

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

(Deliberazione 8 luglio 2010 - ARG/com 104/10) 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 PMI1, 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 il gas e il sistema idrico. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 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 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: ABenergie S.p.A.

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: Servizio clienti c/o ABenergie 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 _____

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;
- conseguenze del mancato pagamento;
- eventuali garanzie richieste;
- 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 conclusione del Contratto, se stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli della società di Vendita (ad esempio, a casa del Cliente o in un centro commerciale);
 - 14 giorni dal ricevimento della copia scritta del contratto se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono)
 - 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del Cliente.
- 1 PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro
2 Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/2003)

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS E INDENNIZZI ai sensi della Delibera n. 164/08 e n. 333/07 dell'ARERA.

In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (di seguito ARERA) n. 164/08 (di seguito "TIQV") ABenergie 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%). ABenergie 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.

INDENNIZZI AUTOMATICI - Nel caso in cui ABenergie 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 20 €. (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 40 €; qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo triplo dello standard previsto l'indennizzo è pari a 60 €. ABenergie 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 ABenergie. Inoltre ABenergie 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 ABenergie del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione. Inoltre al CLIENTE sarà corrisposto un indennizzo automatico nei casi previsti al Titolo V - Indennizzi automatici della Del. ARG/com 104/10 e successive modifiche ed integrazioni. In particolare al CLIENTE sarà corrisposto un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro nel caso di mancato rispetto dei tempi, dei modi e dei contenuti della comunicazione relativa alle variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali secondo quanto previsto dagli articoli 13.1 e 13.4 della Del. ARG/com 104/10 e successive modifiche ed integrazioni. A partire dal 1° settembre 2011 e comunque non prima della conclusione del procedimento di consultazione avviato dall'ARERA con Del. ARG/com 239/10 sarà corrisposto un indennizzo automatico pari a 20 (venti) euro nel caso di mancato rispetto di quanto previsto nelle condizioni generali di contratto in tema di periodicità di emissione delle fatture. Le modalità di corresponsione di tale indennizzo automatico sono quelle previste dalla Del. ARG/com 164/08 e successive modifiche ed integrazioni. 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 dei settori gas ed elettrico come prevista rispettivamente dal Testo Integrato di 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 euro 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 l'invio 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 euro 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.abenergie.it. Il reclamo andrà inoltrato: - Via Baschenis 12, 24122 Bergamo - oppure a mezzo fax al Numero 035.2819222. Per i reclami relativi al servizio distribuzione e misura della fornitura di elettricità ABenergie inoltra il reclamo al distributore. Il distributore deve inviare entro 20 giorni lavorativi la risposta motivata ad ABenergie che provvede a trasmetterla successivamente al Cliente. Per i detti servizi il Cliente ha facoltà di inviare il reclamo direttamente al distributore.

Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Grado di rispetto degli standard nel II Semestre 2016						
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Energia BT domestici (Libero)	Energia BT non domestici (Libero)	Energia MT (Libero)	Multisito Elettricità (Libero)	Dual Fuel (Libero)	Gas BP (Libero)	Multisito Gas (Libero)
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	95,2%	100,0%	100,0%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	95,5%	71,4%	100,0%
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	92,6%	96,3%	100,0%	91,5%	96,9%	93,8%	100,0%
Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Grado di rispetto degli standard nel II Semestre 2016						
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Energia BT domestici (Libero)	Energia BT non domestici (Libero)	Energia MT (Libero)	Multisito Elettricità (Libero)	Dual Fuel (Libero)	Gas BP (Libero)	Multisito Gas (Libero)
Risposta motivata a richieste di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari	95%	97,4%	97,4%	100,0%	100,0%	98,9%	100,0%	100,0%
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	99,3%	99,3%	100,0%	100,0%	97,9%	97,8%	100,0%

“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;

INFORMATIVA SULL'ASSICURAZIONE DEI CLIENTI FINALI CIVILI DEL GAS DISTRIBUITO A MEZZO DEI GASDOTTI LOCALI AI SENSI DELLA DEL. N. 152/03 DELL'ARERA

È automaticamente attiva a favore del Cliente l'assicurazione a garanzia per tutti gli utenti finali civili del gas. In ottemperanza alle disposizioni di cui agli articoli 2 e 3 della deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas 152/03 del 12 dicembre 2003, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 6 del 9 gennaio 2004, il CIG ha stipulato a garanzia per tutti i clienti finali civili del gas, un contratto di assicurazione per gli infortuni, anche subiti dai familiari conviventi e dai dipendenti, gli incendi e la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas loro fornito tramite un impianto di distribuzione, a valle del punto di consegna. Informazioni generali sull'assicurazione possono essere richieste al numero verde dello “Sportello per il consumatore”, 800 166 654. Chi fosse coinvolto in un incidente o avesse subito danni, può rivolgersi al numero verde 800 929286 del CIG anche per richiedere informazioni sullo stato delle pratiche aperte; in alternativa, per le stesse richieste possono essere utilizzati l'indirizzo di posta elettronica assignas@cig.it o il fax 02 52037621. La polizza, i documenti informativi e tutte le informazioni sono disponibili sul sito del CIG all'indirizzo www.cig.it.

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 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) o del Ministero dello Sviluppo Economico (www.sviluppoeconomico.gov.it), sia sul sito Anci (www.bonusenergia.anci.it).