consumo e adottare le specifiche regole di comportamento definite dal Codice di condotta commerciale. Per ulteriori informazioni può visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800 166 654 (call center dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente).

Letture - fatture - pagamenti

La fatturazione avviene sulla base dei dati di consumo resi disponibili dal Distributore locale. In caso d'indisponibilità di dati di misura, la fatturazione avviene sulla base di eventuali autoletture comunicate dal Cliente, validate dal Distributore, o sulla base di consumi presunti, stimati da Ajò Energia. Per maggiori dettagli si veda l'art.7 delle CGF; La frequenza di fatturazione è indicata nell'art. 7 delle CGF. Il pagamento deve essere effettuato entro la data di scadenza indicata in fattura, comunque non inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della stessa, secondo la modalità scelta dal Cliente tra quelle indicate nella Richiesta di Fornitura. nel caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle fatture saranno applicati interessi di mora, (ART. 8 CGF) . Nel caso di mancato pagamento delle fatture, il Fornitore potrà altresì costituire in mora il Cliente, attivando, se del caso, la procedura di sospensione della fornitura. Per maggiori dettagli si rinvia a quanto previsto dall'art. 8 delle CGF.