L'energia
nelle tue mani.

CARTA DEI SERVIZI DI UNICA S.p.A.

La Carta dei Servizi di Unica S.p.A. è conforme ai principi e alle disposizioni dalla Delibera Generale 173/09/CSP e s.m.i e in base alle delibere n. 254/04/CSP, 131/06/CSP, 79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni, in materia di Qualità e Carte dei Servizi di Comunicazione Elettronica.
Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la Clientela Business e Domestici di Unica S.p.A. La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito www.unicaspa.it.
Il servizio clienti di Unica S.p.A. è a disposizione per fornire ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi.
Contatti Servizio Clienti:
Numero Verde 800 199 333 (gratuito da telefono fisso)
Fax: 800 910 442
Email: info@unicaspa.it
Orari: lunedì-venerdì con operatore dalle 9:00 alle 18:00
La presente Carta dei Servizi potrà essere aggiornata di volta in volta al fine di prendere in considerazione gli sviluppi tecnologici, organizzativi, procedurali e legali, e i cambiamenti della struttura societaria.

Principi fondamentali

- Uguaglianza ed imparzialità: La fornitura del Servizio si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità rifiutando ogni forma di discriminazione e garantendo eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni e di servizio prestato, tra le diverse aree geografiche e tra le diverse categorie o fasce di Clienti. Su tali principi, si basa l'interpretazione delle singole clausole, sia generali che specifiche, di fornitura del servizio, nonché delle norme regolatrici di settore.
- Continuità: Unica si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatti salvi gli eventi di forza maggiore e i casi di manutenzione programmata e/o riparazione della rete. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione/riparazione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari. Unica, laddove tecnicamente possibile, informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione e/o di riparazione che comportino interruzioni complete del servizio.
- Partecipazione: Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del servizio o del rapporto con il Cliente stesso. Le segnalazioni e i suggerimenti del Cliente verranno adeguatamente considerati ed interpretati.
- Cortesia: Unica si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune indicazioni. I dipendenti sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.
- Efficienza ed efficacia: Tra gli obiettivi primari di Unica, inoltre, vi è il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali meglio funzionali a tale scopo.

Trasparenza delle Condizioni Contrattuali: In ottemperanza al principio della libera determinazione la stipula di un contratto di fornitura di servizio, l'esercizio della facoltà di recesso, la variazione contrattuale per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare e/o di altre prestazioni aggiuntive, sono rese accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare, equilibrate ed uguali per tutti i Clienti.

Gli impegni

Unica si impegna a:
- attivare tutti i servizi richiesti dal Cliente nel Contratto, ovvero fornitura di energia elettrica e/o gas naturale per usi domestici e/o non domestici nonché servizi di telecomunicazioni e/o connettività da rete fissa, perfezionando la Richiesta di Adesione entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di sottoscrizione della stessa, salvo problemi tecnici non imputabili ad Unica. In tal caso Unica si impegna a comunicare tempestivamente al cliente ogni evento che possa inficiare sulla regolare attivazione dei servizi;

fornire numeri telefonici gratuiti attraverso Numero Verde 800 91 12 23 dedicato alla clientela Business e Numero Verde 800 199 333 dedicato ai clienti privati ai quali i Clienti possono rivolgersi per chiedere informazioni relative ai servizi offerti ed erogati da Unica, per segnalare disservizi e richiedere assistenza. Sono altresì disponibili una casella di posta elettronica, assistenzaclienti@unicaspa.it, e un numero di fax 800 910 442;

- garantire rispetto e cortesia del proprio personale dipendente nei rapporti con la Clientela, e, inoltre, ad agevolare i Clienti nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi. Il personale dipendente è in tal senso tenuto ad indicare le proprie generalità;

inviare la fattura contenente le informazioni necessarie relative al servizio erogato e, su richiesta del Cliente, le informazioni di dettaglio relative alle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento, conformemente a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e dal D.Lgs. 101/2018;

- dare tempestiva comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e/o tecniche di offerta;
- inoltrare le comunicazioni al Cliente, nella modalità da lui scelta, unitamente ai documenti di fatturazione. Inoltre, le comunicazioni al Cliente potranno essere fornite attraverso adeguate campagne informative utilizzando, a tale scopo, i più diffusi mezzi di informazione;

provvedere alla tempestiva assistenza in garanzia degli eventuali dispositivi forniti, mediante la loro riparazione e/o all'eventuale sostituzione in caso di malfunzionamenti e/o difetti. Il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica;
fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti.

Fatturazione e modalità di pagamento

Per i servizi erogati il Cliente riceverà da Unica addebiti in fattura conformi alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate. Al Cliente saranno inviate le fatture emesse a titolo di corrispettivo dei servizi contrattuali almeno 15 (quindici) giorni prima della data di scadenza del pagamento. Per i servizi il pagamento dei quali avviene mediante modalità anticipate (in pre-pagato), il Cliente dovrà corrispondere a Unica il corrispettivo stabilito sulla base delle tariffe vigenti al momento della sottoscrizione del relativo contratto.

Possono essere addebitate al Cliente le spese di incasso, di invio fattura e ogni altro costo se previsto dal Contratto nei limiti previsti dalla legislazione vigente. Per i casi di inadempimento o ritardato pagamento potranno essere addebitati al Cliente interessi di mora a titolo indennitario in conformità ed applicazione della normativa vigente e spese di recupero del credito.
Unica si riserva, in ogni caso, il diritto di modificare le specifiche tecniche dei servizi, di aggiornare i corrispettivi nonché variare le Condizioni Generali di contratto, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente con le modalità già descritte.
Quando la modifica comporti un aumento del prezzo dei servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta (30) giorni dalla relativa comunicazione al Cliente che potrà avvenire anche mediante avviso in fattura. In tal caso, peraltro, il Cliente, entro lo stesso termine di trenta (30) giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso mediante notificazione scritta a Unica a mezzo lettera raccomandata A.R. o email di posta elettronica certificata (PEC), da spedire alla sede legale di Unica. In mancanza, le variazioni si intendono accettate dal Cliente.
Salvo diversamente indicato, qualsiasi corrispettivo deve essere inteso al lordo di IVA e di ogni altro onere fiscale eventualmente dovuto per legge.

Gestione dei reclami

Il Cliente può presentare eventuali reclami per mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi. Tali reclami, presentati attraverso apposito modulo presente sul sito www.unicaspa.it, possono essere inviati ad Unica con le seguenti modalità:

- Via email all'indirizzo info@unicaspa.it;
- via PEC reclami@unicapec.com
- al numero di Fax 800 910 442;
- via posta ordinaria ad Unica S.p.A. via Riviera di Chiaia, 105 – 80122 Napoli (NA).

Dopo la presentazione del reclamo, Unica potrà comunicare al Cliente: il nominativo del soggetto responsabile, per conto di Unica, dell'indagine relativa alla segnalazione effettuata, il quale diverrà diretto referente del Cliente, e il codice identificativo del relativo reclamo. Il Cliente è informato del fatto che mediante tali riferimenti lo stesso potrà ottenere aggiornamenti relativamente allo stato della procedura di reclamo aperto.
Unica si impegna in ogni caso a garantire una rapida valutazione dei reclami pervenuti ed un'esauriente risposta che verrà fornita, salvo impedimenti non imputabili a Unica, entro il termine di quarantacinque (45) giorni dal ricevimento del reclamo stesso.
Unica comunica al Cliente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, indicherà i provvedimenti o le misure satisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta al reclamo è sempre in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti.
All'esito degli stessi, ove il Cliente non sia ancora soddisfatto, potrà attivare gratuitamente una procedura conciliativa concordata con le principali Associazioni dei Consumatori volta a riesaminare la fattispecie.

Indennizzi e Rimborsi

La fornitura dei servizi energetici e/o gas naturale e/o telecomunicazioni avviene di regola con continuità, salvo cause indipendenti dalla volontà di Unica, o patti speciali con il Cliente. Unica non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni, diminuzioni di fornitura dovute a causa di forza maggiore, eventi fortuiti, incidenti, scioperi e ragioni di servizio quali ad esempio manutenzioni. Laddove possibile, Unica provvede a informare il Cliente, con ogni mezzo idoneo.
Sono cause di forza maggiore, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: inondazioni, frane, terremoti o altre calamità naturali o altre cause di forza maggiore quali atti di guerra, leggi o provvedimenti delle autorità competenti. In nessuno dei casi precedentemente indicati il Cliente ha diritto a risarcimento di danni né ad abbuoni o indennizzi di qualsiasi genere o natura.

Pagamento del Servizio

Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero importo entro la data di scadenza e con le modalità indicate in bolletta; il periodo intercorrente tra la data di emissione della bolletta e la data di scadenza non sarà inferiore a 15 (quindici) giorni. In nessun caso il pagamento potrà essere differito o ridotto. Eventuali contestazioni saranno prese in considerazione e gestite separatamente dagli aspetti di esenzione.
Il pagamento potrà essere effettuato:

- con domiciliazione bancaria SEPA (SDD)
- mediante bonifico bancario
- con bollettino postale

Unica si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.

Indennità di Mora

In caso di ritardato o di omesso pagamento, anche parziale, dei corrispettivi dovuti Unica costituirà in mora il Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure tramite posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui risulti disponibile un indirizzo PEC. Nella comunicazione di costituzione in mora è indicato il termine ultimo entro cui il Cliente deve provvedere al pagamento dell'importo dovuto. Trascorso inutilmente il termine indicato nella costituzione in mora, in caso di persistente morosità relativa ad un Cliente finale titolare di un POD disalimentabile, Unica, decorso un termine non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento fissato nella comunicazione di costituzione in mora provvederà a sospendere la fornitura qualora il Cliente non effettui il pagamento entro 25 (venticinque) giorni solari, in caso di Cliente alimentato in bassa tensione per il quale sussistano le condizioni tecniche del Misuratore per la riduzione di potenza, o entro 40 (quaranta) giorni solari, in tutti gli altri casi, dalla notifica della stessa.

Modifiche delle condizioni Generali

Unica avrà il diritto di modificare le condizioni riportate nell'Offerta Economica per giustificato motivo, ogni qualvolta vi sia una sostanziale modifica normativa o un mutamento sostanziale delle condizioni di mercato relative all'approvvigionamento del gas naturale e dell'energia elettrica ovvero della vendita ai clienti finali e che, in entrambi casi, sia incompatibile con il Contratto o con i presupposti economici in base ai quali il Contratto è stato concluso.

In tal caso, Unica sarà tenuta a darne comunicazione in forma scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a 2 (due) mesi rispetto alla data di decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente tale termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente, secondo quanto stabilito nelle Condizioni Generali di Contratto.

Condizioni di Recesso

Le condizioni di recesso sono quelle stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del consumatore.

Tutela del Cliente

Unica assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela e ne garantisce l'accessibilità.

Tutela della privacy

Unica si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 101/2018. In particolare, tratterà i dati personali dei propri Clienti in conformità con i termini dettati dalle Condizioni Generali di Contratto e con i termini dettati dalla propria informativa privacy accessibile sul proprio sito web (www.unicaspa.it). L'utilizzo dei dati è strettamente funzionale all'esecuzione degli obblighi contrattuali.

Pubblicazione e validità della carta

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Unica all'indirizzo www.unicaspa.it ed è resa disponibile presso le sedi indicate nei documenti di fatturazione. Gli standard di qualità riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

Violazione della Carta e punti di contatto

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta possono essere segnalate attraverso una delle seguenti modalità:
Via email all'indirizzo info@unicaspa.it;
al numero di Fax 800 910 442;
via posta ordinaria ad Unica S.p.A. via Riviera di Chiaia, 105 – 80122 Napoli (NA).

Aggiornamento: dicembre 2025