

## Nota informativa per il cliente finale (Ai sensi della delibera 8 Luglio 2010 n. ARG/com 104/10 dell'AEEG)

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale.

Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero.

Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, in alternativa all'offerta attuale.

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI<sup>1</sup>, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) o chiamare il numero verde 800.166.654.

Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale

Nome impresa: AGSM Energia S.p.a.

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: Lungadige Galtarossa, 8 - 37133 Verona

Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata \_\_\_\_\_

Data e ora del contatto \_\_\_\_\_

Firma del personale commerciale che l'ha contattata \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione \_\_\_\_\_

Periodo di validità della proposta \_\_\_\_\_

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI<sup>2</sup>, se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.

Eventuali oneri a carico del cliente: attivazione gratuita

<sup>2</sup> Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica.

Contenuto del contratto

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:



prezzo del servizio



conseguenze del mancato pagamento



durata del contratto



eventuali garanzie richieste



modalità di utilizzo dei dati di lettura



modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso



modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita

Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

Copia contratto

Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

Diritto di ripensamento

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro 14 giorni dalla data di conclusione del contratto.

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 40 giorni solari, per la rettifica di fatturazione è pari a 90 giorni solari 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 di seguito indicato:

- per il mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti 20 euro se la prestazione è eseguita tra 40 e 80 giorni, 40 euro se è eseguita fra 80 e 120 giorni e 60 euro se è eseguita oltre 120 giorni;
- per il mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione 20 euro se la prestazione è eseguita tra 90 e 180 giorni, 40 se la prestazione è eseguita tra 180 e 270 giorni e 60 euro se la prestazione è eseguita oltre 270 giorni;
- per il mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione 20 euro se la prestazione è eseguita tra 20 e 40 giorni, 40 euro se la prestazione è eseguita tra 40 e 60 giorni e 60 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 ulteriore 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 40 giorni solari è pari a 95%.

**LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE E VENDITA AGSM ENERGIA I SEMESTRE 2016**

Risposta motivata ai reclami scritti	Risposte nei tempi	898
	Risposte fuori tempo	7
	Non ancora evase nel semestre	60
	<b>Totale ricevute</b>	<b>965</b>
Rettifiche di fatturazione	Risposte nei tempi	127
	Risposte fuori tempo	3
	Non ancora evase nel semestre	1
	<b>Totale ricevute</b>	<b>131</b>
Risposta alle richieste scritte di informazione	Risposte nei tempi	672
	Risposte fuori tempo	2
	Non ancora evase nel semestre	64
	<b>Totale ricevute</b>	<b>738</b>
Risposta motivata alle richieste scritte di rettifica fatturazione	Risposte nei tempi	214
	Risposte fuori tempo	0
	Non ancora evase nel semestre	5
	<b>Totale ricevute</b>	<b>219</b>
Risposta motivata alle richieste scritte di doppia fatturazione	Risposte nei tempi	2
	Risposte fuori tempo	0
	Non ancora evase nel semestre	0
	<b>Totale ricevute</b>	<b>2</b>
Rettifiche di doppia fatturazione	Risposte nei tempi	0
	Risposte fuori tempo	1
	Non ancora evase nel semestre	0
	<b>Totale ricevute</b>	<b>1</b>

(\*) Dati al 04/10/2016 con dichiarazione AEEGSI



**MODALITÀ E PROCEDURE DI RECLAMO, RICHIESTA INFORMAZIONI, CHIARIMENTI E SEGNALAZIONI**

AGSM mette a disposizione presso gli sportelli o sul proprio sito internet il modulo da compilare e inviare per posta a: AGSM Energia, Lung. Galtarossa 8 37133 Verona oppure via Fax allo 045-8677557.



**MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Conto comodo: domiciliazione bancaria

È il metodo più comodo e sicuro. La vostra Banca (o Poste italiane se avete attivo un conto corrente Bancoposta) provvedono ad effettuare il pagamento della bolletta il giorno stesso della scadenza. Chi non ha ancora attivo il servizio può aderire compilando il modulo posto a fianco del bollettino postale allegato alla bolletta, oppure contattando il Servizio clienti AGSM.

Bonifico bancario sul C/C Bancario IBAN IT11 Y 05034 11750 000000150000, citando nella causale il numero di fattura e il suo codice cliente

Conto Corrente Postale sul C/C n° 82620154, citando nella causale il numero di fattura e il suo codice cliente

Sportelli bancari e Poste italiane.

Presentando il bollettino postale allegato alla bolletta AGSM. Il costo del servizio è quello praticato dalla Banca o Poste italiane. L'operazione è gratuita se viene effettuata presso uno sportello del Banca Popolare di Verona.



**CONSEGUENZE DEL MANCATO PAGAMENTO**

Ritardati pagamenti: i pagamenti eseguiti in ritardo rispetto alla data di scadenza della bolletta sono soggetti ad interessi di mora, addebitati sulla successiva bolletta, calcolati con la seguente modalità: Interessi al tasso ufficiale di riferimento (TUR) più 3,5 punti percentuali.

L'avvenuto pagamento della bolletta dovrà essere comunicato personalmente allo sportello Gestione Crediti presso la sede di AGSM Energia, oppure tramite l'invio di copia del pagamento al fax 045 8677488.

Solleciti di pagamento: trascorsi circa 15 giorni dalla scadenza della bolletta, senza che sia pervenuto il relativo pagamento, al Cliente è inviato un sollecito con tutti i dati della bolletta insoluta, unitamente alla situazione complessiva riguardante eventuali altre fatture non pagate.

Avviso di stacco: trascorsi circa 30 giorni dalla scadenza della bolletta non pagata al Cliente viene recapitato, presso il suo domicilio, una raccomandata di avviso di stacco con richiesta di pagamento entro 5 giorni degli importi insoluti. Trascorso inutilmente tale periodo si procederà, senza ulteriori avvisi, al distacco di una o tutte le forniture interessate dal mancato pagamento.

Ripristino fornitura dopo lo stacco: dalla presentazione della ricevuta dell'avvenuto pagamento di tutto l'insoluto esistente, il ripristino delle forniture sospese di energia elettrica avviene entro il tempo massimo di 1 (un) giorno feriale mentre il ripristino delle forniture sospese di gas avviene entro il tempo massimo di 2 (due) giorni feriali. Per le operazioni di stacco e ripristino i costi addebitati al Cliente sono i seguenti:

Energia Elettrica: Disattivazione per morosità del Cliente: (23 + 27,28 €), IVA esclusa. L'importo si riduce a (23 + 13,64 €), IVA esclusa, in caso di utenze dotate di contatore telegestito in servizio. Riattivazione in seguito a disattivazione per morosità del Cliente: (23 €), IVA esclusa.

GAS: Per gli interventi di sospensione/interruzione e di eventuale successiva riattivazione della fornitura saranno addebitati gli importi previsti dai prezziari pubblicati dalle Società di Distribuzione.