



CARTA DEI SERVIZI ZÈLO ENERGIA SRL

Società unipersonale di ODOARDO ZECCA SRL, Sede legale: Piazza Porta Caldari, 25 - 66026 Ortona (CH)
Telefono: +39 085 911 7182 Numero Verde: 800 58 7009 Email: info@zeloenergia.it Sito web: www.zeloenergia.it

VENDITA ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di Zèlo Energia è lo strumento che regola i rapporti tra l'azienda e i propri clienti, garantendo trasparenza, qualità ed efficienza nella fornitura di energia elettrica e gas naturale. Essa rappresenta un impegno formale al rispetto di standard di qualità definiti e condivisi, nel pieno rispetto delle normative vigenti e ne descrive i principi fondamentali, i servizi offerti, gli standard di qualità e le modalità di comunicazione con i clienti.

I PRINCIPI FONDAMENTALI del nostro lavoro si fondano su:

- **Eguaglianza:** parità di trattamento per tutti i clienti.
- **Imparzialità:** neutralità e correttezza nei rapporti.
- **Partecipazione:** dialogo continuo e accesso alle informazioni.
- **Efficienza ed efficacia:** servizi tempestivi e funzionali.
- **Continuità:** erogazione ininterrotta della fornitura.
- **Trasparenza:** chiarezza nelle informazioni, nelle condizioni contrattuali, comunicazione chiara e accessibile su tariffe, consumi e servizi.
- **Vicinanza al Cliente:** Presenza territoriale e personale qualificato per consulenze personalizzate.
- **Innovazione:** Soluzioni tecnologiche per una gestione efficiente e autonoma delle forniture.
- **Sostenibilità:** Promozione di energie rinnovabili e soluzioni green per ridurre l'impatto ambientale.

Chi Siamo

Zèlo Energia è una società di vendita di energia elettrica e gas naturale fondata nel 2019 con l'obiettivo di affiancare famiglie e imprese nella transizione energetica, garantendo un servizio locale, trasparente, competitivo e sostenibile. Con l'apertura al mercato libero, Zèlo Energia si propone come fornitore di energia elettrica e gas naturale, mantenendo un forte legame con il territorio e puntando su innovazione e sostenibilità.

Servizi Offerti

- Fornitura energia elettrica e gas sul mercato libero, per clienti domestici e aziende, con tariffe competitive e servizi aggiuntivi.
- Consulenza energetica personalizzata con professionisti ed esperti del settore.
- Soluzioni per l'efficienza energetica: impianti fotovoltaici, solare termico, pompe di calore, illuminazione LED, domotica.
- Mobilità elettrica: fornitura e installazione di colonnine di ricarica.
- Gestione online: Area Clienti dedicata per fatture, autoletture, modifiche contrattuali.

Le offerte per la fornitura di energia elettrica e gas naturale

Sono pensate per valorizzare le opportunità di risparmio del cliente finale, dando la possibilità a tutte le tipologie di clienti di scegliere quella più adatta alle proprie esigenze. Passare a Zèlo Energia è facile, veloce, gratuito non comporta interruzioni della fornitura e/o interventi sugli impianti. È sufficiente sottoscrivere il plico contrattuale recandosi in uno degli sportelli e/o tramite un'agente commerciale, o semplicemente seguendo la procedura guidata disponibile online sul sito zeloenergia.it, e sarà Zèlo Energia ad inviare, in nome e per conto del cliente, la comunicazione di recesso al precedente fornitore. L'effettiva entrata in fornitura avverrà rispettando le tempistiche di recesso stabilite dall'Autorità o definite specificatamente dal fornitore uscente per contratti industriali.

In questo lasso di tempo vengono espletate tutte le pratiche burocratiche:

- ✓ Verifica dei dati anagrafici e di fornitura.
- ✓ Verifica ed analisi del credito sui dati anagrafici dell'intestatario della/e fornitura/e.
- ✓ attivazione della nuova fornitura con Zèlo Energia.

La nuova fornitura parte il primo giorno del mese di attivazione; il distributore locale continuerà a garantire il servizio e l'assistenza tecnica necessaria.

Comunicare l'autolettura

L'autolettura è la comunicazione, al proprio fornitore, della lettura del contatore direttamente da parte del cliente. Se non si dispone di un contatore elettronico teleletto per l'energia elettrica e/o per il gas, l'autolettura è la soluzione migliore per assicurarsi che vengano fatturati consumi il più possibile reali ed evitare eventuali conguagli. Tutti i clienti possono comunicare la lettura dei contatori direttamente sul sito zeloenergia.it o inviando apposito modulo all'indirizzo mail info@zeloenergia.it.

Richiedere prestazioni e/o variazioni contrattuali

Tutte le principali prestazioni e/o variazioni contrattuali quali ad esempio variazione di potenza, distacco fornitura, modifica dati anagrafici, spostamento gruppo di misura, verifica della tensione, posa di un nuovo contatore ecc... possono essere richiesti tramite mail, posta ordinaria o recandosi presso uno degli sportelli.

Nel caso in cui per l'esecuzione della richiesta sia necessaria documentazione integrativa, sarà cura dei nostri addetti contattare il cliente nel più breve tempo possibile. Alcune operazioni prevedono un costo specifico, mentre altre sono soggette a preventivo. Il dettaglio degli importi dovuti per la prestazione verrà comunicato al momento della richiesta o successivamente alla ricezione del preventivo da parte del distributore locale. Nel caso in cui sia presente il preventivo del distributore locale, il cliente ha facoltà di accettare o meno il preventivo. Nel primo caso si passa alla fase di esecuzione dei lavori secondo i termini preventivati dal distributore.

Modalità di Accesso ai Servizi

Zèlo Energia mette a disposizione un numero verde gratuito, per qualsiasi tipo di informazione o richiesta, a disposizione dell'utente attivo nelle ore di apertura al pubblico, oltre la presenza capillare sul territorio garantita attraverso 3 sportelli aperti al pubblico:

- Sportello fisico presso la sede di Ortona, Trani o Anacapri.
- Numero Verde 800 58 7009 attivo in orario d'ufficio.

- Area Clienti web su www.zeloenergia.it
- Email: info@zeloenergia.it

Standard di Qualità

Zèlo Energia si impegna a rispettare i seguenti standard:

- **Tempi di Attivazione:** Attivazione delle forniture entro i termini previsti dalla normativa vigente.
- **Assistenza Clienti:** Disponibilità del servizio clienti dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.
- **Gestione Reclami:** Risposta ai reclami entro 30 giorni dalla ricezione.
- **Accessibilità:** Portale online per la gestione delle forniture, comunicazione delle letture e download di documenti utili.

STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

Di seguito vengono riportati gli standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nel: ✓ TIQV - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale ✓ RQDG - Testo della Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas ✓ TIQC - Testo integrato della Regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica. Sono considerati specifici gli standard di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente; sono generali gli standard di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti nell'ambito di una stessa area territoriale. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sono previsti indennizzi automatici. Gli indennizzi automatici sono corrisposti con le modalità previste dal quadro regolatorio vigente. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE - ALLEGATO A (Tabella 1 – TIQV)

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture quadrimestrali
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

STANDARD GENERALE DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE - ALLEGATO A (Tabella 2 – TIQV)

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

STANDARD GENERALE DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS DI COMPETENZA DEL VENDITORE (Tabella H - RQDG)

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	90%

INDENNIZZI AUTOMATICI

Indicatore	Indennizzo		
Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	<i>Prestazione eseguita oltre 30 gg. ma entro 60 gg.</i> 25 euro	<i>Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 90 gg.</i> 50 euro	<i>Prestazione eseguita oltre 90 gg.</i> 75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	<i>Prestazione eseguita oltre 60 gg. ma entro 120 gg.</i> 25 euro	<i>Prestazione eseguita oltre 120 gg. ma entro 180 gg.</i> 50 euro	<i>Prestazione eseguita oltre 180 gg.</i> 75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione quadrimestrale	<i>Prestazione eseguita oltre 90 gg. ma entro 180 gg.</i> 25 euro	<i>Prestazione eseguita oltre 180 gg. ma entro 270 gg.</i> 50 euro	<i>Prestazione eseguita oltre 270 gg.</i> 75 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	<i>Prestazione eseguita oltre 20 gg. ma entro 40 gg.</i> 25 euro	<i>Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 60 gg.</i> 50 euro	<i>Prestazione eseguita oltre 60 gg.</i> 75 euro

Pagamenti

Con Zèlo Energia è possibile gestire i propri pagamenti scegliendo il metodo più comodo tra i seguenti:

- Addebito SDD
- Bollettino postale
- Bonifico bancario
- POS presso gli uffici
- In contanti presso gli uffici Zèlo Energia evitando di pagare le commissioni postali e bancarie

Nell'ottica della soddisfazione completa del cliente, offriamo la possibilità di rateizzare l'importo delle bollette entro la data di scadenza. È possibile richiedere la **rateizzazione** dell'importo delle fatture superiori a €100,00 per clienti domestici e €500,00 per i clienti business fino a tre rate mensili successive, per un totale quindi di quattro.

Reclami e Comunicazioni

I reclami vanno inviati con apposito modulo disponibile online sull'Area Clienti, tramite:

- Email: info@zeloenergia.it
- Posta: Zèlo Energia Srl, Piazza Porta Caldari, 25 – 66026 Ortona (CH)

La risposta verrà fornita entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione.

Le comunicazioni di carattere ordinario sono gestite tramite:

- Telefono: +39 085 911 7182
- Numero Verde: 800 58 7009
- Email: info@zeloenergia.it
- Sito Web: www.zeloenergia.it
- Sede: Piazza Porta Caldari, 25 – 66026 Ortona (CH)
- Sede: Largo Chiarelli, 2 (P.zza del Plebiscito) – 76125 Trani (BAT)
- Sede: Via Follicara, 2 – 80071 Anacapri (NA)

Diritti del Cliente

- Diritto al ripensamento entro 14 giorni
- Diritto al recesso in qualsiasi momento
- Tutela dei dati personali secondo Regolamento UE 2016/679 (GDPR)
- Diritto di accesso alle informazioni contrattuali

Principali diritti del cliente

Il contratto riconosce sempre al cliente i seguenti diritti/facoltà:

- ✓ Diritto di ripensamento - i clienti possono comunicare, senza alcun costo e senza alcun obbligo di motivazione, l'eventuale ripensamento entro:
 - 14 giorni dalla data di conclusione del contratto se stipulato fuori dagli uffici o sportelli della società di vendita (ad esempio a casa del cliente o in un centro commerciale);
 - 14 giorni dal ricevimento della copia scritta del contratto se stipulato a distanza (ad esempio al telefono, mail ...);
 - 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

È sufficiente inviare una comunicazione scritta indicando Nome, Cognome, Codice Fiscale e dati della fornitura per la quale si comunica il ripensamento inviando una raccomandata A/R alla sede di Ortona o tramite PEC.

- ✓ Recesso - In qualsiasi momento è possibile recedere dal contratto di fornitura inviando apposita richiesta a mezzo raccomandata A/R, rispettando le normali tempistiche di recesso.
- ✓ Privacy - Zèlo Energia tutela la privacy dei propri clienti e assicura che il trattamento dei dati raccolti avvenga nel pieno rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/279). Si ricorda che i soggetti cui si riferiscono i dati personali, hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica. Ai sensi del Regolamento (UE 2016/279) l'interessato ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento.

LO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA

Lo Sportello è un servizio istituito dall'ARERA in collaborazione con l'Acquirente Unico allo scopo di dare informazioni, assistenza e tutela ai consumatori di energia elettrica e gas, mettendo a disposizione un canale di comunicazione diretto in grado di assicurare una tempestiva risposta a reclami, istanze e segnalazioni.

Quando il cliente non riceve risposta ad un reclamo presentato entro 40 giorni dal ricevimento dello stesso o non ritiene soddisfacente la risposta ricevuta, può inviare un reclamo allo Sportello per il consumatore di Energia. Il reclamo, completo di tutta la documentazione utile (copia del reclamo già inviato all'esercente, copia della risposta eventualmente ricevuta, copia delle bollette contestate, copia integrale dell'ultima bolletta ricevuta), può essere inviato a:

- Sportello per il consumatore di energia
c/o Acquirente Unico
Via Guidubaldo Del Monte, 45 - 00197 Roma
- 800.166.654 per reclami e segnalazioni;
- info.sportello@acquirenteunico.it
- controversie.sportello@acquirenteunico.it

Aggiornamento della Carta dei Servizi

La presente Carta è soggetta a revisioni periodiche in conformità alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e alle evoluzioni dei servizi offerti, per garantire l'adeguamento alle normative vigenti e il miglioramento continuo dei servizi offerti.

Per ulteriori informazioni o per scaricare la versione aggiornata della Carta dei Servizi, si invita a visitare il sito ufficiale di Zelo Energia:
www.zeloenergia.it

Versione: rev 2025