

ALLEGATO SCHEDA SINTETICA – SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS

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 2023 e 2024.

Indicatore di qualità	Livello qualità ARERA 2023	Livello effettivo Audax 2023	Livello qualità ARERA 2024	Livello effettivo Audax 2024
Standard specifici				
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	14 giorni solari	30 giorni solari	7 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	20 giorni solari	60 giorni solari	18 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	16 giorni solari	20 giorni solari	4 giorni solari
Standard generali				
% minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	90%	95%	97%

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 normativa ARERA in materia di Bolletta dei clienti finali, Audax Renewables ha inserito nelle bollette le informazioni relative al mix energetico e all'impatto ambientale 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 iniziale nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2024 (%)	Composizione del mix energetico residuale nazionale del 2024 (%)
	Anno 2024	Anno 2024	Anno 2024
Fonti rinnovabili	100	51,83	100
Carbone	0	1,52	0
Gas naturale	0	42,01	0
Prodotti petroliferi	0	0,47	0
Nucleare	0	0	0
Lignite	0	0	0
Altre fonti	0	4,17	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 generali di fornitura (CGF)
- Condizioni tecnico – economiche (CTE)
- Modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento



AUDAX è un marchio commerciale di AUDAX ENERGIA S.r.l.
Sede legale in Corso Enrico Tazzoli n. 235, 10137 Torino (TO), Italia.
Iscritta al Registro Imprese di Torino REA To-1099939 - C.F./P.IVA
10027190015. Capitale Sociale: € 1.600.000 totalmente versato.
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Audax
Renovables S.A. Audax Energia S.r.l. fornisce gas naturale a clienti
con consumi superiori a 200.000 Smc/anno.

Per informazioni e assistenza commerciale
Numero verde: 800 595 455
Tel.: +39 011/9653739
E-mail: info@audaxrenewables.it -
commerciale@audaxrenewables.it
PEC: audaxenergia@pec.audaxenergia.it

Per informazioni e reclami
Corso Enrico Tazzoli, 235
10137 Torino (TO)
E-mail: reclami@audaxrenewables.it
PEC: reclami@pec.audaxenergia.it

- 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)

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. Il termine per il diritto di ripensamento è prolungato a **30 (trenta) giorni** per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione del cliente oppure di escursioni organizzate dal Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai clienti. A tal fine, il Cliente potrà inviare comunicazione scritta al Fornitore, eventualmente utilizzando il modulo ivi presente, disponibile anche sul sito www.audaxrenewables.it, oppure con le modalità di seguito indicate: via posta ordinaria indirizzata a AUDAX ENERGIA S.R.L., Corso Tazzoli n. 235, 10137 Torino (TO); 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, 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).

OGGETTO: ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

DATI CLIENTE

Cognome e Nome*	n. civico	Città	CAP	Prov.
Indirizzo*				
E-mail*	Telefono*	Cellulare*		

DATI FORNITURA

Energia Elettrica:	POD*	n. civico	Città	CAP	Prov.
Indirizzo*					
Gas Naturale:	PDR*	n. civico	Città	CAP	Prov.
Indirizzo*					

Il sottoscritto con la presente notifica il recesso dal contratto di fornitura relativo alla fornitura sopra indicata.

Luogo e data _____, **il** ____ / ____ / ____ **Firma** _____