



ALLEGATO SCHEDE SINTETICA – OFFERTE PLACET

1. STANDARD DI QUALITÀ E INDENNIZZI

Audax garantisce degli standard di qualità commerciale della vendita conformi ai livelli stabiliti dall'Allegato A alla deliberazione ARERA n. 413/2016/R/come del 21 luglio 2016 e s.m.i. (TIQV) a tutela del consumatore. Relativamente all'assistenza al consumatore, nella tabella di seguito sono riportati gli standard specifici stabiliti dall'ARERA e i livelli effettivi raggiunti da Audax negli anni 2022 e 2023.

Indicatore di qualità	Livello qualità ARERA 2022	Livello effettivo Audax 2022	Livello qualità ARERA 2023	Livello effettivo Audax 2023
Standard specifici				
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	34 giorni solari	30 giorni solari	14 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	43 giorni solari	60 giorni solari	20 giorni solari
	90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale		90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	17 giorni solari	20 giorni solari	16 giorni solari
Standard generali				
% minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	55%	95%	90%

Nel caso in cui non vengano rispettati i livelli specifici di qualità, Audax è tenuta al versamento di un **indennizzo** automatico variabile: (i) qualora la prestazione venga eseguita oltre lo standard previsto, ma entro un tempo doppio rispetto allo standard, l'indennizzo è pari a 25,00 € (indennizzo automatico base); (ii) 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 €; (iii) 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 gli ha chiesto la prestazione e 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 detti servizi il Cliente può inviare il reclamo direttamente al Distributore, che è tenuto a rispondere al Cliente non oltre 20 (venti) giorni lavorativi.

2. MIX ENERGETICO (Energia Elettrica)

In ottemperanza a quanto disposto dalla Deliberazione ARERA ARG/elt 104/11 e dall'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com (Bolletta 2.0), Audax Renewables ha inserito nelle bollette le informazioni relative al mix energetico secondo quanto disposto dal decreto ministeriale 14 luglio 2023, n. 224, in materia di garanzie di origine e verifica positiva delle modalità di acquisizione, da parte del Gestore dei Servizi Energetici, delle misure dell'energia elettrica, termica e/o frigorifera prodotta e immessa in rete ai fini dell'emissione delle garanzie di origine.

Qualora il Cliente abbia sottoscritto un contratto che prevede l'approvvigionamento dell'energia elettrica esclusivamente da fonti rinnovabili, ha facoltà di richiedere eventuali ulteriori indicazioni atte a dimostrare la provenienza da fonti rinnovabili dell'energia elettrica venduta (Certificazioni GO) contattando il nostro Servizio Clienti.

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix energetico per contratto (%)	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico (%)	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta (%)
	Anno 2023	Anno 2023	Anno 2023
Fonti rinnovabili	100	46,31	100
Carbone	0	5,27	0
Gas naturale	0	42,99	0
Prodotti petroliferi	0	0,9	0
Nucleare	0	0	0
Altre fonti	0	4,53	0

3. 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 <http://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, e-mail o PEC, ai seguenti recapiti: AUDAX ENERGIA S.R.L., Corso Tazzoli n. 235, 10137 Torino (TO), email reclami@audaxrenewables.it, PEC: reclami@pec.audaxenergia.it.

4. CONTENUTO DEL CONTRATTO E DOCUMENTI CHE DEVONO ESSERE CONSEGNATI AL MOMENTO DELLA SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO

Il Contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti informazioni:

- prezzo del servizio
- durata del contratto
- modalità di utilizzo dei dati di lettura
- modalità e tempistiche di pagamento
- conseguenze del mancato pagamento
- eventuali garanzie richieste
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita

Inoltre, al momento della sottoscrizione del contratto, è necessario che Le venga fornita la seguente documentazione:

- Modulo di adesione
- Condizioni tecnico - economiche (CTE)
- Condizioni generali di fornitura (CGF)
- Modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento
- Dichiarazione sostitutiva di certificazione dei dati catastali e possesso titolo sull'immobile
- Dichiarazione sostitutiva fiscale (se del caso)
- Scheda sintetica
- Allegato alla scheda sintetica
- Modulo multisito (se del caso)

