

la CARTA DEI **SERVIZI**

Guida pratica ai servizi
per i Clienti Audax Energia

audax
energia

www.audaxenergia.it

1. INTRODUZIONE	2	7. COME FARE PER...	8
A cosa serve la Carta dei Servizi		Contattare il Servizio Clienti	
Dove trovare la Carta dei Servizi		Inviare un reclamo	
2. AUDAX ENERGIA	3	Esercitare il diritto di ripensamento	
Chi è Audax Energia		Registrarsi all'area Clienti MY AUDAX	
I nostri brand		Comunicare l'autolettura	
Gruppo Audax		Attivare la bolletta online	
Valori di Audax		Gestire i pagamenti e modificare la modalità di pagamento	
3. SERVIZI AUDAX ENERGIA	5	Richiedere pratiche extra-switch	
Come diventare cliente Audax Energia		8. GUIDA ALLA BOLLETTA	11
4. CONTRATTO AUDAX ENERGIA	5	9. RILEVAZIONE E FATTURAZIONE CONSUMI	11
Come sottoscrivere il contratto		10. SICUREZZA DEL CONTATORE	12
5. PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE VOLONTARIA	6	11. DIRITTI DEL CLIENTE	12
6. PRODOTTI AUDAX	8	Bonus sociale	
Offerte luce e gas		Sportello per il consumatore	
Non solo luce e gas		Servizio conciliazione	
		Prescrizione fatture	
		12. CONSIGLI UTILI SULLA FORNITURA CONTATTI	15

1 INTRODUZIONE

A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di Audax Energia è una guida pratica dedicata a tutti i Clienti e finalizzata a fornire tutte le informazioni e indicazioni utili per accedere ai nostri servizi.

Questo strumento affianca le Condizioni Generali di Contratto che regolano il rapporto contrattuale tra Audax Energia e i propri Clienti finali.

DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di Audax Energia è reperibile anche sul sito www.audaxenergia.it



AUDAX ENERGIA

CHI È AUDAX ENERGIA

Audax Energia è presente sul mercato libero dell'energia dal 2014 e gestisce circa 30mila utenze fra privati e business su tutto il territorio nazionale.

Sebbene Audax Energia sia una realtà imprenditoriale giovane, ha alle spalle una storia già ricca di risultati. In questi primi 6 anni, infatti, sono stati raggiunti significativi traguardi, per crescita e valore generato.

Audax Energia fa parte del Gruppo Audax Renewables – società oggi presente sul mercato dell'energia in 8 diversi Paesi – e ciò significa innanzitutto poter garantire standard qualitativamente alti grazie all'opportunità di ricorrere a competenze ed esperienze diverse per rispondere alle esigenze dei clienti. Questa vocazione internazionale rappresenta una continua volontà d'innovazione tecnologica e d'impulso forte alla progettualità. È ricerca di una sempre maggiore efficienza e affidabilità nel servizio. È visione del futuro in un'ottica di sostenibilità e responsabilità sociale.

È garanzia di serietà di gestione e solidità economico-finanziaria.

I NOSTRI BRAND

Audax Energia è presente sul territorio nazionale anche attraverso 9 brand locali. Ciò significa poter garantire ai nostri clienti un servizio sempre più personalizzato e puntuale. I nostri brand sono:

BERGAMASCA ENERGIA

E-mail: servizio.clienti@bergamasca-energia.it
Numero verde: 800 188 559

CAMPANIA GAS

E-mail: servizio.clienti@campania-gas.it
Numero verde: 800 188 566

CARPIANO ENERGIA

E-mail: servizio.clienti@carpiano-energia.it
Numero verde: 800 188 560

ESTENSE ENERGIA

E-mail: servizio.clienti@estense-energia.it
Numero verde: 800 188 564

FVG ENERGIA

E-mail: servizio.clienti@fvg-energia.it
Numero verde: 800 188 565

PIEMONTE ENERGIA

E-mail: servizio.clienti@piemonte-energia.it
Numero verde: 800 188 561

PUGLIA GAS

E-mail: servizio.clienti@puglia-gas.it
Numero verde: 800 188 567

VENETO ENERGIA

E-mail: servizio.clienti@veneto-energia.it
Numero verde: 800 188 565

LIGURIA ENERGIA

E-mail: servizio.clienti@liguria-energia.it
Numero verde: 800 188 562



GRUPPO AUDAX

Audax Renovables S.A. è una società che opera nel settore dell'energia, nella produzione e commercializzazione di elettricità e gas. Nata in Spagna nel 2000, è oggi presente sui mercati di Germania, Olanda, Portogallo, Polonia, Francia, Panama e Italia.

Il Gruppo conta più di 365.000 clienti in tutta Europa, 2.000 dipendenti e oltre 40 diverse società che gravitano intorno ad essa. Con un fatturato in costante crescita e la volontà di ampliare le proprie quote di mercato, Audax occupa posizioni preminenti nei Paesi dove è presente: settima società nei mercati elettrici spagnolo e portoghese e quarta in quello olandese, con un aumento significativo in Germania, Polonia e Italia.

I VALORI DI AUDAX ENERGIA

Innovazione, sostenibilità, attenzione alla clientela, sguardo ad altri mercati: sin da subito Audax Energia ha mostrato di essere un equilibrato mix di questi elementi.

L'esperienza dimostra che investire nel futuro, promuovere le trasformazioni, saper prendere decisioni in tempi rapidi sono ingredienti indispensabili per crescere e, dunque, garantire un servizio ancora più efficiente e soddisfacente.

Puntare sulle persone, incentivare l'imprenditorialità, stimolare le idee, generare opportunità: in questo modo si porta valore non solo all'azienda ma alla società in generale, come dimostra la creazione di quasi 2.000 posti di lavoro, di cui il 70% è occupato da donne.

Inoltre, viene posta grande attenzione verso la propria clientela; Audax, infatti, fornisce luce e gas alle famiglie e alle imprese italiane con l'obiettivo di offrire energia elettrica e gas a prezzi competitivi e dando ai propri clienti soluzioni adatte alle loro esigenze, fornendo tutta l'assistenza di cui hanno bisogno.



3

SERVIZI AUDAX ENERGIA

COME DIVENTARE CLIENTE AUDAX ENERGIA

Diventare cliente di Audax Energia è molto semplice, gratuito e non richiede alcuna nuova installazione e/o interruzione della fornitura. Il primo passo è quello di sottoscrivere con Audax Energia la proposta di contratto e poi Audax Energia si occuperà di inviare al precedente fornitore la comunicazione di recesso e di svolgere tutte le pratiche necessarie per l'attivazione della fornitura.

È POSSIBILE DIVENTARE CLIENTE AUDAX TRAMITE DIVERSE TIPOLOGIE DI PRATICHE, IN BASE ALLO STATO DEL PUNTO DI FORNITURA.

CAMBIO FORNITORE (SWITCH)

Il punto di fornitura risulta attivo ed è servito da un'altra società di vendita. Tramite questa pratica il cliente esprime la volontà di cambiare operatore, richiedendo di passare ad Audax Energia. Durante questa pratica, la fornitura non subisce alcuna interruzione, restando attiva durante tutto il processo.

ATTIVAZIONE SEMPLICE/COMPLESSA

Il punto di fornitura non risulta attivo e non è contrattualizzato da nessuna società di vendita.

Tramite questa pratica il cliente richiede l'attivazione del contatore direttamente con Audax Energia.

VOLTURA

Il punto di fornitura è già attivo con Audax Energia e dev'essere effettuato un cambio di intestazione. Richiedendo questa pratica, la fornitura non subisce alcuna interruzione, restando attiva durante tutto il processo.



4

CONTRATTO AUDAX ENERGIA

COME SOTTOSCRIVERE IL CONTRATTO

È possibile sottoscrivere un contratto con Audax Energia:

- telefonando al Servizio Clienti al n. 800.595.455 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00
- tramite sottoscrizione on-line (prossimamente attiva sul sito www.audaxenergia.it)
- tramite la nostra rete di vendita: un agente commerciale si recherà a casa del Cliente o presso la sede della Società, se dal Cliente richiesto
- tramite teleselling



Per le ultime 2 tipologie di sottoscrizione, oltre alla modalità classica, è possibile utilizzare anche il nuovo processo OTP (One Time Password) che prevede la sottoscrizione con firma elettronica avanzata.

La documentazione necessaria al momento della sottoscrizione della proposta di contratto comprende:

- Modulo di richiesta di fornitura (PDA)
- Condizioni tecnico – economiche (CTE)
- Condizioni generali di fornitura (CGF)
- Nota di Informazioni preliminari
- Modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento
- Dichiarazione sostitutiva di certificazione comprovante residenza anagrafica e dati catastali
- Dichiarazione sostitutiva fiscale (se del caso)
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo per i clienti domestici)
- Documento d'identità del richiedente la fornitura
- Ultima fattura del precedente fornitore
- Modulo Mandato SDD (SEPA)
- Ogni altro documento che si renda necessario al momento della sottoscrizione

Ricevuta tutta la documentazione Audax Energia si occuperà di svolgere le attività legate al perfezionamento del contratto che si riterrà concluso al ricevimento da parte del cliente della Welcome Letter.

5

PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE VOLONTARIA

Audax, al fine di offrire ulteriori garanzie rispetto a quelle già previste dalla normativa applicabile del Codice di Consumo e della Deliberazione ARERA n. 228/2017/R/com del 6 aprile 2017, per contrastare il fenomeno delle eventuali pratiche commerciali scorrette e delle attivazioni e dei contratti non richiesti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale, ha adottato un Protocollo di Autoregolazione volontaria, pubblicato sul sito www.audaxenergia.it.

Principio base del Protocollo di Autoregolazione volontaria di Audax è che tutti i contratti e le comunicazioni ai Clienti siano chiari e semplici, conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette e nell'assoluto rispetto del Codice di Condotta Commerciale.



Pertanto ogni agente facente parte della rete vendita indiretta di Audax Energia è stato preparato al fine di:

- chiarire che il contatto è finalizzato alla stipula di un contratto
- descrivere in modo chiaro e inequivocabile le condizioni dell'offerta e di eventuali programmi di fidelizzazione previsti
- spiegare le condizioni, i termini e le procedure per l'esercizio del diritto di ripensamento e del diritto di recesso
- esporre chiaramente gli eventuali costi per servizi aggiuntivi
- rilasciare la documentazione contrattuale completa ai sensi del Codice di Condotta Commerciale, inclusa la scheda di confrontabilità
- informare il Cliente in merito al Protocollo di Autoregolazione.

La nostra rete di vendita indiretta è tenuta a rispettare il Codice di Condotta Commerciale, il Codice di Consumo, il Protocollo di Autoregolazione Volontaria ed il Codice della Privacy. In particolare, è assolutamente vietato:

- ottenere con l'inganno il consenso da parte del Cliente Finale
- acquisire il consenso da soggetto non legittimato e falsificare in alcun modo la sottoscrizione del contratto
- violare le norme rivolte alla tutela dei dati personali in conformità con quanto stabilito dalla normativa sulla privacy
- diffondere informazioni false, attraverso qualsiasi mezzo, sui concorrenti di Audax.

L'obiettivo principale di Audax è quello di gestire prontamente tutte le segnalazioni su pratiche commerciali scorrette e, dopo le opportune verifiche, provvedere ad adottare idonei provvedimenti al fine di contrastare i comportamenti irregolari della forza vendita.

Nel caso in cui il cliente reputi di essere stato oggetto di un contratto o attivazione non richiesta o di una pratica commerciale scorretta, potrà inviare direttamente o tramite un rappresentante legale o un'associazione di consumatori, un reclamo per contratto non richiesto ad Audax Energia.

Audax si premurerà di gestire la contestazione e fornire riscontro chiaro ed esaustivo al cliente nel più breve tempo possibile e comunque entro i termini stabiliti dalla delibera 413/2016/R/com – TIQV.

6

PRODOTTI AUDAX

OFFERTE LUCE E GAS

Le esigenze dei clienti sono alla base delle nostre offerte, per questo motivo offriamo condizioni economiche mirate per ogni tipologia di cliente: Clienti domestici, Condomini, Aziende, Ditte individuali, Pubbliche amministrazioni e Altri enti.

NON SOLO LUCE E GAS

Luce & Gas? Sì, certo! Ma non solo.

Audax Energia è anche **SMART ENERGY**.

Prodotti e soluzioni "intelligenti" per rendere più efficiente, comodo, sicuro, sostenibile lo spazio dove abiti o lavori e il modo in cui ti muovi. Vuoi scoprire tutti i prodotti? Contattaci!

✉ infoprodotti@audaxenergia.it

☎ 800.595.455 |

🌐 www.audaxenergia.it

Scegli e componi la TUA offerta.



7

COME FARE PER...

CONTATTARE IL SERVIZIO CLIENTI

Il Servizio Clienti di Audax è disponibile e contattabile dal lunedì al venerdì (esclusi festivi) dalle ore 8.00 alle ore 20.00, ai seguenti recapiti:

☎ Numero verde: 800.595.455

📠 Fax: 011/0122660

✉ E-mail: info@audaxenergia.it

✉ PEC: audaxenergia@pec.audaxenergia.it

💬 Servizio Chat presente sul sito www.audaxenergia.it

📱 Servizio WhatsApp al numero: 345/7602814

INVIARE UN RECLAMO

Ogni Cliente può presentare un reclamo scritto inviandolo ai seguenti recapiti:

📮 Posta a: AUDAX ENERGIA SRL, Via Candiolo n. 2/4 - 10048 Vinovo (TO)

📠 Fax al n.: 011/0122660

✉ E-mail a: reclami@audaxenergia.it

PEC a: reclami@pec.audaxenergia.it

Per inviare il reclamo è possibile utilizzare anche l'apposito modulo disponibile sul sito www.audaxenergia.it



Ricevuta la segnalazione, Audax provvederà a verificare l'esigenza indicata, aggiornando sull'avanzamento della pratica e a rispondere entro i termini definiti dal TIQV e riportati qui di seguito:

- Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti: **30 giorni solari**
- Tempo massimo di rettifica di fatturazione: **60 giorni solari**
- Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: **20 giorni solari**

ESERCITARE IL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

I Clienti domestici o le microimprese¹ che rivestano la qualifica di consumatore o un condominio, hanno facoltà di esercitare il diritto di ripensamento, la possibilità cioè di non procedere con l'attivazione del contratto sottoscritto e mantenere il fornitore già in essere. Il diritto di ripensamento deve essere esercitato in forma scritta entro 14 giorni dalla conclusione del contratto (ricezione della Welcome Letter da parte del Cliente).

Per maggiori informazioni, vedasi l'articolo 3 delle Condizioni Generali di Fornitura e la Nota di Informazioni Preliminari.

¹ Società con meno di 10 dipendenti e con un fatturato attivo/stato patrimoniale inferiore ai 2 milioni di euro.

REGISTRARSI ALL'AREA CLIENTI MYAUDAX

Per accedere all'area clienti MYAUDAX basterà registrarsi sul nostro sito www.audaxenergia.it utilizzando il PIN riportato sulla bolletta di energia elettrica e/o gas naturale. Le credenziali dell'area clienti sono utilizzabili anche per usufruire dei servizi dell'APP MY AUDAX disponibile per iOS e Android.

COMUNICARE L'AUTOLETTURA

Comunicare la propria autolettura è semplicissimo.

Basta contattare il Servizio Clienti telefonicamente utilizzando il risponditore automatico o in alternativa parlando con un operatore, oppure scrivendo a **info@audaxenergia.it**, in qualsiasi giorno del mese. Il servizio è inoltre disponibile anche sull'**APP** e sull'area clienti **MYAUDAX**.

In questo modo sarà possibile emettere fatture corrispondenti ai propri consumi, senza incorrere in fatture con dati stimati.



ATTIVARE LA BOLLETTA ONLINE

La Bolletta Online è il servizio completamente gratuito, pratico, veloce, sicuro che ti permette di ricevere la bolletta in formato digitale via e-mail e di visualizzarla online direttamente al momento dell'emissione azzerando i tempi di spedizione.

È possibile attivare il servizio contattando il Servizio Clienti, oppure accedendo alla propria area personale MYAUDAX o tramite l'APP.



GESTIRE I PAGAMENTI E MODIFICARE LA MODALITÀ DI PAGAMENTO

A. Domiciliazione Bancaria

Per pagare comodamente le bollette, è possibile scegliere la domiciliazione bancaria o postale: la fattura verrà addebitata automaticamente sul proprio conto il giorno esatto della scadenza, senza il rischio di incorrere in ritardi.

Attivare la domiciliazione bancaria è molto semplice:

- accedendo alla propria Area Clienti MY AUDAX
- scaricando il modulo dal nostro sito, compilandolo con i propri dati e rimandandolo firmato, unitamente alla copia fronte e retro di un documento di identità
- chiamandoci dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00 al numero del Servizio Clienti 800.595.455.

B. Carta Di Credito

È possibile effettuare il pagamento delle fatture mediante carta di credito accedendo alla propria Area Clienti MY AUDAX e andando nella sezione "PAGAMENTO FATTURE".

C. Bollettino Postale & Sisal Pay

Se si è scelto di pagare la bolletta con i metodi tradizionali, è possibile optare per il servizio Paga on-line di Poste Italiane o recandosi presso un qualunque ufficio postale o tabaccaio.

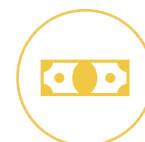
D. Bonifico Bancario

È possibile effettuare il pagamento delle fatture mediante bonifico bancario, utilizzando le seguenti coordinate:

- Beneficiario: Audax Energia S.r.l.
- Banca:

Intesa SanPaolo - IBAN: IT07E0306 909400100000 007311
UniCredit Banca - IBAN: IT57B0200805364000101262954
Poste Italiane - IBAN: IT61H0760101000000008890836
Crédit Agricole - IBAN: IT3600623001627000045720158

- Causale: codice cliente e numero della/e fattura/e



RICHIEDERE PRATICHE EXTRA-SWITCH

Tutte le pratiche seguenti possono essere richieste ad Audax, utilizzando gli appositi moduli presenti sul sito **www.audaxenergia.it** oppure contattando il servizio clienti:

- Modifica di potenza
- Spostamento contatore
- Verifica contatore
- Disattivazione della fornitura

N.B. Per la corretta evasione delle suddette pratiche è necessario che il Cliente alleggi al modulo copia fronte/retro del codice fiscale e di un documento d'identità in corso di validità.

8

GUIDA ALLA BOLLETTA

Sul sito **www.audaxenergia.it** è pubblicata ed è scaricabile dal Cliente la **Guida alla lettura della fattura** che contiene una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati per ciascuna offerta del Fornitore, utilizzando un linguaggio semplice, comprensibile e coerente con il cosiddetto "Glossario" approvato dall'ARERA, anch'esso pubblicato sul sito internet sopra indicato.

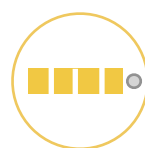
9

RILEVAZIONE E FATTURAZIONE CONSUMI

La fatturazione dei consumi avviene nelle seguenti modalità:

1. **Clienti domestici:** bimestrale ad eccezione della prima fattura, che sarà mensile, e ad eccezione dei clienti che hanno scelto la modalità di invio della fattura via e-mail, per i quali sarà mensile
2. **Clienti non domestici** (incluse le utenze condominiali e la pubblica amministrazione): mensile

La fatturazione si basa sui consumi presenti in fattura e vengono presi in carico nel seguente ordine: a) dati comunicati dal Distributore Locale; b) autolettura fornita dal cliente; c) dati stimati. Qualora il Cliente non comunichi ad Audax l'autolettura o il Distributore non proceda alla rilevazione della lettura effettiva o alla validazione dell'autolettura del Cliente, Audax addebiterà il consumo stimato calcolato secondo il profilo di prelievo indicato dal Distributore locale.



10

SICUREZZA DEL CONTATORE

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas.

La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi: (A) i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta); (B) i consumatori di gas metano per autotrazione.

Le garanzie prestate riguardano la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore).

L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali.

Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.arera.it.



11

DIRITTI DEL CLIENTE

BONUS SOCIALE

È uno strumento introdotto dal Governo e reso operativo dall'ARERA, con la collaborazione dei Comuni, per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico o disagio fisico un risparmio sulla spesa per l'energia elettrica e/o gas naturale.

Possono accedere al bonus sociale per disagio economico tutti i clienti domestici, intestatari di una fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale che abbiano i requisiti stabiliti di volta in volta dalla normativa di settore.

Hanno diritto al bonus per disagio fisico tutti i clienti domestici, intestatari di una fornitura di energia elettrica, affetti da grave malattia o nel cui nucleo familiare viva un soggetto affetto da grave malattia costretto ad utilizzare apparecchiature elettromedicali per il mantenimento in vita.



I bonus sociali per disagio economico e per disagio fisico sono cumulabili qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità e vengono erogati in maniera dilazionata nell'arco dei 12 mesi direttamente in fattura.

Il bonus per disagio economico è valido per 12 mesi e ne può essere richiesto il rinnovo se ne permangono le condizioni.

Per accedere al bonus sociale occorre fare domanda presso il proprio Comune di residenza o presso altro istituto da questo designato, presentando l'apposita modulistica compilata in ogni sua parte.

Per ulteriori informazioni e per reperire i moduli, è possibile consultare il sito internet dell'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it o chiamare il numero verde 800.166.654.

SPORTELLO CONSUMATORE

Lo Sportello per il Consumatore è un servizio istituito dall'ARERA in collaborazione con l'Acquirente Unico allo scopo di dare informazioni, assistenza e tutela ai consumatori di energia elettrica e gas, mettendo a disposizione un canale di comunicazione diretto in grado di assicurare una tempestiva risposta a reclami, istanze e segnalazioni.

È contattabile tramite i seguenti canali:

- Invio tramite posta inoltrando la comunicazione a:
Sportello per il consumatore di energia c/o Acquirente Unico
Via Guidubaldo Del Monte, 45 - 00197 Roma
- Fax verde per richieste di informazioni: 800.185.024
- Fax verde per reclami e segnalazioni: 800.185.025
- E-mail per richieste di informazioni:
info.sportello@acquirenteunico.it
- E-mail per reclami e segnalazioni:
reclami.sportello@acquirenteunico.it
- Numero verde da telefono fisso: 800.166.654
- Numero da rete mobile: 199.419.654.



SERVIZIO CONCILIAZIONE

Il Servizio di Conciliazione è un servizio completamente gratuito che i clienti possono attivare nel momento in cui non ritengano di aver ricevuto una risposta soddisfacente in sede di reclamo o non abbiano proprio ricevuto alcuna risposta.

Può essere attivato per la fornitura elettrica da tutti i clienti domestici e non domestici connessi in bassa tensione (BT) e media tensione (MT) e per la fornitura di gas da tutti i clienti domestici e non domestici connessi in bassa pressione (BP). La procedura di conciliazione è attivabile attraverso la registrazione alla piattaforma on-line. Gli incontri avvengono attraverso l'utilizzo di "stanze virtuali" o in modalità *call conference*.

Il Cliente Finale può comparire in prima persona o decidere di farsi rappresentare da un delegato appartenente ad un'Associazione di Consumatori o Associazione di categoria. L'Operatore, invece, è sempre tenuto a partecipare ad eccezione delle Forniture di Ultima Istanza (FUI). Inoltre, è possibile chiedere anche la convocazione del Distributore, che in tal caso è obbligato a partecipare alla procedura.

Maggiori informazioni in merito al servizio di conciliazione sono consultabili sul nostro sito www.audaxenergia.it nella sezione "RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLA CONTROVERSIA".

PRESCRIZIONE FATTURE

Le fatture di energia elettrica con data di scadenza successiva al 1° marzo 2018 e le fatture di gas naturale con scadenza successiva al 1° gennaio 2019 contenenti importi relativi a ricalcoli/conguagli di consumi riferiti ad un periodo superiore ai 24 mesi sono oggetto della prescrizione, ed i clienti che la possono eccepire sono i clienti finali domestici e non domestici connessi in bassa tensione (BT) e i clienti finali domestici e non domestici con consumi annui complessivi inferiori a 200.000 Smc.

Per eccepire la prescrizione è possibile utilizzare il modulo che il cliente troverà allegato alla fattura oppure utilizzando il modulo presente sul sito www.audaxenergia.it, nella sezione MODULISTICA.



CONSIGLI UTILI SULLA FORNITURA

Illuminazione

Evitare l'utilizzo di luci artificiali se non necessario, prediligendo la luce naturale del sole. Non lasciare i dispositivi elettrici in stand by, utilizzando dove possibile prese multiple con interruttore al fine di spegnere completamente le apparecchiature e gli elettrodomestici.

Il risparmio può arrivare fino a 80 euro l'anno e contribuire a ridurre le emissioni di CO₂ fino a 320 kg/anno. Sostituire una lampadina ad incandescenza da 100 W con una del tipo a basso consumo produce un risparmio di 15 euro l'anno ed una minore emissione di CO₂ di circa 60 Kg in un anno. Ulteriori risparmi si possono poi ottenere con le lampadine a LED. La sostituzione di faretto alogeni con faretto a LED riduce i consumi di quasi 10 volte. Tre faretto da 50W sostituiti con 3 faretto LED consentono un risparmio di circa 25 euro l'anno.

Riscaldamento e Condizionamento

È indispensabile eseguire una costante ed adeguata manutenzione degli impianti di riscaldamento e condizionamento. Programmare il loro funzionamento solo per il tempo necessario, dotando gli impianti di timer; regolare i radiatori riducendo il riscaldamento quando si è assenti o durante la notte. In questo modo si potrà risparmiare circa il 20% di energia. Di giorno, il riscaldamento non deve raggiungere temperature troppo alte (18-20°C). Di notte, non deve superare 16°C; spegnerlo un'ora prima di andare a dormire o di uscire di casa consente di sfruttare il calore immagazzinato nei muri. Non coprire i termosifoni con oggetti e non nasconderli dietro ai mobili, permetterà una corretta circolazione dell'aria calda. Per limitare ed abbattere le dispersioni di calore è importante verificare che porte e finestre siano correttamente isolate.

Elettrodomestici

Acquistare nuovi elettrodomestici ad alta efficienza (Classe A o superiore), sostituendo gli apparecchi obsoleti, permetterà di consumare dal 20 al 50% di energia elettrica in meno.

Usare lavatrice e lavastoviglie con programmi a basse temperature e/o a mezzo carico riduce notevolmente il consumo di energia che questi elettrodomestici utilizzano prevalentemente per scaldare l'acqua. In una lavatrice il programma di lavaggio a 90° consuma quasi il doppio di energia di quello a 60°. Analogamente nell'uso della lavastoviglie, l'utilizzo a pieno carico è la prima fonte di risparmio energetico e di riduzione di emissioni di CO₂ in atmosfera. Regolare lo scaldabagno elettrico perché produca acqua calda ad una temperatura media (circa 50°) e tenerlo acceso prevalentemente di notte riduce i consumi senza diminuire il comfort. Durante la cottura, converrebbe aprire lo sportello del forno elettrico il meno possibile e spegnerlo prima della fine della cottura, consentirà di sfruttare il calore residuo. Il forno a microonde ha consumi energetici minori perché necessita di tempi ridotti per la cottura.



CONTATTI

Servizio Clienti di Audax Energia

Via Candiolo n. 2/4 – 10048 Vinovo (TO)

PEC: audaxenergia@pec.audaxenergia.it

E-mail: info@audaxenergia.it

Tel.: 800.595.455

Reclami e recessi

E-mail: reclami@audaxenergia.it

PEC reclami: reclami@pec.audaxenergia.it

Fax: 011/0122660

Privacy

E-mail: privacy@audaxenergia.it

E-mail DPO: dpo@audaxrenovables.com