

INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

LA TRASPARENZA IN 12 STEP

1) Chi siamo

L'offerta viene proposta tramite un incaricato alla vendita diretta, incaricati dalla uBroker Srl, con sede legale in via Digione, 13 bis - 10143 Torino

2) Quali sono i nostri canali di contatto

Per maggiori informazioni può visitare il nostro sito ubroker.it. La uBroker inoltre è a sua disposizione al Numero Verde gratuito 800.950005, al numero Whatsapp 371.0130007 o sulla pagina Facebook <https://www.facebook.com/ubroker>

3) Come presentare un reclamo

Eventuali reclami devono essere presentati in forma scritta alla società di vendita uBroker Srl in via Italia, 61 - 10093 Collegno (TO), fax 011.0432100, indicando in modo chiaro e corretto, il numero del contratto di riferimento e tutte le informazioni prescritte dal TIQV. E' preferibile inoltre utilizzare il modulo reclami inserito nella sezione <https://www.ubroker.it/clienti/modulistica/>. Se il reclamo è relativo al servizio di distribuzione e misura della fornitura, può essere inviato direttamente al Distributore

4) Quali sono gli elementi caratteristici dell'offerta

Il contratto proposto rientra tra le offerte del mercato libero ed è a tempo indeterminato.

In qualsiasi momento il Cliente potrà esercitare, senza oneri, il diritto di recesso, scegliendo un altro Fornitore/Rivenditore che provvederà a gestire il cambio nelle modalità indicate nella documentazione contrattuale.

Nome e caratteristiche dell'offerta, nonché eventuali condizioni limitative per l'adesione, sono indicati nell'Allegato B Condizioni Tecnico-Economiche di Fornitura del contratto che la invitiamo a leggere con attenzione.

5) Quali sono i prezzi dell'offerta

La struttura economica e i prezzi dell'offerta sono indicati in dettaglio nell'Allegato B Condizioni Tecnico-Economiche di Fornitura, insieme al criterio di aggiornamento e alle modalità di modifica dei corrispettivi. I prezzi indicati nell'Allegato B Condizioni Tecnico-Economiche di Fornitura rimangono applicabili per il periodo di validità del contratto, salvo modifica; tale fattispecie verrà comunicata al Cliente, secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali di Contratto, specificando i nuovi valori dei prezzi e il nuovo periodo di validità.

Gli eventuali corrispettivi relativi a richieste per attività di competenza del Distributore possono essere inoltrate dal Cliente tramite i sopraelencati canali di comunicazione

6) Come aderire all'offerta

Si può aderire all'offerta entro la data indicata nell'Allegato B Condizioni Tecnico-Economiche di Fornitura, attraverso i seguenti canali:

- per i contratti conclusi presso i canali fisici di vendita all'esterno dei locali commerciali, l'adesione avviene sottoscrivendo l'apposito Modulo di Adesione.

Il Cliente avrà comunque disponibilità della Richiesta di Adesione, debitamente compilato con i suoi riferimenti e dati, comprensivo del sito di fornitura e della restante documentazione contrattuale; inoltre fornirà, se richiesta, ogni altra eventuale documentazione necessaria. uBroker propone tra le proprie offerte commerciali le offerte a Prezzo Libero A Condizione Equiparate di Tutela (P.L.A.C.E.T.) per la fornitura di gas o di energia elettrica. Le offerte PLACET, a prezzo fisso o a prezzo variabile, sono offerte di mercato libero che prevedono condizioni contrattuali standard per tutti gli operatori e una struttura di prezzo definita dall'Autorità con la Delibera 555/2017 e s.m.i.

Se dopo l'adesione al contratto il Cliente dovesse cambiare idea potrà in ogni caso esercitare il diritto di ripensamento, senza alcun onere, entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto secondo le seguenti modalità:

- via email all'indirizzo assistenza@ubroker.it anche utilizzando il modulo Diritto di Ripensamento scaricabile alla pagina: <https://www.ubroker.it/clienti/modulistica/>

- a mezzo fax al numero 011.0432100

- inviando una comunicazione scritta, anche utilizzando il modulo Diritto di Ripensamento, in via Italia, 61 Collegno 10093 (TO).

Le procedure per l'attivazione del contratto verranno avviate solo una volta decorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. Il Cliente può richiedere espressamente, che le procedure per dar corso all'attivazione vengano avviate prima che sia decorso il termine per il ripensamento. Laddove il Cliente eserciti il ripensamento dopo aver fatto richiesta dell'esecuzione anticipata, il venditore potrà applicare un corrispettivo massimo non superiore a 23,00 Euro iva esclusa (Testo Integrato Vendita; Del. AEEGSI 301/2012 e s.m.i.), qualora sia possibile annullare la richiesta di avvio fornitura o tutti i corrispettivi indicati nel contratto fino al momento della cessazione, qualora non sia possibile annullare la richiesta di avvio della fornitura. Se la fornitura è già stata attivata ed il Cliente decida di esercitare il diritto di ripensamento, lo stesso potrà individuare un altro Fornitore/Rivenditore o procedere alla chiusura del punto di fornitura. In caso contrario, saranno attivati i servizi di ultima istanza (servizio di maggior tutela per settore elettrico e FUI per il gas). La richiesta di disattivazione dovrà essere richiesta espressamente dal Cliente.

Se le pratiche di acquisizione avranno esito positivo, diventerà nostro Cliente generalmente in 65 giorni (comunque non oltre 120 giorni). Successivamente potrà recedere in ogni momento senza oneri secondo modalità e termini previsti nel contratto

7) Quali garanzie vengono richieste

Non è previsto nessun deposito cauzionale a garanzia per l'attivazione del servizio di Fornitura

8) Come possono essere pagate le fatture del contratto

I pagamenti potranno avvenire con addebito diretto su proprio conto (SDD), in via subordinata in ultima istanza tramite bonifico bancario

9) Come vengono fatturati i consumi

La fatturazione dei corrispettivi avverrà ogni mese.

La fatturazione avverrà sulla base delle misure rilevate dal distributore territorialmente competente; il Cliente potrà anche provvedere all'autolettura del proprio contatore, secondo modalità e tempi descritti in fattura. L'autolettura è considerata come una lettura effettiva ai fini della fatturazione se validata dall'impresa di distribuzione. In mancanza della lettura del Distributore e dell'autolettura, verranno stimati i consumi sulla base delle informazioni a disposizione del Fornitore/Rivenditore, salvo conguaglio, come descritto nell'Allegato Condizioni Tecnico-Economiche.

10) Come viene attivata la fornitura

L'attivazione della fornitura rispetterà i termini per il ripensamento e avverrà normalmente in 65 giorni (comunque non oltre 120 giorni) dall'adesione al contratto, rimanendo comunque soggetta a verifiche sull'affidabilità creditizia e sullo stato di morosità del Cliente, nonché all'attivazione dei servizi di trasporto, di distribuzione e, per le forniture di energia elettrica, di dispacciamento. Il Fornitore/Rivenditore comunicherà al Cliente eventuali ritardi o l'impossibilità dell'attivazione della fornitura.

Per l'esecuzione di prestazione di servizi, i Clienti daranno mandato al Fornitore/Rivenditore di operare per proprio conto nei confronti del Distributore, impegnandosi ad assolvere a ogni eventuale obbligazione che il Fornitore/Rivenditore contragga in proprio nome; in particolare per le singole prestazioni i Clienti dovranno pagare gli importi di competenza del Distributore e i contributi in quota fissa secondo quanto stabilito dall'ARERA.

11) Quali sono i diritti dei consumatori

I Fornitori devono rispettare precisi livelli di qualità nei confronti dei propri Clienti; in caso contrario, possono essere tenuti a versare loro importi a titolo di indennizzo, come stabilito dall'Allegato A alla Delibera dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (di seguito AEEGSI) n. 413/2016/R/com (di seguito "TIQV"). Può avere maggiori dettagli consultando le condizioni generali di contratto. Inoltre, tutte le società di vendita devono rispettare il Codice del consumo, adottando specifiche regole di comportamento definite dal Codice di condotta commerciale emanato dall'AEEGSI, al cui art. 9 fa riferimento la presente scheda. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale, e più in generale sui diritti del Cliente, si può visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800 166 654. Il Cliente, in relazione al Contratto di fornitura, potrà attivare le seguenti procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie:

- la procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione Clienti energia, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità. Le modalità di accesso al Servizio, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito <https://www.arera.it/consumatori/conciliazione.htm> Tale procedura è gratuita;

- la procedura di Mediazione civile presso gli Organismi di mediazione, iscritti nell'elenco degli Organismi ADR dell'Autorità e presso le Camere di Commercio che abbiano aderito alla Convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere. L'elenco degli Organismi di mediazione iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità e delle Camere di Commercio che hanno aderito alla Convenzione, e presso cui è possibile svolgere il tentativo di conciliazione, è consultabile anche sul sito <https://www.ubroker.it/energia/conciliazione/> e <https://www.arera.it/consumatori/conciliazione.htm>.

Le parti sono tenute al pagamento delle spese di avvio e delle spese di mediazione, secondo quanto previsto nella citata Convenzione.

Dette procedure potranno essere attivate previo reclamo al Fornitore/Rivenditore, in seguito alla mancata risposta da parte di quest'ultimo, oppure nel caso in cui il Cliente stesso non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta.

Il Fornitore/Rivenditore si impegna a partecipare alle procedure sopra citate, valide anche al fine di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del Cliente finale.

Gli Organismi di mediazione e le Camere di Commercio che intendano convocare uBroker al fine di esperire il tentativo di mediazione, potranno utilizzare i seguenti indirizzi:

- via Italia, 61 Collegno 10093 (TO)

- ubroker@pec.it

12) Informazioni sugli effetti del passaggio al mercato libero

Chi attualmente usufruisce del servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas, aderendo all'offerta sceglierà di passare sul mercato libero.

Potrà in ogni caso decidere di tornare sul servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas; in particolare, per la fornitura di gas potrà richiedere le condizioni di tutela regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

La documentazione contrattuale include anche la Nota Informativa e la Scheda di Confrontabilità della spesa, come previsto dal Codice di condotta commerciale dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico.