

## INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

**Chi siamo** - ABenergie S.p.A., sede legale in Via Della Guastalla 5, 20122 Milano.

**I nostri canali di contatto** - Per maggiori informazioni e chiarimenti, è possibile contattare il Servizio Clienti ABenergie telefonando al Numero Verde gratuito 800 984 400 (da rete fissa) o al numero +39 035 2819299 (da rete mobile), da Lunedì a Venerdì dalle h 8:00 alle h 19:00, e il Sabato dalle h 9:00 alle h 12:00, oppure visitando il sito internet [www.abenergie.it](http://www.abenergie.it).

**Come presentare un reclamo** - Eventuali richieste di informazioni, o reclami scritti, possono essere inoltrati:

via mail all'indirizzo [servizioclienti@abenergie.it](mailto:servizioclienti@abenergie.it) o all'indirizzo PEC [servizio.clienti@pec.abenergie.it](mailto:servizio.clienti@pec.abenergie.it), tramite posta al Servizio Clienti ABenergie Via Baschenis 12 - 24122 Bergamo, o via fax al numero 035 2819222. Il modulo Reclami è scaricabile dal nostro sito internet [www.abenergie.it](http://www.abenergie.it).

**Quali sono gli elementi caratteristici dell'offerta** - Il contratto proposto rientra tra le offerte del mercato libero ed è a tempo indeterminato. In qualsiasi momento il Cliente potrà esercitare, senza oneri, il diritto di recesso, scegliendo un altro Fornitore che provvederà a gestire il cambio nelle modalità indicate nella documentazione contrattuale. Nome e caratteristiche dell'offerta sono indicati nell'Allegato denominato "Condizioni Economiche".

**Quali sono i prezzi dell'offerta** - La struttura economica ed i prezzi dell'offerta sono indicati nel dettaglio "Condizioni Economiche di Fornitura", insieme all'eventuale criterio di aggiornamento (per offerte a prezzo variabile) e alle modalità di modifica dei corrispettivi. I prezzi indicati nell'Allegato "Condizioni Economiche di Fornitura" rimangono validi per il periodo di applicabilità in esso indicato; prima della scadenza del periodo di validità, ed in caso di variazione, verranno comunicati al cliente, anche con nota in fattura, i nuovi valori dei prezzi con il nuovo periodo di applicabilità. Nelle "Condizioni Economiche di Fornitura" e nelle "Condizioni Generali di Contratto" sono inoltre indicati gli eventuali corrispettivi relativi a richieste per attività di competenza del distributore, inoltrate dal cliente per il tramite del fornitore.

**Come aderire/sottoscrivere l'offerta** - Si può aderire all'offerta entro la data indicata nell'allegato "Condizioni Economiche", contattando il Servizio Clienti ABenergie al Numero Verde gratuito 800 984 400 (da rete fissa) o al numero +39 035 2819299 (da rete mobile), oppure ricevendo presso la propria abitazione/attività un consulente commerciale incaricato. Tra le nostre offerte commerciali trovi quelle per la fornitura di energia elettrica/gas naturale a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela (PLACET). Le offerte PLACET a prezzo fisso o a prezzo variabile, sono offerte di mercato libero che prevedono condizioni contrattuali standard per tutti gli operatori e una struttura di prezzo definita dall'Autorità con la Delibera 555/2017 e s.m.i.

**Quali garanzie vengono richieste** - Salvo il caso in cui la modalità di pagamento prescelta dal cliente sia la domiciliazione, ABenergie si riserva la possibilità di applicare un importo a titolo di deposito cauzionale a garanzia di ciascuna fornitura attivata contrattualmente, in misura di quanto previsto dalle "Condizioni Economiche" sottoscritte. Tale importo, se non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute, verrà restituito al cliente nell'ultima bolletta comprensivo degli interessi legali maturati.

**Come possono essere pagate le fatture del contratto** - I pagamenti potranno avvenire con addebito diretto SEPA oppure mediante mov bancario, se espressamente previsto nelle "Condizioni Economiche" e "Condizioni Generali di Contratto" sottoscritte, ed alle condizioni ivi pattuite.

**Come vengono fatturati i consumi** - Per la fornitura di energia elettrica, per i Clienti in BT e con potenze disponibili maggiori a 16,5 kW la fatturazione dei corrispettivi avverrà con cadenza mensile, così come anche per i Clienti in BT e con potenze disponibili minori o uguali a 16,5 Kw in deroga a quanto previsto dalla Delibera ARERA 463/2016 e ss.mm.ii.

Per la fornitura di gas, la fatturazione dei corrispettivi avverrà con cadenza mensile per ogni tipologia di Cliente, in deroga a quanto previsto dalla Delibera ARERA 463/2016 e ss.mm.ii. Il Fornitore si riserva in ogni caso la possibilità di aumentare la frequenza di fatturazione, che potrà quindi trovare diversa disciplina nelle "Condizioni Economiche" e/o nelle "Condizioni particolari di fornitura". La fattura verrà emessa almeno entro 90 (novanta) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura, in deroga a quanto previsto dalla Delibera ARERA 463/2016 e ss.mm.ii. In ogni caso, resta salva la facoltà del Fornitore di modificare il periodo di riferimento dei consumi e l'intervallo minimo tra l'emissione di due fatture consecutive, dandone specifica comunicazione al Cliente, anche tramite nota in fattura, con effetto dal primo ciclo utile di fatturazione successivo; il Cliente potrà anche provvedere all'autolettura del proprio contatore, secondo le modalità ed i tempi descritti in fattura. L'autolettura è considerata come una lettura effettiva ai fini della fatturazione, se validata dall'impresa di distribuzione; in mancanza della lettura del Distributore e dell'autolettura, verranno stimati i consumi sulla base delle informazioni a disposizione del Fornitore, salvo conguaglio, come descritto nelle "Condizioni Generali di contratto".

**Come viene attivata la fornitura** - L'attivazione della fornitura rispetterà i termini per il ripensamento ed avverrà normalmente in 120 giorni dalla sottoscrizione della proposta di fornitura, rimanendo comunque soggetta a verifiche sull'affidabilità creditizia e sullo stato di morosità del cliente, nonché all'attivazione dei servizi di trasporto, di distribuzione e, per le forniture di energia elettrica, di dispacciamento. Il Fornitore comunicherà eventuali ritardi o l'impossibilità dell'attivazione della fornitura di prestazione di servizi relativi alle sole forniture di energia elettrica, i Clienti daranno mandato al Fornitore di operare per proprio conto nei confronti del distributore, impegnandosi ad assolvere ad ogni eventuale obbligazione che il Fornitore contragga in proprio nome; in particolare, per le singole prestazioni, i clienti dovranno pagare gli importi di competenza del Distributore ed i contributi in quota fissa secondo quanto stabilito da ARERA.

**Quali sono i diritti dei consumatori** - i fornitori devono rispettare precisi livelli di qualità nei confronti dei propri clienti; in caso contrario, sono tenuti a versare loro importi a titolo di indennizzo, come stabilito dal TIQV Del. ARERA 413/2016. Può avere maggiori dettagli consultando l'informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale presente nel plico contrattuale. Ai sensi del Codice del Consumo il Cliente consumatore potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza alcun onere, entro 14 giorni dalla data di conclusione del contratto, inviando una Raccomandata A/R a ABenergie S.p.a., Via E. Baschenis, 12 - 24122, Bergamo, o un fax al n. 035 2819222. Per esercitare il diritto di ripensamento potrà utilizzare, l'apposito modello consegnato in fase di sottoscrizione del contratto e/o scaricabile dal sito [www.abenergie.it](http://www.abenergie.it). Per ulteriori informazioni sul Codice di Condotta Commerciale, e più in generale sui diritti del Cliente, può visitare il sito ARERA o chiamare il numero verde 800 166 654. A tutela dei consumatori, ABenergie ha aderito alla procedura di ripristino per contratti o attivazioni contestati prevista dall'Allegato A alla Delibera ARERA 228/2017/R/com.

Il cliente, in relazione al contratto di fornitura, potrà attivare la seguente procedura extragiudiziale di risoluzione delle controversie: la procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione Clienti Energia, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità. Le modalità di accesso al servizio, i termini ed il funzionamento della procedura, sono consultabili al sito [www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione](http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione).

Tale procedura è gratuita e potrà essere attivata o solo previo reclamo al Fornitore, o in seguito alla mancata risposta da parte di quest'ultimo, oppure nel caso in cui il cliente stesso non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta. Il Fornitore si impegna a partecipare alla procedura sopra citate, valide anche al fine di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del cliente finale.

**Informazioni sugli effetti del passaggio al libero mercato** - Coloro che attualmente usufruiscono del Servizio di Maggiore Tutela/Servizio di Tutela Gas, aderendo all'offerta ABenergie scelgono di passare al mercato libero.