

Gentile Cliente,

le proponiamo un'offerta per il Mercato Libero chiara e comprensibile, con una struttura di prezzo e condizioni contrattuali definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). L'offerta è a prezzo variabile indicizzato al PUN (Prezzo Unico Nazionale), così come determinato dal GME.

CORRISPETTIVI AFFERENTI AI SERVIZI DI VENDITA

Spesa per la Materia Energia

Il prezzo dell'energia sarà articolato in una quota fissa, componente P_{FIX} , espressa in €/punto di prelievo/anno e una quota energia, componente P_{VOL} , espressa in €/kWh.La componente del prezzo P_{FIX} è fissata e invariabile per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura.La componente del prezzo P_{VOL} , comprensiva delle perdite di rete (come definite dalla delibera ARERA ARG/elt 107/09 e s.m.i., attualmente pari, per un Cliente in Bassa Tensione, al 10,2% dell'energia prelevata), è variabile con aggiornamento mensile ed è determinata al termine di ciascun mese come segue:

$$P_{VOL} = (1 + \lambda) * (P_ING_M + \alpha)$$

dove:

- λ è il fattore di correzione per tenere conto delle perdite di rete di cui al TIS;
- P_ING_M è il valore consuntivo medio aritmetico mensile del PUN, espresso in €/kWh, così come determinato dal GME, eventualmente differenziato per fasce F1, F2 e F3 (come definite da delibera 181/06 dell'ARERA e s.m.i.), e pubblicato sul sito internet dell'Autorità (ARERA);
- α è il parametro fissato e invariabile per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura, espresso in €/kWh rappresentativo dei costi per la spesa della materia prima non coperti dal PUN. I valori della Componente P_{FIX} e del parametro α applicati, fissi e invariabili per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura, sono i seguenti:

Componente P_{FIX} (euro/punto di prelievo/anno)	Parametro α (comprensivo delle perdite di rete) (euro/kWh)
251,40	0,028652

La componente P_{VOL} per i clienti titolari di punti di prelievo non trattati monorari, è differenziata nelle fasce orarie F1, F2 e F3 (come definite da delibera 181/06 dell'ARERA e s.m.i.):

F1: Dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 19.00, escluse le festività nazionali.

F2: Dal lunedì al venerdì dalle 07.00 alle 8.00 e dalle 19.00 alle 23.00, sabato dalle 07.00 alle 23.00, escluse festività nazionali;

F3: Dal lunedì al sabato dalle 23.00 alle 7.00, domenica e festività nazionali.

Il prezzo della componente P_{FIX} incide per circa il 6% sulla spesa complessiva di un Cliente finale tipo¹.Il prezzo della componente P_{VOL} , comprensiva delle perdite di rete, incide per circa il 81% sulla spesa complessiva di un Cliente finale tipo¹.Il valore massimo raggiunto dalla componente P_{VOL} nel corso degli ultimi dodici mesi è stato rispettivamente pari a: fascia mono 0,36815 €/kWh con PUN monorario 0,30807 €/kWh (Marzo 2022) raggiunti nel mese di Marzo 2022, fascia F1 0,389560 €/kWh con PUN(F1) 0,32750 €/kWh (Dicembre 2021) raggiunti nel mese di Dicembre 2021, fascia F2 0,39134 €/kWh con PUN(F2) 0,32912 €/kWh (Marzo 2022) e fascia F3 0,34403 €/kWh con PUN(F3) 0,28619 €/kWh (Marzo 2022), raggiunti nel mese di Marzo 2022.Tali prezzi sono da intendersi al netto di tutti i corrispettivi, oneri e maggiorazioni di seguito riportati, nonché di imposte² ed IVA.

Il prezzo applicato della presente offerta è da intendersi al netto dei seguenti corrispettivi afferenti ai servizi di vendita:

- **Dispacciamento** (corrispettivi a copertura degli oneri di dispacciamento): i corrispettivi per il servizio di dispacciamento di cui all'Articolo 24 del TIS, così come applicati da Terna all'utente del dispacciamento, tenendo conto delle perdite di rete e il corrispettivo di cui all'Articolo 25 del TIS ai clienti finali aventi diritto alla maggior tutela e il corrispettivo di cui all'Articolo 25bis del TIS ai clienti finali aventi diritto alla salvaguardia, così come applicati da Terna. Gli oneri di dispacciamento incidono per circa il 4% sulla spesa complessiva di un Cliente finale tipo¹;

L'onere complessivo per la Spesa per la Materia Energia incide per circa il 90% sulla spesa complessiva per un Cliente finale tipo¹. Tutti i corrispettivi sono indicati al netto delle imposte². Inoltre, le componenti passanti saranno aggiornate secondo le modalità e i tempi stabiliti dalle Autorità competenti e ARERA.

Al Cliente che non richiede la fattura in formato cartaceo e che opta per la domiciliazione bancaria dei pagamenti, è applicato uno sconto in fattura pari a quanto previsto nelle Condizioni Generali Placet_ee_nondom.

SERVIZI DI TRASMISSIONE, MISURA E DISTRIBUZIONE/ALTRI ONERI

I prezzi applicati della presente offerta sono da intendersi al netto delle seguenti componenti tariffarie:

- le tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione così come definite dall'ARERA ai sensi del Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica (TIT) e del Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione del servizio di misura dell'energia elettrica (TIME);
- le componenti ASOS (che serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e assimilate), ARIM, UC3 e UC6 così come definite ai sensi del TIT.

Le componenti incidono complessivamente per il 10% (di cui ASOS 0%) sulla spesa complessiva di un Cliente finale tipo¹. Tutti i corrispettivi e le componenti passanti sono indicati al netto delle imposte² e aggiornati secondo le modalità e i tempi stabiliti dalle Autorità competenti, dall'ARERA e dal Distributore Locale. Il Cliente si impegna inoltre a corrispondere eventuali nuove componenti stabilite dall'ARERA, di volta in volta applicabili ed è tenuto al pagamento degli importi e degli oneri indicati nelle Condizioni Generali Placet, oltre IVA e imposte, anche relativi a richieste per attività di competenza del distributore inoltrate dal Cliente per il tramite del Fornitore.**VALIDITÀ, DURATA E AGGIORNAMENTO CONDIZIONI ECONOMICHE**

Possono aderire alla presente offerta le persone fisiche o giuridiche, diverse dalle amministrazioni pubbliche, interamente connesse in bassa tensione che acquistano l'energia elettrica per usi diversi dal proprio consumo domestico (persone fisiche o giuridiche titolari di punti di prelievo alimentati in bassa tensione (BT) per usi non domestici ad esclusione dei clienti multisito, qualora almeno un punto di prelievo non ricada nella casistica sopra descritta e ad esclusione dei clienti titolari di forniture destinate alle amministrazioni pubbliche).

Le presenti condizioni economiche hanno validità se sottoscritte entro il 27/07/2022. Entro i tre mesi dalla scadenza delle condizioni economiche, il Fornitore ti informerà delle condizioni che saranno applicate dopo il termine annuale: resterai comunque libero di accettarle o meno, essendo sempre valida la facoltà del cliente di recedere dal contratto. Il contratto è a tempo indeterminato.

MODALITÀ PAGAMENTO E FATTURAZIONE

Le Bollette, conformemente a quanto previsto dalla Del. 463/2016/R/com e s.m.i., saranno con cadenza bimestrale e avranno termine di scadenza di 20 giorni. Le Bollette valide ai fini fiscali saranno emesse in formato elettronico tramite il Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate. Le bollette saranno emesse entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima bolletta. Salvo diversa richiesta da parte del Cliente le Bollette saranno emesse in formato digitale e inviate in forma «SINTETICA» secondo quanto previsto dalla delibera 501/2014/R/com; è facoltà del Cliente richiedere l'invio della bolletta cartacea. Il Cliente potrà trovare gli «ELEMENTI DI DETTAGLIO» nell'area clienti del nostro portale web dedicata alle forniture elettriche (<http://www.abenergie.it/user/login>), accedendo con le proprie credenziali. Modalità di pagamento: tramite ADEBITO DIRETTO IN VIA CONTINUATIVA SU CONTO CORRENTE (Addebito Diretto SEPA o Sepa Direct Debit (SDD)) o Bollettino Postale compilando l'apposita sezione "Pagamento" sulla "Proposta di fornitura di energia elettrica". In caso di pagamento effettuato tramite mezzo diverso da SEPA il cliente è tenuto a versare con addebito sulla prima fattura emessa un importo a titolo di deposito cauzionale determinato tenendo conto dei criteri indicati dalla normativa vigente (art. 12 del TIV e s.m.i.). Il deposito cauzionale, se non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute, verrà restituito al Cliente al termine del rapporto maggiorato in base all'interesse legale.

INFORMAZIONI UTILI

La presente offerta recepisce senza deroghe tutte le disposizioni in tema di fatturazione previste dalla normativa di settore. La data di avvio dell'esecuzione del contratto per i clienti in bassa tensione è prevista entro 120 giorni dalla conclusione del contratto. In caso di eventuale ritardo o impossibilità dell'avvio, sarà data comunicazione al Cliente mediante lettera o altro mezzo concordato con il Cliente.

NOTA BENE: La sottoscrizione dell'offerta sul mercato libero dell'energia determina il passaggio su questo mercato da parte di un sottoscrittore qualora risieda ancora nel servizio di maggior tutela.

Nessuna modifica apportata alla presente offerta verrà ritenuta valida.

¹ Stima riferita ad una Cliente tipo, con consumo pari a 10.000 kWh/anno, potenza impegnata pari a 10kW, IVA e imposte escluse² Imposte e IVA sono a carico del Cliente. È possibile ottenere ulteriori informazioni su imposte e IVA sul sito www.abenergie.it

Luogo _____ Data _____ Firma _____

SCHEDA SINTETICA - OFFERTA A PREZZO VARIABILE PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA - CLIENTI NON DOMESTICI

Gas and Power PLACET Variabile Energia Clienti non domestici - B22BRGPPL - OFFERTA ENERGIA ELETTRICA VALIDA DAL 21/04/2022 AL 27/07/2022

Venditore	Gas and Power S.r.l. - Codice Fiscale e P. IVA 09083400961 - Sede legale Via Goffredo Mameli 11, 20129 Milano. ABenergie è un marchio in licenza d'uso a Gas and Power S.r.l. - www.abenergie.it - Numero Verde gratuito 800 984 400 (da rete fissa) o numero +39 035 2819299 (da rete mobile). Indirizzo di posta: ABenergie® di Gas and Power s.r.l. Via Baschenis 12 - 24122 Bergamo - Indirizzo di posta elettronica: servizioclienti@abenergie.it - PEC: servizio.clienti@pec.abenergie.it
Durata del contratto	Indeterminata
Condizioni dell'offerta	L'offerta è destinata ai clienti finali non domestici titolari di punti di prelievo con fornitura di energia elettrica in bassa tensione, ai sensi del comma 2.3, lettera c) del Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (TIV), ad esclusione dei clienti multisito, qualora almeno un punto di prelievo non ricada nei casi sopra descritti; e dei clienti titolari di forniture destinate alle amministrazioni pubbliche. L'offerta può essere richiesta solo nelle aree in cui è attivabile.
Metodi e canali di pagamento	Metodi di pagamento: ADEBITO DIRETTO IN VIA CONTINUATIVA SU CONTO CORRENTE (Addebito Diretto SEPA o Sepa Direct Debit (SDD)); Bollettino Postale. Canali di Pagamento: a seconda del metodo di pagamento scelto sarà possibile pagare con addebito diretto sul conto (SDD) o presso gli uffici postali.
Frequenza di fatturazione	Per tutti i clienti domestici e non domestici in BT con potenza impegnata <= 16,5 kW, la periodicità è almeno bimestrale; Per i clienti non domestici in BT con potenza impegnata > 16,5 kW la periodicità è almeno mensile.
Garanzie richieste al cliente	È previsto l'addebito del deposito cauzionale, sulla prima fattura, qualora si scelga un metodo di pagamento diverso da domiciliazione ricorrente (SDD).

CONDIZIONI ECONOMICHE

Prezzo materia prima energia	Prezzo Variabile
Indice	Costo per consumi Pun (Prezzo Unico Nazionale) è il valore consuntivo medio aritmetico mensile del PUN, espresso in Euro/kWh, così come determinato dal Gestore dei Mercati Energetici (GME), eventualmente differenziato per fasce F1, F2 e F3, e pubblicato sul sito internet dell'ARERA.
Periodicità indice	Mensile

Grafico indice (12 mesi)	<p>PUN (€/kWh)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mese</th> <th>PUN (€/kWh)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>gen-21</td><td>0,05</td></tr> <tr><td>feb-21</td><td>0,05</td></tr> <tr><td>mar-21</td><td>0,05</td></tr> <tr><td>apr-21</td><td>0,05</td></tr> <tr><td>mag-21</td><td>0,05</td></tr> <tr><td>giu-21</td><td>0,05</td></tr> <tr><td>lug-21</td><td>0,05</td></tr> <tr><td>ago-21</td><td>0,05</td></tr> <tr><td>set-21</td><td>0,05</td></tr> <tr><td>ott-21</td><td>0,05</td></tr> <tr><td>nov-21</td><td>0,05</td></tr> <tr><td>dic-21</td><td>0,05</td></tr> </tbody> </table>	Mese	PUN (€/kWh)	gen-21	0,05	feb-21	0,05	mar-21	0,05	apr-21	0,05	mag-21	0,05	giu-21	0,05	lug-21	0,05	ago-21	0,05	set-21	0,05	ott-21	0,05	nov-21	0,05	dic-21	0,05
Mese	PUN (€/kWh)																										
gen-21	0,05																										
feb-21	0,05																										
mar-21	0,05																										
apr-21	0,05																										
mag-21	0,05																										
giu-21	0,05																										
lug-21	0,05																										
ago-21	0,05																										
set-21	0,05																										
ott-21	0,05																										
nov-21	0,05																										
dic-21	0,05																										

Totale	PUN * 1,102 + 0,043983 €/kWh*	
Costo fisso anno	244,58 €/anno*	Costo per potenza impegnata 0,00 €/kW*

Altre voci di costo	Oltre ai corrispettivi per la Spesa per la materia energia, è prevista l'applicazione dei corrispettivi relativi alla Spesa per il trasporto dell'energia elettrica e la gestione del contatore che comprendono gli importi che consentono ai venditori di consegnare ai clienti finali l'energia da loro consumata e la Spesa per oneri di sistema che comprendono i corrispettivi destinati alla copertura di costi riguardanti le attività di interesse generale per il sistema elettrico, tra cui la componente tariffaria ASOS, finalizzata a finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione. I corrispettivi di cui sopra sono definiti e aggiornati periodicamente dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)
----------------------------	--

		Spesa trasporto e gestione contatore				
		Per potenze impegnate pari a				
		<=1,5kW	>1,5kW <=3kW	>3kW <=6kW	>6kW <=10kW	>10kW <=15kW
Spesa trasporto e gestione contatore	Quota fissa €/anno	23,6276	23,6276	23,6276	24,0758	24,0758
	Quota potenza €/kW	28,2832	26,7867	29,7797	29,7797	29,7797
	Quota variabile €/kWh	0,00932	0,00932	0,00932	0,00932	0,00932
Spesa Oneri di sistema	Quota fissa €/anno	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000
	Quota potenza €/kW	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000
	Quota variabile €/kWh	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000
Di CUI Spesa Asos**	Quota fissa €/anno	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000
	Quota potenza €/kW	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000
	Quota variabile €/kWh	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000

(*) Escluse imposte e tasse

(**) La componente Asos rientra nella Spesa per Oneri di Sistema ed è finalizzata a finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione. Valori per ASOS non agevolata (classe 0)

I valori sopra riportati variano trimestralmente ed i valori indicati, come definiti, pubblicati e aggiornati da ARERA, sono quelli relativi al II trimestre e Aprile Maggio Giugno 2022

Imposte	Per maggiori informazioni circa le imposte applicate in bolletta, consulta la seguente pagina https://bolletta.arena.it/bolletta20/index.php/home/elettricitasintesi-degli-imporsi-fatturati-voci-di-spesa-e-prezzi-unitari
Sconti e/o bonus	Non previsti per la presente offerta
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	Non previsti per la presente offerta
Durata condizioni e rinnovo	Le presenti condizioni economiche saranno applicate per 12 mesi a partire dalla data di inizio della somministrazione. Almeno 90 giorni prima della scadenza del periodo di validità delle condizioni economiche, verrà inviata una comunicazione in forma scritta in cui sarà illustrata la nuova proposta commerciale nonché il relativo periodo di validità. In mancanza di tale comunicazione, le presenti condizioni economiche s'intenderanno prorogate fino a nuova comunicazione da parte di ABenergie, effettuata sempre e con un preavviso minimo di novanta giorni.
Altre caratteristiche	Modifica trattamento punto di prelievo: in caso di modifica del trattamento del punto di prelievo, ai fini della disciplina del dispacciamento, da monorario a orario o per fasce orarie si applicherà la componente PVOL differenziata per fasce dal primo giorno del mese in cui la modifica avrà efficacia.

ALTRE INFORMAZIONI	
Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	<p>Eventuali richieste di informazioni, o reclami scritti, possono essere inoltrati al Servizio Clienti ABenergie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a mezzo email, all'indirizzo servizioclienti@abenergie.it o all'indirizzo PEC servizio.clienti@pec.abenergie.it; - a mezzo raccomandata A/R presso Servizio Clienti ABenergie® di Gas and Power s.r.l. Via Baschenis 12 - 24122 Bergamo; - a mezzo fax al numero 035 2819222. <p>Il modulo Reclami è scaricabile dal nostro sito internet www.abenergie.it. Per i reclami relativi al servizio di distribuzione e misura della fornitura di elettricità e al servizio di distribuzione della fornitura di gas, ABenergie richiede al Distributore i dati tecnici necessari ad inviare la risposta al Cliente. Per i detti servizi il Cliente può inviare il reclamo direttamente al Distributore, che è tenuto a rispondere al Cliente non oltre 30 giorni solari.</p> <p>I Fornitori devono rispettare precisi livelli di qualità nei confronti dei propri Clienti anche per quanto riguarda modalità e tempi di risposta ai reclami, come stabilito dall'Allegato A alla Delibera dell'ARERA n. 413/2016/R/com (TIQV); in caso contrario, possono essere tenuti a versare loro importi a titolo di indennizzo.</p> <p>In caso di mancata risoluzione del reclamo, si potranno attivare le procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie indicate nell'articolo dedicato nelle Condizioni Generali di Fornitura; tutte le informazioni al riguardo sono disponibili anche sul sito www.abenergie.it. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti 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 o chiami il numero verde 800.166.654.</p> <p>A tutela dei consumatori, abbiamo inoltre aderito alla procedura di ripristino per contratti o attivazioni contestati, prevista dall'Allegato A della Delibera n. 228/17 dell'ARERA (TIRV).</p>
Diritto di ripensamento	Non applicabile
Modalità di recesso	In qualunque momento il Cliente può recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare il Fornitore anche per una sola fornitura, rilasciando al Fornitore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in suo nome e conto, dal contratto in essere con il Fornitore. Qualora ci sia un ritardo nell'attivazione della fornitura da parte del nuovo Fornitore, Gas and Power continuerà ad applicare le stesse condizioni economiche e contrattuali in corso. Se il Cliente desidera cessare la fornitura, dovrà inoltrare direttamente ad Gas and Power S.r.l. all'indirizzo di posta elettronica servizioclienti@abenergie.it la comunicazione di recesso per disattivazione della fornitura con un termine di preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso.
Attivazione della fornitura	L'attivazione della fornitura rispetterà i termini per il ripensamento ed avverrà normalmente in 120 giorni dalla sottoscrizione della proposta di fornitura, rimanendo comunque soggetta a verifiche sull'affidabilità creditizia e sullo stato di morosità del cliente, nonché all'attivazione dei servizi di trasporto, di distribuzione e, per le forniture di energia elettrica, di dispacciamento. Il fornitore Le comunicherà eventuali ritardi o l'impossibilità dell'attivazione della fornitura di prestazione di servizi relativi alle sole forniture di energia elettrica, i Clienti daranno mandato al fornitore di operare per proprio conto nei confronti del distributore, impegnandosi ad assolvere ad ogni eventuale obbligazione che il fornitore contraiga in proprio nome; in particolare per le singole prestazioni i clienti dovranno pagare gli importi di competenza del Distributore ed i contributi in quota fissa secondo quanto stabilito dall'ARERA.
Dati di lettura	<p>Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; b) le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore; c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. <p>In caso di stima propria, il Fornitore provvedere a stimare i consumi sulla base delle informazioni a sua disposizione, salvo conguaglio, come descritto nelle condizioni generali di contratto.</p>
Ritardo nei pagamenti	In caso di ritardo nel pagamento delle fatture, il Fornitore, salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, applicherà al Cliente gli interessi moratori calcolati su base annua e pari al tasso definito ai sensi dell'articolo 2 del decreto legislativo 24 giugno 1998, n. 213, aumentato di 3,5 punti percentuali. Il Cliente buon pagatore è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo. Per maggiori informazioni si rimanda all'art. 14 delle Condizioni Generali di Contratto PLACET.
OPERATORE COMMERCIALE	
Codice identificativo o nominativo	Firma e data
DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA	
<p>Livelli di qualità commerciale</p> <p>Ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente</p> <p style="text-align: center;">Nota: In caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente non domestico, se il venditore non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni solari dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.</p>	

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") il Fornitore è tenuto a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono di: inviare la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione entro 60 giorni solari (percentuale minima prevista 95%); inviare la risposta a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni solari (percentuale minima prevista 95%). Il Fornitore è inoltre tenuto a rispettare i livelli specifici di qualità, che prevedono di: inviare la risposta motivata a reclami scritti entro 30 giorni solari; provvedere a rettifica di fatturazione di bolletta entro 60 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	
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari - 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari
Livelli generali di qualità	
Tipo di prestazione	Percentuale minima
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%

*"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 il Fornitore 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 €. Il Fornitore non è tenuto 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 dal Fornitore. Inoltre il Fornitore non è tenuto alla corrispondenza 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 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del Fornitore 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) euro nel caso di mancato rispetto di quanto previsto al comma 11.1, lettera g, punto i e 30 (trenta) euro nel caso di mancato rispetto di quanto previsto ai commi 13.1 e 13.4, previsti al Titolo V - Indennizzi automatici della Del. ARG/com 104/10 e successive modifiche ed integrazioni. Il cliente ha inoltre diritto alla corrispondenza 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. Il valore di tale indennizzo, corrisposto in occasione della prima fattura utile, è pari a: a) 6 € 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 corrispondenza 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 (TMG 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) il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di Chiusura del punto di riconsegna per la sospensione della fornitura per morosità per il gas e/o richiesta all'impresa distributrice di sospensione della fornitura per morosità o riduzione della potenza per la fornitura di energia elettrica. 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.abenergie.it. Il reclamo andrà inoltrato: - Via Bascheni 12, 24122 Bergamo - oppure tramite fax al Numero 035 2819222. Per i reclami relativi al servizio distribuzione e misura della fornitura di elettricità il Fornitore inoltra il reclamo al distributore. Il distributore deve inviare entro 20 giorni lavorativi la risposta motivata ad il Fornitore che provvede a trasmetterla successivamente al cliente. Per i terzi servizi il cliente ha facoltà di inviare il reclamo direttamente al distributore.

INFORMATIVA DA PARTE DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO - BONUS SOCIALE SULLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS.

Per le famiglie numerose e per quelle a basso reddito è prevista una riduzione da applicare sulle bollette dell'energia elettrica e del gas, chiamata Bonus Sociale. Il Bonus Sociale è stato introdotto dal Governo Italiano e reso operativo dall'AEGG (Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas). Dal 1° gennaio 2021, per ottenere i bonus per disagio economico relativamente alla fornitura di energia elettrica e di gas naturale i cittadini non dovranno più presentare l'apposita domanda presso i Comuni o i CAF; infatti, ai cittadini/nuclei familiari aventi diritto verranno erogati automaticamente (senza necessità di presentare domanda) le seguenti tipologie di bonus: - il bonus elettrico per disagio economico; - il bonus gas; Non verrà invece erogato automaticamente il bonus elettrico per disagio fisico il quale continuerà ad essere gestito da Comuni e/o CAF. Per l'accesso al bonus per disagio fisico nulla cambia dal 1° gennaio 2021: i soggetti che si trovano in gravi condizioni di salute e che utilizzano apparecchiature elettromedicali dovranno continuare a fare richiesta presso i Comuni e/o i CAF delegati.

PLACET. Il Fornitore 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/r/com e s.m.i. in materia di fatturazione. Le offerte PLACET sono consultabili sul sito www.abenergie.it. CONDIZIONI CONTRATTUALI ED ECONOMICHE PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE GARANTITE DALL'ARERA. Del. 229/01 e ARG/gas 64/09 e smi (per Clienti domestici e per Condomini con uso domestico e con consumi annui 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 smi).

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 autotrazione. 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

INFORMAZIONI SUGLI EFFETTI DEL PASSAGGIO AL LIBERO MERCATO

Coloro che attualmente usufruiscono del Servizio di Maggior Tutela/Servizio di Tutela Gas, aderendo all'offerta scelgono di passare al mercato libero.

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 2019 e nel 2020, come pubblicato dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE) e la composizione del Mix Energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dal Fornitore nel 2019 e 2020. * dato consuntivo ** dato pre-consuntivo	FONTI PRIMARIE UTILIZZATE	Composizione del Mix Energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nei due anni precedenti		Composizione del mix energetico iniziale nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nei due anni precedenti	
		ANNO 2019*	ANNO 2020**	ANNO 2019*	ANNO 2020**
		Fonti rinnovabili	3,24%	0,00%	41,74%
Carbone	13,09%	11,40%	7,91%	6,34%	
Gas naturale	71,99%	77,46%	43,20%	42,28%	
Prodotti petroliferi	0,82%	0,85%	0,50%	0,48%	
Nucleare	5,69%	5,47%	3,55%	3,22%	
Altre fonti	5,17%	4,82%	3,10%	2,64%	