

CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

Tipo servizio	GAS NATURALE USI DOMESTICI MERCATO LIBERO		
Nome offerta	MERCATO CASA GAS GREEN	Codice offerta	000592GSVML01XXDXD0424XMERCGREEN

Il Cliente, identificato all'allegato SCHEDA CLIENTE, propone a AGSM AIM Energia Spa (di seguito "AGSM AIM") di concludere un contratto di somministrazione di gas naturale 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. Le condizioni e i termini di cui al presente documento prevalgono sulle previsioni di cui alle Condizioni Generali di Fornitura, ove discordanti.

Il cliente può agevolmente prendere visione delle deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente citate nel presente contratto di somministrazione consultando il sito www.arera.it

CONDIZIONI ECONOMICHE DELL'OFFERTA DI GAS NATURALE USI DOMESTICI MERCATO LIBERO

Premio risparmio

Sui primi 480 Smc consumati in ogni anno solare sarà applicato uno sconto pari a 0,02 €/Smc.

Compensazione CO2 emessa

L'offerta prevede la compensazione della CO2 emessa dal gas fornito al Cliente, tramite l'acquisto e l'annullamento da parte di AGSM AIM Energia, per conto del cliente, di certificati VER (Verified Emission Reduction); ogni certificato corrisponde ad un credito di carbonio (con valore pari ad 1 tonnellata di CO2). I crediti sono generati da progetti che compensano la CO2 emessa, con differenti modalità a seconda del progetto.

L'offerta si basa su un prezzo, allineato a quello del mercato del gas naturale, riferito all'indice PSV-DA (day ahead) aggiornato mensilmente.

Il punto di scambio virtuale (PSV) è il principale punto di incontro tra domanda e offerta del mercato del gas in Italia.

Per la somministrazione di gas naturale sono fatturati al Cliente i corrispettivi relativi alla Spesa per la Materia Gas Naturale, alla Spesa per il Trasporto e la Gestione del Contatore e alla Spesa per Oneri di Sistema di seguito esposti. Relativamente alla Spesa per la Materia Gas Naturale, per ciascun punto di riconsegna il Fornitore applicherà, ai volumi di gas prelevati (e corretti per riportarli alle condizioni standard), un "Corrispettivo Gas" pari alla somma delle seguenti componenti:

- elemento "PSV-DA" fissato, in ciascun mese, convertendo in €/Smc la media mensile del prezzo PSV (day ahead) determinato come segue:
 - i. se il giorno di riferimento (giorno G) è un giorno lavorativo, la media dei prezzi bid e offer "Day-Ahead", pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione "PSV Price Assessment", nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh;
 - ii. se il giorno di riferimento (giorno G) ricade in un fine settimana o in una festività, la media dei prezzi bid e offer "Weekend", pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione "PSV Price Assessment", nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh;
 - iii. i giorni lavorativi e le festività sono individuati in base alla metodologia di assessment di ICIS Heren.
- componente "costi logistica e attività connesse all'approvvigionamento", di importo unitario pari a 0,03 €/Smc, a copertura di altri oneri di commercializzazione del gas all'ingrosso sostenuti da AGSM AIM (principalmente trasporto internazionale e nazionale dalla frontiera italiana al punto di scambio virtuale (PSV), nonché altre partite relative all'attività operativa di approvvigionamento all'ingrosso, comprensive di un'equa remunerazione dell'attività svolta).

Il prezzo del "Corrispettivo Gas" è riferito ad un gas avente alle condizioni standard un potere calorifico superiore (PCS) pari a 0,03852 GJ/Smc.

Il suo valore unitario è pari a marzo 2024 a 0,337491 €/Smc. Il valore massimo raggiunto negli ultimi 12 mesi è stato pari a 0,509694 €/Smc e si è riscontrato a aprile 2023.

Oltre al "Corrispettivo Gas" verranno addebitate al Cliente: i corrispettivi di commercializzazione della vendita al dettaglio e la componente a copertura degli oneri di bilanciamento come sotto indicati; le altre componenti tariffarie afferenti alla Spesa per la Materia Gas Naturale, costituite dalla Componente Copertura Rischi (CCR), dalla componente relativa agli Oneri Aggiuntivi (QOA) e dalla voce denominata "Oneri di gradualità" che comprende corrispettivi di importo equivalente alle componenti GRAD e Cpr; le componenti tariffarie riferite alla Spesa per il Trasporto e la Gestione del Contatore e alla Spesa per Oneri di Sistema (trasporto, servizio di distribuzione, misura e relativa commercializzazione), comprensive quindi anche della componente QT per il servizio di trasporto, aggiornata da ARERA, di norma, con cadenza trimestrale. Le suddette componenti sono indicate nel "Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane" (TIVG), come successivamente modificato e integrato, e i relativi valori e le eventuali variazioni sono pubblicati e aggiornati periodicamente dall'ARERA.

Qualora, in corso di validità della presente offerta, l'ARERA non dovesse più pubblicare il valore di una delle componenti sopra indicate verrà applicato al cliente il valore positivo risultante dall'ultimo aggiornamento pubblicato da ARERA.

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

In sede di fatturazione, il "Corrispettivo Gas" di cui sopra e le componenti tariffarie espresse in €/GJ verranno applicate ai volumi adeguandole al potere calorifico superiore (PCS) convenzionale "P" relativo all'impianto di distribuzione cui è connesso il punto di riconsegna, secondo le disposizioni del TIVG. Per ciascun punto di riconsegna, dotato di un gruppo di misura non provvisto di apparecchiature per la correzione dei volumi alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei quantitativi misurati avverrà mediante l'applicazione del coefficiente di conversione "C", calcolato secondo le disposizioni di cui all'art. 38 dell'Allegato A (RTDG) alla delibera dell'ARERA ARG/gas 159/08.

Tutti i corrispettivi di cui alla presente offerta sono indicati al netto delle imposte e saranno gravati dalle imposte (accise ed IVA) pro tempore vigenti.

Per un cliente finale tipo (punto di riconsegna per usi domestici, caratterizzato da un consumo di 1.400 Smc all'anno nell'ambito tariffario Nord-Orientale) il "Corrispettivo Gas" rappresenta circa il 45,1% della spesa annua ante imposte. Come sopra specificato, rientrano inoltre nella Spesa per la Materia Gas Naturale: i corrispettivi di Commercializzazione della Vendita al Dettaglio, un fisso pari a 143,88 euro/punto di riconsegna/anno, e uno variabile per Smc di consumo (pari a 0,007946 €/Smc), la componente CCR (pari, nel secondo trimestre 2024, a 0,035639 €/Smc) e la componente a copertura degli oneri di bilanciamento pari a 0,02 €/Smc, che complessivamente spiegano il 21,2% della spesa annua ante imposte di consumo. In aggiunta alla Spesa per la Materia Gas Naturale sono fatturati al Cliente la Spesa per il Trasporto e la Gestione del Contatore e la Spesa per Oneri di Sistema. Nella loro totalità la Spesa per il Trasporto e la Gestione del Contatore e la Spesa per Oneri di Sistema costituiscono circa il 33,7% della spesa annua ante imposte del suddetto cliente tipo.

AGSM AIM 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 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 (comprensenti, ad esempio, la variazione della potenza disponibile, la verifica o lo spostamento del gruppo di misura, la disattivazione della fornitura, subentri e volture) 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 equivalente a quello attualmente previsto, per il settore elettrico, all'art. 11 del TIV (Testo Integrato vendita) di cui alla delibera dell'ARERA 156/07 e s.m.i.) 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.

INFORMAZIONI UTILI:

Il bonus sociale per la fornitura di gas naturale è stato introdotto come misura per ridurre la spesa del gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico. Per riceverlo in bolletta è sufficiente presentare ogni anno la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU), tramite ad esempio il Comune, i CAF o il sito INPS, al fine di ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate. Per maggiori informazioni visita il sito www.arera.it o chiama il n° verde 800.166.654.

IMPORTANTE: la scheda di confrontabilità, ai sensi del Titolo VI del Codice di condotta commerciale approvato con delibera dell'ARERA 366/2018/R/com, è allegata alla presente offerta e costituisce parte integrante del Contratto.

CLIENTI NON INTERRUPIBILI

Il cliente prende atto che qualora la fornitura rientri nelle casistiche di non interrompibilità previste dalla vigente normativa, dovrà darne tempestiva comunicazione ad AGSM AIM Energia con le modalità indicate nell'art. 15 delle Condizioni Generali di Fornitura.

PERIODO DI FORNITURA

Ha inizio con l'attivazione del servizio oppure entro un mese 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. 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.

Validità dell'offerta: fino al 20/07/2024.

MERCATO CASA GAS GREEN

Codice offerta: 000592GSVML01XXDXD0424XMERCGREEN

OFFERTA VALIDA DAL 21/04/2024 AL 20/07/2024

Venditore	AGSM AIM Energia S.P.A. - P.IVA 02968430237 Indirizzo di posta: Lungadige Galtarossa, 8 - 37133 Verona (VR) Sito internet: www.agsmainergia.it Numero telefonico: 800552866 Numero telefonico (da cellulare): 0452212123
Durata del contratto	Indeterminato
Condizioni dell'offerta	Offerta di gas naturale usi domestici gas mercato libero
Metodi e canali di pagamento	Bollettino postale; Bonifico bancario; Carta di credito; Domiciliazione bancaria; Domiciliazione postale; PayPal; recandosi alla posta e chiedendo la modalità di pagamento "senza bollettino postale" fornendo il codice cliente; dall'Area Clienti sul sito web o dall'App AGSM AIM Energia tramite i principali servizi di pagamento digitali.
Frequenza di fatturazione	La fatturazione dei corrispettivi è eseguita con periodicità: almeno bimestrale per i clienti del settore del gas naturale con consumo fino a 5.000 Smc/anno; almeno mensile per i punti di riconsegna del settore del gas naturale con consumo superiore a 5.000 Smc/anno. Per maggiori informazioni visionare le Condizioni Generali di Fornitura.
Garanzie richieste al cliente	Qualora il pagamento della fornitura non avvenga attraverso procedura di addebito automatico in conto corrente (RID), il Cliente domestico, in relazione a ciascuna fornitura, è tenuto a versare, con addebito sulla prima fattura emessa, un importo a titolo di deposito cauzionale come previsto dalla competente Autorità per il mercato tutelato con Delibera n. 200/99 e Atto 301/2012/R/eel. L'importo è specificato nelle Condizioni Generali di Fornitura. Qualora, nel corso della fornitura, il Cliente disattivi la procedura RID, il Fornitore, in occasione dell'emissione della prima fattura utile, addebiterà l'importo del deposito cauzionale con le medesime modalità sopra descritte. Per maggiori informazioni visionare le Condizioni Generali di Fornitura.

SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE)

Consumo annuo (Smc)	Ambito tariffario: Nord Occidentale (Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria)	Ambito tariffario: Nord Orientale (Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna)	Ambito tariffario: Centrale (Toscana, Umbria, Marche)	Ambito tariffario: Sud Orientale (Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata)	Ambito tariffario: Sud Occidentale (Lazio, Campania)	Ambito tariffario: Meridionale (Calabria, Sicilia)
120	263,95	253,15	259,34	251,83	270,12	282,33
480	510,30	490,51	505,95	506,28	541,90	575,92
700	667,60	642,78	663,40	669,16	713,54	760,70
1.400	1.150,04	1.109,22	1.146,31	1.167,07	1.241,35	1.328,28
2.000	1.561,43	1.506,86	1.558,10	1.591,75	1.691,75	1.812,87
5.000	3.614,52	3.491,11	3.613,22	3.711,40	3.940,11	4.232,37

I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a: P=0,03852 GJ/Smc e C=1. Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Prezzo materia gas naturale	Prezzo variabile																										
Costo per consumi																											
Indice	PSV - L'indice PSV è pari alla media aritmetica delle quotazioni day ahead e weekend presso l'hub PSV, rilevate da ICIS-Heren nel mese M di fornitura del gas, convertita in Eur/Smc con un Potere Calorifico Superiore di riferimento pari a 0,038520 GJ/Smc																										
Periodicità indice	Mensile																										
Grafico indice (12 mesi)	<table border="1"> <caption>Indice €/Smc (12 mesi)</caption> <thead> <tr> <th>Mese</th> <th>Indice €/Smc</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Apr-23</td><td>0,48</td></tr> <tr><td>May-23</td><td>0,37</td></tr> <tr><td>Jun-23</td><td>0,36</td></tr> <tr><td>Jul-23</td><td>0,34</td></tr> <tr><td>Aug-23</td><td>0,36</td></tr> <tr><td>Sep-23</td><td>0,39</td></tr> <tr><td>Oct-23</td><td>0,46</td></tr> <tr><td>Nov-23</td><td>0,45</td></tr> <tr><td>Dec-23</td><td>0,38</td></tr> <tr><td>Jan-24</td><td>0,34</td></tr> <tr><td>Feb-24</td><td>0,30</td></tr> <tr><td>Mar-24</td><td>0,31</td></tr> </tbody> </table>	Mese	Indice €/Smc	Apr-23	0,48	May-23	0,37	Jun-23	0,36	Jul-23	0,34	Aug-23	0,36	Sep-23	0,39	Oct-23	0,46	Nov-23	0,45	Dec-23	0,38	Jan-24	0,34	Feb-24	0,30	Mar-24	0,31
Mese	Indice €/Smc																										
Apr-23	0,48																										
May-23	0,37																										
Jun-23	0,36																										
Jul-23	0,34																										
Aug-23	0,36																										
Sep-23	0,39																										
Oct-23	0,46																										
Nov-23	0,45																										
Dec-23	0,38																										
Jan-24	0,34																										
Feb-24	0,30																										
Mar-24	0,31																										
Totale	PSV + 0,09524 €/Smc *																										
Costo fisso anno	143,88 €/anno *																										
Altre voci di costo	CORRISPETTIVI MEDI PER UN CLIENTE CON CONSUMI ANNUI DI 1400 SMC IN QUALSIASI AMBITO TERRITORIALE, VALIDI ALLA DATA DEL 21/04/2024.																										
	Distribuzione - Quota fissa	77,503333 Eur/anno																									
	Distribuzione - Quota consumi	0,23537 Eur/Smc																									
	Oneri di sistema - Quota fissa	-23,13 Eur/anno																									
	Oneri di sistema - Quota consumi	0,049807 Eur/Smc																									
Imposte	Per maggiori dettagli, consulta il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) all'indirizzo www.arera.it																										
Sconti e/o bonus	Per informazioni sulle aliquote delle imposte è possibile consultare il sito www.agsmainergia.it .																										
Sconti e/o bonus	Sui primi 480 Smc consumati in ogni anno solare sarà applicato uno sconto pari a 0,02 €/Smc																										
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	nessuno																										
Durata condizioni e rinnovo	12 mesi dalla data di attivazione. Prima della scadenza AGSM AIM Energia S.P.A. 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 Energia S.P.A. 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.																										

Altre caratteristiche	L'offerta prevede la compensazione della CO2 emessa dal gas fornito al Cliente, tramite l'acquisto e l'annullamento da parte di AGSM AIM Energia S.P.A., per conto del Cliente, di certificati VER (Verified Emission Reduction).
------------------------------	---

* 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.agsmainergia.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 (VR). Per maggiori informazioni visionare le Condizioni Generali di Fornitura. Se Lei è un cliente vulnerabile, come definito dalla normativa vigente, può scegliere, in alternativa all'offerta di cui alla presente Scheda, le condizioni economiche e contrattuali di fornitura definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. 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/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.
Diritto di ripensamento	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. Per maggiori informazioni visionare le Condizioni Generali di Fornitura.
Attivazione della fornitura	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 visionare le Condizioni Generali di Fornitura.
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 nei 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 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali per i Clienti 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 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: 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. Per maggiori informazioni visionare le Condizioni Generali di Fornitura.

MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

Modalità e tempistiche	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 S.P.A. – Lungadige Galtarossa, 8 - 37133 Verona (VR). 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 visionare le Condizioni Generali di Fornitura.
Onere di recesso anticipato	Nessuno

OPERATORE COMMERCIALE

Codice identificativo o nominativo	Firma e data

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- Modulo per l'esercizio del ripensamento
- Livelli di qualità commerciale
- Qualità commerciale

Nota: Il cliente, prima di sottoscrivere la nuova offerta, è invitato a verificare la presenza di oneri di recesso anticipato dal contratto di fornitura attualmente in essere

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:

- 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;
- 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);
- 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 2023

Risposta motivata ai reclami scritti	Risposte nei tempi	2719
	Risposte fuori tempo	828
	Non ancora evase nell'anno	144
	Totale ricevute	3691
Rettifiche di fatturazione	Risposte nei tempi	338
	Risposte fuori tempo	8
	Non ancora evase nell'anno	0
	Totale ricevute	346
Risposta alle richieste scritte di informazione	Risposte nei tempi	3601
	Risposte fuori tempo	510
	Non ancora evase nell'anno	97
	Totale ricevute	4208
Rettifiche di doppia fatturazione	Risposte nei tempi	8
	Risposte fuori tempo	3
	Non ancora evase nell'anno	1
	Totale ricevute	12