

CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

ENERGIA ELETTRICA USI NON DOMESTICI MERCATO LIBERO (in bassa tensione)

PLACET Variabile Energia Elettrica Altri usi

codice offerta: 000592ESVFP01XXAXP0425XPLACETVAR

Valida per adesioni entro il: 20/07/2025

Il Cliente propone ad AGSM AIM Energia S.p.A. di concludere un contratto di somministrazione di energia elettrica secondo i termini e le condizioni indicate nelle presenti Condizioni Economiche di Fornitura, le 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. 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

Componente P_{VOI}: 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}**, definito con periodicità mensile, pari al PUN Index GME, corrispondente, per ogni mese e per ogni fascia oraria, alla media dei prezzi zonal ponderata per le quantità acquistate in ciascuna zona di mercato, espressa in €/kWh, così come determinata dal Gestore dei Mercati Energetici (GME) e pubblicata sul sito internet del GME (<https://www.mercatoelettrico.org/>) e dell'ARERA (<https://www.arera.it/>), il tutto aumentato delle perdite di rete quantificate nella misura stabilita dall'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 e 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 0,050000 €/kWh (0,055000 al lordo delle perdite di rete);

Valori P_{INGM} aggiornati al mese di marzo 2025

	Mono	F1	F2	F3
Prezzi con perdite pari al 10% (€/kWh)	0,132603	0,133845	0,148348	0,122817
Prezzi senza perdite (€/kWh)	0,120548	0,121677	0,134862	0,111652

F1: da lunedì a venerdì, dalle 8.00 alle 19.00, escluse le festività nazionali.

F2: da lunedì a venerdì, dalle 7.00 alle 8.00 e dalle 19.00 alle 23.00, escluse le festività nazionali; sabato, dalle 7.00 alle 23.00, escluse le festività nazionali.

F3: da lunedì a sabato, dalle 00.00 alle 7.00 e dalle 23.00 alle 24.00; domenica e festivi, tutte le ore della giornata.

Mono: dalle 00.00 alle 24.00 di tutti i giorni dell'anno.

SI CONSIDERANO FESTIVI: 1 e 6 GENNAIO; LUNEDÌ DI PASQUA; 25 APRILE; 1 MAGGIO; 2 GIUGNO; 15 AGOSTO; 1 NOVEMBRE; 8, 25 E 26 DICEMBRE

Il valore massimo dell'indice P_{INGM} osservato negli ultimi dodici mesi è stato di 0,157641 €/kWh in F1, 0,158953 €/kWh in F2 e 0,139906 €/kWh in F3 nel mese di febbraio 2025.

Componente P_{FIX}: a remunerazione delle attività commerciali svolte dal Fornitore, sarà applicato un importo - invariabile per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura - pari a **181,92 €/POD/anno**.

Rientrano, inoltre, nella Spesa per la materia energia e verranno addebitate al Cliente le seguenti componenti indicate nel TIV (Testo integrato vendita), applicate nella misura definita dall'ARERA e dalla stessa di volta in volta aggiornate:

- i corrispettivi per il servizio di dispacciamento (applicati all'energia e alle perdite di rete) indicati nel TIDE (Testo Integrato del Dispacciamento Elettrico) e nel TIS (Testo Integrato Settlement), come aggiornati e pubblicati da ARERA e TERNA, pari a 0,009843 €/kWh nel secondo trimestre 2025
- il corrispettivo mercato capacità determinato ai sensi del comma 34.8 del TIV tenendo conto delle perdite di rete, pari a 0,004019 €/kWh nel mese di aprile 2025

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.

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).

Sconti

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.

Incidenza percentuale delle voci di spesa al netto delle imposte per il cliente tipo

La tabella indica le incidenze percentuali dei corrispettivi sulla spesa media annua al netto delle imposte per un cliente tipo con consumi annui pari a 10.000 kWh e una potenza impegnata pari a 6 kW	Materia energia	69,56%
	Trasporto e gestione del contatore	12,48%
	Oneri di sistema	17,95%
	Oneri di sistema - di cui ASOS	16,66%

Imposte

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.

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, anche (ma non esclusivamente) in sostituzione di altri precedentemente previsti dalla normativa di settore.

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.

Informazioni

Per qualsiasi comunicazione e per maggiori informazioni relative all'offerta commerciale il Cliente può rivolgersi al numero verde 800-552866 (045-2212123 da cellulare), agli sportelli commerciali di AGSM AIM Energia presenti sul territorio, oppure consultare il sito www.agsmaimenergia.it.

Durata delle condizioni economiche

12 mesi dalla data di attivazione.

Decorsi 12 mesi AGSM AIM Energia S.p.A. procede al rinnovo dell'offerta mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta con un preavviso di almeno 3 mesi rispetto alla data di decorrenza delle nuove condizioni economiche, recante il prezzo che sarà applicato nel nuovo periodo di durata contrattuale.

PLACET VARIABILE ENERGIA ELETTRICA ALTRI USI
Codice offerta: 000592ESVFP01XXAXP0425XPLACETVAR
OFFERTA VALIDA DAL 21/04/2025 AL 20/07/2025

Venditore	AGSM AIM Energia S.p.A. - P.IVA 02968430237 Indirizzo di posta: Lungadige Galtarossa, 8 - 37133 Verona (VR) Sito internet: www.agsmaimenergia.it Numero telefonico: 800552866 Numero telefonico (da cellulare): 0452212123
Durata del contratto	Indeterminato
Condizioni dell'offerta	Offerta di energia elettrica usi diversi mercato libero (in bassa tensione)
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	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	Al Cliente finale non Domestico per l'energia elettrica, AGSM AIM Energia S.p.A. si riserva la facoltà di richiedere, anche cumulativamente, un deposito cauzionale o la domiciliazione bancaria su conto corrente dei pagamenti della fornitura o altra forma di garanzia. Per maggiori informazioni visionare le Condizioni Generali di Fornitura.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Prezzo materia prima energia	Prezzo variabile																										
Costo per consumi																											
Indice	PUN Index GME - Il PUN Index GME è pari, per ciascun mese solare e per ciascuna fascia oraria così come definita dalla Delibera ARERA 181/06, alla media ponderata dei prezzi zonalari per le quantità acquistate relativamente a portafogli zonalari in prelievo in ciascuna zona geografica di mercato, espressa in €/kWh così come pubblicata dal Gestore dei Mercati Energetici (GME).																										
Periodicità indice	Mensile																										
Grafico indice (12 mesi)	<table border="1"> <caption>Dati Grafico indice (12 mesi)</caption> <thead> <tr> <th>Mese</th> <th>Prezzo (€/kWh)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Apr-24</td><td>0,085</td></tr> <tr><td>May-24</td><td>0,095</td></tr> <tr><td>Jun-24</td><td>0,105</td></tr> <tr><td>Jul-24</td><td>0,115</td></tr> <tr><td>Aug-24</td><td>0,130</td></tr> <tr><td>Sep-24</td><td>0,115</td></tr> <tr><td>Oct-24</td><td>0,115</td></tr> <tr><td>Nov-24</td><td>0,130</td></tr> <tr><td>Dec-24</td><td>0,135</td></tr> <tr><td>Jan-25</td><td>0,140</td></tr> <tr><td>Feb-25</td><td>0,155</td></tr> <tr><td>Mar-25</td><td>0,120</td></tr> </tbody> </table>	Mese	Prezzo (€/kWh)	Apr-24	0,085	May-24	0,095	Jun-24	0,105	Jul-24	0,115	Aug-24	0,130	Sep-24	0,115	Oct-24	0,115	Nov-24	0,130	Dec-24	0,135	Jan-25	0,140	Feb-25	0,155	Mar-25	0,120
Mese	Prezzo (€/kWh)																										
Apr-24	0,085																										
May-24	0,095																										
Jun-24	0,105																										
Jul-24	0,115																										
Aug-24	0,130																										
Sep-24	0,115																										
Oct-24	0,115																										
Nov-24	0,130																										
Dec-24	0,135																										
Jan-25	0,140																										
Feb-25	0,155																										
Mar-25	0,120																										
Totale	PUN Index GME × 1,1 + 0,070304 €/kWh *																										
Costo fisso anno	181,92 €/anno *																										
Costo per potenza impegnata	0,00 €/kW *																										
CORRISPETTIVI MEDI PER UN CLIENTE CON CONSUMI ANNUI DI 10000 kWh, VALIDI ALLA DATA DEL 21/04/2025.																											
Altre voci di costo	Distribuzione - Quota fissa	29,1553 Eur/anno																									
	Distribuzione - Quota potenza	37,1162 Eur/kWh/anno																									
	Distribuzione - Quota consumi	0,01425 Eur/kWh																									
	Oneri di sistema - Quota fissa	14,9808 Eur/anno																									
	Oneri di sistema - Quota potenza	19,0692 Eur/kWh/anno																									
	Oneri di sistema - Quota consumi	0,043776 Eur/kWh																									
	di cui ASOS - Quota fissa	11,9472 Eur/anno																									
	di cui ASOS - Quota consumi	0,042293 Eur/kWh																									
Per maggiori dettagli, consulta il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) all'indirizzo www.arera.it																											
Imposte	Per informazioni sulle aliquote delle imposte è possibile consultare il sito www.agsmaimenergia.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	Nessuno																										
Durata condizioni e rinnovo	Decorsi 12 mesi AGSM AIM Energia S.p.A. procede al rinnovo dell'offerta mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta con un preavviso di almeno 3 mesi rispetto alla data di decorrenza delle nuove condizioni economiche, recante il prezzo che sarà applicato nel nuovo periodo di durata contrattuale.																										
Altre caratteristiche	Nessuna																										

* Escluse imposte e tasse

ALTRE INFORMAZIONI

Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	I reclami potranno essere inoltrati tramite il web form, disponibile nella specifica sezione del sito www.agsmaimenergia.it o tramite il modulo cartaceo, scaricabile dal medesimo sito o reperibile presso gli sportelli sul territorio, da inviare a mezzo posta. Se non viene utilizzato l'apposito web form o modulo cartaceo messo a disposizione da AGSM AIM Energia S.p.A., la comunicazione funzionale alla presentazione del reclamo dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta; servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica o gas naturale); codice identificativo del POD/PDR, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente; breve descrizione dei fatti contestati. Qualora la risposta al reclamo sia ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 40 giorni dall'invio del predetto reclamo senza che AGSM AIM Energia S.p.A. lo abbia riscontrato, il Cliente può attivare gratuitamente la procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie presentando domanda al Servizio Conciliazione istituito dall'ARERA. L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria. Per maggiori informazioni visionare le 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 www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.
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 ad AGSM AIM Energia S.p.A. (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 ad AGSM AIM Energia S.p.A. secondo le modalità indicate in fattura. La comunicazione, almeno una volta all'anno, dei dati di autolettura da parte del Cliente è obbligatoria nel caso di contatore non teletto, inaccessibile o solo parzialmente accessibile; AGSM AIM Energia S.p.A., in conformità alla normativa di settore, comunicherà al Cliente le modalità per la trasmissione dei dati dell'autolettura. L'autolettura è considerata come una lettura effettiva ai fini della fatturazione se validata dal Distributore. AGSM AIM Energia S.p.A. comunica la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura comunicata dal Cliente, qualora lo stesso risulti palesemente errato o incoerente rispetto all'ultimo dato effettivo disponibile. Per maggiori informazioni visionare le Condizioni Generali di Fornitura.
Ritardo nei pagamenti	In caso di ritardato pagamento delle fatture, AGSM AIM Energia S.p.A., 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 punti percentuali per i Clienti non domestici. A decorrere dal quinto giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento indicato in fattura, AGSM AIM Energia S.p.A. potrà inviare al Cliente una comunicazione (che avrà valore di costituzione in mora) a mezzo lettera raccomandata o pec o tramite altri strumenti previsti dalla normativa vigente. Nella stessa comunicazione saranno indicati i termini ultimi di pagamento, la decorrenza di tali termini nonché le modalità per comunicare ad AGSM AIM Energia S.p.A. l'avvenuta effettuazione del pagamento. Per le forniture elettriche connesse in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura, AGSM AIM Energia S.p.A. richiede al Distributore la riduzione della potenza a un livello pari al 15% della potenza disponibile dopo 25 giorni solari dalla data di ricezione della costituzione in mora. Decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, il Distributore procede a sospendere la fornitura. Per maggiori informazioni visionare le Condizioni Generali di Fornitura.
Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it.	

MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

Modalità e tempistiche	Il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto nel rispetto dei termini di preavviso e in conformità a quanto previsto dalla Delibera ARERA 302/2016. In caso di recesso per cambio venditore, il Cliente si avvarrà del nuovo fornitore per l'inoltro della comunicazione di recesso: in tal caso il Cliente è tenuto, in occasione della stipula del nuovo contratto, a rilasciare al nuovo venditore entrante apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto in essere; il venditore entrante dovrà esercitare il recesso, in nome e per conto del Cliente finale, mediante l'invio della richiesta di switching al Sistema Informativo Integrato entro il giorno 10 del mese precedente alla data di cambio venditore. In caso di recesso per cessazione della fornitura, il recesso è esercitato direttamente dal Cliente finale nei confronti del venditore uscente e la comunicazione di recesso dovrà essere inviata mediante pec o lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo AGSM AIM Energia S.p.A., Lungadige Galtarossa, 8 - 37133 Verona (VR), o attraverso i canali on line o accedendo al servizio clienti o personalmente presso gli sportelli di AGSM AIM Energia S.p.A. sul territorio; detta comunicazione di recesso dovrà rispettare il termine di preavviso attualmente stabilito da ARERA in 1 mese decorrente dal ricevimento della medesima comunicazione da parte di AGSM AIM Energia S.p.A.. 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

<ul style="list-style-type: none"> • Livelli di qualità commerciale • FuelMix • Qualità commerciale
--

MIX ENERGETICO

(DM Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica del 14 luglio 2023, n. 224)

Per offerte che non prevedono la vendita di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili

Per dettagli sulla modalità di calcolo si rimanda alla sezione "Fuel Mix" sul sito web del Gestore Servizi Energetici (www.gse.it).

Data aggiornamento: 31/07/2024

	Composizione del mix energetico per contratto (mix energetico complementare nazionale)	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta da AGSM AIM Energia
	%	%	%
	Anno 2023	Anno 2023	Anno 2023
Fonti rinnovabili	7,02%	46,31%	22,57%
Carbone	18,96%	5,27%	15,79%
Lignite	0,00%	0,00%	0,00%
Gas naturale	62,32%	42,99%	51,90%
Prodotti petroliferi	1,66%	0,90%	1,38%
Nucleare	2,99%	0,00%	2,49%
Altre fonti	7,05%	4,53%	5,87%

MIX ENERGETICO

(DM Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica del 14 luglio 2023, n. 224)

Per offerte che prevedono la vendita di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili

Per dettagli sulla modalità di calcolo si rimanda alla sezione "Fuel Mix" sul sito web del Gestore Servizi Energetici (www.gse.it).

Data aggiornamento: 31/07/2024

	Composizione del mix energetico per contratto	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta da AGSM AIM Energia
	%	%	%
	Anno 2023	Anno 2023	Anno 2023
Fonti rinnovabili	100,00%	46,31%	22,57%
Carbone	0,00%	5,27%	15,79%
Lignite	0,00%	0,00%	0,00%
Gas naturale	0,00%	42,99%	51,90%
Prodotti petroliferi	0,00%	0,90%	1,38%
Nucleare	0,00%	0,00%	2,49%
Altre fonti	0,00%	4,53%	5,87%

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 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