

INFORMAZIONI PRE-CONTRATTUALI – IL CONTRATTO IN 13 PUNTI

- 1) **Chi siamo:**

L'offerta viene proposta tramite un incaricato alla vendita o il sito della società di vendita SATO SERVICE ENERGIA SRL con sede legale in Via del Bozzolo, n. 3, 63100 Ascoli Piceno (AP).
- 2) **Quali sono i nostri canali di contatto:**

Per maggiori informazioni e chiarimenti può navigare sul sito internet www.satoenergia.it oppure può contattare il Servizio Clienti SATO dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13.00 e dalle 14:30 alle 18:30, attraverso i seguenti canali:
Telefono: 0736690104
WhatsApp: 3939097783
Email: infoclienti@satoenergia.it
- 3) **Come presentare un reclamo:**

Eventuali reclami inerenti il servizio dovranno essere inviati per iscritto all'indirizzo della sede legale di SATO SERVICE ENERGIA SRL (Via del Bozzolo 3, 63100 Ascoli Piceno AP) sempre indicando, in modo chiaro e corretto, gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale (nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale o e-mail per l'invio della risposta scritta, POD/PDR/codice cliente). Se il reclamo è relativo al servizio di distribuzione e misura della fornitura, questo può essere inviato dai clienti indifferente a SATO o direttamente al distributore competente.
- 4) **Quali sono gli elementi caratteristici dell'offerta:**

Il contratto proposto rientra tra le offerte del mercato libero ed è a tempo indeterminato. Nome e caratteristiche dell'offerta, nonché eventuali condizioni limitative per l'adesione, sono indicati nell'Allegato "Condizioni Tecnico Economiche" (CTE) del plico contrattuale. Qualora lei abbia aderito ad un'offerta che preveda uno o più servizi aggiuntivi, i prezzi di questi sono indicati nelle CTE.
- 5) **Quali sono i prezzi dell'offerta:**

La struttura economica e i prezzi dell'offerta sono indicati in dettaglio nelle Condizioni Tecnico Economiche (CTE). Gli ulteriori oneri e corrispettivi sono indicati nelle Condizioni Generali di Fornitura (CGF). Parimenti sono indicate nelle CGF le ulteriori modalità di variazione, automatica e non, dei corrispettivi.
- 6) **Come aderire all'offerta:**

Può aderire all'offerta entro la data indicata nelle Condizioni Tecnico Economiche (CTE) attraverso i seguenti canali:
a) per i contratti conclusi via web, l'adesione avviene direttamente sul sito, cliccando sugli appositi campi di navigazione;
b) per i contratti conclusi presso i canali fisici di vendita, sia all'interno che all'esterno dei locali commerciali, l'adesione avviene sottoscrivendo l'apposito modulo denominato "Accettazione di Proposta di Fornitura di Energia Elettrica e/o Gas Naturale".

In tutti i casi sopra elencati, Lei avrà in ogni caso la disponibilità dell'intero plico contrattuale comprensivo di tutte le informazioni previste dalla normativa vigente; inoltre, SATO SERVICE ENERGIA SRL fornirà, se richiesta, ogni altra eventuale documentazione necessaria. Lei potrà recedere in ogni momento, senza oneri, secondo modalità e termini previsti nel contratto. Qualora eserciti il diritto di recesso al fine di cambiare esercente, si avvale del nuovo fornitore per inoltrare la comunicazione di recesso.
- 7) **Quali garanzie vengono richieste:**

È previsto l'addebito del deposito cauzionale sulla prima fattura nella misura prevista dalle CGF qualora le Parti abbiano espressamente derogato all'attivazione della procedura SEPA quale modalità di pagamento o qualora tale attivazione abbia avuto esito negativo per cause indipendenti dal Fornitore.
- 8) **Come possono essere pagate le fatture del contratto:**

I pagamenti potranno avvenire con addebito diretto (SEPA), bollettini postali o bonifici bancari e, esclusivamente negli uffici
- 9) **Come vengono fatturati i consumi:**

che offrono il servizio, sarà possibile pagare in contanti o tramite bancomat/carte.
- 10) **Come viene attivata la fornitura:**

Sulla base delle caratteristiche dell'utenza, la fatturazione sarà mensile o bimestrale. Le casistiche sono indicate all'interno delle CGF. La fatturazione avverrà sulla base delle misure rilevate dal distributore territorialmente competente. Lei potrà anche provvedere all'autolettura del suo contatore secondo le modalità e tempi descritti in fattura. L'autolettura è considerata come lettura effettiva ai fini della fatturazione solo se validata dall'impresa di distribuzione. In mancanza della lettura dal Distributore e dell'autolettura, verranno stimati i consumi sulla base delle informazioni a nostra disposizione, salvo conguaglio, come descritto nelle Condizioni Generali di Fornitura (CGF).
- 11) **Quali sono i diritti dei consumatori:**

L'attivazione della fornitura è sempre vincolata alle verifiche sulla Sua affidabilità creditizia e sullo stato di Sue eventuali morosità, nonché all'attivazione dei servizi di trasporto, di distribuzione e, per le forniture di energia elettrica, di dispacciamento. Per l'esecuzione di prestazione di servizi relativi alle sole forniture di energia elettrica, i clienti daranno mandato al fornitore di operare per proprio conto nei confronti del distributore, impegnandosi ad assolvere ad ogni eventuale obbligazione che il fornitore contragga in proprio nome; in particolare per le singole prestazioni i clienti dovranno pagare gli importi di competenza del distributore e i contributi in quota fissa secondo quanto previsto nelle CGF e gli oneri di gestione per un valore pari a quanto indicato nelle CTE, salvo quanto diversamente convenuto tra le parti.
- 12) **Quali sono i diritti dei consumatori:**

I fornitori devono rispettare precisi livelli di qualità nei confronti dei propri clienti; in caso contrario, sono tenuti a versare loro importi a titolo di indennizzo, come stabilito dal TIQV Del. ARERA 4/3/2016. Può avere maggiori dettagli consultando l'informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale presente nel plico contrattuale. Se dopo l'adesione al contratto Lei dovesse cambiare idea, potrà in ogni caso esercitare il diritto di ripensamento, senza alcun onere, inviando una Raccomandata A/R a SATO SERVICE ENERGIA SRL Via del Bozzolo, n.3, 63100 Ascoli Piceno (AP), o un fax al n. 0736403631 o una mail a infoclienti@satoenergia.it. Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che invii la relativa comunicazione entro 14 giorni dall'adesione all'offerta, utilizzando, nel caso, l'apposito modello presente sul sito www.satoenergia.it o riportato nella nota informativa prevista dal codice di condotta commerciale (Del. ARERA 104/2010 e s.m.i).

Inoltre, tutte le società di vendita devono rispettare il Codice del consumo e il Codice di condotta commerciale emanato dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico. 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.
- 13) **Informazioni sugli effetti del passaggio al mercato libero:**

Se attualmente usufruisce del servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas, aderendo all'offerta sceglierà di passare sul mercato libero. Potrà in ogni caso decidere di tornare sul servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas; in particolare, per la fornitura di gas potrà richiedere l'applicazione delle condizioni di tutela regolate dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico.
- 14) **Offerta PLACET:**

SATO informa che il cliente può aderire ad un'offerta che recepisce tutte le disposizioni in materia di fatturazione previste dalla Del. ARERA 463/2016 e pubblicate sul sito www.satoenergia.it. Il Cliente può inoltre aderire ad un'offerta a Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela, secondo modalità e tempi disciplinati dalla Del. ARERA n. 555/2017/R/com e s.m.i.