

NOTA INFORMATIVA CLIENTE FINALE E LIVELLI QUALITÀ

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di Gas. 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 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 eco - nomiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI (imprese fino a 50 addetti e con 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'ARERA. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'ARERA 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 puoi visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800.166.654. Di seguito vengono riassunte, come pro - memoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale:

Nome impresa: Unica Spa (in seguito Fornitore) - **Indirizzo** (utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento): Unica SpA, Via Riviera di Chiaia, 105 - 80122 Napoli - **Telefono:** 081 7148714 - **Email:** reclami@unicaspa.it - **Codice identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata:** Cristiano Iollo
Data e ora del contratto: 02/07/2026 12:48

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto. Data di presunta attivazione: la data di presunta attivazione è indicata nella Proposta di Contratto; vedi anche Articolo 3 delle Condizioni Generali di fornitura. Periodo di validità della proposta: 45 (quarantacinque) giorni. Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI (nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica), se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni solari dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta. Eventuali oneri a carico del cliente: vedere quanto indicato nelle Condizioni Tecniche Economiche. **Contenuto del Contratto.** Il Contratto deve sempre 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; 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 e con esclusione delle offerte non generalizzate di cui al comma 5.2 dell'Allegato A, Deliberazione 51/2018/R/com). **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: i) 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); ii) 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente. Livelli di qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e gas ai sensi della Delibera 413/2016/R/COM dell'ARERA. I livelli specifici di qualità commerciale e i relativi indennizzi automatici per il mancato rispetto dei suddetti livelli, sono presenti e deliberati dalla ARERA e disponibili sul sito della stessa alla pagina: <https://www.arera.it/allegati/docs/16/413-16TIQVnew.pdf>

Unica SpA mette a disposizione, tra le proprie offerte di Mercato Libero, anche le Offerte denominate "PLACET" per la fornitura di gas naturale e energia elettrica, ossia offerte a prezzo libero a condizioni equiparate di tutela, disciplinate dalla Delibera 555/2017/R/COM, All. A), caratterizzate da condizioni contrattuali standard fissate dall'ARERA, che non prevedono alcuna deroga alle disposizioni in materia di fatturazione di cui, alla Delibera 463/2016/R/com, All. A (Testo integrato fatturazione - TIF) e a Condizioni economiche i cui livelli sono liberamente definiti tra le Parti, sebbene in accordo ad una struttura di prezzo stabilita dall'ARERA.

Incidenza dei corrispettivi sulla spesa annua di energia elettrica

Con riferimento al primo trimestre 2016, per un cliente finale di tipo non domestico, situato nella provincia di Milano, alimentato in bassa tensione, con potenza disponibile pari a 50 kW e consumo annuo pari a 200.000 kWh, i corrispettivi della presente offerta incidono percentualmente sulla spesa annua al netto delle imposte e dell'IVA come di seguito: - Energia, perdite di rete e servizi di vendita = 49% (Energia = 37%; Perdite = 4%; Dispacciamento = 8%); Servizio di Trasmissione, Misura e Distribuzione = 8%; - Maggiorazioni A e UC = 43% (di cui Componente A3 = 90%).

Informazioni sui livelli di qualità e indennizzi automatici ai clienti e reclami

In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla delibera dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (di seguito ARERA) n. 164/08 succ. integrazioni Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com come integrato dalle deliberazioni 795/2016/R/com, 593/2017/R/com, 39/2018/R/com, 416/2018/R/com, 569/2018/R/com, 623/2018/R/com e 184/2020/R/com (di seguito TIQV) il fornitore è tenuto a rispettare gli standard specifici e generali di servizio come dettagliati nell'art. 15, tabelle 1 e 2 del TIQV e qui di seguito dettagliati.

Livelli specifici di qualità commerciale e indennizzi dall'anno 2019							
Indicatore	Utenza	Tempistica di evasione (gg. solari)	Standard Specifico (gg. solari)	Tempo Medio Effettivo di Risposta (gg.)	Indennizzo Automatico (€)		
					doppio rispetto standard	triplo rispetto standard	oltre triplo rispetto standard
1) Tempo massimo di risposta a reclami scritti	altri usi BT	30	30	17,5	25	50	75
1) Tempo massimo di risposta a reclami scritti	altri usi BT	90	30	/	25	50	75
3) Tempo massimo di rettifica di fatturazione	altri usi BT	20	20	/	25	50	75
1) Tempo massimo di risposta a reclami scritti	altri usi MT	30	30	15,5	25	50	75
1) Tempo massimo di risposta a reclami scritti	altri usi MT	90	30	12,0	25	50	75
3) Tempo massimo di rettifica di fatturazione	altri usi MT	20	20	/	25	50	75
Livelli generali di qualità commerciale e indennizzi dall'anno 2019							
Indicatore	Utenza	Tempistica di evasione (gg. solari)	Standard Generale	% di prestazioni eseguite da Unica entro il tempo massimo	Indennizzo Automatico		
1) Tempo massimo di risposta a reclami scritti	altri usi BT	30	95%	100%	Non previsto		
2) Tempo massimo di rettifica di fatturazione	altri usi BT	30	95%	100%	Non previsto		

Conformemente a quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 679 del 27/04/2016 "GDPR" il Cliente dichiara di aver letto, e di aver ricevuto copia, dell'informativa, pubblicata sul sito www.unicaspa.it relativa al trattamento dei dati personali effettuato da Unica S.p.a. in qualità di Titolare del trattamento. In breve: i dati personali forniti dal Cliente o reperiti da Titolare da fonti tecniche (Operatori di settore, Banche Dati pubbliche, Enti di Trasmissione, Dispacciamento e Distribuzione, ecc.) verranno utilizzati per il perseguimento delle finalità relative al rapporto contrattuale in corso nonché, se fornito specifico consenso, per fini statistici, di marketing diretto e profilazione comportamentale, nonché ceduti a terze parti anche con l'ausilio di strumenti elettronici e automatizzati, ai quali possono accedere esclusivamente i soggetti autorizzati. I dati non verranno comunicati a terzi e/o diffusi se non per l'espletamento delle suddette finalità e per l'adempimento a obblighi di legge o ordini dell'Autorità. I dati personali potrebbero essere trasferiti al di fuori dell'Unione Europea per essere trattati da terze parti che abbiano garantito un livello adeguato di protezione dei dati personali basato su una decisione di adeguatezza, su clausole standard definite dalla Commissione Europea o su BCR. In ogni caso i dati personali saranno trattati esclusivamente per il perseguimento delle suddette finalità, nel rispetto dei principi previsti dalla normativa vigente e conservati per il tempo necessario alla gestione del rapporto contrattuale e comunque non oltre i termini di legge. Il consenso al trattamento dei dati è facoltativo ma, l'eventuale rifiuto potrebbe impedire l'esecuzione o la corretta del contratto. Il consenso al trattamento dei dati invece per le finalità promozionali e di profilazione è facoltativo ma in tal caso l'eventuale diniego non ha alcuna conseguenza negativa se non l'impossibilità per Unica di apportare miglioramenti ai servizi e comunicare aggiornamenti commerciali di interesse dell'interessato. Il Cliente, in ogni momento, potrà esercitare, nei confronti del titolare del trattamento, i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del GDPR che dichiara di conoscere. L'interessato ha diritto di opporsi, in qualsiasi momento, al trattamento e di proporre reclamo all'autorità di controllo.