

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. Il Servizio Clienti è accessibile tramite Numero Verde 800 199 333 e tramite fax 800 91 04 42 con chiamata gratuita da telefono fisso, attivo tutti i giorni con operatore dalle 9 alle 22. Il servizio clienti è accessibile, inoltre, tramite email all'indirizzo assistenzaclienti@unicaspa.it.

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 considerate ed interpretate.

- **Cortesìa:** 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 45 (quarantacinque) 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 un numero telefonico gratuito attraverso un Numero Verde 800 91 12 23 dedicato alla clientela Business ed un 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 disponibile 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 Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni, e a quanto previsto dall'autorizzazione del Garante della Privacy del 13/03/2008;
- 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 disposizione di cui all'art. 7, comma terzo, della delibera n. 179/03/CSP 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, in ottemperanza alla Delibera 144/07, mediante notificazione scritta a Unica a mezzo lettera raccomandata A.R. o email di posta certificata, 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 assistenzaclienti@unicaspa.it ;
- al numero di Fax 800 910 442 per i clienti domestici e 800 91 12 23 per i clienti business;
- 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 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 soddisfattive 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 SDD bancario
- 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

Il Cliente che non paga entro il termine indicato nella bolletta è considerato moroso. Unica, trascorsi inutilmente non meno di 10 (dieci) giorni dalla data di scadenza riportata in bolletta, invia al Cliente un sollecito a mezzo raccomandata avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito, Unica indica il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento, decorrente a partire dalla data di emissione o di invio della comunicazione di costituzione in mora, le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento, i tempi entro i quali in costanza di mora la fornitura potrà essere sospesa, nonché i costi delle operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura.

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 i 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.

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 Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i. 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 assistenzaclienti@unicaspa.it ;
- al numero di Fax 800 910 442 per i clienti domestici e 800 91 12 23 per i clienti business;
- via posta ordinaria ad Unica S.p.A. via Riviera di Chiaia, 105 - 80122 Napoli (Na).



LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari dal ricevimento del reclamo		
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari dal ricevimento della richiesta scritta di rettifica		
Tempo massimo di rettifica in caso di doppia fatturazione	20 giorni solari dal ricevimento della richiesta scritta di rettifica		
LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE			
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il termine massimo di 30 giorni solari dal ricevimento della richiesta scritta	95%		
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il termine massimo di 40 giorni solari dal ricevimento della richiesta scritta	95%		
INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE(*)			
Invio Risposta	Tra 41° e l'80° giorno	Tra l'81° e il 120° giorno	Dopo il 120° giorno
Mancato rispetto del tempo massimo di risposta a reclami scritti o richieste scritte di rettifica	€ 20,00	€ 40,00	€ 60,00
Invio Risposta	Tra il 91° e il 180° giorno	Tra il 181° e il 270° giorno	Dopo il 270° giorno
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica fatturazione	€ 20,00	€ 40,00	€ 60,00
Invio Risposta	Tra il 21° e il 40° giorno	Tra il 41° e il 60° giorno	Dopo il 60° giorno
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica in caso di doppia fatturazione	€ 20,00	€ 40,00	€ 60,00
(*) Il riconoscimento dell'indennizzo automatico avviene nella prima fatturazione utile e comunque entro otto mesi dalla data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica. L'indennizzo non è dovuto nei casi previsti dall'art. 19 del TIQV.			

Tabella riassuntiva dell'incidenza delle singole componenti sulla fornitura di Energia Elettrica di un Cliente tipo in BT non domestico al netto delle imposte (10.000 kWh/anno e 10 kW di potenza)	
Prezzo energia elettrica e perdite	34%
Oneri dispacciamento	4%
Trasmissione, distribuzione e misura	19%
Oneri servizio elettrico (A, UC, MCT) ad esclusione della componente A3	30%

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta all'impresa nei due anni precedenti		Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema nei due anni precedenti	
	% anno 2014	% anno 2015	% anno 2014	% anno 2015
- Fonti rinnovabili	34,65	29,95	43,11	42,5
- Carbone	21,56	23,40	18,98	19,57
- Gas Naturale	35,29	35,75	28,56	29,29
- Prod. petroliferi	1,14	1,57	1,00	1,30
- Nucleare	2,86	5,58	4,64	5,16
- Altre Fonti	4,55	3,76	3,72	3,10