



ALLEGATO SCHEDA SINTETICA

Tutti i Clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al Contratto che Lei è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un Cliente domestico di gas naturale o comunque un Cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), Audax è sempre tenuta ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un Cliente domestico di energia elettrica o una PMI, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercizio il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'ARERA. Per garantire che i Clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'ARERA ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. La informiamo altresì che Audax mette a disposizione dei clienti l'offerta PLACET (a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela - PLACET), un'offerta rivolta alle famiglie e alle piccole imprese chiara e comprensibile, a prezzi, sia fissi sia variabili, determinati liberamente ma con condizioni contrattuali definite dall'Autorità. Per maggiori informazioni consultare la nostra web <http://audaxrenewables.it/>. Per ulteriori informazioni sul Codice di Condotta Commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800.166.654.

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 2021 e 2022.

Indicatore di qualità	Livello qualità ARERA 2021	Livello effettivo Audax 2021	Livello qualità ARERA 2022	Livello effettivo Audax 2022
STANDARD SPECIFICI				
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	21 giorni solari	30 giorni solari	34 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	42 giorni solari	60 giorni solari	43 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	13 giorni solari	20 giorni solari	17 giorni solari
STANDARD GENERALI				
% minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	82%	95%	55%

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 del 28 luglio 2011 e dall'Allegato A alla deliberazione ARERA 501/2014/R/com del 16 ottobre 2014 (Bolletta 2.0), Audax provvede ad inserire sulle fatture emesse le informazioni relative al mix energetico secondo quanto previsto dal decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 31 luglio 2009. Qualora il Cliente abbia sottoscritto un contratto che prevede l'approvvigionamento dell'energia elettrica esclusivamente da fonti rinnovabili, il Cliente medesimo 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 utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Audax nei due anni precedenti		Composizione del mix iniziale nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nei due anni precedenti	
	Anno 2021*	Anno 2022**	Anno 2021*	Anno 2022**
Fonti rinnovabili	100 %	100 %	8,99%	7,40%
Carbone	-	-	12,98	17,85%
Gas naturale	-	-	64,77%	62,71%
Prodotti petroliferi	-	-	1,40%	2,74%
Nucleare	-	-	7,03%	2,80%
Altre fonti	-	-	4,83%	6,50%

*dato consuntivo

**dato preconsuntivo

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, fax, e-mail o PEC, ai seguenti recapiti: AUDAX ENERGIA S.R.L., Corso Enrico Tazzoli, 235 - 10137 Torino (TO), fax: 011/0122660, 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 Lei 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
- Modulo multisito (se del caso)

5. DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Qualora il Contratto sia stato concluso fuori dai locali commerciali di Audax o mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad esempio online o telefonicamente o tramite firma elettronica avanzata -OTP-), con un Cliente che rivesta la qualifica di consumatore, ai sensi del Codice del Consumo anche con i condomini con uso residenziale, questi possono esercitare il proprio diritto di ripensamento, anche con riferimento ad una sola fornitura, senza alcun onere né motivazione, **entro 14 (quattordici) giorni** decorrenti dalla data di conclusione del Contratto. A tal fine, il Cliente potrà inviare comunicazione scritta al Fornitore, eventualmente utilizzando il modulo ivi presente, disponibile anche sul sito <http://audaxrenewables.it/>, oppure con le modalità di seguito indicate: via posta ordinaria indirizzata a AUDAX ENERGIA S.R.L., Corso Enrico Tazzoli, 235- 10137 Torino (TO); via fax al n. 011/0122660; via email a info@audaxrenewables.it o via PEC a audaxenergia@pec.audaxenergia.it. Se il Cliente non utilizza l'apposito modulo, dovrà obbligatoriamente fornire almeno le seguenti informazioni: nome e cognome, indirizzo di fornitura, POD/PDR, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo indicato nel Contratto) o e-mail, e il servizio a cui si riferisce (energia elettrica, gas, o entrambi), allegando la carta d'identità del firmatario del Contratto.

Ai sensi della normativa applicabile, rimane in capo al Cliente l'eventuale onere di dimostrare di aver correttamente esercitato il diritto di ripensamento. Resta inteso che qualora il Cliente non richieda espressamente che Audax avvii le attività connesse all'esecuzione del Contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, tali attività saranno avviate solo successivamente allo scadere del predetto termine.

Il Cliente potrà richiedere l'esecuzione del Contratto **prima** del decorso del termine per esercitare il diritto di ripensamento. Resta inteso che, in tal caso, il Cliente potrà comunque esercitare il ripensamento, ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi per l'attivazione, voltura, riattivazione, disattivazione della fornitura e/o variazione di potenza, se richieste, previsti dal Distributore per le prestazioni effettuate, nonché gli eventuali costi di attivazione (pari ad Euro 23,00 ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 301/2012/R/eel del 19 luglio 2012 (TIV) o di disattivazione della fornitura, se richiesta, previsti dal Distributore e/o stabiliti dall'ARERA per le prestazioni effettuate, e gli importi relativi ai consumi effettuati, qualora la fornitura sia stata attivata, in applicazione delle condizioni economiche di fornitura previste dall'offerta commerciale sottoscritta/prescelta, fatto salvo quanto previsto dall'art. 66 *quinquies*, comma 1, del Codice del Consumo. 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 l'esercizio del diritto di ripensamento, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura con il nuovo esercente la vendita rispetto alle normali tempistiche previste.

Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe: (i) nei casi in cui non fosse avviata dall'esercente la vendita nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento, essere garantita 1) dal precedente esercente, qualora il relativo contratto di vendita non risulti essere stato sciolto, o 2) dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela/servizio tutela della vulnerabilità gas/Servizio di Tutele Graduali, nel caso di fornitura elettrica o il servizio di fornitura di ultima istanza nel caso di fornitura gas per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto, in base alla volontà del Cliente; oppure (ii) essere avviata la vendita dall'esercente nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento, per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto, sulla base della volontà manifestata dal Cliente.

Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del Pdf, 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, rispettivamente ai sensi di quanto previsto dall'art. 81, comma 81.7, all'Allegato A alla deliberazione ARERA 646/2015/R/eel del 22 dicembre 2015 e 566/2019/R/eel del 23 dicembre 2019 (TIQE) e dall'art. 37, comma 37.6, dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 569/2019/R/gas del 27 dicembre 2019 (RQDG).

6. CLIENTI VULNERABILI

Sono considerati clienti vulnerabili nel mercato del gas naturale i clienti domestici che, alternativamente:

- si trovano in condizioni economicamente svantaggiate (ad esempio percettori di bonus);
- sono soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 legge 104/92;
- hanno un'utenza in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse;
- hanno un'età superiore ai 75 anni.

Invece, sono considerati clienti vulnerabili nel mercato dell'energia elettrica i clienti domestici che, alternativamente:

- si trovano in condizioni economicamente svantaggiate (ad esempio percettori di bonus);
- versano in gravi condizioni di salute tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica (oppure presso i quali sono presenti persone in tali condizioni);
- sono soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 legge 104/92;
- hanno un'utenza in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- hanno un'utenza in un'isola minore non interconnessa.
- hanno un'età superiore ai 75 anni

Qualora Lei rientri nella categoria dei clienti vulnerabili di cui alla normativa vigente e si identifichi come tale nel modulo di adesione e firmando la dichiarazione di atto notorio consegnata prima della sottoscrizione del contratto e scaricabile nel sito dell'ARERA (per il gas in https://www.arera.it/allegati/consumatori/autocertificazione_vulnerabilita_gas.pdf), ai sensi della deliberazione 102/2023/R/gas (per il gas), ha la facoltà di scegliere (i) nel caso della tutela della vulnerabilità a condizioni contrattuali ed economiche definite dall'Autorità.

In occasione della proposta di una offerta di gas naturale ad un cliente identificato come vulnerabile ai sensi della normativa vigente e in ogni caso prima della conclusione del contratto, il cliente finale deve ricevere, oltre alle informazioni preliminari presenti nella Scheda sintetica, Offerta tecno-economica, presente allegato ed scheda di confrontabilità (solo fino al 01.01.2024) e condizioni generali della fornitura, la Scheda sintetica relativa al servizio di tutela della vulnerabilità compilata come indicato sul sito dell'Autorità (ARERA), scaricabile in <https://www.arera.it/it/operatori/stimaspesa.htm>

7. ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI CIVILI GAS:

I Clienti finali civili gas che utilizzano il gas naturale o un altro gas diverso dal gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di una rete di trasporto per alimentare un impianto di utenza sono tutelati da un contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli infortuni (anche subiti dai familiari conviventi e dai dipendenti), gli incendi e la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas fornito tramite un impianto di distribuzione, a valle del punto di consegna. Sono esclusi da tale copertura: a) i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici (punti di servizio pubblico e altri usi) dotati di un misuratore di classe superiore a G25; b) i consumatori di gas metano per autotrazione. Per ulteriori dettagli circa la copertura assicurativa e la modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro da inoltrare direttamente al Comitato Italiano Gas (CIG), si può contattare direttamente lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le altre modalità indicate sul sito internet www.arera.it. 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, nonché nell'art. 26 delle condizioni generali di fornitura.

8. NOTA IMPORTANTE:

il Cliente, prima di sottoscrivere la nuova offerta, è invitato a verificare la presenza di oneri di recesso anticipato dal contratto di fornitura attualmente in essere (vedasi offerta economica e tecnica, art. 3 delle condizioni generali di fornitura e scheda sintetica)

