

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 di gas naturale 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, in alternativa all'offerta attuale.

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI<sup>1</sup>. 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.

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.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.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 un'offerta commerciale.

#### INFORMAZIONI NECESSARIE PROPOSTA CONTRATTUALE

Nome impresa	AGSM Energia S.p.a.
Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento	Lungadige Galtarossa, 8 - 37133 Verona
Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata	
Data e ora del contatto	
Firma del personale commerciale che l'ha contattata	
Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto	
Data di presunta attivazione (salvo eventi non dipendenti dalla volontà di AGSM Energia)	ENTRO data
Periodo di validità della proposta	FINO data
Eventuali oneri a carico del cliente	attivazione gratuita
Contenuto del contratto	

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o PMI<sup>1</sup>, 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.

<sup>1</sup> PMI: imprese con un numero di addetti non superiore ai 50 e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

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

Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa:

Copia contratto

Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

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 data di conclusione del contratto. Il diritto di ripensamento sussiste solo in caso di contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali.

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale:

il tempo massimo per la risposta motivata ai reclami scritti è pari a 40 giorni solari, per la rettifica di fatturazione è pari a 90 giorni solari e per la rettifica di doppia fatturazione è pari a 20 giorni solari.

Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale: in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il venditore corrisponde al cliente finale, in base alle modalità previste dal quadro normativo vigente, un indennizzo automatico base, secondo quanto indicato:

a) per il mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti 25 euro se la prestazione è eseguita tra 40 e 80 giorni, 50 euro se è eseguita fra 80 e 120 giorni e 75 euro se è eseguita oltre i 120 giorni;

b) per il mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione 25 euro se la prestazione è eseguita tra 90 e 180 giorni, 50 se la prestazione è eseguita tra 180 e 270 giorni e 75 euro se la prestazione è eseguita oltre 270 giorni;

c) per il mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione 25 euro se la prestazione è eseguita tra 20 e 40

giorni, 50 euro se la prestazione è eseguita tra 40 e 60 giorni e 75 euro se la prestazione è eseguita oltre 60 giorni. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno subito.

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale:

la percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari è pari a 95%; la percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione (da non intendersi come doppia fatturazione) inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari è pari a 95%.

#### LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE E VENDITA AGSM ENERGIA ANNO 2018

Risposta motivata ai reclami scritti	Risposte nei tempi Risposte fuori tempo Non ancora evase nell'anno <b>Totale ricevute</b>	1457 86 50 <b>1593</b>
Rettifiche di fatturazione	Risposte nei tempi Risposte fuori tempo Non ancora evase nell'anno <b>Totale ricevute</b>	276 7 0 <b>283</b>
Risposta alle richieste scritte di informazione	Risposte nei tempi Risposte fuori tempo Non ancora evase nell'anno <b>Totale ricevute</b>	1574 173 68 <b>1815</b>
Rettifiche di doppia fatturazione	Risposte nei tempi Risposte fuori tempo Non ancora evase nell'anno <b>Totale ricevute</b>	19 14 0 <b>33</b>

#### MODALITÀ E PROCEDURE DI RECLAMO, RICHIESTA INFORMAZIONI, CHIARIMENTI E SEGNALAZIONI

AGSM mette a disposizione presso gli sportelli o sul proprio sito internet il modulo da compilare e inviare per posta a: AGSM Energia, Lung. Galtarossa 8 37133 Verona, oppure via fax 045-8677438.

#### MODALITÀ DI PAGAMENTO

Conto comodo: domiciliazione bancaria.

È il metodo più comodo e sicuro. La vostra Banca (o Poste Italiane se avete attivo un conto corrente Bancoposta) provvedono ad effettuare il pagamento della bolletta il giorno stesso della scadenza. Chi non ha ancora attivo il servizio può aderire compilando il modulo a fianco del bollettino postale allegato alla bolletta, oppure contattando il servizio clienti AGSM Energia. Bonifico bancario sul C/C Bancario IBAN IT11Y 05034 11750 000000150000, citando nella causale il numero di fattura e il suo codice cliente Conto Corrente Postale sul C/C n° 82620154, citando nella causale il numero di fattura e il suo codice cliente.

Sportelli bancari e Poste Italiane.

Presentando il bollettino postale allegato alla bolletta AGSM Energia. Il costo del servizio è quello praticato dalla Banca o da Poste Italiane. L'operazione è gratuita se viene effettuata presso uno sportello del Banco Popolare di Verona.

#### CONSEGUENZE DEL MANCATO PAGAMENTO

Ritardati pagamenti: i pagamenti eseguiti in ritardo rispetto alla data di scadenza della bolletta sono soggetti ad interessi di mora, addebitati sulla successiva bolletta, calcolati con la seguente modalità: interessi al tasso ufficiale di riferimento (TUR) più 3,5 punti percentuali. L'avvenuto pagamento della bolletta dovrà essere comunicato personalmente allo sportello Gestione Crediti presso la sede di AGSM Energia, oppure tramite l'invio di copia del pagamento al fax 045-8677488.

Solleciti di pagamento: trascorsi circa 15 giorni dalla scadenza della bolletta, senza che sia pervenuto il relativo pagamento, al cliente è inviato un sollecito con tutti i dati della bolletta insoluta, unitamente alla situazione complessiva riguardante eventuali altre fatture non pagate.

Avviso di stacco: trascorsi circa 30 giorni dalla scadenza della bolletta non pagata dal Cliente sarà recapitata, presso il suo domicilio, una raccomandata di avviso di stacco con richiesta di pagamento degli importi insoluti entro 5 giorni. Trascorso inutilmente tale periodo si procederà, senza ulteriori avvisi, al distacco di una o tutte le forniture interessate dal mancato pagamento.

Ripristino fornitura dopo lo stacco: dalla presentazione della ricevuta dell'avvenuto pagamento di tutto l'insoluto esistente, il ripristino delle forniture sospese di energia elettrica avviene entro il tempo massimo di 1 (un) giorno feriale mentre il ripristino delle forniture sospese di gas avviene entro il tempo massimo di 2 (due) giorni feriali. Per le operazioni di stacco e ripristino i costi addebitati al Cliente sono i seguenti: Energia Elettrica, disattivazione per morosità del cliente: (23 + 27,28 €), IVA esclusa. L'importo si riduce a (23 + 13,64 €), IVA esclusa, in caso di utenze dotate di contatore telegestito in servizio. Riattivazione in seguito a disattivazione per morosità del Cliente: (23 €), IVA esclusa.

GAS: per gli interventi di sospensione/interruzione e di eventuale successiva riattivazione della fornitura saranno addebitati gli importi previsti dai prezziari pubblicati dalle Società di Distribuzione.

#### MODALITÀ DI FATTURAZIONE

In virtù della facoltà di aumentare la frequenza di fatturazione prevista dall'Allegato A alla delibera dell'AEEGSI 463/2016/R/com (Testo Integrato Fatturazione - "TIF") e in deroga alle disposizioni di cui alla stessa delibera, la fatturazione dei corrispettivi sarà eseguita:

(a) con periodicità almeno bimestrale per i clienti del settore elettrico domestici e per quelli non domestici e con potenza disponibile fino a 16,5 kW; per i clienti del settore del gas naturale con consumo fino a 5.000 Smc/anno;

(b) con periodicità almeno mensile per i clienti di energia elettrica non domestici e con potenza disponibile superiore a 16,5 kW; per i punti di riconsegna del settore del gas naturale con consumo superiore a 5.000 Smc/anno.

Il Fornitore si riserva la possibilità di modificare la frequenza di fatturazione.

Se non diversamente specificato nelle Condizioni Particolari di Fornitura, la fattura verrà emessa entro 60 (sessanta) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura, in deroga a quanto previsto dal TIF. Nel caso di mancato rispetto del termine indicato verrà corrisposto, a favore del Cliente rientrante nell'ambito di applicazione del TIF, un indennizzo di importo differenziato in base ai giorni di ritardo di emissione, così come previsto dalla stessa delibera. 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, i consumi verranno stimati sulla base delle informazioni a disposizione del Fornitore, salvo conguaglio, come descritto nelle Condizioni Generali di Fornitura.

In ogni caso è disponibile anche l'offerta contrattuale - della quale può prendere visione presso i nostri Sportelli oppure sul nostro sito internet - che recepisce, senza alcuna deroga, tutte le disposizioni in materia di fatturazione oggetto del TIF.