

RELAX CASA – ENERGIA VERDE 100%

OEVC22

Mercato Libero – Condizioni Tecniche ed economiche riservata ai Clienti finali domestici, ad esclusione dei Condomini e delle Pubbliche Amministrazioni, alimentati in bassa tensione o media tensione

Condizioni valide per i contratti sottoscritti entro il 31/12/2022 POD _____

CORRISPETTIVI RELATIVI AI SERVIZI DI VENDITA

Il prezzo sarà applicato all'energia elettrica consumata e alle perdite di rete. Sono a carico del Cliente: le perdite di rete (TIS-ARERA); i corrispettivi relativi al servizio di trasmissione, distribuzione, misura, oltre ogni altro onere previsto per legge e/o da delibere dell'ARERA, dal distributore locale, da TERNA e dalle CGF (Condizioni Generali di Fornitura); i corrispettivi per il servizio di dispacciamento, disposti dall'ARERA e/o da Terna SpA in capo ai gestori del dispacciamento e/o operatori del mercato elettrico, applicati anche alle perdite di rete, secondo le Del. ARERA 111/06 e ARG/elt n. 107/09 (Testo Integrato Settlement) e ss.mm.ii., nonché eventuali nuove componenti stabilite dall'ARERA di volta in volta applicabili; componenti ed oneri (per esempio i corrispettivi Asos, Arim e UC, i corrispettivi per il servizio di aggregazione delle misure, etc), come stabilito nell'Art.6 delle CGF; i costi e gli oneri conseguenti ad interventi di qualsiasi natura concordati direttamente fra il Cliente e il Distributore; corrispettivo per oneri netti di approvvigionamento della capacità come stabilito da Delibera 566/21 e delibera n. 365/2019, applicato in monorario e valorizzata in 0,016232 €/kWh; IVA, tasse, imposte ed oneri, attualmente in vigore o che saranno istituite dalle autorità preposte e secondo le CGF; sono inclusi nei prezzi: gli oneri relativi alla direttiva europea 2003/87/CE in materia di emissioni di CO2 in atmosfera (Emission Trading), oneri relativi all'incentivazione delle fonti rinnovabili (Certificati Verdi), secondo l'art. 11 D.Lgs n. 79/99, i corrispettivi di non arbitraggio e per l'assegnazione dei diritti di capacità di trasporto, eventuali benefici derivanti dalle assegnazioni di capacità di importazione e CIP 6, nonché eventuali altri diritti che le Autorità competenti dovessero assegnare ai clienti finali. Orakom Energia Srl applicherà: ai prelievi di energia attiva ed alle perdite di rete la componente "Prezzo Energia", differenziata per fasce orarie come da delibera 181/06 dell'ARERA (G.U. n.211 del 11.09.06), con aggiornamento mensile, di importo pari alla media aritmetica mensile del Prezzo Unico Nazionale (PUN) relativo a ciascun mese di prelievo ed a ciascuna fascia oraria contrattuale, pubblicato dal GME sul suo sito www.mercatoelettrico.org e definito dalla Del. ARERA 111/06, aggiornati mensilmente secondo la formula: $Pm = PUNmf = \text{Media aritmetica PUN (Prezzo Unico Nazionale)}$; i corrispettivi relativi ai servizi di vendita, imposte e IVA; corrispettivi relativi ai servizi di vendita per la componente a remunerazione dei costi di commercializzazione (CDC) e gestione pari a 9,90 €/punto di prelievo/mese (118,80 €/punto/anno) per ogni periodo di validità delle condizioni contrattuali; a copertura delle attività di gestione dei prelievi orari verrà applicato un corrispettivo ai prelievi mensili di energia elettrica denominato Fee di Programmazione (FDP) pari a 0,00490 €/kWh per tutta la durata contrattuale. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.orakomenergia.it. La formula per la componente "Prezzo Energia" destinata alla copertura esclusivamente dei costi di approvvigionamento è aggiornata con cadenza mensile alla media aritmetica mensile del Prezzo Unico Nazionale (PUN). Nel mese di Giugno 2022, ultimo valore disponibile è indicato come segue:

MISURATORE ORARIO / FASCE ORARIE – TRIORARIA		Componente Prezzo Energia PUN (€/ kWh)
FASCIA F1	F1 - Lunedì-Venerdì h 8.00 - h 19.00 escluse le festività nazionali.	0,297170
FASCIA F2	F2 - Lunedì-Venerdì h 7.00 - h 8.00 e h 19.00- h 23.00, Sabato h 7.00- h 23.00 escluse le festività nazionali.	0,293310
FASCIA F3	F3 - Lunedì-Sabato h 00.00 - h 7.00 e h 23.00 - h 24.00, Domenica e festività nazionali tutte h 00,00 - h 24,00	0,241030

I valori massimi raggiunti dalla componente Prezzo Energia con aggiornamento mensile alla media aritmetica mensile del Prezzo Unico Nazionale (PUN)Fasce orarie nel corso degli ultimi 12 mesi è stato pari a fascia F1 0,327500 €/kWh raggiunto nel mese di Dicembre 2021, fascia F2 0,329120 €/kWh e fascia F3 0,286190 €/kWh raggiunti nel mese di Marzo 2022. Costi di una "Famiglia Tipo" Italiana - La spesa per l'energia elettrica, al netto delle imposte, è composta dai corrispettivi per i servizi di vendita, che remunerano le attività del fornitore e dai corrispettivi per i servizi di rete, i servizi di distribuzione, misura e trasporto effettuati dal

Distributore e da Terna, nonché gli oneri generali del sistema elettrico. Di seguito si riporta l'incidenza dei corrispettivi sopra indicati stimati sulla spesa annua, imposte ed iva escluse, per una famiglia "tipo" in abitazione di residenza con potenza impegnata di 3KWh e un consumo annuo di 2700 KWh: Servizi di Vendita 89,73%, Servizi di Rete 10,27%, Oneri di Sistema 0,00%.

SERVIZIO PER IL TRASPORTO E LA GESTIONE DEL CONTATORE DI SISTEMA / ALTRI ONERI

Corrispettivi per il servizio di trasporto e gestione del contatore: saranno fatturati al Cliente ulteriori oneri, corrispettivi, componenti tariffarie e/o maggiorazioni in riferimento alle componenti relative al servizio di trasporto, dispacciamento, stoccaggio, rigassificazione, distribuzione e misura, oneri di connessione oltre ogni altro onere accessorio e/o passante presente e futuro previsto per legge e/o da delibere dell'ARERA

ENERGIA VERDE PER RISPETTARE L'AMBIENTE - ENERGIA VERDE 100%

Con la sottoscrizione della presente offerta il Fornitore si impegna all'annullamento a favore del Cliente di appositi certificati previsti dalla normativa vigente, i quali garantiscono che l'energia da cui si è approvvigionato il Fornitore, per quantitativi pari ai volumi di energia elettrica che verranno fatturati al Cliente nel corso dell'anno, è stata effettivamente prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili (quali ad esempio idroelettrico, eolico, fotovoltaico, solare, ecc.). Mediante la sottoscrizione della presente offerta, pertanto, il Cliente sostiene la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, testimoniando il suo impegno a favore dell'ambiente. Con Energia Verde 100% l'energia elettrica somministrata da Orakom Energia sarà prodotta interamente da fonte rinnovabile diversa da quelle precedenti, ma comunque ad esclusione del nucleare, biomassa liquida da filiera lunga, trattamento di rifiuti indifferenziati, con "Garanzie di Origine" riconosciute dal Gestore del Servizio Elettrico (GSE) che garantirà la provenienza dell'energia. Il cliente riceverà il "kit Verde" per l'utilizzo del marchio come attestato dal sistema di certificazione gestito dal Gestore Servizi Energetici (GSE) denominato Garanzie d'Origine secondo la normativa vigente come previsto dalla direttiva CE 2009/28/CE. Tale opzione ha un costo aggiuntivo di 0,0035 €/kWh, IVA esclusa, in aggiunta ai corrispettivi indicati nelle presenti Condizioni Economiche per l'intero periodo in cui l'opzione ENERGIA VERDE risulterà attiva.

MODALITA' PAGAMENTO E FATTURAZIONE

Le Bollette saranno con cadenza mensile con termine di scadenza di 20 giorni. La fatturazione dei corrispettivi per l'energia fornita avviene sulla base dei dati di prelievo resi disponibili dal Distributore secondo le tempistiche e le modalità previste dalla normativa dell'ARERA. Qualora i dati di prelievo non siano resi disponibili dal Distributore in tempo utile, la fatturazione avviene su consumi presunti, ricostruiti sulla base del seguente criterio: si assume un consumo presunto mensile pari alla media dei consumi storici del Cliente per un periodo massimo di dodici mesi precedenti il periodo oggetto di fatturazione ovvero in mancanza di tali dati alla media dei consumi dei clienti con pari potenza e/o modalità d'uso dell'energia nei dodici mesi precedenti. L'eventuale conguaglio sarà effettuato di norma con il primo ciclo utile di fatturazione successivo alla comunicazione da parte del Distributore dei dati di consumo. In ogni caso, in deroga all'art. 6.6, lettera a) e b) del TIF, la Bolletta contabilizzerà i consumi dell'intero periodo cui si riferisce, anche in presenza di una lettura effettiva che non si estenda all'intero periodo. In tale ipotesi la Bolletta contabilizzerà consumi effettivi sino alla data in cui saranno disponibili dati di misura effettivi e successivamente contabilizzerà dati di misura stimati. Le Bollette valide ai fini fiscali saranno emesse in formato elettronico tramite il Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate. I documenti in forma "Sintetica" secondo quanto previsto dalla delibera 501/2014/R/com saranno emesse in formato digitale e inviate a mezzo mail al Cliente. Modalità di pagamento: obbligatoriamente tramite addebito diretto in via continuativa su conto corrente (addebito diretto sepa o sepa direct debit (sdd)) compilando l'apposita sezione "pagamento" sulla "proposta di fornitura di energia elettrica". Il fornitore si riserva la facoltà di non procedere all'attivazione della fornitura in caso di parziale e/o errata dichiarazione resa dal cliente in fase di sottoscrizione del contratto anche e solo in relazione ai dati richiesti per l'addebito diretto in via continuativa su conto corrente. Orakom Energia può risolvere il contratto, anche parzialmente con riferimento ad uno o più POD, ai sensi e per gli effetti di cui all'art 1456 cod. civ., su semplice sua dichiarazione, salvo il risarcimento di ogni ulteriore eventuale danno, in caso riceva da parte della Banca del Cliente presso la quale è attiva la procedura di addebito (SDD) la revoca della stessa e/o in caso di richiesta di rimborso degli importi addebitati, esclusi i casi di errori nella fatturazione o di previo accordo con il Fornitore.

DURATA E PREZZI

I corrispettivi a copertura dei costi sostenuti da Orakom Energia per la fornitura energetica e gas indicati nelle presenti Condizioni Economiche sono validi per 12 mesi decorrenti dalla data di inizio fornitura. Il periodo successivo è regolato nel documento "Condizioni Generali di contratto in cui sono riportate le modalità di comunicazione di modifica dei prezzi. In assenza di tale comunicazione, le presenti Condizioni Economiche si intenderanno prorogate di tre mesi in tre mesi esclusi eventuali sconti e bonus. Aggiornamento prezzo: Al termine dei dodici mesi di validità del prezzo indicato nelle presenti condizioni tecnico economiche, salvo che non intervenga una nuova Offerta di fornitura accettata e sottoscritta dal cliente recante nuove e diverse condizioni economiche, all'energia prelevata mensilmente dal Cliente, aumentata delle perdite di rete, sarà applicato il prezzo medio per fasce dei valori del PUN (Prezzo Unico Nazionale) espresso in €/MWh, pubblicati dal Gestore dei Mercati Energetici sul proprio sito internet www.mercatoelettrico.org, - sezione statistiche - con riferimento al mese di fornitura, aumentato di uno spread pari a € 0,0159/kWh.

INTEGRAZIONI

Ad integrazione e modifica di quanto disposto dall'art 2 delle condizioni generali di Fornitura, la sottoscrizione della Proposta e dell'intera Documentazione contrattuale può avvenire anche a mezzo firma elettronica avanzata (FEA) eseguita con l'utilizzo del sistema One-Time-Password (OTP), basato sull'emissione di un codice di sicurezza certificato (PIN) trasmesso al dispositivo mobile del Cliente a conferma dell'avvenuta autenticazione. Il Cliente con la sottoscrizione del presente Contratto acconsente all'utilizzo della firma digitale nella modalità sopra descritta.

Il cliente dichiara di aver preso visione dell'Informativa sul diritto di recesso presente sul sito www.orakomenergia.it, di conoscere e di approvare specificatamente tutte le clausole previste nel presente allegato all'accettazione della proposta di fornitura. Con la firma della presente, il cliente dichiara di aver preso visione del documento e di accettare ogni obbligazione ivi comprese quella relativa al KIT Verde.

Luogo _____ Data _____ Firma del cliente x _____
NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un cliente domestico o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI1 (imprese fino a 50 addetti e con fatturato non superiore a 10 milioni di euro), Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800.166.654. Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa: Orakom Energia S.r.l. **Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento:** Servizio clienti c/o Orakom Energia S.r.l., Via Guglielmo Marconi 22, 84091, Battipaglia (SA)

Codice identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata: _____

Data e ora del contatto: _____ h _____ **Firma del personale commerciale che l'ha contattata:** _____

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione: indicata "Condizioni Generali di Contratto";

Periodo di validità della proposta: vedere quanto riportato nelle condizioni economiche;

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI2, se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.

Eventuali oneri a carico del cliente: vedere quanto riportato nelle Condizioni Economiche.

Contenuto del contratto

- prezzo del servizio;
- durata del contratto;
- modalità di utilizzo dei dati di lettura;
- modalità e tempistiche di pagamento;
- conseguenze del mancato pagamento;
- eventuali garanzie richieste;
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso;
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita;

Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

- Copia contratto;
- Scheda di contabilità della spesa annua prevista (solo clienti finali domestici e con esclusione delle offerte non generalizzate di cui al comma 5.2 dell'Allegato A, deliberazione 51/2018/R/com.);

Diritto di ripensamento

Se Lei è un cliente domestico, il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 14 giorni dalla conclusione del Contratto, se stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di Vendita (ad esempio, a casa del Cliente o in un centro commerciale);
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

1 PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di €; 2. Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica.

**INFORMATIVA SULLA COMPOSIZIONE DEL MIX MEDIO ENERGETICO NAZIONALE
PER LA PRODUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA IMMESSA IN RETE NEL 2019 E NEL 2020
(Informazione alla clientela ai sensi del Decreto. M.I.S.E. 31/7/2009)**

In ottemperanza a quanto stabilito dal decreto Ministero dello Sviluppo Economico del 31 Luglio 2009, recante "Criteri e modalità per la fornitura ai clienti finali delle informazioni sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita, nonché sull'impatto ambientale della produzione", sono riportate di seguito le informazioni in merito alla composizione del mix medio energetico nazionale dell'energia elettrica immessa in rete e la composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica. La tabella comparata il mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano e la composizione del mix energetico venduto dall'Impresa negli anni 2019 e 2020 (*dato consuntivo) (** dato pre-consuntivo), come pubblicate dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE). Fonte: GSE S.p.A. (www.gse.it)

FONTI PRIMARIE UTILIZZATE	Composizione del Mix Energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nei due anni precedenti		Composizione del mix energetico iniziale nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nei due anni precedenti	
	ANNO 2020**	ANNO 2019*	ANNO 2020**	ANNO 2019*
Fonti primarie utilizzate	%	%	%	%
Fonti rinnovabili	0	3,24	45,04	41,74
Carbone	11,40	13,09	6,34	7,91
Gas naturale	77,46	71,98	42,28	43,20
Prodotti petroliferi	0,85	0,83	0,48	0,50
Nucleare	5,47	5,69	3,22	3,55
Altre fonti	4,82	5,17	2,64	3,10

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS E INDENNIZZI ai sensi del TIQV.

In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla Delibera ARERA ARG/com 413/16 e s.m.i. (di seguito "TIQV") Orakom Energia è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono di: inviare la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari (percentuale minima prevista 95%; inviare la risposta a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni solari (percentuale minima prevista 95%). Orakom Energia è inoltre tenuta a rispettare i livelli specifici di qualità, che prevedono di: inviare la risposta motivata a reclami scritti entro 40 giorni solari; provvedere a rettifica di fatturazione di bolletta entro 90 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica; provvedere a rettifica di doppia fatturazione entro 20 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica. 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:

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico			Grado di rispetto degli standard nel 2019						
		Oltre lo standard ed entro un tempo doppio rispetto allo standard	oltre un tempo doppio dello standard ed entro un tempo triplo	oltre un tempo triplo dello standard	Energia BT domestici (Libero)	Energia BT non domestici (Libero)	Energia MT (Libero)	Dual Fuel (Libero)	Gas BP (Libero)	Multisito Elettricità (Libero)	Multisito Gas (Libero)
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 gg. Solari	€25,00	€50,00	€75,00	100%	100%	100%	N.P.	N.P.	100%	N.P.
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 gg. Solari*	€25,00	€50,00	€75,00	100%	100%	100%	N.P.	N.P.	100%	N.P.
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 gg. solari	€25,00	€50,00	€75,00	100%	100%	100%	N.P.	N.P.	100%	N.P.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%				100%	100%	100%	N.P.	N.P.	100%	N.P.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione entro il tempo massimo di 60 giorni solari	95%				100%	100%	100%	N.P.	N.P.	100%	N.P.

"BT": livello di tensione Bassa; "MT": livello di tensione Media; "BP": livello di pressione bassa; "Libero": Contratto Mercato Libero; "domestico"/"non domestico": tipologia di utenza; "Dual Fuel" unico contratto per fornitura congiunta di elettricità e gas;

INDENNIZZI AUTOMATICI. Nel caso in cui Orakom Energia non rispetti i livelli specifici di qualità definiti dal TIQV è tenuta al versamento di un indennizzo automatico il cui importo è variabile in base al ritardo con cui viene erogata la prestazione: qualora la prestazione venga eseguita oltre lo standard previsto ma entro un tempo doppio rispetto allo standard l'indennizzo è pari a 25 € (indennizzo automatico base); qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo doppio dello standard previsto ma entro un tempo triplo dello standard l'indennizzo è pari a 50 €; qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo triplo dello standard previsto l'indennizzo è pari a 75 €. Orakom Energia non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto del tempo massimo dell'esecuzione della prestazione sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, a titolo di esempio, solo limitatamente agli standard generali, rientrano eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti da Orakom Energia. Inoltre Orakom Energia non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso di reclami scritti aventi oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'art. 45 comma 45.6 dell'Allegato A della Del. 333/07, nel caso in cui al cliente sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nell'anno solare in corso per mancato rispetto del medesimo livello specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il cliente finale, per assenza di informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o telematico e il servizio a cui si riferisce il reclamo. L'indennizzo automatico sarà corrisposto al cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 8 mesi dalla data di ricevimento da parte di Orakom Energia del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione. In ogni caso e in ogni momento, il cliente può inviare al Fornitore un reclamo o richiesta di informazioni scritti (denominato "reclamo"), anche mediante il modulo predisposto dal Fornitore stesso e reperibile sul sito www.orakomenergia.it. Il reclamo andrà inoltrato: - Via G. Marconi 22, 84091, Battipaglia (SA), tramite fax al Numero 0828 814988 oppure a mezzo mail servizioclienti@orakomenergia.it. Per i reclami relativi al servizio distribuzione e misura della fornitura di elettricità Orakom Energia inoltra il reclamo al distributore. Il distributore deve inviare entro 20 giorni lavorativi la risposta motivata ad Orakom Energia che provvede a trasmetterla successivamente al cliente. Per i detti servizi il cliente ha facoltà di inviare il reclamo direttamente al distributore.