

CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

| | | | |
|---------------|---|----------------|----------------------------------|
| Tipo servizio | ENERGIA ELETTRICA USI NON DOMESTICI MERCATO LIBERO | | |
| Nome offerta | 'PLACET VARIABILE' - ENERGIA ELETTRICA USI DIVERSI | Codice offerta | 000592ESVFP01XXAXP0423-PLACETVAR |

Il Cliente, identificato all'allegato SCHEDA CLIENTE, propone ad AGSM AIM Energia Spa (di seguito "Fornitore") di concludere un contratto di somministrazione di energia elettrica secondo i termini e le condizioni indicate nelle presenti Condizioni Economiche di Fornitura, nelle Condizioni Generali di Fornitura e nei relativi allegati, che costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto. Qualora il cliente non sia in grado di allegare una copia della fattura di energia elettrica dell'attuale fornitore dovrà compilare in aggiunta l'allegato SCHEDA FORNITURA. Le condizioni e i termini di cui al presente documento prevalgono sulle previsioni di cui alle Condizioni Generali di Fornitura, ove discordanti.

CONDIZIONI ECONOMICHE DELL'OFFERTA 'PLACET VARIABILE' PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA USI DIVERSI

(l'offerta è riservata ai Clienti finali titolari di punti di prelievo alimentati in bassa tensione (BT) per usi diversi da quelli domestici)

Per la somministrazione di energia elettrica saranno fatturati al Cliente i corrispettivi relativi alla Spesa per la materia energia, alla Spesa per il trasporto e la gestione del contatore e alla Spesa per oneri di sistema, oltre alle imposte e tasse, di seguito esposti.

Rientrano nella Spesa per la materia energia:

- la componente P_{vol} espressa in quota energia (€/kWh), costituita dalla somma dei seguenti corrispettivi che, in sede di fatturazione, verranno aumentati del fattore di correzione per tenere conto delle perdite di rete come quantificate (10% per le forniture in BT) dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA):
 - un corrispettivo P_{INGM} , variabile mensilmente, pari al valore consuntivo medio aritmetico mensile del Prezzo Unico Nazionale (PUN), così come determinato al termine di ciascun mese dal Gestore dei Mercati Energetici (GME) e pubblicato sul sito internet dell'ARERA. Tale valore sarà differenziato nelle fasce orarie F1, F2 e F3 per i punti di prelievo non trattati monorari, mentre in caso di contatore gestito monorario verrà applicato il valore indifferenziato. Per fasce orarie F1, F2 ed F3 si intendono i raggruppamenti orari indicati nella delibera dell'ARERA ARG/elt 205/09 e s.m.;
 - un parametro α (spread) rappresentativo dei costi per la spesa della materia prima non coperti dal PUN, fisso e invariabile per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura, pari a **0,025 €/kWh**;
- la componente P_{fix} espressa in quota fissa annua per punto di prelievo, a remunerazione delle attività commerciali svolte dal Fornitore - invariabile per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura - pari a **181,92 €/punto di prelievo/anno**.

Con la presente offerta, nel mese di marzo 2023 il corrispettivo P_{INGM} multiorario è pari a P_{INGM} (F1): 0,139782 €/kWh; P_{INGM} (F2): 0,151955 €/kWh, P_{INGM} (F3): 0,124657 €/kWh. I valori massimi raggiunti da tale corrispettivo negli ultimi 12 mesi sono stati pari a: P_{INGM} (F1): 0,553960 €/kWh (nel mese di agosto 2022); P_{INGM} (F2): 0,602779 €/kWh (nel mese di agosto 2022), P_{INGM} (F3): 0,503551 €/kWh (nel mese di agosto 2022). Il corrispettivo P_{INGM} monorario nel mese di marzo 2023 è pari a 0,136384 €/kWh. Il valore massimo raggiunto da tale corrispettivo monorario negli ultimi 12 mesi è stato pari a 0,543154 €/kWh (nel mese di agosto 2022).

Sono ricompresi, inoltre, nella Spesa per la materia energia e verranno addebitati al Cliente: i corrispettivi per il servizio di dispacciamento di cui all'Articolo 24 dell'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA ARG/elt 107/09 e s.m.i. (TIS), così come applicati da Terna Spa all'utente del dispacciamento, nonché il corrispettivo mercato capacità determinato ai sensi del comma 34.8bis del TIV, tenendo conto delle perdite di rete; il corrispettivo di cui all'Articolo 25 del TIS ai clienti finali aventi diritto alla maggior tutela, il corrispettivo di cui all'Articolo 25bis del TIS ai clienti finali aventi diritto alla salvaguardia e il corrispettivo di cui all'Articolo 25ter del TIS ai clienti finali aventi diritto al servizio a tutele graduali, così come applicati da Terna.

La somma di tutti i corrispettivi della spesa per la materia energia sopra descritti rappresenta circa il 74,0% della spesa complessiva di un cliente tipo, con consumo pari a 10.000 kWh/anno ripartito per il 39% in fascia F1, per il 32% in fascia F2 e per il 29% in fascia F3 e una potenza impegnata pari a 6 kW, escluse IVA e imposte. Il peso della sola componente P_{vol} è pari a circa il 64,7% per il suddetto cliente tipo.

Spesa per il trasporto e la gestione del contatore: i corrispettivi associati alla spesa per il servizio di trasporto e gestione del contatore prevedono l'applicazione in fattura di importi pari ai costi sostenuti dal Fornitore nei confronti del Distributore in relazione ai servizi di trasporto, distribuzione e misura dell'energia elettrica, nonché degli oneri UC3 (corrispettivo a copertura dei meccanismi di perequazione dei costi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica) e UC6 corrispettivo a copertura dei costi riconosciuti derivanti da recuperi di qualità del servizio). I relativi valori sono pubblicati e aggiornati periodicamente dall'ARERA. La somma di tutti i corrispettivi per la spesa per il servizio di trasporto e gestione del contatore sopra descritti rappresenta circa il 9,6% della spesa complessiva del suddetto cliente tipo.

Spesa per oneri di sistema: i corrispettivi prevedono l'applicazione delle componenti A_{SOS} e A_{RIM} afferenti agli oneri generali di sistema previsti per legge. In particolare, la componente A_{SOS} serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione. È a carico di tutti i clienti elettrici (i relativi valori sono pubblicati e aggiornati periodicamente dall'ARERA). La somma dei corrispettivi per la spesa degli oneri di sistema rappresenta il 16,4% (di cui ASOS: 14,4%) della spesa complessiva del suddetto cliente tipo.

Saranno inoltre fatturati al Cliente ulteriori oneri, corrispettivi, componenti tariffarie e/o maggiorazioni eventualmente introdotte dalle competenti autorità, con riferimento alla fornitura di energia elettrica a clienti non domestici, anche (ma non esclusivamente) in sostituzione di altri precedentemente previsti dalla normativa di settore.

Imposte: tutti i corrispettivi di cui alla presente offerta saranno gravati dalle imposte (accise ed IVA) pro tempore vigenti.

Altri corrispettivi: il cliente è tenuto al pagamento degli oneri relativi a eventuali richieste per prestazioni di competenza del Distributore inoltrate dal Cliente per il tramite del Fornitore, secondo l'importo che allo stesso Fornitore sarà addebitato dal Distributore, oltre IVA e imposte.

Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Fornitore addebiterà, altresì, il contributo in quota fissa di cui all'articolo 11 dell' Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 301/2012/R/eel e s.m.i. (TIV), attualmente pari a 23,00 €.

VALIDITA' DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE: 12 mesi a partire dalla data di attivazione della fornitura. Decorso tale periodo il Fornitore procede al rinnovo dell'offerta mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla data di decorrenza delle nuove condizioni economiche, recante il prezzo che sarà applicato nel nuovo periodo di durata contrattuale.

Validità Offerta: fino al 20/07/2023

PREZZI APPLICATI

Corrispettivi spesa per la materia energia:

| | | | | |
|---|--|-----------|---|-----------|
| Quota fissa: componente P_{FIX} (€/punto di prelievo/anno) | 181,92 | | | |
| Quota energia: componente P_{VOL} al lordo delle perdite di rete (€/kWh) - valori di marzo 2023 | Punti di prelievo trattati monorari | | Punti di prelievo non trattati monorari con prezzo differenziato nelle tre fasce orarie | |
| | Fascia unica F0 | Fascia F1 | Fascia F2 | Fascia F3 |
| | 0,150022 | 0,153760 | 0,167151 | 0,137123 |
| Quota energia: corrispettivi di dispacciamento previsti dal TIS - così come applicati da Terna Spa - e corrispettivo mercato capacità determinato ai sensi del comma 34.8bis del TIV, al netto delle perdite di rete (€/kWh) - valori del 2° trimestre 2023 | 0,010393 ai clienti aventi diritto alla maggior tutela 0,010913 ai clienti aventi diritto alla salvaguardia (*) 0,010393 ai clienti aventi diritto al servizio a tutele graduali (**) | | | |

* Include il corrispettivo di cui all'art. 25 *bis* del TIS

** Include il corrispettivo di cui all'art. 25 *ter* del TIS

Corrispettivi spesa per il trasporto dell'energia e la gestione del contatore e spesa per oneri di sistema:

| | |
|---------------|----------------------------|
| Quota fissa | Valori definiti dall'ARERA |
| Quota potenza | |
| Quota energia | |

PERIODO DI FORNITURA

L'attivazione della fornitura, nei casi di cambio venditore, e salvo diversa esplicita richiesta del Cliente, ha luogo alla prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto.

Fatturazione: in accordo a quanto previsto dalla delibera dell'ARERA 463/2016/R/com, la fatturazione dei corrispettivi avverrà ogni due mesi per potenze disponibili minori o uguali a 16,5 kW ed ogni mese per potenze disponibili maggiori di 16,5 kW. La fattura verrà emessa entro 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. Nel caso di mancato rispetto di tale termine verrà corrisposto, a favore del Cliente rientrante nell'ambito di applicazione della richiamata delibera 463/2016/R/com, un indennizzo di importo differenziato in base ai giorni di ritardo di emissione, così come previsto dalla stessa delibera.

DESCRIZIONE DELLO SCONTO E/O DEL BONUS

Se il Cliente attiva una modalità di addebito automatico dell'importo fatturato e sceglie la modalità di emissione della bolletta in formato elettronico riceverà lo sconto di 6,60 €/punto di prelievo/anno previsto dalla delibera dell'ARERA 501/2014/R/com e s.m.i. per i clienti di energia elettrica non domestici.

MODALITÀ DI INDICIZZAZIONE/VARIAZIONI

Il prezzo P_{INGM} della componente energia, variabile mensilmente, è pari al valore consuntivo medio aritmetico mensile del Prezzo Unico Nazionale (PUN), così come determinato al termine di ciascun mese dal Gestore dei Mercati Energetici (GME) e pubblicato sul sito internet dell'ARERA.

Gli altri corrispettivi che concorrono a definire il prezzo finale, quali quelli relativi al dispacciamento, al trasporto e gestione del contatore e agli oneri di sistema, sono soggetti ad eventuali indicizzazioni/variazioni definite dall'ARERA, qualora applicabili.

SCHEDA SINTETICA (valida solo per utenze in bassa tensione)

| | |
|--|---|
| 'PLACET VARIABILE' - ENERGIA ELETTRICA USI DIVERSI Codice offerta: 000592ESVFP01XXAXP0423-PLACETVAR OFFERTA ENERGIA ELETTRICA Valida dal 21/04/2023 al 20/07/2023 | |
| Venditore | AGSM AIM Energia S.p.a. , www.agsmperte.it Numero Servizio Clienti: 045 2212123 (800 552866 da tel. fisso) Indirizzo: Lungadige Galtarossa, 8 - 37133 Verona |
| Durata del contratto | Indeterminata |
| Condizioni dell'offerta | Offerta di energia elettrica usi diversi mercato libero (in bassa tensione) |
| Metodi e canali di pagamento | Domiciliazione con addebito automatico su conto corrente bancario o postale; bonifico bancario oppure bonifico postale; bollettino di conto corrente allegato alla bolletta, recandosi in banca o alla posta (operazione gratuita se effettuata presso uno degli sportelli bancari del Banco BPM Spa); recandosi alla posta e chiedendo la modalità di pagamento "senza bollettino postale", fornendo il codice cliente; dallo Sportello on line, registrandosi nell'area riservata 'Countbox', utilizzando carta di credito, account PayPal o il sistema MyBank. |
| Frequenza di fatturazione | In accordo a quanto previsto dalla delibera dell'ARERA 463/2016/R/com, la fatturazione dei corrispettivi avverrà ogni due mesi per potenze disponibili minori o uguali a 16,5 kW ed ogni mese per potenze disponibili maggiori di 16,5 kW. La fattura verrà emessa entro 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. Nel caso di mancato rispetto di tale termine verrà corrisposto, a favore del Cliente rientrando nell'ambito di applicazione della richiamata delibera 463/2016/R/com, un indennizzo di importo differenziato in base ai giorni di ritardo di emissione, così come previsto dalla stessa delibera. |
| Garanzie richieste al Cliente | Per i Clienti non domestici, in caso di (i) mancata attivazione del pagamento con domiciliazione bancaria (RID) o (ii) esito non soddisfacente della valutazione del merito di credito del Cliente, effettuata all'atto della sottoscrizione del Contratto o in corso di fornitura, anche attraverso indagine da parte di società specializzate nell'analisi finanziaria o (iii) ritardo anche di un solo pagamento, il Cliente si obbliga, su richiesta del Fornitore, a far rilasciare in favore di quest'ultimo, entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla richiesta, anche antecedente la somministrazione di energia elettrica e/o gas, una fidejussione bancaria o assicurativa di durata pari al termine del periodo contrattuale aumentato di 3 (tre) mesi. La fidejussione bancaria o assicurativa dovrà essere rilasciata da un primario istituto di credito o da una primaria compagnia di assicurazione sottoposta alla vigilanza e controllo dell'ISVAP preventivamente comunicati e di gradimento del Fornitore, di importo pari a 3 (tre) mensilità di somministrazione, calcolato sulla base dei consumi medi previsti dal Contratto, oltre IVA, oneri, maggiorazioni e imposte. La garanzia dovrà consentire l'incasso da parte del Fornitore mediante semplice richiesta, senza riserva alcuna di obbligo di preventiva escussione del Cliente in caso di inadempimento. |

CONDIZIONI ECONOMICHE

| | | | | | | | |
|--|---|------------------------------------|------------|------------------------------------|------------------|----------|----------|
| Prezzo materia prima energia | Prezzo variabile | | | | | | |
| Costo per consumi | | | | | | | |
| Indice | P_INGM: Valore consuntivo medio aritmetico mensile del PUN differenziato per fasce, così come determinato dal GME. | | | | | | |
| Periodicità indice | Mensile | | | | | | |
| Grafico indice (12 mesi) | | | | | | | |
| Totale | P_INGM*1,1+0,04113 €/kWh* | | | | | | |
| Costo fisso anno | | Costo per potenza impegnata | | | | | |
| 181,92 €/anno* | | 0,00 €/kW* | | | | | |
| Altre voci di costo | Per potenze impegnate pari a | | | | | | |
| I valori riportati sono definiti e aggiornati da ARERA e riferiti al 2° trimestre 2023 | ≤1,5kW | | >1,5kW≤3kW | | >3kW≤6kW | | |
| | Trasporto e gestione del contatore | Oneri di sistema | Asos | Trasporto e gestione del contatore | Oneri di sistema | Asos | |
| | Quota energia (euro/kWh) | 0,01003 | 0,038434 | 0,036325 | 0,01003 | 0,038434 | 0,036325 |
| | Quota fissa (euro/anno) | 25,067 | 16,9824 | 11,7144 | 25,067 | 16,9824 | 11,7144 |
| | Quota potenza (euro/kW/anno) | 28,7506 | 19,4772 | 13,4352 | 27,2294 | 18,4476 | 12,7248 |
| | >6kW≤10kW | | >10kW≤15kW | | | | |
| | Trasporto e gestione del contatore | Oneri di sistema | Asos | Trasporto e gestione del contatore | Oneri di sistema | Asos | |
| | Quota energia (euro/kWh) | 0,01003 | 0,038434 | 0,036325 | 0,01003 | 0,038434 | 0,036325 |
| | Quota fissa (euro/anno) | 25,5276 | 17,2932 | 11,9292 | 25,5276 | 17,2932 | 11,9292 |
| | Quota potenza (euro/kW/anno) | 30,2718 | 20,5068 | 14,1456 | 30,2718 | 20,5068 | 14,1456 |
| Imposte | Per informazioni sulle aliquote delle imposte è possibile consultare il sito www.agsmperte.it. | | | | | | |
| Sconti e/o bonus | Se il Cliente attiva una modalità di addebito automatico dell'importo fatturato e sceglie la modalità di emissione della bolletta in formato elettronico riceverà lo sconto di 6,60 €/punto di prelievo/anno previsto dalla delibera dell'ARERA 501/2014/R/com e s.m.i. per i clienti di energia elettrica non domestici. | | | | | | |
| Prodotti e/o servizi aggiuntivi | Bolletta elettronica | | | | | | |
| Durata condizioni e rinnovo | Decorsi 12 mesi il Fornitore procede al rinnovo dell'offerta mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla data di decorrenza delle nuove condizioni economiche, recante il prezzo che sarà applicato nel nuovo periodo di durata contrattuale. | | | | | | |
| Altre caratteristiche | Non previste | | | | | | |

*Escluse imposte e tasse.

ALTRE INFORMAZIONI

| | |
|--|---|
| Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore | Il Cliente può inserire un reclamo compilando la form online sul sito www.agsmperte.it , oppure chiamare il Servizio Clienti (Numero Verde 800-552866 o lo 045-2212123 per chiamate da cellulari). Le richieste e i reclami possono essere anche inoltrati in forma scritta all'Ufficio Reclami, all'indirizzo: Lungadige Galtarossa, 8 – 37133 Verona. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it o chiami il numero verde 800.166.654 |
| Diritto di ripensamento | Per utenze usi diversi non è applicabile. |
| Modalità di recesso | Il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto dandone comunicazione scritta al Fornitore mediante raccomandata con avviso di ricevimento inviata all'indirizzo AGSM AIM Energia Spa – Lungadige Galtarossa 8, 37133 Verona. In caso di recesso per cambio venditore, il Cliente si avvarrà del nuovo fornitore per l'inoltro della suddetta comunicazione entro il giorno 10 (dieci) del mese precedente alla data di cambio venditore. In caso di recesso per cessazione della fornitura, la comunicazione dovrà rispettare il termine di preavviso attualmente stabilito da ARERA in 1 (un) mese. Per maggiori informazioni: art. 3 delle Condizioni Generali di Fornitura. |
| Attivazione della fornitura | L'attivazione della fornitura, nei casi di cambio venditore, e salvo diversa esplicita richiesta del Cliente, ha luogo alla prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. |
| Dati di lettura | All'atto dell'attivazione della fornitura, il distributore esegue la lettura del contatore e la comunica al Fornitore (lettura di attivazione). Le condizioni economiche di fornitura oggetto del Contratto sono applicate a partire dalla lettura di attivazione. Per le forniture di energia elettrica su linea provvista di misuratore telecontrollato, salvo impedimenti, la lettura è effettuata dal distributore con modalità telematica. In corso di Contratto, il Cliente ha la facoltà di provvedere all'autolettura del gruppo di misura e di comunicarla al Fornitore secondo le modalità indicate in fattura. L'autolettura è considerata come lettura effettiva ai fini della fatturazione, tranne nel caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal Cliente rispetto (i) ai consumi storici del Cliente stesso o (ii) alle letture comunicate dal distributore o (iii) dal medesimo validate. |
| Ritardo dei pagamenti | In caso di ritardato pagamento delle fatture, il Fornitore, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto o da altre disposizioni, applicherà, oltre alle eventuali ulteriori spese sostenute, ivi incluse quelle per i solleciti di pagamento, interessi moratori, calcolati su base annua, pari al tasso ufficiale di riferimento (TUR) aumentato di 7 (sette) punti percentuali per i Clienti non domestici, salva la diversa indicazione riportata in fattura. 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 ferialo. 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. |
| Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it . | |

OPERATORE COMMERCIALE

| | |
|------------------------------------|--------------|
| Codice identificativo o nominativo | Firma e data |
| | |

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

| |
|--|
| - Livelli di qualità commerciale - Ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente |
|--|

Nota: In caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente non domestico, se il venditore non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni solari dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.

MIX ENERGETICO (DECRETO MINISTERO SVILUPPO ECONOMICO 31 LUGLIO 2009)

| | Composizione del Mix Iniziale Nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2020 (dato consuntivo) | Composizione del Mix Iniziale Nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2021 (dato pre-consuntivo) | Composizione del Mix Energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da AGSM AIM Energia nel 2020 | Composizione del Mix Energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da AGSM AIM Energia nel 2021 |
|-----------------------------|---|---|--|--|
| Fonti rinnovabili | 44,31% | 42,32% | 13,82% | 34,49% |
| Carbone | 4,75% | 5,07% | 11,02% | 9,34% |
| Gas naturale | 45,88% | 48,13% | 58,97% | 46,42% |
| Prodotti petroliferi | 0,57% | 0,88% | 0,91% | 0,99% |
| Nucleare | 0,00% | 0,00% | 9,01% | 5,04% |
| Altre fonti | 4,49% | 3,60% | 6,27% | 3,72% |

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:

- 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;
- 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);
- 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 AIM ENERGIA ANNO 2021

| | | |
|---|----------------------------|-------------|
| Risposta motivata ai reclami scritti | Risposte nei tempi | 1410 |
| | Risposte fuori tempo | 45 |
| | Non ancora evase nell'anno | 40 |
| | Totale ricevute | 1495 |
| Rettifiche di fatturazione | Risposte nei tempi | 413 |
| | Risposte fuori tempo | 2 |
| | Non ancora evase nell'anno | 0 |
| | Totale ricevute | 415 |
| Risposta alle richieste scritte di informazione | Risposte nei tempi | 7160 |
| | Risposte fuori tempo | 72 |
| | Non ancora evase nell'anno | 144 |
| | Totale ricevute | 7376 |
| Rettifiche di doppia fatturazione | Risposte nei tempi | 13 |
| | Risposte fuori tempo | 0 |
| | Non ancora evase nell'anno | 0 |
| | Totale ricevute | 13 |