

## Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciali per l'anno 2017

Gentile Cliente,

come da art. 37 della delibera 413/16 dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente tutte le società di vendita di 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. Nel presente allegato trova le indicazioni relative ai risultati dell'anno 2017 di Green Network S.p.A.

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/16)	Clienti EE bassa tensione domestici	Clienti EE bassa tensione non domestici	Clienti EE media tensione	Clienti EE multisito	Clienti Gas bassa pressione	Clienti GAS multisito
<i>Tipo di prestazione</i>	<i>Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione</i>	<i>Grado di rispetto</i>	<i>Grado di rispetto</i>	<i>Grado di rispetto</i>	<i>Grado di rispetto</i>	<i>Grado di rispetto</i>	<i>Grado di rispetto</i>
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	95,2%	100%	100%	100%	100%	100%
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	99%	97,8%	96,7%	99,2%	98,8%	97,2%

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/16)	Clienti EE bassa tensione domestici	Clienti EE bassa tensione non domestici	Clienti EE media tensione	Clienti EE multisito	Clienti Gas bassa pressione	Clienti GAS multisito
<i>Tipo di prestazione</i>	<i>Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione</i>	<i>Grado di rispetto</i>	<i>Grado di rispetto</i>	<i>Grado di rispetto</i>	<i>Grado di rispetto</i>	<i>Grado di rispetto</i>	<i>Grado di rispetto</i>
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	99,8%	99,5%	96,1%	98,8%	99%	97,6%

## Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici nell'esecuzione della prestazione

Prestazione	Livello standard specifico definito dall'ARERA	Indennizzo automatico oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Indennizzo automatico entro un tempo triplo dello standard	Indennizzo automatico oltre un tempo triplo dello standard
Risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	25,00 euro	50,00 euro	75,00 euro
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	25,00 euro	50,00 euro	75,00 euro
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	25,00 euro	50,00 euro	75,00 euro

Con delibera ARG/com n. 104/10 e s.m.i., l'ARERA 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 ad Euro 20 e ad Euro 30. Qualora Green Network S.p.A., durante l'esecuzione del contratto non dovesse rispettare gli standard specifici di qualità commerciale cui è tenuta ai sensi della delibera ARERA ARG/com 413/16 (Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale) e successive modifiche ed integrazioni, al Cliente sarà corrisposto un indennizzo automatico pari a 25 euro. Green Network S.p.A. è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra nei seguenti casi: mancata esecuzione della rettifica di fatturazione entro il tempo massimo di 90 giorni calcolati dal ricevimento da parte di Green Network S.p.A. della richiesta di rettifica di fatturazione del Cliente alla corresponsione della somma non dovuta, mancata risposta motivata al reclamo scritto entro il tempo massimo di 40 giorni calcolati a partire dal ricevimento da parte di Green Network S.p.A. del reclamo scritto inviato dal Cliente, mancata rettifica di doppia fatturazione entro il tempo massimo di 20 giorni calcolati dal ricevimento da parte di Green Network S.p.A. della richiesta scritta da parte del Cliente alla corresponsione della somma non dovuta. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di Green Network S.p.A. di dati tecnici dal Distributore locale. L'indennizzo automatico di cui sopra è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione così come schematizzato nella Tabella sopra riportata. Green Network S.p.A. non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto del tempo massimo dell'esecuzione della prestazione

sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, a titolo di esempio rientrano eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti da Green Network S.p.A. Inoltre Green S.p.A., così come previsto all'art. 20 dell'Allegato A alla delibera ARERA ARG/com 413/16 (Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale) e s.m.i., non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso di reclami scritti aventi oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'art. 53 comma 53.6 dell'Allegato A della delibera n. 646/15/R/eel, nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto nell'anno solare in corso l'indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente finale, per assenza di informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura e il servizio a cui si riferisce il reclamo. L'indennizzo automatico sarà corrisposto al Cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro otto mesi dalla data di ricevimento da parte di Green Network S.p.A. del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione.



**GREEN NETWORK S.p.A.**

Cap. Soc. € 15.636.000,00 i.v. - Sede legale e operativa: 00144 Roma - Viale della Civiltà Romana, 7  
 Cod. Fiscale - Partita IVA - Iscrizione Registro Imprese Roma N. 07451521004 - REA N. RM 1033355  
 Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di SC Holding S.r.l.  
[www.greennetworkenergy.it](http://www.greennetworkenergy.it)



## NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE

(secondo quanto previsto dalla delibera ARERA ARG/com 104/10 e s.m.i.)

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al contratto che Lei 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 (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente, in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI (le PMI sono le imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro), Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente 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 [www.arera.it](http://www.arera.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 impresa: Green Network S.p.A.
- Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: Viale della Civiltà Romana, 7 – 00144 Roma
- Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata:

.....

- Data e ora del contatto:

.....

- Firma del personale commerciale che l'ha contattata:

.....

### Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

- Data di presunta attivazione:

.....

- Periodo di validità della proposta:

.....

*Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI, se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.*

- Eventuali oneri a carico del cliente:

.....

### Procedura di ripristino

A partire da giugno 2017 Green Network S.p.A., ha aderito alla delibera ARERA 228/17/R/com e s.m.i.. Per ulteriori informazioni visita il sito [www.greennetwork.it](http://www.greennetwork.it) o [www.greennetworkenergy.it](http://www.greennetworkenergy.it) nella sezione dedicata.

### Contenuto del contratto

Il contratto a Lei proposto deve contenere sempre 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
- 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)
- Titolo attestante la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'immobile per il quale è richiesta la fornitura di energia elettrica e/o gas nel caso di subentri, vulture e nuove attivazioni

### 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 successivi alla data di perfezionamento del contratto, coincidente con la data di ricezione della lettera di conferma, ovvero 10 giorni dopo la data di invio della stessa.

### Composizione del mix medio nazionale di combustibili

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 del decreto del Ministro dello sviluppo economico del 31 luglio 2009, "Criteri e modalità per la fornitura ai clienti finali delle informazioni sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita, nonché sull'impatto ambientale della produzione", sono pubblicate le informazioni sulla composizione del mix medio nazionale di fonti energetiche primarie utilizzate per la produzione, fornite dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE). Le seguenti Tabelle riportano il mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nazionale italiano negli anni 2015 e 2016 e il mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa Green Network S.p.A. negli anni 2015 e 2016 così come determinato dal GSE.

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2015	Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2016
Fonti rinnovabili	40,8%	38,6%
Carbone	19,4%	15,9%
Gas naturale	30,6%	37,6%
Prodotti petroliferi	1,3%	0,8%
Nucleare	4,9%	3,9%
Altre fonti	3%	3,2%

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa Green Network S.p.A. nel 2015	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa Green Network S.p.A. nel 2016
Fonti rinnovabili	27,4%	18,6%
Carbone	23,6%	21%
Gas naturale	38,9%	50,3%
Prodotti petroliferi	1,6%	1,1%
Nucleare	4,7%	4,8%
Altre fonti	3,8%	4,2%

Il dato relativo al 2015 è da intendersi come consuntivo mentre il dato relativo al 2016 è da intendersi come preconsuntivo (a cura del GSE).