

## CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

Tipo servizio	ENERGIA ELETTRICA USI DIVERSI MERCATO LIBERO		
Nome offerta	<b>SMALL BUSINESS LUCE</b>	Codice offerta	000592ESVOL01XXAXP0423-SBUSINESS

Il Cliente, identificato all'allegato SCHEDA CLIENTE, propone a AGSM AIM Energia Spa (di seguito "AGSM AIM") 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 DI ENERGIA ELETTRICA USI DIVERSI MERCATO LIBERO

(sia in bassa tensione che in media tensione sia fornitura oraria che multiora).

**L'offerta è riservata a forniture con consumi annui fino a 200.000 kWh.**

#### Le presenti condizioni sono applicate all'energia prelevata e alle relative perdite di rete.

L'offerta prevede l'applicazione alla Componente Energia del PUN (prezzo unico nazionale). Il PUN è il prezzo in acquisto dell'energia elettrica che si forma nel mercato elettrico italiano (IPEX) ogni ora dell'anno come stabilito ai sensi dell'art. 30, comma 4, lettera c) della delibera dell'ARERA n. 111/06, a cui viene applicato uno spread di 0,012 €/kWh.

Il PUN orario verrà applicato, se il misuratore permette la rilevazione dei consumi con dettaglio orario, alle utenze alimentate in bassa tensione con potenza disponibile superiore a 55 kW e a quelle alimentate in media tensione. A tutte le altre utenze verrà, invece, applicato il PUN medio per fasce (PUNMF1, PUNMF2, PUNMF3), pubblicato ogni mese dal Gestore dei Mercati Energetici (GME) e consultabile all'indirizzo <http://www.mercatoelettrico.org/It/Statistiche/ME/PrezzoMedioFasce.aspx>, e, a copertura dei costi derivanti dal rischio profilo, un corrispettivo pari al 3% della componente energia comprensiva delle perdite di rete. Per le forniture dotate di misuratore monorario sarà applicato l'indice PUNMono calcolato sul profilo convenzionale AGSM AIM Energia con la seguente formula:  $PUNMono = 39\% * PUNMF1 + 29\% * PUNMF2 + 32\% * PUNMF3$ , oltre al corrispettivo a copertura dei costi derivanti dal rischio profilo di cui sopra.

I valori di minimo e di massimo dell'indice PUN osservati negli ultimi dodici mesi sono rispettivamente:

PUNMono: il valore massimo è pari a 0,55199 €/kWh e si riferisce al mese di agosto 2022, il valore minimo è pari a 0,13847 €/kWh e si riferisce al mese di marzo 2023.

PUNMF1: il valore massimo è pari a 0,55396 €/kWh e si riferisce al mese di agosto 2022, il valore minimo è pari a 0,13978 €/kWh e si riferisce al mese di marzo 2023;

PUNMF2: il valore massimo è pari a 0,60278 €/kWh si riferisce al mese di agosto 2022, il valore minimo è pari a 0,15195 €/kWh e si riferisce al mese di marzo 2023;

PUNMF3: il valore massimo è pari a 0,50355 €/kWh e si riferisce al mese di agosto 2022, il valore minimo è pari a 0,12466 €/kWh e si riferisce al mese di marzo 2023.

Per la somministrazione di energia elettrica sono 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 di seguito esposti.

**Spesa per la materia energia:** La Componente Energia come indicata nella tabella sottostante è pari al 63,1% della spesa annua ante imposte).

Per i costi relativi alle attività di commercializzazione e vendita al dettaglio sarà applicato un importo pari a 155,88 €/POD/anno.

Rientrano, inoltre, nella Spesa per la materia energia e verranno addebitati al Cliente: gli importi unitari (applicati all'energia e alle perdite di rete) fissati per il servizio di dispacciamento secondo le delibere ARERA 111/06 e ARG/elt 107/09 e s.m.i., nonché il corrispettivo mercato capacità determinato ai sensi del comma 34.8bis del TIV, maggiorato di 0,002 €/kWh per le utenze alimentate in bassa tensione, tenendo conto delle perdite di rete.

La somma di tutti i corrispettivi di vendita della spesa materia energia sopra descritti rappresenta circa il 72,7% 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.

**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 da AGSM AIM Energia 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 10,1% della spesa complessiva del suddetto cliente tipo.

**Spesa per oneri di sistema:** i corrispettivi prevedono l'applicazione delle componenti ASOS e ARIM afferenti agli oneri generali di sistema previsti per legge. In particolare, la componente ASOS 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 17,2% (di cui ASOS: 15,1%) della spesa complessiva del suddetto cliente tipo.

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

Saranno fatturati al Cliente ulteriori oneri, corrispettivi, componenti tariffarie e/o maggiorazioni eventualmente introdotti 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.

AGSM AIM Energia si riserva il diritto di procedere in qualsiasi momento ad una modifica unilaterale, per giustificato motivo, delle condizioni contrattuali, incluse quelle economiche. In tale evenienza, AGSM AIM Energia darà comunicazione al Cliente in forma scritta delle nuove condizioni applicate, con le modalità e nei tempi indicati nelle Condizioni Generali di Contratto.

#### Altri corrispettivi:

Il Cliente è tenuto al pagamento degli oneri relativi a eventuali richieste per prestazioni di competenza del Distributore (comprendenti, ad esempio, la variazione della potenza disponibile, la verifica o lo spostamento del gruppo di misura, disattivazione della fornitura, subentri e voltore) inoltrate dal Cliente per il tramite del Fornitore. Per ogni richiesta inoltrata al Distributore competente, il Cliente riconoscerà al Fornitore l'importo che allo stesso sarà addebitato dal Distributore. Il Cliente riconoscerà altresì al Fornitore un contributo in quota fissa di 23 euro oltre IVA (importo pari a quello attualmente previsto all'art. 11 del TIV) per ciascuna prestazione relativa a: attivazione della fornitura di un nuovo punto di prelievo o di uno precedentemente disattivato, disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente, voltura, disattivazione/riattivazione della fornitura a seguito di morosità, variazione di potenza.

L'adesione all'offerta non comporta oneri associativi, né quote di adesione di tipo una tantum.

### PERIODO DI FORNITURA

Ha inizio con l'attivazione del servizio oppure entro 3 mesi nel caso di passaggi a libero mercato o cambio fornitore, salvo impedimenti non dipendenti da AGSM AIM Energia.

#### Validità condizioni economiche: 12 mesi dalla data di attivazione.

Prima della scadenza AGSM AIM comunicherà in forma scritta al Cliente le nuove condizioni economiche ed il relativo periodo di validità; le nuove condizioni economiche avranno effetto decorsi almeno novanta giorni dalla ricezione della comunicazione da parte del Cliente e comunque non prima dello scadere del periodo di validità delle precedenti condizioni economiche. In mancanza di detta comunicazione, le condizioni economiche applicate si intenderanno prorogate finché AGSM AIM non procederà ad aggiornarle inviandone comunicazione al Cliente, indicandone anche il nuovo periodo di applicabilità. È fatta salva per il Cliente la facoltà di esercitare il diritto di recesso secondo le modalità e i tempi indicati nelle Condizioni Generali di Fornitura.

#### Validità Offerta: fino al 20/07/2023

**COMPONENTE ENERGIA**

Quota energia (valori di marzo 2023)	Contatori di tipo monorario	Contatori di tipo orario per offerta articolata su 3 fasce (delibera ARERA 181/06)		
	Fascia F0	Fascia F1	Fascia F2	Fascia F3
Prezzi energia elettrica al lordo delle perdite di rete per forniture in Bassa Tensione (€/kWh)*	0,17009	0,17157	0,18536	0,15444
Prezzi energia elettrica al lordo delle perdite di rete per forniture in Media Tensione (€/kWh)*	0,16050	0,16190	0,17491	0,14573
Prezzi energia elettrica al netto delle perdite di rete (€/kWh)	0,15463	0,15597	0,16851	0,14040

I prezzi indicati sono basati sul PUN Medio per fasce e includono anche il corrispettivo a copertura dei costi derivanti dal rischio profilo, come specificato sopra.

\*I valori sono comprensivi delle perdite di rete come quantificate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (10% per le forniture in Bassa Tensione e 3,8% per le forniture in Media Tensione), mentre in bolletta tali prezzi saranno esposti ed applicati, al netto delle perdite, all'energia elettrica prelevata e alle relative perdite di rete, ottenendo lo stesso risultato del prezzo al lordo delle perdite applicato ai consumi.

**OPZIONI AGGIUNTIVE CON ONERI A CARICO DEL CLIENTE**

Opzione energia rinnovabile (per forniture energia elettrica). In questo modo l'energia approvvigionata da AGSM AIM in relazione alla presente fornitura proviene da impianti a fonte rinnovabile ed è certificata dal sistema GO (gestito da GSE - Gestore Servizio Elettrico, info su <a href="http://www.gse.it">www.gse.it</a> ).	0,010 €/kWh
Bolletta elettronica in formato pdf	gratuito
Prestazioni di competenza del Distributore (es.: attivazione della fornitura, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente, voltare e subentri, disattivazione/riattivazione della fornitura a seguito di morosità)	Importo di 23 euro oltre IVA (pari a quello attualmente previsto all'art. 11 del TIV), in aggiunta agli oneri addebitati dal Distributore al Fornitore.
Servizi aggiuntivi: rateizzazione della bolletta anche nei casi non disciplinati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per il mercato di tutela (soggetta a valutazione da parte di AGSM AIM Energia)	23€

**SCHEDA SINTETICA (valida solo per utenze in bassa tensione)**

SMALL BUSINESS LUCE Codice offerta: 000592ESVOL01XXAXP0423-SBUSINESS OFFERTA ENERGIA ELETTRICA Valida dal 21/04/2023 al 20/07/2023	
<b>Venditore</b>	AGSM AIM Energia S.p.a. , www.agsmper.te Numero Servizio Clienti: 045 2212123 (800 552866 da tel. fisso) Indirizzo: Lungadige Galtarossa, 8 - 37133 Verona
<b>Durata del contratto</b>	Indeterminata
<b>Condizioni dell'offerta</b>	Offerta di energia elettrica usi diversi mercato libero (forniture in bassa tensione e con consumi annui fino a 200.000 kWh)
<b>Metodi e canali di pagamento</b>	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.
<b>Frequenza di fatturazione</b>	La fatturazione dei corrispettivi è eseguita 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; almeno mensile per i clienti di energia elettrica non domestici e con potenza disponibile superiore a 16,5 kW. Per maggiori informazioni: Art. 9 delle Condizioni Generali di Fornitura.
<b>Garanzie richieste al Cliente</b>	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. Per maggiori informazioni: art. 10 delle Condizioni Generali di Fornitura.

**CONDIZIONI ECONOMICHE**

<b>Prezzo materia prima energia</b>	Prezzo variabile						
<b>Costo per consumi</b>							
<b>Indice</b>	Prezzo in acquisto dell'energia elettrica che si forma nel mercato elettrico italiano (IPEX) ogni ora dell'anno (PUN ORARIO). Nel grafico sottostante e nel riquadro del Totale è rappresentato il PUN medio mensile per fasce.						
<b>Periodicità indice</b>	Mensile						
<b>Grafico indice (12 mesi)</b>							
<b>Totale</b>	PUN*1,1*(1+3%)+0,02683 €/kWh*						
<b>Costo fisso anno</b>		<b>Costo per potenza impegnata</b>					
155,88 €/anno*		0,00 €/kW*					
<b>Altre voci di costo</b>	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
<b>Imposte</b>	Per informazioni sulle aliquote delle imposte è possibile consultare il sito www.agsmper.te.						
<b>Sconti e/o bonus</b>	Non previsti						
<b>Prodotti e/o servizi aggiuntivi</b>	Opzione energia rinnovabile, bolletta elettronica.						
<b>Durata condizioni e rinnovo</b>	12 mesi dalla data di attivazione. Prima della scadenza AGSM AIM comunicherà in forma scritta al Cliente le nuove condizioni economiche ed il relativo periodo di validità; le nuove condizioni economiche avranno effetto decorsi almeno novanta giorni dalla ricezione della comunicazione da parte del Cliente e comunque non prima dello scadere del periodo di validità delle precedenti condizioni economiche. In mancanza di detta comunicazione, le condizioni economiche applicate si intenderanno prorogate finché AGSM AIM non procederà ad aggiornarle inviandone comunicazione al Cliente, indicandone anche il nuovo periodo di applicabilità. E' fatta salva per il Cliente la facoltà di esercitare il diritto di recesso secondo le modalità e i tempi indicati nelle Condizioni Generali di Fornitura.						
<b>Altre caratteristiche</b>	Non previste						

\*Escluse imposte e tasse.

**ALTRE INFORMAZIONI**

<b>Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore</b>	Il Cliente può inserire un reclamo compilando la form online sul sito <a href="http://www.agsmperte.it">www.agsmperte.it</a> , 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 maggiori informazioni: art. 16 delle Condizioni Generali di Fornitura. 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 <a href="http://www.arera.it">www.arera.it</a> o chiami il numero verde 800.166.654
<b>Diritto di ripensamento</b>	Per utenze usi diversi non è applicabile.
<b>Modalità di recesso</b>	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.
<b>Attivazione della fornitura</b>	La somministrazione avrà inizio alla prima data utile (data di efficacia), secondo le tempistiche previste dall'ARERA (e, quindi, indicativamente, a partire dal secondo mese successivo la data di conclusione del Contratto), sempre che l'attivazione sia compatibile (i) con l'efficacia dei contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento dell'energia elettrica, (ii) con l'efficacia del recesso nei confronti del/i precedente/i fornitore/i, (iii) per il Cliente non domestico, con la verifica del possesso dei requisiti di solvibilità finanziaria secondo i criteri di giudizio maggiormente diffusi e (iv) con qualunque altra causa non dipendente dalla volontà del Fornitore. Per maggiori informazioni: art. 3 delle Condizioni Generali di Fornitura.
<b>Dati di lettura</b>	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.
<b>Ritardo dei pagamenti</b>	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 feriale. 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 maggiori informazioni: art. 12 delle Condizioni Generali di Fornitura.
Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas <a href="http://www.ilportaleofferte.it">www.ilportaleofferte.it</a> .	

**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
<b>Fonti rinnovabili</b>	44,31%	42,32%	13,82%	34,49%
<b>Carbone</b>	4,75%	5,07%	11,02%	9,34%
<b>Gas naturale</b>	45,88%	48,13%	58,97%	46,42%
<b>Prodotti petroliferi</b>	0,57%	0,88%	0,91%	0,99%
<b>Nucleare</b>	0,00%	0,00%	9,01%	5,04%
<b>Altre fonti</b>	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
	<b>Totale ricevute</b>	<b>1495</b>
Rettifiche di fatturazione	Risposte nei tempi	413
	Risposte fuori tempo	2
	Non ancora evase nell'anno	0
	<b>Totale ricevute</b>	<b>415</b>
Risposta alle richieste scritte di informazione	Risposte nei tempi	7160
	Risposte fuori tempo	72
	Non ancora evase nell'anno	144
	<b>Totale ricevute</b>	<b>7376</b>
Rettifiche di doppia fatturazione	Risposte nei tempi	13
	Risposte fuori tempo	0
	Non ancora evase nell'anno	0
	<b>Totale ricevute</b>	<b>13</b>