

INFORMAZIONI UTILI

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

Il Cliente è libero di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o gas naturale.

Aderendo al presente Contratto, il Cliente entrerà/resterà nel mercato libero.

Il Cliente domestico di gas naturale o avente diritto al servizio di tutela può chiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'ARERA, in alternativa all'offerta attuale. Il Cliente domestico elettrico o una PMI può chiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località l'attivazione del servizio alle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'ARERA, in alternativa all'offerta attuale.

Per garantire che il Cliente disponga degli elementi necessari per poter, consapevolmente, scegliere, l'ARERA ha emanato un Codice di condotta commerciale, che impone a tutti i Fornitori precise regole di comportamento. Per maggiori informazioni visitare il sito www.arera.it

AGEVOLAZIONI FISCALI

La fornitura di energia elettrica e di gas naturale è soggetta all'accisa e alle addizionali regionali, con aliquote differenziate a seconda dell'allocatione geografica dell'utenza e della tipologia di utilizzo (civile o industriale).

Se si ha diritto ad agevolazioni o esclusioni/esenzioni fiscali (come, di seguito, specificato), occorre compilare e trasmettere a Enjoy Energy S.r.l. la dichiarazione sostitutiva fiscale e la documentazione richiesta, allegando fotocopia del documento di identità in corso di validità. Modulistica e maggiori dettagli sono disponibili sul sito www.enjoyenergy.com.

ENERGIA ELETTRICA

Esclusione/esenzione accise

L'energia elettrica è soggetta ad accisa al momento della fornitura al Cliente finale o al momento del consumo, se prodotta per uso proprio.

Non è soggetta ad accisa l'energia elettrica:

- prodotta con impianti azionati da fonti rinnovabili, ai sensi della normativa vigente in materia, con potenza non superiore a 20 kW;
- prodotta con impianti generatori, comunque azionati, con potenza non superiore a 1 kW;
- prodotta con gruppi elettrogeni azionati da gas metano biologico;
- prodotta in officine elettriche costituite da gruppi elettrogeni di soccorso aventi potenza complessiva disponibile non superiore a 200 kW;
- utilizzata principalmente per la riduzione chimica e nei processi elettrolitici, metallurgici e mineralogici;
- impiegata per la realizzazione di prodotti sul cui costo finale, calcolato, in media, per unità, incida per oltre il 50%.

È esente da accisa l'energia elettrica:

- utilizzata per l'attività di produzione di elettricità e per mantenere la capacità di produrre elettricità;
- prodotta con impianti azionati da fonti rinnovabili, ai sensi della normativa vigente in materia, con potenza superiore a 20 kW, consumata dalle imprese di autoproduzione in locali e luoghi diversi dalle abitazioni;
- impiegata per l'impianto e l'esercizio delle linee di trasporto urbano e interurbano;
- consumata, per qualsiasi applicazione, nelle abitazioni di residenza anagrafica degli utenti, con potenza impegnata fino a 3 kW, fino a un consumo mensile di 150 kWh. Per i consumi superiori a 150 kWh per le utenze fino a 1,5 kW e a 220 kWh per le utenze oltre 1,5 e fino a 3 kW, si procede al recupero dell'accisa secondo quanto stabilito nel capitolo I, punto 2, della deliberazione n. 15 del 14.12.1993 del Comitato interministeriale dei prezzi.

Agevolazione IVA

È prevista l'applicazione dell'aliquota IVA al 10% per la fornitura di energia elettrica per uso domestico - ossia per l'impiego nell'abitazione a carattere familiare o in analoghe strutture a carattere collettivo come previsto dalla Circ. Min. 82/E del 1999 - , per la fornitura a imprese agricole, estrattive e manifatturiere, comprese le poligrafie, editoriali e simili, funzionamento degli impianti irrigui e di sollevamento e scolo delle acque da parte di Consorzi di bonifica e di Consorzi di irrigazione.

Non Imponibilità IVA

È considerata non imponibile ai fini IVA la fornitura di energia elettrica a "esportatori abituali" previo rilascio di apposita dichiarazione di intento e a consolati, rappresentanze diplomatiche, ambasciate ONU, comunità Europee, comandi militari, previa presentazione di apposita dichiarazione rilasciata dalle autorità competenti.

GAS NATURALE

Agevolazione Accise

È prevista l'applicazione di una aliquota ridotta rispetto a quella ordinaria per gli impieghi di gas naturale, destinato alla combustione, in tutte le attività industriali produttive di beni e servizi e nelle attività artigianali ed agricole, nel settore alberghiero, nel settore della distribuzione commerciale, negli esercizi di ristorazione, negli impianti sportivi adibiti esclusivamente ad attività dilettantistiche e gestiti senza scopo di lucro, nelle attività ricettive svolte da istituzioni finalizzate all'assistenza di disabili, di orfani, di anziani e indigenti anche quando non è previsto lo scopo di lucro.

Esclusione totale o parziale da accisa

È esclusa da Accisa da fornitura di gas naturale destinato ad essere utilizzato principalmente per la riduzione chimica e nei processi elettrolitici e metallurgici e impiegati nei processi mineralogici. Per beneficiare di questa specifica agevolazione è necessaria una dichiarazione che attesti il reale utilizzo del gas naturale indicando la tipologia di processo produttivo. Nel caso di esclusione parziale inoltre è necessaria una relazione tecnica redatta da un professionista abilitato che attesti la percentuale di consumo a cui applicare le imposte.

Agevolazione IVA

È prevista l'applicazione dell'IVA con aliquota al 10% per la fornitura di gas naturale per uso di imprese estrattive, agricole e manifatturiere (comprese le imprese poligrafiche, editoriali e simili), per combustione per usi civili limitatamente a 480 mc annui, e destinato ad imprese che lo impiegano per la produzione di energia elettrica.

Non Imponibilità IVA

È considerata non imponibile ai fini IVA la fornitura di gas naturale a "esportatori abituali" previo rilascio di apposita dichiarazione di intento e a consolati, rappresentanze diplomatiche, ambasciate ONU, comunità Europee, comandi militari, previa presentazione di apposita dichiarazione rilasciata dalle autorità competenti.

BONUS SOCIALE

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è una misura sociale finalizzata a ridurre la spesa di energia elettrica e/o gas naturale in presenza di disagio economico o fisico di uno dei componenti del nucleo familiare. Il bonus consente un risparmio del 20% circa sulla spesa media annua presunta al netto delle imposte per la fornitura di energia elettrica e del 15% circa per la fornitura di gas naturale. La domanda va presentata presso il comune di residenza o presso un altro ente designato dal comune utilizzando appositi modelli. Per maggiori informazioni visitare il sito www.arera.it.

ASSICURAZIONE DEL CLIENTE FINALE CIVILE DEL GAS NATURALE

Il CIG (Comitato Italiano Gas) ha stipulato, a garanzia di tutti i Clienti finali civili del gas naturale, un contratto di assicurazione per gli incendi, gli infortuni - anche

subiti da familiari conviventi o da dipendenti -, e la responsabilità civile derivanti dall'uso del gas loro fornito tramite un impianto di distribuzione, a valle del Punto di Consegnà.

Per maggiori informazioni visitare il sito www.cig.it o il sito www.arera.it

INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Ai sensi dell'Allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/com e s.m.i. (TIVQ), Enjoy Energy S.r.l. è tenuta a rispettare i seguenti livelli specifici e generali di qualità commerciale.

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale:

- risposta motivata ai reclami scritti: 30 giorni solari;
- rettifica di fatturazione: 60 giorni solari;
- rettifica di doppia fatturazione: 20 giorni solari.

Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sopra descritti, il Fornitore corrisponde al Cliente finale un indennizzo automatico pari a:

- Euro 25,00, se la prestazione è eseguita oltre lo standard, ma entro il doppio dello stesso;
- Euro 50,00, se la prestazione è eseguita oltre il doppio dello standard, ma entro il triplo dello stesso;
- Euro 75,00, la prestazione è eseguita oltre il triplo dello standard.

L'indennizzo non è dovuto relativamente ai reclami aventi per oggetto interruzioni prolungate o estese della fornitura di energia elettrica o per i quali non sia possibile identificare il Cliente o al Cliente a cui sia stato corrisposto un indennizzo per il mancato rispetto dello stesso standard specifico di qualità commerciale, nel medesimo anno solare, e nei casi di cui all'art. 18, c. 18.1, lettere a) e b), della citata delibera.

Livello generale di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale:

- la percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari deve essere pari al 95%;
- entro il 30 Giugno di ogni anno, Enjoy Energy S.r.l. renderà disponibile al Cliente, sul proprio sito internet www.enjoyenergy.com, le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità raggiunti.

ULTERIORI CASI DI INDENNIZZO AUTOMATICO

Ai sensi dell'art. 14 dell'Allegato A alla delibera ARERA 366/2018/ARG/com e s.m.i. (Codice di Condotta Commerciale), Enjoy Energy S.r.l. è tenuta a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico pari a:

- quanto previsto dall'art. 16 del TIF, nel caso di mancato rispetto di quanto previsto al c. 11.1, lettera g), punto i (la periodicità di emissione delle fatture);
- Euro 30,00, nel caso di mancato rispetto di quanto previsto agli artt. 13.1 e 13.4 del Codice di Condotta Commerciale.

Le modalità per la corresponsione degli indennizzi automatici sono quelle previste dall'art. 21.1 del TIVQ; le tempistiche sono quelle stabilite dall'art. 14.3 del Codice di Condotta Commerciale.

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il Cliente di richiedere, nelle opportune sedi, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Sia per la fornitura di energia elettrica che per quella di gas naturale, per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, il Fornitore è tenuto ad accreditare al Cliente, che gli ha chiesto la prestazione per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore.