

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o 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, 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 (1), Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio la 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 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 dell'impresa: Wekiwi Srl

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

Wekiwi Srl – Viale Andrea Doria, 8 – 20124 Milano (MI).

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).

Eventuali oneri a carico del cliente: non sono previsti altri oneri a carico del cliente oltre a quanto previsto dalle Condizioni Particolari e Generali di Fornitura.

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
- Eventuali garanzie richieste
- Modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso e ripensamento
- 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
 - Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

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 dal ricevimento della copia scritta del contratto se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono o via web);

14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

Esclusione del diritto di ripensamento

I clienti che sono imprenditori, professionisti o soggetti economici in base a quanto previsto dal D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo,) non hanno diritto ad esercitare il ripensamento previsto a favore dei consumatori. Restano comunque applicabili a favore di tali soggetti i diritti e le garanzie generali previste in base a queste condizioni generali di fornitura.

Effetti del ripensamento

Se Lei esercita il diritto di ripensamento, Le saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato a nostro favore senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui siamo informati della Sua decisione. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da Lei usato per la transazione iniziale, salvo che Lei non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

Modulo tipo per l'esercizio del diritto di ripensamento

(compilare e restituire il modulo solo se si desidera esercitare il diritto di ripensamento)

Wekiwi Srl
Viale Andrea Doria 8
20124 Milano

Oggetto: esercizio del diritto di ripensamento

Con la presente notifico il ripensamento dal mio contratto di fornitura :

(inserire i dati identificativi del contratto con la data di esecuzione prevista)

Data _____ Firma del Cliente _____

Istruzioni per l'esercizio del diritto di ripensamento

Lei ha il diritto di esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni.

Il periodo di ripensamento scade dopo 14 giorni dal giorno della conclusione del contratto. Per esercitare tale diritto, Lei è tenuto a informarci ad uno dei seguenti recapiti a mezzo di lettera raccomandata A/R a Wekiwi Srl, Viale Andrea Doria 8, 20124, Milano, o un fax al n. 02/91731993 o un'email a clienti@wekiwi.it della sua decisione di ripensare il presente contratto. A tal fine può utilizzare il Modulo riportato a lato, ma non è obbligatorio. Per rispettare il termine di ripensamento, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di ripensamento prima della scadenza del periodo di 14 giorni previsto.

(1) PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro.
(2) Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica.

INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Come da art. 40 della delibera 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, tutte le società di vendita dell'energia elettrica sono tenute a comunicare ai propri clienti i livelli di qualità commerciale da rispettare, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi e i risultati relativi all'anno precedente.

Sono inoltre indicati i livelli di qualità da rispettare nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici.

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 164/08)	Clienti EE BT Domestici	Clienti EE BT Non Domestici	Clienti EE Media Tensione	Clienti EE Multisito	Clienti Gas Bassa Pressione	Clienti Gas Multisito
Tipo di prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto
Rettifica di fatturazione	90 gg solari	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste
Rettifica di doppia fatturazione	20 gg solari	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste
Risposta motivata a reclami scritti	40 gg solari	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 164/08)	Clienti EE BT Domestici	Clienti EE BT Non Domestici	Clienti EE Media Tensione	Clienti EE Multisito	Clienti Gas Bassa Pressione	Clienti Gas Multisito
Tipo di prestazione	Percentuale Minima	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto
Risposta motivata a richieste di rettifica di fatturazione entro 40 gg solari	95%	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste
Risposta a richiesta di informazioni scritte entro 30 gg solari	95%	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas 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'AEEG 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.

Sono inoltre previsti ai sensi della del. 67/2013/R/Com gli ulteriori indennizzi per il caso di mancato rispetto della modalità di costituzione in mora e sospensione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale:

- euro 30,00 in caso di sospensione della fornitura e/o riduzione della potenza in mancanza di previo invio della raccomandata di messa in mora;
- euro 20,00 in caso di sospensione della fornitura e/o riduzione della potenza prima della scadenza dei termini di cui all'articolo 6.45 delle condizioni generali di fornitura.

1) Chi Siamo

L'offerta viene proposta tramite un incaricato alla vendita o il sito della società di vendita Wekiwi Srl, con sede legale in Via Galliera, 89/91 – 40121 Bologna.

2) Quali sono i nostri canali di contatto

Per maggiori informazioni può navigare sul sito internet www.wekiwi.it, contattarci via e-mail a clienti@wekiwi.it oppure telefonare al nostro numero verde (chiamata gratuita per telefoni fissi) 800/178584 o 02/91731991 da cellulari. Dal Lunedì al Venerdì (festivi esclusi): 9.15 - 12.45; 14.15 - 17.45.

3) Come presentare un reclamo

Eventuali reclami possono essere inoltrati tramite l'area riservata del sito www.wekiwi.it o via e-mail all'indirizzo clienti@wekiwi.it oppure all'indirizzo della sede operativa di Wekiwi Srl riportato anche nelle Condizioni Tecniche Economiche (anche solo CTE), sempre indicando, in modo chiaro e corretto, il numero del contratto di riferimento. Se il reclamo è relativo al servizio di distribuzione e misura della fornitura, questo può essere inviato dai clienti indifferenteemente a Wekiwi 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 Tecniche Economiche» (anche solo CTE). L'Offerta Wekiwi può prevedere la scelta da parte del Cliente di una «Carica». In tal caso l'importo della carica mensile sarà adoperato da Wekiwi per fatturare in via anticipata i consumi in acconto, evitando di applicare al Cliente consumi stimati, in base a quanto descritto nell'art. 6.6 delle Condizioni Generali di Fornitura (anche solo CGF). Ad es. se il Cliente seleziona una «Carica» mensile da 50 euro (iva esclusa e fatti salvi eventuali servizi aggiuntivi richiesti dal Cliente) ed una periodicità della «Carica» quadrimestrale ad inizio gennaio Wekiwi fatturerà esattamente un importo pari a 50 euro x 4 mensilità = 200 euro (+ IVA). Wekiwi fornirà al Cliente strumenti di monitoraggio on-line per verificare l'avanzamento dei consumi rispetto alla «Carica» scelta.

5) Quali sono i prezzi dell'Offerta

La struttura economica e i prezzi dell'offerta, per quanto riguarda la componente energia, sono indicati in dettaglio nelle CTE. Gli ulteriori oneri e corrispettivi sono indicati nelle CGF. Parimenti sono indicate nelle CGF le ulteriori modalità di variazione automatica dei corrispettivi.

In quest'ultimo caso, alla scadenza del periodo di validità del prezzo, Le verranno comunicati in fattura i nuovi valori dei prezzi.

Si ricorda che nel caso del gas naturale se il Cliente lo desidera può fare richiesta di essere rifornito alle condizioni della delibera dell'Autorità 229/01.

6) Come aderire all'Offerta

Si può aderire all'Offerta entro la data indicata nell'Allegato CTE, attraverso i seguenti canali:

- Per i contratti conclusi telefonicamente, l'adesione avviene, previo consenso espresso del Cliente, con la registrazione della telefonata;
- Per i contratti conclusi via web, l'adesione avviene direttamente sul sito, cliccando sugli appositi campi di navigazione.

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 Wekiwi Srl fornirà, se richiesta, ogni altra eventuale documentazione necessaria.

Lei potrà recedere in ogni momento, senza oneri, con un preavviso di 30 giorni, 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

Non sono richiesti importi a garanzia a titolo di deposito cauzionale o altra forma di garanzia, salvo quanto espressamente concordato per iscritto dalle parti in deroga alle CGF.

8) Come possono essere pagate le fatture del contratto.

I pagamenti avverranno con addebito diretto (SEPA) sul conto corrente bancario da Lei indicato. Wekiwi potrà gestire direttamente l'addebito o affidarlo ad intermediari finanziari. In alternativa, qualora non fosse possibile attivare l'addebito diretto, Le saranno proposte modalità di pagamento alternative, quali bonifico bancario, bollettino postale o altre modalità di pagamento on-line.

9) Come vengono fatturati i consumi

Se il Cliente aderisce ad una delle proposte di Wekiwi che prevedono la «Carica» mensile la fatturazione sarà effettuata in via anticipata e sulla base della periodicità della «Carica» che il Cliente ha prescelto dell'Accettazione della proposta contrattuale. La fatturazione con la «Carica» è disciplinata dall'art.6.6 delle CGF. Lei può scegliere l'importo della «Carica» mensile, da intendersi come un importo stimato (IVA esclusa) dei Suoi consumi. Sulla base della «Carica» selezionata Wekiwi determinerà un corrispondente quantitativo di energia elettrica e/o gas naturale che le sarà fatturato in acconto. I consumi inclusi nella «Carica» sono riportati nelle CTE. Grazie alla «Carica» da Lei selezionata Wekiwi non le addebiterà alcuna lettura stimata ma si atterrà all'importo della «Carica» mensile. Se è stata selezionata una «Carica» Wekiwi fatturerà in modalità anticipata. Ad es. se Lei ha scelto una «Carica» di 50 euro mensili IVA esclusa ed una periodicità della «Carica» quadrimestrale, Wekiwi emetterà fatture in acconto pari a 50 x 4 = 200 euro (escluse IVA ed eventuali prestazioni aggiuntive da Lei selezionate). Ad inizio gennaio sarà emessa la fattura per il periodo gennaio-febbraio-marzo-aprile. Tali fatture in acconto saranno conguagliate nel successivo periodo di fatturazione solo a seguito del ricevimento di letture da parte del Distributore competente, siano esse effettive o stimate. L'autolettura sarà considerata come lettura effettiva ai fini della fatturazione, tranne il caso di discordanza rispetto ai consumi storici e/o ai dati del distributore. Le letture effettive saranno messe a disposizione del Cliente appena disponibili anche sulla app e sull'area riservata del sito wekiwi.it

10) Come viene attivata la fornitura

L'attivazione della fornitura rispetterà i termini per il recesso previsti dal contratto con il precedente fornitore 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 Le comunicherà eventuali ritardi o l'impossibilità di attivare la fornitura. Per l'esecuzione di prestazioni 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 CGF, salvo quanto diversamente convenuto tra le parti.

11) 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 n. 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico. 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 AR a Wekiwi Srl V.le Andrea Doria 8, 20124, Milano on un fax al nr. 02/91731993 o un'email a clienti@wekiwi.it. Per rispettare il termine del diritto di ripensamento, è sufficiente inviare la relativa comunicazione entro 14 giorni dall'adesione all'offerta, utilizzando, nel caso, l'apposito modello presente sul sito www.wekiwi.it o riportato nella nota informativa prevista dal codice di condotta commerciale (Del. AEEGSI 104/2010 e s.m.i.). Inoltre, tutte le società di vendita devono rispettare il Codice di consumo e il Codice di condotta commerciale emanato dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, al cui art.9 fa riferimento la presente scheda. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale, e più in generale sui diritti del cliente, può visitare il sito autorita.energia.it o chiamare il numero verde 800/166654. Inoltre, a tutela dei consumatori, Wekiwi aderisce alla procedura di ripristino per i contratti non richiesti prevista dalla delibera n. 153/12 dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, il cui protocollo è disponibile nell'area riservata del sito www.wekiwi.it.

12) Informazione 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. Ogni fornitore è tenuto, infatti, ai sensi della del. ARG/gas 64/09 e s.m.i., ad offrire su richiesta del cliente (domestico o condominio ad uso domestico con consumi inferiori a 200.000 Smc/anno) la tariffa regolata dall'AEEGSI per la vendita di gas. I parametri della tariffa a tasso variabile sono aggiornati trimestralmente dalla AEEGSI e pubblicati sul sito www.autorita.energia.it. Se vuole richiedere informazioni sulla tariffa di tutela per il mercato del gas, può inviare una mail all'indirizzo info@wekiwi.it.