

Informazioni precontrattuali offerta per i clienti Green Network

1 CHI SIAMO

Green Network S.p.A. è tra i principali operatori indipendenti sul libero mercato di energia elettrica e gas naturale. Leader di settore nazionale ed europeo, Green Network opera nel trading, nella vendita ai clienti finali e nella produzione da fonti convenzionali e rinnovabili.

2 QUALI SONO I NOSTRI CANALI DI CONTATTO:

Per visualizzare tutti i dati della sua fornitura (contratti, fatture, pagamenti) e inviare richieste di assistenza, può visitare comodamente online, 24h su 24, la sua Area Clienti Web all'indirizzo **www.areaclienti.greennetworkenergy.it**, registrandosi in pochi clic con il suo Codice Cliente (lo trova nella prima pagina delle sue fatture).

In alternativa, può visitare i nostri siti www.greennetwork.it e www.greennetworkenergy.it oppure chiamare il numero verde **800.584.585** da rete fissa o il numero a pagamento **06.45200326** da rete mobile, attivi dal **lunedì al venerdì** fra le **8:00** e le **20:00** e il **sabato** fra le **8:00** e le **13:00**.

3 COME PRESENTARE UN RECLAMO:

I reclami e le problematiche evidenziate dai nostri clienti hanno per noi rilevanza e ci aiutano a migliorare continuamente il servizio offerto. Per inviare un reclamo può utilizzare l'apposito modulo presente nell'area "**Normativa e Tutela**" presente sul sito **www.greennetwork.it** o **www.greennetworkenergy.it**. Le ricordiamo che può inviare il reclamo anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga i seguenti dati:

- Nome e Cognome / Ragione Sociale
- Indirizzo di fornitura
- Indirizzo Postale – se diverso da quello di fornitura – o telematico
- Il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (energia elettrica, gas naturale o entrambi)
- il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente;
- una breve descrizione dei fatti contestati

Se il reclamo è relativo al servizio di distribuzione e misura della fornitura, può essere inviato direttamente al Distributore.

4 QUALI SONO GLI ELEMENTI CARATTERISTICI DI UN'OFFERTA:

Il contratto che le proponiamo è relativo al mercato libero dell'energia elettrica e del gas naturale. Nome e caratteristiche dell'offerta, nonché eventuali condizioni limitative per l'adesione, sono indicati nell'Allegato Condizioni Tecnico Economiche. I prezzi indicati nell'Allegato Condizioni Tecnico Economiche rimangono validi per il periodo di applicabilità in esso indicato; prima della scadenza del periodo di validità e in caso di variazione, le verranno comunicati, i nuovi valori dei prezzi con il nuovo periodo di applicabilità. La informiamo, inoltre, che al seguente link è disponibile la Guida alla lettura della sua offerta: <https://greennetworkenergy.it/guida-lettura-bollette/>. Tale documento riporta un elenco completo e la descrizione di tutti i corrispettivi previsti. Inoltre, in tale sezione potrà verificare anche il valore vigente dei corrispettivi oggetto di aggiornamento da parte di ARERA previsti dalla sua offerta, tra cui a titolo di esempio, salvo diversa indicazione all'interno delle CTE: i corrispettivi di commercializzazione (PCV e QVD), gli oneri di dispacciamento e quelli connessi ai servizi di rete.

5 COME ADERIRE ALL'OFFERTA:

Si può aderire all'offerta entro la data indicata nell'Allegato Condizioni Tecnico Economiche, attraverso i seguenti canali:

- per i contratti conclusi telefonicamente, l'adesione avviene con il consenso del Cliente, con la registrazione della telefonata;
- per i contratti conclusi via web, l'adesione avviene direttamente sul sito, cliccando sul tasto "Aderisci online".
- per i contratti conclusi presso i locali del cliente l'adesione avviene con la firma della proposta di fornitura

Solo per i clienti finali domestici, se dopo l'adesione al contratto il Cliente dovesse cambiare idea potrà in ogni caso esercitare il diritto di ripensamento, senza alcun onere, entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto secondo le seguenti modalità:

- attraverso il sito **www.greennetwork.it** o **www.greennetworkenergy.it**
- via email all'indirizzo **ripensamento_contratto@greennetwork.it**
- inviando una comunicazione scritta tramite fax al numero **800.912.758**



Se le pratiche di acquisizione avranno esito positivo, diventerà nostro Cliente generalmente entro 60 giorni (comunque non oltre 120 giorni). Successivamente potrà recedere in ogni momento, senza oneri, secondo modalità e termini previsti nel contratto.

6 COME PAGARE LE BOLLETTE:

I pagamenti potranno avvenire con addebito diretto sul proprio conto (SDD – indicando IBAN dell'area SEPA), utilizzando la sua carta di credito tramite l'App BeGreen (direttamente dalla sua Area clienti o con il servizio Paga in uno scatto), tramite bollettino postale o bonifico bancario. Per maggiori informazioni visiti la sezione www.greennetworkenergy.it/servizi/come-pagare-la-bolletta/

7 COME VENGONO FATTURATI I CONSUMI:

La fatturazione della fornitura è normalmente effettuata con cadenza bimestrale. La fatturazione avverrà sulla base delle misure rilevate dal distributore territorialmente competente; il Cliente potrà anche provvedere all'autolettura del proprio contatore, secondo modalità e tempi descritti sul sito www.greennetworkenergy.it, in fattura e nella sezione dedicata dell'app BeGreen. Per la fornitura di gas naturale, l'autolettura sarà considerata come lettura effettiva ai fini della fatturazione, tranne in caso di discordanza rispetto ai consumi storici e/o ai dati del Distributore. In mancanza della lettura del Distributore e dell'autolettura, verranno stimati i consumi sulla base delle informazioni a disposizione del Fornitore, salvo conguaglio, come descritto nelle Condizioni Generali di Fornitura. In conformità con la Delibera 501/2014/R/com dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (ARERA), Green Network ha realizzato una bolletta di più facile lettura per venire incontro al meglio alle esigenze dei clienti: la Bolletta 2.0. Le fatture consistono quindi nella "bolletta sintetica" redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, e negli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita contattando il Call Center al numero verde 800.584.585. La guida alla Bolletta 2.0 è disponibile sul sito <https://greennetworkenergy.it/servizi/come-leggere-la-bolletta/bolletta-2-0/>. Si ricorda che l'unico documento valido ai fini fiscali è la Fattura Elettronica, messa a disposizione attraverso il Sistema di Interscambio gestito dall'Agenzia delle Entrate.

8 COME VIENE ATTIVATA LA FORNITURA:

L'attivazione della fornitura rispetterà i termini per il recesso previsti dalla disciplina dell'Autorità e avverrà normalmente entro 120 giorni dall'adesione al contratto, rimanendo comunque soggetta a verifiche sull'affidabilità creditizia e sullo stato di morosità del Cliente, nonché all'attivazione dei servizi di trasporto, di distribuzione e, per le forniture di energia elettrica, di dispacciamento. Il Fornitore comunicherà al Cliente eventuali ritardi o l'impossibilità dell'attivazione della fornitura.

9 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 dall'Allegato A alla delibera 413/16/R/com dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente. Può avere maggiori dettagli consultando la Nota Informativa allegata al plico contrattuale. Inoltre, tutte le società di vendita sono tenute a rispettare il Codice del consumo, adottando specifiche regole di comportamento definite dal Codice di condotta commerciale emanato dall'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente. 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. Inoltre, a tutela dei consumatori, Green Network ha aderito alla procedura ripristinatoria volontaria prevista dalla delibera n. 228/17 dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente. Sempre in tema di tutela dei consumatori Green Network ha attivato il servizio "Ti tutela", volto a minimizzare i fenomeni dei contratti non richiesti e delle telefonate commerciali indesiderate. Per avere maggiori informazioni la invitiamo a visitare il sito di Green Network alla sezione "Green Network ti tutela" (<https://greennetworkenergy.it/green-network-energy-ti-tutela/>). Infine, per agevolare il Cliente nella risoluzione di eventuali controversie, Green Network ha aderito al Servizio Conciliazione clienti energia.

10 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. Per maggiori informazioni può consultare i siti www.greennetwork.it e www.greennetworkenergy.it