

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 naturale 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, laddove necessario, agli altri documenti facenti parte del Contratto contestualmente consegnati al Cliente.

Per le definizioni dei termini indicati con lettera maiuscola qui non altrimenti definiti, si rimanda alle allegate Condizioni Generali di Fornitura.

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. SB.

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

Le **caratteristiche principali del servizio** e le eventuali **condizioni limitative dell'offerta** 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 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**.

In ogni caso, Tea Energia si riserva la facoltà di revoca dello switching prevista dal TIMOE e dal TIMG. L'esercizio della revoca sarà comunicato in forma scritta entro il termine massimo indicato sulle **Condizioni Generali di Fornitura**. In caso di esercizio della revoca, Tea Energia non darà esecuzione al Contratto, che sarà risolto di diritto, e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno.

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, della **Proposta di Fornitura** 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 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).

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

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 di un Cliente retail, 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 Talierno 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, debitamente compilato e sottoscritto;
- ✓ 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), debitamente sottoscritta.

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 attendere l'effettuazione di tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici richiesti dall'operazione, ma potrà comunque comportare un anticipo della Fornitura con Tea Energia rispetto alle normali tempistiche previste. Il diritto di ripensamento potrà essere esercitato dal Cliente anche in caso di richiesta di esecuzione anticipata, nel rispetto dei 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto 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.

Fermo il diritto di ripensamento di cui ai precedenti paragrafi, Tea Energia potrà applicare al Cliente retail le eventuali **penali per recesso anticipato** ammesse dalla normativa di tempo in tempo vigente, al ricorrere dei relativi presupposti, laddove espressamente approvate e sottoscritte dal Cliente retail medesimo. Le suddette penali, laddove ammesse e previste, sono espressamente riportate sulle **Condizioni Particolari di Fornitura**. La somma di denaro a tal fine indicata costituisce un importo massimo, che potrebbe essere ridotto in ragione della perdita economica diretta derivante al Fornitore dal recesso anticipato del Cliente retail.

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 Talierno 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) meglio descritte nelle **Condizioni Generali di Fornitura**. Il tentativo di conciliazione costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale. Nel caso in cui il Cliente optasse per il Servizio Conciliazione ARERA, la procedura è gratuita.

Tea Energia adotta, come previsto dalla normativa di settore, il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale, consultabile sul sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it.

Ai Clienti Consumatori si applicano, altresì, le previsioni contenute nel Capo I, Sezione III della Parte III del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (c.d. "Codice del Consumo"), in quanto compatibili.

Tea Energia aderisce volontariamente alla procedura ripristinatoria prevista dal TIRV, applicabile in caso di contratti contestati stipulati

con Clienti retail fuori dai locali commerciali o mediante forme di comunicazione a distanza. Per ulteriori approfondimenti sulla procedura ripristinatoria è possibile consultare il sito internet www.teaenergia.it, sezione "I tuoi diritti", alla voce "Procedura ripristinatoria".

Con specifico riguardo alla fornitura di gas naturale, il Cliente finale domestico cosiddetto "vulnerabile" ai sensi del D.L. 9 agosto 2022 n. 115 (convertito in L. n. 142 del 21 settembre 2022), in alternativa al Mercato libero, ha diritto di scegliere di essere servito da Tea Energia nel Servizio di Tutela della Vulnerabilità - caratterizzato da specifiche condizioni contrattuali ed economiche previste dall'Autorità ai sensi della Sezione 1, Titolo 2, del TIVG, come da Scheda Sintetica allegata al presente documento in caso di Cliente identificato come vulnerabile - previa attestazione dei requisiti di legge (laddove detta informazione non risulti nella disponibilità del Fornitore, sul SII, ai sensi delle norme di tempo in tempo vigenti) ed espressa manifestazione scritta di volontà in tal senso a Tea Energia.

Quanto alla fornitura di energia elettrica, di contro, il Cliente finale domestico cosiddetto "vulnerabile" ai sensi della normativa vigente, in alternativa al Mercato libero, può accedere alle condizioni economiche e contrattuali di fornitura definite dall'Autorità esclusivamente rivolgendosi all'esercente il servizio competente.

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 naturale, che recepiscono tutte le disposizioni del TIF senza alcuna deroga.

Le offerte PLACET sono consultabili visitando il sito internet www.teaenergia.it e 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 attuazione di quanto previsto dall'art. 32 del TIBEG, nella documentazione relativa alle proprie offerte commerciali rivolte ai Clienti finali domestici, Tea Energia inserisce la seguente comunicazione relativa al **bonus sociale elettrico e gas** secondo lo schema di informativa pubblicato da ARERA, da ritenersi integrato ed aggiornato come da ulteriori precisazioni riportate più sotto.

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio Comune. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visita il sito www.autorita.energia.it o chiama il n° verde 800.166.654.

Si precisa che, **dal 1° gennaio 2021**, i bonus sociali elettrico e gas per disagio economico sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto. Per attivare il procedimento per il riconoscimento automatico dei bonus sociali agli aventi diritto è necessario presentare ogni anno la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) e ottenere un'attestazione ISEE entro la soglia di accesso ai bonus prevista dalla normativa.

Per ulteriori informazioni ed aggiornamenti sui bonus sociali è possibile consultare il seguente link: https://www.arera.it/it/bonus_sociale.htm, oppure contattare il seguente Numero Verde: 800.166654.

* * * * *

Ai sensi degli artt. 3.2 e 9.1, lettera j., del Codice di condotta commerciale, di seguito sono riportate le informazioni sulla **composizione del mix energetico**, nonché sull'**impatto ambientale** della produzione e del consumo, per quanto disponibili.

Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia nell'anno 2022							
Fonti primarie utilizzate →	Fonti rinnovabili	Carbone	Lignite	Gas naturale	Prodotti petroliferi	Nucleare	Altre fonti
Imnessa nel sistema elettrico italiano	36,84%	9,43%	n.d.	46,92%	2,01%	0%	4,80%
Fornita da Tea Energia	32,11%	13,09%	n.d.	45,98%	2,01%	2,05%	4,77%
Impatto ambientale della produzione e del consumo dell'energia fornita da Tea Energia nell'anno 2022							
CO ₂		n.d.					
Scorie radioattive		n.d.					

Le informazioni sulla composizione del mix energetico riferibile all'offerta sottoscritta sono riportate sulle **Condizioni Particolari di Fornitura** dell'offerta medesima.