

**L'OFFERTA AURORAENERGIA IN 13 PUNTI
(per contratti di fornitura di energia elettrica o gas naturale per clienti domestici)**

1- Chi siamo: L'offerta viene proposta tramite un incaricato alla vendita o sul sito della società di vendita www.auroraenergia.it con sede legale in Via Crosaron, 18 - 37047 Villabellata di San Bonifacio (VR).

2- Quali sono i nostri canali di contatto: Per maggiori informazioni e chiarimenti può telefonare al Servizio Clienti aurora energia da telefono fisso: 800.68.14.68 o da cellulare al numero 04291858046 nei seguenti orari Lun-Ven 8.30 - 12.30 e 13.30 - 17.30, navigare sul sito internet www.auroraenergia.it o, in alternativa, inviare un messaggio WhatsApp al numero 3476253950.

3- Come presentare un reclamo: Eventuali reclami inerenti il servizio dovranno essere inviati per iscritto all'indirizzo della sede legale di AuroraEnergia Srl oppure tramite pec all'indirizzo auroraenergia.legal@pec.it. Le modalità sono riportate anche nelle Condizioni Tecnico Economiche (anche solo CTE). I reclami dovranno essere effettuati sempre indicando, in modo chiaro e corretto, il punto di fornitura oggetto del reclamo e la motivazione.

Se il reclamo è relativo al servizio di distribuzione e misura della fornitura, questo può essere inviato dai clienti indifferentemente ad Auroraenergia 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" (anche solo CTE) del plico contrattuale che La preghiamo di leggere con attenzione. 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, per quanto riguarda la componente energia, 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 dei corrispettivi. In quest'ultimo caso, alla scadenza del periodo di validità del prezzo, Le verranno comunicati in fattura i nuovi valori dei prezzi.

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;
- 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 Auroraenergia 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 dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 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, così come indicato all'art. 5.2 dell'Allegato Condizioni Generali di Fornitura.

8- Come possono essere pagate le fatture del contratto: I pagamenti potranno avvenire con addebito diretto (SEPA) oppure mediante bonifico bancario, con bollettino postale o tramite addebito su carta di credito se espressamente previsto e alle condizioni pattuite.

9- Come vengono fatturati i consumi: La fatturazione della fornitura di energia elettrica avviene mensilmente così come precisato all'articolo 6.1. CGF. La fatturazione avverrà sulla base delle misure rilevate dal distributore territorialmente competente; Lei potrà anche provvedere all'autolettura del suo contatore, secondo modalità e tempi descritti nel sito www.auroraenergia.it e come riportato in bolletta. In caso di mancata autolettura o lettura del distributore, Auroraenergia si riserva la facoltà di fatturare in acconto, secondo le modalità descritte all'art. 6.2 delle CGF. Per la fornitura di gas naturale, la fatturazione avviene mensilmente. L'autolettura comunicata e validata dall'impresa distributrice sarà considerata come lettura effettiva ai fini della fatturazione. Anche per la fornitura di gas naturale, 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 CGF.

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 sull'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 dell'attivazione della fornitura. 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 quotafissa 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.

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 dal TIQV Del. AEEGSI 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 AuroraEnergia S.r.l., Via Crosaron, 18 - 37047 Villabellata di San Bonifacio (VR) o un fax al n. 042982180, o un'email a servizioclienti@auroraenergia.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.auroraenergia.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 del 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 arera.it o chiamare il numero verde 800 166 654. Inoltre, a tutela dei consumatori, Auroraenergia ha aderito 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 reperibile sul sito www.auroraenergia.it.

12- 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.

13- Offerta Base: Auroraenergia informa che il cliente può aderire ad un'offerta che recepisce tutte le disposizioni in materia di fatturazione previste dalla Del. AEEGSI 463/2016 e che è pubblicata sul sito www.auroraenergia.it

La documentazione contrattuale include, tra i numerosi allegati, anche la Nota Informativa e la scheda di confrontabilità della spesa, come previsto dal Codice di condotta commerciale dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico.