



## NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE (Deliberazione 8 luglio 2010 – ARG/com 104/10)

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), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 800.166.654. Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

(1) PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro

### IDENTITÀ DELL'IMPRESA E DELL'OPERATORE COMMERCIALE

- Nome impresa  
AMG Gas S.r.l.
- Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento  
AMG Gas Srl - Servizio Clienti – Piazza Vincenzo Tumminello 4, 90123 Palermo – tel. 0917435111- fax 091 7435463 mail: [infoamggas@amg.pa.it](mailto:infoamggas@amg.pa.it)
- Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata

• Data e ora del contatto

• Firma del personale commerciale che l'ha contattata

### SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

• Data di presunta attivazione

• Periodo di validità della proposta

*Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI, se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.*

• Eventuali oneri a carico del cliente

(2) Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica.

### CONTENUTO DEL CONTRATTO

Il contratto che Lei è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- 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

### DOCUMENTI CHE DEVONO ESSERE CONSEGNATI OLTRE ALLA PRESENTE NOTA INFORMATIVA

- Copia contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

### DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 14 giorni dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale);
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

### COMPOSIZIONE DEL MIX MEDIO DI COMBUSTIBILI

Come previsto dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 luglio 2009, sono riportate di seguito le informazioni relative alla composizione del Mix Medio Nazionale di Combustibili utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2013 e nel 2014, come pubblicate dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE), e la

composizione del Mix Energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da AMG Gas nel 2014. \* dato consuntivo \*\* dato pre-consuntivo.

**Composizione del Mix Medio Nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano**

FONTI PRIMARIE UTILIZZATE	ANNO 2014**	ANNO 2013*
Fonti rinnovabili	42,5%	38,2%
Carbone	19,3%	18,9%
Gas Naturale	28,9%	33,1%
Prodotti Petroliiferi	1,0%	1,0%
Nucleare	4,6%	4,2%
Altre Fonti	3,7%	4,6%

**Composizione del Mix Energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da AMG Gas**

FONTI PRIMARIE UTILIZZATE	ANNO 2014**	ANNO 2013*
Fonti rinnovabili	41,63%	37,28%
Carbone	19,3%	19,08%
Gas Naturale	31,49%	33,97%
Prodotti Petroliiferi	1,03%	1,02%
Nucleare	2,51%	3,96%
Altre Fonti	4,04%	4,7%

### INDENNIZZI AUTOMATICI

Qualora AMG, durante l'esecuzione del contratto non dovesse rispettare gli standard specifici di qualità commerciale cui è tenuta ai sensi della Del. AEEG n° 164/08 (Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale) e successive modifiche ed integrazioni, al CLIENTE sarà corrisposto un indennizzo automatico pari a 20 euro. In particolare, AMG è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra nelle seguenti fattispecie: mancata esecuzione della rettifica di fatturazione entro il tempo massimo (90 giorni) calcolati dal ricevimento da parte di AMG della richiesta di rettifica di fatturazione del CLIENTE alla corresponsione della somma non dovuta, mancata risposta motivata al reclamo scritto entro il tempo massimo (40 giorni) calcolati a partire dal ricevimento da parte di AMG del reclamo scritto inviato dal CLIENTE, mancata rettifica di doppia fatturazione entro il tempo massimo (20 giorni) calcolati dal ricevimento da parte di AMG della richiesta scritta da parte del CLIENTE alla corresponsione della somma non dovuta. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di AMG di dati tecnici dal Distributore Locale. L'indennizzo automatico di cui sopra è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione. Nel caso di esecuzione della prestazione entro un tempo doppio dallo standard viene corrisposto l'indennizzo base (20 euro), nel caso di esecuzione della prestazione oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dallo standard viene corrisposto il doppio dell'indennizzo base (40 euro), se la prestazione avviene oltre un tempo triplo rispetto allo standard è corrisposto il triplo dell'indennizzo base (60 euro). AMG non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto del tempo massimo dell'esecuzione della prestazione sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al CLIENTE o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, a titolo di esempio rientrano eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti da AMG e/o altra società controllata dalla stessa e/o controllata dalla medesima controllante e/o terza, ovvero società all'uopo delegata da AMG. Inoltre AMG non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso di reclami scritti aventi oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'art. 45 comma 45.6 dell'Allegato A della deliberazione 333/07, nel caso in cui al CLIENTE sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nell'anno solare in corso, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il CLIENTE finale, per assenza di informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura e il servizio a cui si riferisce il reclamo. L'indennizzo automatico sarà corrisposto al CLIENTE finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 8 mesi dalla data di ricevimento da parte di AMG del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione.