



OFFERTA AUDAX RENEWABLES PLACET NOTA DI INFORMAZIONI PRELIMINARI – CONTRATTO GAS NATURALE CLIENTE DOMESTICO/CONDominio USO DOMESTICO

COSA SONO LE OFFERTE PLACET?

Le offerte PLACET (a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela) sono offerte di fornitura di energia elettrica o gas con struttura di prezzo e condizioni contrattuali definite dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (di seguito ARERA) ed introdotte dalla stessa con la deliberazione 555/2017/R/Com e smi. Nel rispetto della struttura di prezzo prevista dall'Autorità, i corrispettivi sono determinati dal Fornitore.

COME ADERIRE ALL'OFFERTA PLACET?

Le modalità di conclusione del contratto saranno a distanza o fuori dei locali commerciali di Audax, sempre nel rispetto nelle forme e delle modalità previste dal Codice di Consumo e qualsiasi altra normativa applicabile. Per maggiori informazioni puoi telefonare al Servizio Clienti ai recapiti 011/9653739 o 800.595.455, inviare una e-mail all'indirizzo info@audaxrenewables.it o inserire i tuoi recapiti nella sezione apposita presente sul sito www.audaxrenewables.it, a seguito di attenta lettura dell'informativa Privacy e accettazione al trattamento dei tuoi dati, per essere ricontattato da un nostro operatore.

QUALI SONO GLI ELEMENTI E LE CARATTERISTICHE DELLA PROPOSTA?

Oltre a quanto indicato nella sezione caratteristiche tecniche economiche dell'offerta e nel resto delle informazioni e della documentazione contrattuale, ti informiamo che il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione di gas naturale al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura individuato, secondo le presenti Condizioni generali di fornitura e le Condizioni economiche offerte nell'ambito della presente Offerta PLACET.

Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Fornitore dell'accettazione del Cliente della proposta formulata dal Fornitore attraverso l'apposito modulo di adesione allegato al presente Contratto. L'efficacia del Contratto è condizionata ad una verifica da parte del Fornitore, da svolgersi entro il terzo mese successivo alla data di conclusione del contratto, basata sui seguenti parametri:

1. buon esito della procedura di cambio fornitore (switching) o di qualsiasi altra richiesta (attivazione, installazione contatori, voltore, ecc.);
2. efficacia dei contratti per il trasporto e la distribuzione rispettivamente con la società di trasporto e di distribuzione per il gas naturale;
3. ottenimento, in caso di richieste, da parte del Cliente e di Audax delle autorizzazioni, concessioni e nulla osta necessari rilasciati dalle competenti autorità per l'attivazione del PDR;
4. conferma da parte delle società di distribuzione/SII che - sia al momento della richiesta di switching sia al momento dell'esecuzione dello switching stesso - la somministrazione di gas naturale in essere tra il Cliente con altro fornitore non sia stata sospesa per morosità del Cliente, né sia stata inoltrata una richiesta di indennizzo per morosità (CMOR);
5. conferma da parte delle società di distribuzione/SII che il punto di fornitura non sia oggetto di sospensione/richesta di interruzione/cessazione amministrativa/chiusura per morosità al momento della richiesta di attivazione del servizio di trasmissione e distribuzione;
6. il punto di fornitura non sia stato oggetto di richiesta di sospensione della fornitura per morosità negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di switch in corso;
7. assenza di precedenti di morosità nei confronti dei precedenti fornitori;
8. verifica da parte di Audax circa la non provenienza del Cliente dai servizi di ultima istanza (fornitura di ultima istanza) o dal servizio di Default gas;
9. il PDR non sia stato oggetto di almeno un'altra richiesta di accesso per sostituzione della fornitura negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti lo switch in corso;
10. verifica da parte di Audax circa la correttezza del codice fiscale/partita IVA comunicati dal Cliente;
11. che la documentazione contrattuale sottoscritta dal Cliente sia completa e i dati forniti dal Cliente nel modulo di adesione e nel resto dei moduli contrattuali e dichiarazioni siano corretti, veritieri, utili e corrispondenti al vero, e che, nell'ambito dei controlli che effettua il Fornitore, non si verifichi la mancata presentazione/esibizione da parte del Cliente della documentazione richiestagli, a tal fine;
12. esito positivo della verifica circa la solvibilità e affidabilità creditizia (quali, ad esempio, assenza di eventi negativi registrati in Camera di Commercio, protesti e/o pregiudizievoli, e la verifica di informazioni di solvibilità e rating anche elaborate su basi statistiche, presenza di situazioni di morosità con altri fornitori di energia, di procedure concorsuali/fallimentari/giudiziarie e/o assenza di ipoteche giudiziali/legali e/o assenza di ritagli stampa di tenore negativo, ecc.) fornite da primarie società/enti preposti a tale attività e di informazioni relative alla presenza/assenza di morosità progressiva del Cliente, per le quali il Cliente medesimo autorizza sin d'ora il trattamento dei propri dati personali;
13. il punto di fornitura sia accessibile e/o sia attivato, da parte dei distributori competenti;
14. il fornitore ottenga un'adeguata copertura assicurativa o plafond di credito, nei confronti del Cliente, da parte di primaria compagnia di assicurazione o altra istituzione finanziaria specializzata, con la quale il Fornitore abbia stipulato o potrebbe stipulare accordi destinati a coprire il proprio rischio di credito commerciale;
15. venga versato dal Cliente il deposito cauzionale di cui all'art. 13 delle presenti Condizioni Generali di fornitura;
16. il Fornitore abbia accesso alla cabina REMI alla quale il PDR sia collegato;
17. non sia stata trasmessa al distributore una richiesta di attivazione - successiva a quella di Audax - da parte di un diverso fornitore sul punto di fornitura.

Qualora le sopra citate condizioni si verifichino, il fornitore comunica al Cliente l'avvenuta conclusione del contratto o il proprio rifiuto a contrarre, tramite e-mail, PEC, SMS o posta ordinaria. Decorso il termine di cui sopra, in assenza di comunicazione del Fornitore, il presente Contratto sarà efficace.

Prima della conclusione del Contratto il cliente deve ricevere la seguente "Documentazione contrattuale", vale a dire, l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto e consta delle presenti Condizioni generali di fornitura e almeno di:

- a) modulistica per la conclusione dell'offerta PLACET;
- b) informazioni preliminari alla conclusione del contratto, ai sensi dell'Articolo 9, comma 9-1, lettere da a. a. g. del Codice di condotta commerciale;
- c) nota informativa per il Cliente finale;
- d) modulistica recante le condizioni economiche;
- e) scheda di confrontabilità;
- f) informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale;
- g) modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento per i soli Clienti finali domestici;
- h) modulo per la presentazione dei reclami;
- i) modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali;
- j) informativa sul trattamento per i dati personali;
- k) ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente ovvero ogni ulteriore modulo o informazione utile alla conclusione del contratto.

Nei casi diversi dal cambio di fornitore (ad esempio voltura o nuovi allacci), il cliente dichiara che ha la legittima disponibilità dell'immobile in cui sono situati i propri impianti.

Al momento della conclusione del Contratto o, se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione della Documentazione contrattuale, al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque prima dell'Attivazione della fornitura, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della Documentazione contrattuale in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro Supporto durevole.

Qualora il Contratto sia concluso con un Cliente fuori dei locali commerciali, il Fornitore è tenuto a fornire al Cliente una copia del Contratto firmato o la conferma del Contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente è d'accordo, su un altro Supporto durevole. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo per i contratti telefonici, nel caso di qualsiasi contratto a distanza, il Fornitore fornisce al Cliente la conferma del Contratto concluso su Supporto durevole, prima dell'Attivazione della fornitura.

Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero della documentazione sulle informazioni sul mix energetico e il modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla home page, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici.

La Documentazione contrattuale si intende integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.

COSA È IL DIRITTO DI RIPENSAMENTO? ISTRUZIONI PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità, a propria scelta:

- a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai seguenti recapiti:
AUDAX ENERGIA S.R.L. - Via Candiolo n. 2/4 - 10048 Vinovo (TO), o
fax al n. 011/0122660; oppure
e-mail a reclami@audaxrenewables.it; o
PEC a reclami@pec.audaxenergia.it.
- b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto e reperibile tra la documentazione scaricabile in questa pagina attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.

L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente.

Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente richieda espressamente che le procedure per dar corso all'attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento. La predetta richiesta non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento.

Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di attivazione della fornitura (vedi paragrafo COME VIENE ATTIVATA LA FORNITURA?), e purché sia ancora possibile impedire l'attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23,00 euro IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

In ogni modo: a) qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento e non ha fatto precedentemente richiesta di avvio anticipato delle procedure di attivazione della fornitura, la fornitura continua a essere garantita dal precedente Fornitore; b) qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di attivazione della fornitura ed essa sia già stata attivata o non sia più possibile impedire l'attivazione, lo stesso Cliente può individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario saranno attivati i Servizi di ultima istanza.

Nei casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.

Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del punto di prelievo/riconsegna, il cliente finale stesso sarà tenuto a richiedere la disattivazione all'attuale esercente la vendita, che provvederà, anche tramite l'eventuale utente del trasporto e del dispacciamento o l'utente del servizio di distribuzione, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 81, comma 81-7, del TIQE (deliberazione dell'Autorità 22 dicembre 2015, 646/2015/REel).



COME VIENE ATTIVATA LA FORNITURA? REVOCA DELLA RICHIESTA DI SWITCHING

Per l'Attivazione della fornitura" si intende il momento dal quale, in coerenza con la regolazione delle modalità di accesso al servizio di distribuzione del gas naturale il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore.

L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto. L'attivazione ha luogo nel termine indicato nella lettera di accettazione della proposta, come indicato nell'art. 3.1 delle Condizioni generali di fornitura. L'attivazione della fornitura, nei casi di cambio venditore, e salvo diversa esplicita richiesta del cliente finale, 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, ai sensi dell'art. 7.3 dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com e ss.mm.ii.

La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore.

Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.

Qualora non sia presentata richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento.

La richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento non comporterà l'avvio della fornitura nel periodo previsto per il ripensamento, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura con il nuovo esercente la vendita rispetto alle normali tempistiche previste.

Ai sensi della normativa vigente, qualora il Contratto sia concluso per cambio Fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di switching in base alle seguenti informazioni:

- se il Punto di fornitura risulta sospeso per morosità e, in caso affermativo, la data dell'eventuale sospensione della fornitura del punto medesimo;
- se per il medesimo Punto di fornitura sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità progressa;
- il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e Servizi di ultima istanza;
- le date delle eventuali richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;
- le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;
- la data di attivazione del Servizio di default;
- l'accessibilità o meno del Punto di fornitura;

In aggiunta, il Fornitore può esercitare la predetta revoca qualora il Cliente eserciti il diritto di ripensamento successivamente alla presentazione, da parte del Fornitore, della richiesta di switching entro l'ultima data utile. Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di switching, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore. Superato il predetto termine, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.

Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al Punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di (i) ritirare la richiesta di switching per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore o (ii) confermare la richiesta di switching, rivalendosi sul Cliente finale.

DURATA DEL CONTRATTO, RINNOVO E RECESSO

Il Contratto è a tempo indeterminato.

Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura. Trascorsi i predetti 12 mesi, il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio (separatamente all'invio della fattura) al Cliente di una comunicazione in forma scritta recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento di tale comunicazione da parte del Cliente stesso. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore.

Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la sopraindicata comunicazione rinnovo, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche. Ai fini del calcolo del prezzo di cui al presente comma, il Fornitore utilizza il consumo annuo, così come definito nella disciplina della Bolletta 2.0 l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM come successivamente modificato e integrato).

Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione del rinnovo e qualora il prezzo applicabile (il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche) sia diverso da quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30,00 euro (IVA e imposte escluse).

Il Fornitore ed il Cliente hanno facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.

- Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo Fornitore è tenuto all'invio di apposita comunicazione al SII entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura. Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto secondo le seguenti modalità: inviando, tramite posta raccomandata ad Audax Energia S.r.l., via Candiolo n. 2/4 10048 - Vinovo (TO), o tramite fax al numero 011-0122660, o tramite PEC a audaxenergia@pec.audaxenergia.it. Resta inteso che il termine di preavviso è decorrente dal giorno di ricevimento della comunicazione di recesso.
- Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

CHE GARANZIE TI POSSONO ESSERE RICHIESTE?

Il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale, salvo al Cliente finale che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito. L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIVG) e riportato nella seguente tabella:

Clienti titolari di bonus sociale	
Consumo annuo (Smc)	Ammontare deposito (€)
<500	25,00
Fino a 5.000	77,00
>5.000	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte
Altri clienti	
Consumo annuo (Smc)	Ammontare deposito (€)
<500	30,00
Fino a 1.500	90,00
Fino a 2.500	150,00
Fino a 5.000	300,00
>5.000	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

L'ammontare del deposito cauzionale indicato nella precedente tabella, è raddoppiato per i clienti che non sono titolari di bonus sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
- il Cliente finale non abbia pagato il deposito indicato nella precedente tabella e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del Cliente.

Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.

Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile.

Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.

Il Cliente finale sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle fatture diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

COME POSSONO ESSERE PAGATE LA FATTURE?

Il Cliente può effettuare il pagamento tramite bollettino postale o tramite l'addebito diretto sul proprio conto corrente bancario o postale con SEPA Direct Debit (SDD).

Il termine di pagamento delle fatture non sarà inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della medesima fattura.

COME VENGONO FATTURATI I CONSUMI?

Disposizioni generali

La quantificazione dei consumi di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine di seguito indicato:

- 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. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente indicati dal Distributore e secondo il profilo di prelievo e nel rispetto di quanto stabilito negli artt. 6.2 e 10 del TIF.

Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore.

Le fatture consistono nella "bolletta sintetica" redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, che costituisce fattura ai fini della normativa fiscale, e negli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita secondo le seguenti modalità: (i) inviando una richiesta scritta, tramite e-mail all'indirizzo info@audaxrenewables.it, o (ii) tramite l'Area Cliente abilitata sul sito www.audaxrenewables.it o l'APP My Audax. Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet http://www.audaxrenewables.it/la_bolletta.php la "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'Offerta PLACET di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati; il Cliente può altresì richiedere la "Guida alla lettura delle voci di spesa" attraverso e-mail all'indirizzo info@audaxrenewables.it.

Le fatture sono emesse in formato elettronico, salvo che il Cliente chieda di ricevere le fatture in formato cartaceo. Le fatture emesse in formato elettronico sono rese disponibili al Cliente (i) tramite e-mail, all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente in sede di sottoscrizione della proposta di contratto e (ii) tramite l'Area Cliente abilitata sul sito www.audaxrenewables.it e/o (iii) tramite l'App My Audax. Al Cliente che scelga di ricevere la fattura in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo. Al Cliente che non richiede la fattura in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura. Il livello dello sconto di cui al comma 11.8 delle Condizioni Generali di Fornitura è riportato nella seguente tabella:

Tipologia di clienti	Unità di misura	Livello dello sconto	
Clienci finali domestici di gas naturale	Euro/Punto di fornitura/anno	-	5,40
Condominio con uso domestico	Euro/Punto di fornitura/anno	-	12,00

Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 11.8 delle Condizioni Generali di Fornitura sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0 (l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM come successivamente modificato e integrato).

In ogni caso, a partire dal 1° gennaio 2019, la fattura valida ai fini fiscali sarà emessa in formato elettronico e resa disponibile, mediante il Sistema di Interscambio (SDI) dell'Agenzia delle Entrate, nell'area riservata del Cliente sul sito web dell'Agenzia delle Entrate. Per i clienti business, la bolletta, in formato PDF "di cortesia", verrà comunque inviata tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail di cui il Cliente abbia dato disponibilità al Fornitore in fase di conclusione del Contratto.

Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura.

Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono le seguenti: (i) tramite bollettino postale; (ii) tramite addebito diretto sul proprio conto corrente bancario o postale con SEPA Direct Debit (SDD); (iii) senza spese aggiuntive, presso gli Istituti bancari indicate in bolletta; e/o (iv) altre modalità specificate in bolletta. Tali modalità sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.

In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.

Fatturazione di periodo

La Fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza:

Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero	
Tipologia di clienti	Frequenza emissione fatture
Inferiore a 500 Smc/anno	Almeno quadrimestrale
Tra 500 e 1.500 Smc/anno	Bimestrale
Uguale o superiore a 5.000 Smc/anno	Mensile
Punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero	
Qualsiasi livello di consumo	Mensile

La Fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale.

Il valore del predetto indennizzo è pari a:

- a) 6,00 euro nel caso in cui la Fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;
b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2,00 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20,00 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:

- a) 40,00 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;
b) 60,00 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

Il Fornitore informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura e delle sue conseguenze con le seguenti modalità: attraverso apposita nota in fattura.

In caso di mancata lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per i Punti di fornitura dotati di misuratore accessibile, il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 35,00 euro.

Fatturazione di chiusura

La Fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.

In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione della fattura di chiusura, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:

- a) 4,00 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione della fattura di chiusura;
b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2,00 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22,00 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione della fattura di chiusura.

Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35,00 euro.

RITARDATO PAGAMENTO E SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,75 punti percentuali.

Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.

In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Articolo 14 CGF e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 11.12 CGF, trascorsi almeno 2 (due) giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito, "Comunicazione di costituzione in mora"). Il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora. La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore. Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha accettato la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.

Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 (tre) giorni dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA o definito nel prezzario del Distributore.

Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste all'Articolo 25 CGF relativo alle comunicazioni.

Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la richiesta di risoluzione contrattuale ai sensi dell'Articolo 9 del TIMG. In tali casi, la risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore come data di richiesta di risoluzione contrattuale. Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura anche sotto forma di lavoro complesso, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.

Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto e richiedere al Distributore la relativa Cessazione amministrativa, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di default.

Nel caso cui si richiama la cessazione amministrativa, il Fornitore è tenuto a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere:

- a) copia delle fatture non pagate;
b) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale;
c) copia della comunicazione con cui il Fornitore ha dichiarato al Cliente finale la risoluzione del Contratto, unitamente alla documentazione attestante la ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente;
d) copia del Contratto (ove disponibile) o, in subordine dell'ultima fattura pagata;
e) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.

In caso di inadempimento al Contratto, il Cliente si obbliga a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disallentare il Punto di fornitura. Nel caso in cui la sospensione della fornitura o la riduzione di potenza avvenga in assenza dell'invio della costituzione in mora a mezzo raccomandata, Audax corrisponderà al Cliente a titolo di indennizzo un corrispettivo pari ad Euro 30,00 (Iva e imposte escluse).

Inoltre, Audax corrisponderà al Cliente a titolo di indennizzo un corrispettivo pari a 20,00 Euro (Iva e imposte escluse), nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità, o sia stata comunque effettuata una riduzione di potenza, nonostante il mancato rispetto anche di uno dei seguenti termini:

- del termine ultimo per il pagamento indicato nella lettera di messa in mora, che non può essere inferiore a 15 (quindici) giorni solari dall'invio al cliente finale della relativa raccomandata, oppure a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento, da parte dell'esercente la vendita, della ricevuta di avvenuta consegna al cliente finale della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica certificata, oppure a 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora Audax non sia in grado di documentare la data di invio della suddetta comunicazione;
- del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della stessa al vettore postale che, qualora Audax non sia in grado di documentare la data di invio, non può essere superiore a 3 (tre) giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora, ferma restando la facoltà per Audax di consegnare al vettore postale entro un termine non superiore a 5 (cinque) giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di 20 (venti) giorni solari di cui al precedente punto sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato e il termine minimo di 3 (tre) giorni lavorativi;



- del termine minimo di 3 (tre) giorni lavorativi tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la richiesta di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità.

Nei casi suddetti, al cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura. Audax dovrà corrispondere al cliente finale, entro 8 (otto) mesi dal verificarsi della sospensione o della riduzione di potenza, l'indennizzo automatico sopraindicato direttamente o in occasione della prima fattura utile, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella medesima fattura.

Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in fattura come Corrispettivo CMOR - nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

BONUS SOCIALE PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE

Il cosiddetto "bonus gas" (ovvero "il sistema di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di gas naturale") è uno strumento introdotto con il D. L. 185/08, convertito con la L. 2/09 con l'obiettivo di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per la fornitura di gas naturale. I bonus sociali per disagio economico (luce e gas) e per disagio fisico sono cumulabili qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.

Il bonus sociale (ovvero il regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di energia elettrica e/o del gas naturale) è applicato sotto forma di sconto sulla bolletta per la fornitura del gas naturale.

Per accedere al bonus sociale occorre fare domanda presso il proprio Comune di residenza o presso altro istituto da questo designato, presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte. I moduli sono reperibili sul sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, www.arera.it. Per maggiori informazioni visita il sito www.arera.it o chiama il n° verde 800.166.654.

Bonus sociale per la fornitura di gas per disagio economico

Possono accedere al bonus sociale per disagio economico gas, tutti i clienti domestici, intestatari di una fornitura di gas naturale (con un misuratore gas di classe non superiore a G6) appartenenti ad un nucleo familiare che abbia i requisiti stabiliti di volta in volta dalla relativa normativa di riferimento e pubblicati sul sito dell'ARERA www.arera.it. Inoltre, possono accedere al bonus sociale gas anche i clienti domestici che utilizzano impianti condominiali alimentati a gas naturale. Il bonus sociale viene erogato - in maniera dilazionata nell'arco dei 12 (dodici) mesi - direttamente in fattura sotto forma di sconto sul costo dell'intera bolletta; tuttavia, per i clienti che utilizzano impianti condominiali, il bonus viene corrisposto in un'unica soluzione mediante un bonifico domiciliato che potrà essere ritirato presso gli sportelli di Poste Italiane. Il bonus è valido per 12 (dodici) mesi e ne può essere richiesto il rinnovo se permangono le condizioni di disagio economico.

Per compilare i moduli sono necessarie tutte le informazioni relative al cliente, alla sua residenza, al suo stato di famiglia e alle caratteristiche del contratto di fornitura di gas naturale (facilmente reperibili sulle bollette), nonché la documentazione relativa all'ISE.

ASSICURAZIONE PER I CLIENTI FINALI PER LA FORNITURA DI GAS

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. 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.arera.it.

Le informazioni sulla copertura assicurativa e sui sinistri aperti possono essere richieste presso il CIG ai seguenti numeri:

- Informazioni circa la copertura assicurativa - numero verde dello Sportello per il Consumatore dell'Acquirente Unico 800.166.654.
- Informazioni sui sinistri da incidente da gas denunciati - numero verde Comitato Italiano Gas 800.92.92.86. Il numero verde CIG è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 12,00 e dalle ore 14,00 alle 16,00. Il servizio viene sospeso in alcuni periodi dell'anno, generalmente coincidenti con periodi di festività o vacanza.

Le richieste di assistenza per la compilazione del modulo MDS o le informazioni sullo stato delle pratiche aperte possono essere richieste anche a mezzo di posta elettronica all'indirizzo assigas@cig.it o fax al numero 02-72001646.

In ogni caso, sul proprio sito (www.audaxrenewables.it/comunicazioni_assicurazione_clienti_final.php) Audax mette a disposizione una nota informativa dedicata alla copertura assicurativa. Eventuali richieste di informazioni sul contratto di assicurazione non relative a sinistri aperti possono essere richieste al numero verde dello Sportello del Consumatore dell'Acquirente Unico 800.166.654.

STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

Standard di qualità

I fornitori di energia elettrica e gas devono garantire degli standard di qualità commerciale della vendita, stabiliti dall'Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/come ss.mm.ii. (TIQV) a tutela del consumatore (vedi la tabella di seguito riportata).

Ogni società di fornitura deve poter garantire un call center, ossia un servizio di assistenza telefonica, il cui numero sia facilmente rintracciabile sia sulle bollette che sul sito stesso della società di fornitura. Indipendentemente dal numero di linee attive per il call center, l'ARERA ha stabilito che almeno una delle linee attivate debba essere un numero verde, ossia un numero che può essere contattato in maniera gratuita se chiamato da rete fissa (vedi sezione RICHIEDI INFORMAZIONI e RIFERIMENTI DI CONTATTO nella presente pagina). Oltre ai diversi recapiti telefonici o ad altre modalità per contattare il Servizio Clienti, il fornitore deve riportare in maniera chiara gli orari e i giorni in cui il servizio è attivo. Per garantire la massima tutela ai consumatori, inoltre, l'ARERA ha disposto che ogni 6 (sei) mesi i servizi offerti dai call center vengano analizzati tramite indagini sulla soddisfazione dei clienti. In tal modo sarà possibile valutare il rispetto delle normative definite dall'ARERA stessa e stilare delle graduatorie, disponibili presso il sito ARERA, tramite le quali si potranno comprendere la qualità dei servizi offerti dai diversi fornitori. Per le società che violano gli standard di assistenza definiti dall'ARERA sono previste sanzioni amministrative che variano a seconda del tipo di violazione. Nella tabella di seguito sono riportati gli standard specifici stabiliti dall'ARERA e i livelli effettivi raggiunti da Audax negli anni 2019 e 2020.

Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Audax negli anni 2019 e 2020.	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Audax nei due anni precedenti		Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nei due anni precedenti	
	Anno 2019*	Anno 2020**	Anno 2019*	Anno 2020**
Fonti primarie utilizzate:				
Fonti rinnovabili	3,81 %	100 %	41,74 %	45,04 %
Carbone	13,01 %	0 %	7,91 %	6,34 %
Gas naturale	71,56 %	0 %	43,20 %	42,28 %
Prodotti petroliferi	0,83 %	0 %	0,50 %	0,48 %
Nucleare	5,66 %	0 %	3,55 %	3,22 %
Altre fonti	5,14 %	0 %	3,10 %	2,64 %
	*dato consuntivo		**dato pre-consuntivo	

Indennizzi

Nel caso in cui non vengano rispettati i livelli specifici di qualità, Audax è tenuta a pagare al cliente un indennizzo automatico variabile. Infatti qualora la prestazione venga eseguita oltre lo standard previsto ma entro un tempo doppio rispetto allo standard, l'indennizzo è pari a 25,00 Euro (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 50,00 Euro; qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo triplo dello standard previsto l'indennizzo è pari a 75,00 Euro.

Sia per la fornitura di energia elettrica sia per la fornitura di gas, in caso di violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, Audax è tenuta ad accreditare al Cliente finale che ha chiesto la prestazione, per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore. Per i reclami relativi al servizio di distribuzione e misura della fornitura di elettricità e al servizio di distribuzione della fornitura di gas, Audax 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 20 (venti) giorni lavorativi.

Reclami

Il Cliente può sempre inviare al Fornitore un reclamo, anche tramite il modulo già predisposto e reperibile sul sito www.audaxrenewables.it/docs/modulistica/. Il reclamo andrà inviato:

- o via posta ordinaria o raccomandata, ad Audax Energia S.r.l., via Candiolo n. 2/4 -10048 Vinovo (TO); o
- o tramite fax al numero 011-0122660; oppure
- o via e-mail a uno dei seguenti indirizzi: info@audaxrenewables.it o reclami@audaxrenewables.it.

Inoltre, qualsiasi richiesta di informazioni o segnalazione potrà essere inoltrata al Fornitore telefonicamente, al numero del Servizio Clienti 011/9653739 o al numero verde 800.595.455. Per maggiori informazioni sui diritti dei Clienti è possibile consultare il sito <http://www.arera.it>

Cosa succede in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo?

I Clienti possono richiedere l'attivazione gratuita di una procedura di conciliazione extragiudiziale, ai fini dell'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'Allegato A alla deliberazione ARERA n. 209/2016/E/com, ai sensi dell'art. 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e dell'art. 141, comma 6, lettera c) del Codice del consumo, per le controversie tra Clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, Clienti finali di gas alimentati in bassa pressione o utenti finali.

Il tentativo di conciliazione dovrà essere esperito presso il Servizio Conciliazione di ARERA, ovvero dinanzi agli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution) come condizione di procedibilità di una eventuale domanda giudiziale.

Per esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'ARERA, il Cliente può presentare la relativa domanda direttamente o mediante un delegato, anche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria, dal quale decida di farsi rappresentare, solo dopo aver inviato il reclamo al Fornitore e dopo che questi abbia riscontrato con una risposta ritenuta insoddisfacente ovvero siano decorsi 40 (quaranta) giorni dall'inizio del predetto reclamo. La domanda di conciliazione non può essere presentata oltre un anno dalla data di invio del reclamo. La domanda di conciliazione è presentata in modalità telematica sul sito web del Servizio Conciliazione di ARERA, previa registrazione on-line. La Parte che si registra individua una username ed una password personali. Il Servizio Conciliazione rilascia apposita ricevuta telematica dell'avvenuta registrazione. Il Cliente, nel caso in cui non utilizzi la modalità telematica, può presentare la domanda di conciliazione in modalità off-line, mediante posta, fax o eventuali ulteriori canali indicati sul sito web del Servizio Conciliazione, fermo restando la gestione on-line della procedura.

Un organismo ADR è un ente pubblico o privato istituito su base permanente, che offre la risoluzione di una controversia attraverso una procedura ADR. È iscritto in un apposito elenco (previsto dall'articolo 141-decies del Codice del consumo) tenuto dall'autorità di competenza. I vantaggi delle ADR consistono nella veloce ed efficace soluzione dei conflitti di consumo e nello snellimento del carico giudiziario dal momento che si procede per vie "alternative" senza ricorrere al giudice. Inoltre, si evita che i consumatori, scoraggiati dai costi e dalla durata del procedimento giudiziario, rinuncino alla tutela dei propri diritti.

Consumatori e imprese hanno così l'opportunità di risolvere eventuali controversie nazionali o transfrontaliere riguardo a contratti di vendita o prestazioni di servizi attraverso un reclamo (una procedura ADR) presso un organismo ADR sull'operato del quale vigila un'autorità competente.



AUDAX RENEWABLES è un marchio commerciale di AUDAX ENERGIA S.r.l. - Sede legale Via Candiolo n. 2/4, 10048, Vinovo (TO) - Registro Imprese di Torino REA To-1099939 - C.F./P.IVA 10027190015 - Capitale Sociale: € 100.000 totalmente versato. Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Audax Renewables S.A.

PER INFORMAZIONI SUL CONTRATTO
Via Candiolo n. 2/4 - 10048 Vinovo (TO)
Numero verde: 800 595 455
Tel.: 011/9653739 - Fax: 011/0122660
E-mail: commerciale@audaxrenewables.it

PER ULTERIORI INFORMAZIONI E RECLAMI
Numero verde: 800 595 455
E-mail: info@audaxrenewables.it /
reclami@audaxrenewables.it
Pec: audaxenergia@pec.audaxenergia.it



QUALI SONO I DIRITTI DEL CONSUMATORE?

Il D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. (Codice del Consumo) racchiude gran parte delle disposizioni vigenti in materia di tutela dei consumatori. All'interno del Codice del Consumo si trovano, oltre alla definizione di "consumatore" (la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta) – estendendo alle «microimprese» (entità, società o associazioni che, a prescindere dalla forma giuridica, esercita un'attività economica, anche a titolo individuale o familiare, occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro) la disciplina delle prassi commerciali scorrette, ora applicabili anche ai rapporti tra operatori professionali e «microimprese» –, anche i diritti fondamentali riconosciuti a consumatori e utenti, ovvero i diritti:

- i. alla tutela della salute;
- ii. alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;
- iii. all'adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;
- iv. all'esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà;
- v. all'educazione al consumo;
- vi. alla correttezza, alla trasparenza e all'equità nei rapporti contrattuali;
- vii. alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;
- viii. all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE VOLONTARIA

In ottemperanza alla Deliberazione ARERA n.228/2017/R/com del 6 aprile 2017 e al Codice di Consumo Audax ha adottato un Protocollo di autoregolazione volontaria in materia di conferma della volontà negoziale dei clienti finali e in materia di contratti e attivazioni non richieste di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale, consultabile nella nostra web <https://www.audaxrenewables.it>, in modo da contrastare il fenomeno delle eventuali pratiche commerciali scorrette e delle attivazioni di forniture non richieste.

In particolare, nel caso in cui il passaggio ad un nuovo fornitore di energia elettrica e/o gas avvenga senza rispettare le regole preventive per la conferma del contratto, dopo il reclamo il cliente potrà aderire in modo volontario alla procedura di ripristino veloce per tornare al precedente fornitore. Questa possibilità affianca le procedure previste dal Codice del Consumo in materia di accertamento di una fornitura non richiesta (valutazione che, secondo la legge, non spetta all'Autorità). Il cliente può ottenere tutela inviandoci, direttamente o tramite un'associazione dei consumatori di fiducia, un reclamo scritto, tramite posta, fax, e-mail o PEC, ai seguenti recapiti: AUDAX ENERGIA SRL Via Candiolo n. 2/4 - 10048 Vinovo (TO); Fax: 011/0122660; E-mail: a reclami@audaxrenewables.it; PEC: reclami@pec.audaxenergia.it

Per maggiori informazioni, vedasi https://www.audaxrenewables.it/reclami_contestazione.php