

## NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI, 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 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.arera.it](http://www.arera.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.

### Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa: ABnergie S.p.A.

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: Servizio clienti c/o ABnergie S.p.A. via E. Baschenis 12 - 24122 Bergamo

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

Data e ora del contatto: \_\_\_\_\_, h \_\_\_\_\_

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

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione: vedere art.3 e 4 delle "Condizioni Generali di Contratto" e nelle "Condizioni particolari di fornitura";

Periodo di validità della proposta: vedere quanto riportato nelle condizioni economiche;

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI2, 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: vedere quanto riportato nelle Condizioni Economiche.

### Contenuto del contratto

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

- prezzo del servizio;
- durata del contratto;
- modalità di utilizzo dei dati di lettura;
- modalità e tempistiche di pagamento;

**LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS E INDENNIZZI ai sensi del TIQV.** In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla Delibera ARERA ARG/com 413/16 e s.m.i. (di seguito "TIQV") ABnergie è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono di: inviare la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari (percentuale minima prevista 95%); inviare la risposta a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni solari (percentuale minima prevista 95%). ABnergie è inoltre tenuta a rispettare i livelli specifici di qualità, che prevedono di: inviare la risposta motivata a reclami scritti entro 40 giorni solari; provvedere a rettifica di fatturazione di bolletta entro 90 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica; provvedere a rettifica di doppia fatturazione entro 20 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica.

Livelli specifici di qualità			Grado di rispetto degli standard nel 2018						
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione		Energia BT domestici (Libero)	Energia BT non domestici (Libero)	Energia MT (Libero)	Dual Fuel (Libero)	GasBP (Libero)	Multisito Elettricità (Libero)	Multisito Gas (Libero)
	Standard specifico 2017-2018	Standard specifico dal 2019							
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	60 giorni solari - 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	30 giorni solari	98,74%	98,76%	100,00%	99,20%	98,79%	97,25%	100,00%
Livelli generali di qualità			Grado di rispetto degli standard nel 2018						
Tipo di prestazione	Percentuale minima		Energia BT domestici (Libero)	Energia BT non domestici (Libero)	Energia MT (Libero)	Dual Fuel (Libero)	GasBP (Libero)	Multisito Elettricità (Libero)	Multisito Gas (Libero)
Risposta a richieste e di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%		99,45%	99,32%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

"BT": livello di tensione Bassa; "MT": livello di tensione Media; "BP": livello di pressione bassa; "Libero": Contratto Mercato Libero; "domestico"/"non domestici": tipologia di utenza; "Dual Fuel" unico contratto per fornitura congiunta di elettricità e gas;

**INDENNIZZI AUTOMATICI.** Nel caso in cui ABnergie non rispetti i livelli specifici di qualità definiti dal TIQV è tenuta al versamento di un indennizzo automatico il cui importo è variabile in base al ritardo con cui viene erogata la prestazione: qualora la prestazione venga eseguita oltre lo standard previsto ma entro un tempo doppio rispetto allo standard l'indennizzo è pari a 25 € (indennizzo automatico base); qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo doppio dello standard previsto ma entro un tempo triplo dello standard l'indennizzo è pari a 50 €; qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo triplo dello standard previsto l'indennizzo è pari a 75 €. ABnergie non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto del tempo massimo dell'esecuzione della prestazione sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, a titolo di esempio, solo limitatamente agli standard generali, rientrano eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti da ABnergie. Inoltre ABnergie non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso di reclami scritti aventi oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'art. 45 comma 45.6 dell'Allegato A della Del. 333/07, nel caso in cui al cliente sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nell'anno solare in corso per mancato rispetto del medesimo livello specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il cliente finale, per assenza di informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o telematico e il servizio a cui si riferisce il reclamo. L'indennizzo automatico sarà corrisposto al cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 8 mesi dalla data di ricevimento da parte di ABnergie del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione. Inoltre al cliente sarà corrisposto un indennizzo automatico di 20 € (venti) nei casi previsti al Titolo V - Indennizzi automatici della Del. ARG/com 104/10 e successive modifiche ed integrazioni. Il cliente ha inoltre diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il termine di cui all'art.10 delle Condizioni generali di Contratto. In valore di tale indennizzo, corrisposto in occasione della prima fattura utile, è pari a: a) 40 € nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine di cui sopra; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine di cui sopra. Tale indennizzo massimo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore come indicato di seguito: a) è pari a 40 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine di cui all'art. 10 delle Condizioni generali di Contratto; b) è pari a 60 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dallo stesso termine di cui sopra. Il cliente ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico anche nel caso di mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura nei settori gas ed elettrico come prevista rispettivamente dal Testo Integrato Morosità Gas (TIMG Del. ARG/GAS 99/11 e s.m.i.) e dalla Del. ARG/elt 04/08 e s.m.i.). In particolare è previsto un indennizzo automatico pari a: 1) 20 € nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità (o effettuata una riduzione di potenza elettrica ai sensi della Del. ARG/elt 04/08 e s.m.i.) nonostante alternativamente: a) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; b) mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora il venditore non sia in grado di documentare la data di invio; c) mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice della sospensione della fornitura / chiusura del punto di fornitura per morosità. 2) 30 € nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità (o effettuata una riduzione di potenza elettrica ai sensi della Del. ARG/elt 04/08 e s.m.i.) nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora.

In ogni caso e in ogni momento, il cliente può inviare al Fornitore un reclamo o richiesta di informazioni scritti (denominato "reclamo"), anche mediante il modulo predisposto dal Fornitore stesso e reperibile sul sito [www.abnergie.it](http://www.abnergie.it). Il reclamo andrà inoltrato: - Via Baschenis 12, 24122 Bergamo - oppure tramite fax al Numero 035 2819222. Per i reclami relativi al servizio distribuzione e misura della fornitura di elettricità ABnergie inoltra il reclamo al distributore. Il distributore deve inviare entro 20 giorni lavorativi la risposta motivata ad ABnergie che provvede a trasmetterla successivamente al cliente. Per i detti servizi il cliente ha facoltà di inviare il reclamo direttamente al distributore.

FONTI PRIMARIE UTILIZZATE	Composizione del Mix Energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da ABnergie		Composizione del mix energetico iniziale nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico	
	ANNO 2017**	ANNO 2016*	ANNO 2017**	ANNO 2016*
Fonti rinnovabili	31,69	34,13	36,60	38,85
Carbone	14,77	16,60	13,75	15,47
Gas naturale	45,82	41,21	42,34	37,97
Prodotti petroliferi	0,80	0,84	0,75	0,79
Nucleare	3,80	3,81	3,68	3,78
Altre fonti	3,11	3,40	2,88	3,14

COMPOSIZIONE DEL MIX MEDIO ENERGETICO NAZIONALE (Informazione alla clientela ai sensi del Decr. M.S.E. 31/7/2009, art.8.1) Come previsto dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 luglio 2009, sono riportate di seguito le informazioni relative alla composizione del Mix Medio Nazionale di Combustibili utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2015 e nel 2016, come pubblicato dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE) e la composizione del Mix Energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da ABnergie nel 2016 e 2017.

\* dato consuntivo \*\* dato pre-consuntivo

**INFORMATIVA DA PARTE DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO - BONUS SOCIALE SULLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS.** Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio Comune. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visita il sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) o chiama il n° verde 800.166.654. I moduli sono reperibili sia presso i Comuni, sia sui siti internet dell'Autorità per l'Energia ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)) o del Ministero dello Sviluppo Economico ([www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it)), sia sul sito Anci ([www.bonusenergia.anci.it](http://www.bonusenergia.anci.it)).

**PLACET.** ABnergie propone tra le proprie offerte commerciali le offerte a Prezzo Libero A Condizione Equiparate di Tutela (P.L.A.C.E.T.) per la fornitura di gas o di energia elettrica. Le offerte PLACET, a prezzo fisso o a prezzo variabile, sono offerte di mercato libero che prevedono condizioni contrattuali standard per tutti gli operatori e una struttura di prezzo definita dall'Autorità ARERA con la Delibera 555/2017 e s.m.i. e non prevedono deroghe alla delibera 463/2016/rr/com e s.m.i. in materia di fatturazione. Le offerte PLACET sono consultabili sul sito [www.abnergie.it](http://www.abnergie.it)

**CONDIZIONI CONTRATTUALI ED ECONOMICHE PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE GARANTITE DALL'ARERA.** Dell. 229/01 e ARG/gas 64/09 e s.m.i (per Clienti domestici e per Condomini con uso domestico e con consumi annuali non superiori a 200.000 Smc) Le condizioni economiche di fornitura che il venditore deve offrire ai clienti del servizio di tutela si articolano nelle componenti unitarie volte a coprire i costi per l'approvvigionamento del gas naturale nei mercati all'ingrosso e le attività connesse, il servizio di trasporto, il servizio di distribuzione e misura, la commercializzazione della vendita al dettaglio e gli oneri aggiuntivi (Del. ARG/gas 64/09 e s.m.i).

**INFORMATIVA SULL'ASSICURAZIONE DEI CLIENTI FINALI CIVILI DEL GAS DISTRIBUITO A MEZZO DEI GASDOTTI LOCALI AI SENSI DELLA DEL. N. 223/2016/R/GAS DELL'ARERA.** Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 223/2016/R/GAS dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi:

a. i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta);

b. i consumatori di gas metano per autorizzazione.

Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali. Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)