

Copia AGSM**DATI DEL CLIENTE**

Cognome Nome Codice fiscale
Cell. Tel. e-mail
Data di nascita Luogo di nascita
Num. e tipo documento Scadenza documento
RESIDENZA: Via N. CAP
Comune Provincia

DATI RELATIVI ALLE FORNITURE

| | Energia elettrica | Gas |
|------------------------|----------------------|----------------------|
| Codice PRODOTTO | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| POD/PDR | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

Per altri dati identificativi della fornitura vedi bolletta.

PACCHETTO SERVIZI SMART (servizio gratuito di SMS Alert e Bolletta Elettronica) **RICHIESTA SERVIZI AGGIUNTIVI (Energia Rinnovabile, Bolletta Tua, Bolletta Costante)** **FIRMA CLIENTE**

Qualora il sottoscrittore non sia già cliente AGSM Energia, con la sottoscrizione della presente proposta di Contratto, dichiara di voler recedere dal contratto di somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale attualmente in essere e conferisce mandato ad AGSM Energia Spa per comunicare tale volontà al precedente fornitore.

Data _____ **Firma** _____

Il Cliente dichiara di richiedere la fornitura di Energia Elettrica/Gas ad AGSM Energia S.p.a. alle condizioni specificate nelle schede prodotto e alle condizioni impostate nel misuratore.

Data _____ **Firma** _____

Il sottoscritto dichiara di aver letto e preso attenta visione delle clausole vessatorie (vedi condizioni sul retro).

Condizioni Generali di Fornitura:**Data** _____ **Firma** _____**ATTIVAZIONE ADDEBITO RICORRENTE SEPA (vedi condizioni sul retro)**

Nome persona fisica Codice fiscale Banca
Agenzia IBAN

Data _____ **Firma del correntista** _____**TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (vedi condizioni sul retro)**

- SI** **NO** al trattamento dei dati personali per indagini di mercato e sulla soddisfazione del cliente, esclusivamente dalle società del Gruppo AGSM;
 al trattamento dei dati personali per finalità commerciali e promozionali, esclusivamente dalle società del Gruppo AGSM.

Data _____ **Firma** _____

Il sottoscritto dichiara di aver letto e preso attenta visione delle Condizioni Generali di Fornitura di energia elettrica e gas e di approvare espressamente e specificamente, anche ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 del codice civile, le disposizioni contenute nelle clausole di seguito citate: 2) Conclusione del Contratto; 3) Durata e recesso; 4) Condizioni economiche per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale. Altri corrispettivi; 5) Mandati; 9) Fatturazione e pagamenti; 11) Interruzione della fornitura e responsabilità del Fornitore. Responsabilità e manleva del Cliente; 12) Condizione risolutiva, risoluzione del Contratto, recesso e sospensione della fornitura; 13) Integrazioni, modifiche e cessione del Contratto; 16) Legge applicabile e foro competente.

Il Sottoscrittore Debitore autorizza il Creditore a disporre sul conto corrente indicato alla pagina precedente addebiti in via continuativa ed il Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP, quali, a titolo esemplificativo, banche, Poste Italiane S.p.A., istituti di moneta elettronica e istituti di pagamento autorizzati) ad eseguire l'addebito secondo le disposizioni impartite dal Creditore. Il rapporto con il PSP è regolato dal contratto stipulato dal Debitore con il PSP stesso.

Il Debitore ha facoltà di chiedere al PSP il rimborso di quanto addebitato, secondo quanto stabilito nel suddetto contratto; eventuali richieste di rimborso devono essere presentate entro e non oltre 8 settimane a decorrere dalla data di addebito.

Con la sottoscrizione della presente, il sottoscritto dichiara di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR (Regolamento Europeo 2016/679).

Nota Informativa per il cliente (Ai sensi della delibera 8 Luglio 2010 n. ARG/com 104/10 dell'ARERA)

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 PMI¹: 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 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. | Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o PMI ¹ , 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. |
| Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento | Lungadige Galtarossa, 8 - 37133 Verona | ¹ PMI: imprese con un numero di addetti non superiore ai 50 e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro |
| Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata | | 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. |
| Data e ora del contatto | | 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 |
| Firma del personale commerciale che l'ha contattata | | 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. |
| Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto | | 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 30 giorni solari, per la rettifica di fatturazione è pari a 60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale) 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: |
| Data di presunta attivazione (salvo eventi non dipendenti dalla volontà di AGSM Energia) | ENTRO data | a) per il mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti 25 euro se la prestazione è eseguita tra 30 e 60 giorni, 50 euro se è eseguita fra 60 e 90 giorni e 75 euro se è eseguita oltre i 90 giorni; |
| Periodo di validità della proposta | FINO data | b) per il mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione 25 euro se la prestazione è eseguita tra 60 e 120 giorni (tra 90 e 180 giorni per le fatture con periodicità quadrimestrale), 50 se la prestazione è eseguita tra 120 e 180 giorni (tra 180 e 270 giorni per le fatture con periodicità quadrimestrale) e 75 euro se la prestazione è eseguita oltre 180 giorni (oltre 270 giorni per le fatture con periodicità quadrimestrale); |
| Eventuali oneri a carico del cliente | attivazione gratuita | 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 30 giorni solari è pari a 95%.

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE E VENDITA AGSM ENERGIA ANNO 2019

| Risposta motivata ai reclami scritti | Risposte nei tempi Risposte fuori tempo Non ancora evase nell'anno Totale ricevute | 1786 71 84 1941 |
|---|--|---------------------------------|
| Rettifiche di fatturazione | Risposte nei tempi Risposte fuori tempo Non ancora evase nell'anno Totale ricevute | 407 7 0 414 |
| Risposta alle richieste scritte di informazione | Risposte nei tempi Risposte fuori tempo Non ancora evase nell'anno Totale ricevute | 1831 46 26 1903 |
| Rettifiche di doppia fatturazione | Risposte nei tempi Risposte fuori tempo Non ancora evase nell'anno Totale ricevute | 16 10 1 26 |

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 insoluita, 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 insoluiti 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 a 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.

Copia Cliente**DATI DEL CLIENTE**

Cognome Nome Codice fiscale
Cell. Tel. e-mail
Data di nascita Luogo di nascita
Num. e tipo documento Scadenza documento
RESIDENZA: Via N. CAP
Comune Provincia

DATI RELATIVI ALLE FORNITURE

| | Energia elettrica | Gas |
|-----------------|----------------------|----------------------|
| Codice PRODOTTO | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| POD/PDR | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

Per altri dati identificativi della fornitura vedi bolletta.

PACCHETTO SERVIZI SMART (servizio gratuito di SMS Alert e Bolletta Elettronica) **RICHIESTA SERVIZI AGGIUNTIVI (Energia Rinnovabile, Bolletta Tua, Bolletta Costante)** **FIRMA CLIENTE**

Qualora il sottoscrittore non sia già cliente AGSM Energia, con la sottoscrizione della presente proposta di Contratto, dichiara di voler recedere dal contratto di somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale attualmente in essere e conferisce mandato ad AGSM Energia Spa per comunicare tale volontà al precedente fornitore.

Data _____ **Firma** _____

Il Cliente dichiara di richiedere la fornitura di Energia Elettrica/Gas ad AGSM Energia S.p.a. alle condizioni specificate nelle schede prodotto e alle condizioni impostate nel misuratore.

Data _____ **Firma** _____

Il sottoscritto dichiara di aver letto e preso attenta visione delle clausole vessatorie (vedi condizioni sul retro).

Condizioni Generali di Fornitura:**Data** _____ **Firma** _____**ATTIVAZIONE ADDEBITO RICORRENTE SEPA (vedi condizioni sul retro)**

Nome persona fisica Codice fiscale Banca
Agenzia IBAN

Data _____ **Firma del correntista** _____**TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (vedi condizioni sul retro)**

- SI** **NO** al trattamento dei dati personali per indagini di mercato e sulla soddisfazione del cliente, esclusivamente dalle società del Gruppo AGSM;
 al trattamento dei dati personali per finalità commerciali e promozionali, esclusivamente dalle società del Gruppo AGSM.

Data _____ **Firma** _____

Il sottoscritto dichiara di aver letto e preso attenta visione delle Condizioni Generali di Fornitura di energia elettrica e gas e di approvare espressamente e specificamente, anche ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 del codice civile, le disposizioni contenute nelle clausole di seguito citate: 2) Conclusione del Contratto; 3) Durata e recesso; 4) Condizioni economiche per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale. Altri corrispettivi; 5) Mandati; 9) Fatturazione e pagamenti; 11) Interruzione della fornitura e responsabilità del Fornitore. Responsabilità e manleva del Cliente; 12) Condizione risolutiva, risoluzione del Contratto, recesso e sospensione della fornitura; 13) Integrazioni, modifiche e cessione del Contratto; 16) Legge applicabile e foro competente.

Il Sottoscrittore Debitore autorizza il Creditore a disporre sul conto corrente indicato alla pagina precedente addebiti in via continuativa ed il Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP, quali, a titolo esemplificativo, banche, Poste Italiane S.p.A., istituti di moneta elettronica e istituti di pagamento autorizzati) ad eseguire l'addebito secondo le disposizioni impartite dal Creditore. Il rapporto con il PSP è regolato dal contratto stipulato dal Debitore con il PSP stesso.

Il Debitore ha facoltà di chiedere al PSP il rimborso di quanto addebitato, secondo quanto stabilito nel suddetto contratto; eventuali richieste di rimborso devono essere presentate entro e non oltre 8 settimane a decorrere dalla data di addebito.

Con la sottoscrizione della presente, il sottoscritto dichiara di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR (Regolamento Europeo 2016/679).

Nota Informativa per il cliente (Ai sensi della delibera 8 Luglio 2010 n. ARG/com 104/10 dell'ARERA)

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 PMI¹: 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 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. | Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o PMI ¹ , 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. |
| Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento | Lungadige Galtarossa, 8 - 37133 Verona | ¹ PMI: imprese con un numero di addetti non superiore ai 50 e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro |
| Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata | | 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. |
| Data e ora del contatto | | 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 |
| Firma del personale commerciale che l'ha contattata | | 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. |
| Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto | | 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 30 giorni solari, per la rettifica di fatturazione è pari a 60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale) 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: |
| Data di presunta attivazione (salvo eventi non dipendenti dalla volontà di AGSM Energia) | ENTRO data | a) per il mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti 25 euro se la prestazione è eseguita tra 30 e 60 giorni, 50 euro se è eseguita fra 60 e 90 giorni e 75 euro se è eseguita oltre i 90 giorni; |
| Periodo di validità della proposta | FINO data | b) per il mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione 25 euro se la prestazione è eseguita tra 60 e 120 giorni (tra 90 e 180 giorni per le fatture con periodicità quadrimestrale), 50 se la prestazione è eseguita tra 120 e 180 giorni (tra 180 e 270 giorni per le fatture con periodicità quadrimestrale) e 75 euro se la prestazione è eseguita oltre 180 giorni (oltre 270 giorni per le fatture con periodicità quadrimestrale); |
| Eventuali oneri a carico del cliente | attivazione gratuita | 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 30 giorni solari è pari a 95%.

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE E VENDITA AGSM ENERGIA ANNO 2019

| Risposta motivata ai reclami scritti | Risposte nei tempi Risposte fuori tempo Non ancora evase nell'anno Totale ricevute | 1786 71 84 1941 |
|---|--|---------------------------------|
| Rettifiche di fatturazione | Risposte nei tempi Risposte fuori tempo Non ancora evase nell'anno Totale ricevute | 407 7 0 414 |
| Risposta alle richieste scritte di informazione | Risposte nei tempi Risposte fuori tempo Non ancora evase nell'anno Totale ricevute | 1831 46 26 1903 |
| Rettifiche di doppia fatturazione | Risposte nei tempi Risposte fuori tempo Non ancora evase nell'anno Totale ricevute | 16 10 1 26 |

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 insoluita, 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 insoluiti 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 prezzari 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 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.