

L'art. 9 del Codice di condotta commerciale, per quanto concerne i Clienti retail, e gli artt. 48 e 49 del Codice del consumo, per quanto concerne i Clienti Consumatori, prevedono che al Cliente siano fornite alcune informazioni preliminari alla conclusione del contratto di fornitura di gas energia e/o energia elettrica.

A tal fine, il presente documento riporta, con linguaggio chiaro e comprensibile le informazioni e i riferimenti ivi previsti, anche rimandando, se necessario, agli altri documenti facenti parte del Contratto, contestualmente consegnati al Cliente.

Tea Energia s.r.l. è la società di vendita di energia elettrica e gas naturale a clienti finali del Gruppo Tea.

In tal senso è soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Tea s.p.a..

Ha sede legale in via Taliercio 3 a Mantova e risponde ai seguenti recapiti, utilizzabili anche per eventuali richieste di informazioni e l'invio di eventuali reclami scritti:

- ✓ numero verde 800 473165;
- ✓ fax verde 800 473160;
- ✓ indirizzo postale: Tea Energia s.r.l. – via Taliercio 3 – 46100 Mantova;
- ✓ indirizzo elettronico: clienti@teaspa.it.

In caso di Contratto concluso a distanza, il costo dell'utilizzo del relativo mezzo di comunicazione a distanza è a carico del Cliente.

Le **caratteristiche principali del servizio** e le eventuali **condizioni limitative dell'offerta** a Mercato libero sono descritte dettagliatamente nelle allegate **Condizioni Particolari di Fornitura**.

I **principali contenuti del Contratto**, quali le condizioni economiche di fornitura, le modalità per la determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici, le forme di garanzia eventualmente richieste, le modalità di utilizzo dei dati di lettura ai fini della fatturazione, le modalità di fatturazione, le modalità di pagamento e le conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture, sono descritti dettagliatamente nelle allegate **Condizioni Generali di Fornitura** e, in caso di contratto concluso sul Mercato libero, nelle **Condizioni Particolari di Fornitura** parimenti allegate.

Le **modalità e i tempi per l'avvio dell'esecuzione del Contratto di Fornitura**, compresi gli eventuali adempimenti necessari per ottenere la fornitura e gli oneri che ne possono conseguire a carico del Cliente finale, sono descritti dettagliatamente nelle allegate **Condizioni Generali di Fornitura** e sono puntualmente riportati nell'allegata **Nota informativa**.

In caso di Contratto concluso sul Mercato libero, la **durata della validità dell'offerta**, ossia il termine entro il quale è possibile aderirvi, è chiaramente indicata nelle allegate **Condizioni Particolari di Fornitura**. Sul medesimo documento sono indicate, inoltre, le eventuali categorie di clienti cui essa è riservata.

Ciascuna **modalità di adesione all'offerta** prevede la sottoscrizione da parte del Cliente del Modulo di Adesione ovvero dell'Accordo di Fornitura, come chiarito nelle allegate **Condizioni Generali di Fornitura**, attraverso uno dei seguenti canali:

- ✓ il call center al numero verde 800 473165;
- ✓ gli sportelli di Tea Energia: l'elenco con gli indirizzi e gli orari è disponibile sul sito web www.teaenergia.it alla pagina *Dove siamo*;
- ✓ la visita di un operatore commerciale di Tea Energia.

I Clienti finali domestici titolari di una fornitura di gas già attiva con altro operatore, possono aderire anche tramite il canale web, compilando l'apposita maschera sul sito web www.teaenergia.it.

Alcune offerte potrebbero essere sottoscrivibili esclusivamente online mentre, per altre, tale modalità potrebbe non essere disponibile. Nelle allegate **Condizioni Particolari di Fornitura** sono indicate le eventuali limitazioni all'uso dei canali tradizionali (telefono, sportello, operatore commerciale).

È possibile ottenere **ulteriori informazioni** sui corrispettivi applicati e, in generale, sulle offerte commerciali di Tea Energia:

- ✓ visitando il sito internet www.teaenergia.it;
- ✓ chiamando il call center al numero verde 800 473165;
- ✓ recandosi presso uno sportello di Tea Energia: l'elenco con gli indirizzi e gli orari è disponibile sul sito web www.teaenergia.it alla pagina *Dove siamo*;
- ✓ inviando un fax al numero verde 800 473160;
- ✓ scrivendo a clienti@teaspa.it;
- ✓ scrivendo a Tea Energia s.r.l. – via Taliercio 3 – 46100 Mantova MN.

La **durata del Contratto** di Fornitura è a tempo indeterminato. Di contro, la durata delle condizioni economiche applicate alla Fornitura, unitamente alle eventuali **condizioni di rinnovo**, è indicata nelle allegate **Condizioni Particolari di Fornitura** o, in difetto, nelle **Condizioni Generali di Fornitura** parimenti allegate.

A garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto, Tea Energia può richiedere al Cliente, anche in corso di Contratto, il versamento di opportune **garanzie**, più dettagliatamente descritte nelle allegate **Condizioni Generali di Fornitura**.

Il Cliente retail può esercitare la propria **facoltà di recesso** in qualsiasi momento. Come più esaurientemente indicato nelle allegate **Condizioni Generali di Fornitura**, se il recesso è finalizzato alla cessazione della Fornitura, il Cliente deve farne personalmente richiesta chiamando il call center o recandosi presso uno sportello di Tea Energia. La cessazione della Fornitura avverrà entro 30 giorni dalla richiesta ed è subordinata all'effettiva chiusura del Contatore, che in alcuni casi può richiedere la presenza sul posto del Cliente. Fino a tale momento, il Cliente è responsabile dei consumi registrati dal Misuratore. Se il recesso è finalizzato al cambio fornitore, il nuovo fornitore è tenuto all'avvio di apposita comunicazione entro il 10 del mese precedente la data di cambio fornitore.

In caso di Contratto concluso fuori dai locali commerciali o a distanza da un Cliente finale domestico, il **diritto di ripensamento** può essere esercitato nei termini e con le modalità indicate nelle allegate **Condizioni Generali di Fornitura**. Nel dettaglio, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, tramite raccomandata A/R all'indirizzo "Tea Energia s.r.l. – via Taliercio 3 – 46100 Mantova", con una delle seguenti modalità:

- ✓ inoltro del **Modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento** allegato al Contratto e reperibile sul sito internet www.teaenergia.it,
- ✓ inoltro di una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto che contenga almeno i dati identificativi (nome, cognome e codice fiscale) della persona che ha sottoscritto il Contratto e il numero identificativo del punto di fornitura (chiamato POD per la fornitura di energia elettrica e PDR per quella del gas).

Di regola, le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del Contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento.

Tuttavia, il Cliente può richiedere espressamente a Tea Energia l'esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento. In tal caso Tea Energia procederà senza attendere 14 giorni: ciò non comporterà necessariamente l'effettivo avvio della Fornitura entro 14 giorni dalla richiesta, in quanto sarà necessario aspettare tutti i tempi tecnici richiesti dall'operazione, ma potrà comunque comportare un anticipo della Fornitura con Tea Energia rispetto alle normali tempistiche previste. Anche in caso di richiesta di esecuzione anticipata, il diritto di ripensamento potrà essere comunque esercitato dal Cliente nel rispetto dei 14 giorni previsti per legge. In tal caso, la Fornitura potrebbe essere garantita dal precedente fornitore o da Tea Energia per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto di fornitura, a seconda della volontà manifestata dal Cliente.

Qualora la Fornitura fosse già stata avviata da Tea Energia, al Cliente saranno addebitati tutti i corrispettivi previsti dal Contratto fino all'effettiva cessazione della stessa. Nei restanti casi, Tea Energia potrà richiedere al Cliente un corrispettivo massimo non superiore al corrispettivo applicato dall'esercente il Servizio di maggior tutela nelle ipotesi di cui all'art. 11 del TIV.

Tea Energia non ha previsto la facoltà di richiedere l'esecuzione anticipata per i Contratti stipulati tramite il canale web.

Le modalità di **gestione dei reclami** sono descritte nelle allegate **Condizioni Generali di Fornitura**. Nel dettaglio, nel caso in cui il Cliente voglia presentare una lamentela in merito al Contratto, può inoltrare un reclamo tramite:

- ✓ servizio postale, all'indirizzo Tea Energia s.r.l. – via Taliercio 3 – 46100 Mantova,
- ✓ posta elettronica, all'indirizzo clienti@teaspa.it,
- ✓ sportello online ConTea,
- ✓ consegna presso gli sportelli di Tea Energia,

utilizzando il **Modulo per il reclamo scritto** allegato al Contratto e disponibile presso gli sportelli e sul sito internet www.teaenergia.it.

Il Cliente ha facoltà di inviare una richiesta di informazioni od un reclamo anche utilizzando ogni altro mezzo utile alla comunicazione che consenta di accertarne la data di ricevimento. In tal caso, la comunicazione dovrà contenere almeno i seguenti dati:

- ✓ nome e cognome;
- ✓ PDR (numero identificativo della Fornitura di gas naturale);
- ✓ indirizzo di fornitura;
- ✓ indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico a cui si desidera ricevere risposta;
- ✓ oggetto della richiesta o motivo del reclamo.

Tea Energia si impegna a fornire una risposta scritta e motivata, con le modalità ed entro i termini stabiliti nel TIQV.

I **diritti dei consumatori** in caso di mancata o insoddisfacente risposta ad un reclamo sono ampiamente descritti nelle allegate **Condizioni Generali di Fornitura**. In particolare, entro la data di un anno dall'invio del suddetto reclamo, tali clienti potranno tentare una composizione amichevole attraverso le procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR).

Si sottolinea che in caso di Cliente fornito sul mercato tutelato che passi al Mercato libero, gli **effetti del passaggio al Mercato libero** implicano che le condizioni economiche e contrattuali applicate siano definite da Tea Energia e possano essere diverse, in tutto o in parte, da quelle previste da ARERA per il Servizio di tutela e per il Servizio di maggior tutela.

Il Cliente finale domestico e il Cliente finale condominio con usi domestici e consumi non superiori a 200.000 Smc all'anno possono sempre richiedere a Tea Energia il Servizio di tutela per la fornitura del gas. Di contro, il Cliente finale domestico e il Cliente finale non-domestico avente diritto devono rivolgersi direttamente all'esercente il Servizio di maggior tutela della propria zona per avere tale servizio per la fornitura di energia elettrica.

I **livelli specifici e generali di qualità commerciale** relativi alle prestazioni di competenza di Tea Energia, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali standard e i livelli effettivi di qualità conseguiti da Tea Energia con riferimento all'ultimo anno solare disponibile sono indicati dettagliatamente nell'allegato **Informazioni su standard di qualità e indennizzi**.

* * * * *

Come previsto dall'art. 3.3 del TIF, per i Clienti retail Tea Energia rende sempre disponibile anche le offerte PLACET per l'energia elettrica e per il gas, che recepiscono tutte le disposizioni del TIF senza alcuna deroga.

Le offerte PLACET sono consultabili visitando il sito internet www.teaenergia.it o presso gli sportelli di Tea Energia.

* * * * *

Come previsto dall'art. 20.4 della Bolletta 2.0, per i Clienti retail è disponibile presso gli sportelli e sul sito www.teaenergia.it, nella sezione *I tuoi diritti*, la **Guida alla lettura della bolletta**, che contiene la descrizione completa delle voci di spesa che compongono gli importi fatturati, relativa ad ogni offerta commerciale di Tea Energia.

La guida alla lettura della bolletta può essere anche richiesta al numero verde 800 473165 o all'indirizzo mail clienti@teaspa.it.

* * * * *

In linea con quanto previsto dall'art. 32 del TIBEG, nella documentazione relativa alle proprie offerte commerciali rivolte ai Clienti finali domestici, Tea Energia inserisce una comunicazione relativa al bonus sociale elettrico e gas secondo lo schema di informativa pubblicati da ARERA. Di seguito si riportano le due distinte informative.

Bonus sociale sulla fornitura di gas naturale. Da dicembre 2009 è attivo il cosiddetto "bonus sociale gas" (ovvero il regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di gas naturale). Tale compensazione, sotto forma di sconto applicato nella bolletta per la fornitura di gas naturale, è uno strumento, introdotto dal Governo, che ha l'obiettivo di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per il gas naturale. Potranno accedere al bonus sociale per disagio economico tutti i clienti domestici (le famiglie), intestatari di una fornitura di gas naturale nel luogo di residenza con misuratore di classe non superiore a G6 e che abbiano un ISEE inferiore o uguale a 8.107,50 euro. Per i nuclei familiari con almeno 4 figli a carico la soglia ISEE è innalzata a 20.000 euro. Il bonus sociale è riconosciuto anche ai clienti domestici che utilizzano impianti condominiali alimentati a gas naturale. In tal caso, non viene corrisposto in bolletta ma attraverso un bonifico domiciliato che potrà essere ritirato presso gli sportelli di Poste Italiane. Il bonus è valido per dodici mesi e ne può essere richiesto il rinnovo se permangono le condizioni di disagio economico. Per accedere al bonus sociale occorre fare domanda presso il proprio Comune di residenza o presso altro istituto da questo designato, presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte. I moduli sono reperibili sul sito dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas www.autorità.energia.it. Per compilare i moduli sono necessarie tutte le informazioni relative al cliente, alla sua residenza, al suo stato di famiglia e alle caratteristiche del contratto di fornitura di gas naturale (facilmente reperibili sulle bollette), nonché la documentazione relativa all'ISEE. Il bonus sociale gas, inoltre, è cumulabile con il bonus sociale elettrico.

Ulteriori informazioni: per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito internet dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas www.autorità.energia.it o chiamare il numero verde 800.166.654.

Bonus sociale sulla fornitura di energia elettrica. Da gennaio 2009 è attivo il cosiddetto "bonus sociale" (ovvero "il regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di energia elettrica"). Tale compensazione, sotto forma di sconto applicato nella bolletta per la fornitura di energia elettrica, è uno strumento introdotto dal Governo che ha l'obiettivo di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico e/o fisico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per energia elettrica. Potranno accedere al bonus sociale tutti i clienti domestici, intestatari di una fornitura elettrica nell'abitazione di residenza con potenza impegnata fino a 3 kW, che abbiano un ISEE inferiore o uguale a 8.107,50 euro. Hanno inoltre diritto al bonus sociale tutti i clienti domestici presso i quali vive un soggetto affetto da grave malattia, costretto ad utilizzare apparecchiature elettromedicali necessarie per il mantenimento in vita. I due bonus sono cumulabili qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità. Per accedere al bonus sociale il cittadino deve recarsi presso il proprio Comune di residenza o presso altro istituto da questo designato, presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte. I moduli sono reperibili sul sito dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas www.autorità.energia.it. Per compilare i moduli sono necessarie tutte le informazioni relative al cliente, alla sua residenza, al suo stato di famiglia e alle caratteristiche del contratto di fornitura di energia elettrica (facilmente reperibili sulle bollette). Oltre all'apposita modulistica, il cittadino che intende fare richiesta di ammissione al bonus sociale dovrà allegare copia dell'attestazione ISEE (per i casi di disagio economico) e/o della certificazione ASL (per i casi di disagio fisico), unitamente alla copia del proprio documento di identità.

Ulteriori informazioni: Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito internet dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas www.autorità.energia.it o il sito del Ministero dello Sviluppo Economico www.sviluppoeconomico.gov.it o chiamare il numero verde 800.166.654.

* * * * *

Ai sensi dell'art. 3.2 del Codice di condotta commerciale, nella tabella sottostante sono riportate le informazioni sul mix energetico di fonti con riferimento agli ultimi due anni solari disponibili.

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia			
	Immissa nel sistema elettrico italiano		Venduta da Tea Energia	
	2016	2017	2016	2017
Fonti rinnovabili	38,85 %	36,60 %	19,97 %	5,37 %
Carbone	15,47 %	13,75 %	20,17 %	20,46 %
Gas naturale	37,97 %	42,34 %	50,07 %	63,49 %
Prodotti petroliferi	0,79 %	0,75 %	1,02 %	1,11 %
Nucleare	3,78 %	3,68 %	4,63 %	5,27 %
Altre fonti	3,14 %	2,88 %	4,13 %	4,31 %