

Codice Proposta n° _____

CGF_Placet

**CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA DI GAS NATURALE
PER OFFERTA PLACET A PREZZO FISSO
MERCATO LIBERO
Energia pulita PLACET FISSA GAS CONDOMINIO**

Codice Listino: **18356** Codice Contratto: **029456GSFMP01XX18356EnergiaXpEPU**

REQUISITI PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE.

La presente offerta è applicabile ai clienti finali condominio titolari di un punto di prelievo con fornitura di gas naturale ai sensi dell'articolo 2, comma 2.3 del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, ad esclusione dei:

- clienti multisito, qualora almeno un punto di prelievo non ricada nei casi sopra descritti;
- clienti titolari di forniture destinate alle amministrazioni pubbliche.

Le offerte PLACET:

- Sono le offerte formulate ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, ovvero le offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela;
- Non contengono altri prodotti o servizi se non energia elettrica o gas naturale;
- Sono sottoscrivibili solo da clienti domestici/non domestici con consumi annui inferiori a 200.000 Smc.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Spesa per la materia gas naturale (servizi di vendita)

In riferimento alla spesa per la materia gas naturale, l'offerta prevede, ai sensi del comma 15.2 dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, l'applicazione delle seguenti componenti, il cui prezzo è liberamente definito dal venditore:

- componente **P_{fix}**, che rappresenta la componente del prezzo espressa in quota punto di riconsegna (€/PDR/anno), pari a **720,0 €/PDR/anno**, IVA e imposte escluse.
- componente **P_{vol}**, che rappresenta la componente del prezzo espressa in quota energia (€/Smc), pari a **3,0 €/Smc**, IVA e imposte escluse.

Le componenti di prezzo **P_{fix}** e **P_{vol}** risultano **fissate ed invariabili per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura**. Tali componenti, incidono, rispettivamente, per circa il 4,23% (P_{fix}) e per circa il 88,21% (P_{vol}) sulla spesa annua stimata di un cliente finale tipo (cliente finale tipo: CONDOMINIO, con consumo annuo pari a 5000 Smc in ambito Nord occidentale e contatore di classe Fino a G6), IVA e imposte escluse.

Sconti

Al Cliente che non richiede la fattura in formato cartaceo e che opta per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito è applicato lo sconto in fattura pari a -12,0 €/Punto di fornitura/anno

Spesa per trasporto e gestione del contatore

Il venditore applica al cliente finale:

- le tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione così come definite dall'Autorità ai sensi della RTDG;
- la componente **Q_{t,t}**, relativa al servizio di trasporto del gas naturale dal PSV al punto di riconsegna della rete di trasporto, così come definita dall'Autorità ai sensi del TIVG.

Spesa per gli oneri di sistema.

Sono a carico del cliente i corrispettivi relativi agli oneri di sistema previsti dalla vigente normativa.

La somma dei corrispettivi derivanti unitamente dal servizio di trasporto e gestione del contatore e dagli oneri di sistema incide per circa il 7,56 % sulla spesa annua stimata di un cliente finale tipo, IVA e imposte escluse.

Ulteriori corrispettivi

Il Cliente, in aggiunta ai corrispettivi sopra indicati, sarà tenuto al pagamento di IVA ed imposte, nonché ogni eventuale altro onere di natura fiscale nel frattempo introdotto dalle autorità competenti a carico del Cliente stesso. Le aliquote delle imposte e delle accise vigenti sono disponibili sul sito internet dell'ARERA, nella sezione "Prezzi e tariffe". Qualora, nel corso dell'esecuzione del Contratto le componenti, gli elementi e/o i parametri tariffari previsti da provvedimenti dell'ARERA o di altre autorità competenti, dovessero subire delle variazioni, di essi si terrà conto ai fini della determinazione del corrispettivo dovuto dal Cliente in fase di fatturazione, nella stessa misura e a partire dalla stessa data di efficacia stabilita dall'ARERA o da altro organo competente. Di tali variazioni il Cliente verrà informato nella prima fattura in cui le variazioni saranno applicate.

Al cliente che non richiede la fattura in formato cartaceo e che opta per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti, è applicato uno sconto in fattura pari a quanto previsto al comma 11.7 delle CGF.

Il contratto di fornitura ha durata indeterminata, fatta salva la facoltà di recesso del cliente e del venditore ai sensi della regolazione vigente in materia.

L'offerta ha una durata di 12 mesi; viene successivamente rinnovata con preavviso tramite comunicazione scritta da parte del venditore, ai sensi del comma 14.1 dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, alle nuove condizioni PLACET del periodo.

Sia in relazione alle offerte PLACET del settore elettrico che a quelle del settore del gas naturale, il venditore applica, esclusivamente nei casi di richiesta di prestazione relativa a voltura, un contributo in quota fissa pari a quanto previsto al comma 11.1 del TIV.

Il termine di scadenza per il pagamento è pari a venti (20) giorni dalla data di emissione della fattura.

DATA: _____

FIRMA LEGGIBILE (e TIMBRO nel caso di azienda)

OFFERTA A PREZZO FISSO PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE - CLIENTI CONDOMINIO

“Energia pulita PLACET FISSA GAS CONDOMINIO” CODICE CONTRATTO “029456GSFMP01XX18356EnergiaX-pEPU”

OFFERTA ENERGIA VALIDA DAL 01-04-2024 AL 12-07-2024

Venditore	Energia Pulita S.r.l., www.energiapulita.energy Numero telefonico: 800183503 Indirizzo di posta: Via Variante Aurelia 153, 19038 Sarzana (SP) Indirizzo di posta elettronica: assistenza.clienti@energiapulita.energy				
Durata del contratto	Indeterminata				
Condizioni dell'offerta	Energia pulita PLACET FISSA GAS CONDOMINIO è l'offerta di gas naturale "A prezzo libero a condizioni equiparate di tutela", disciplinata dalla delibera 555/2017/R/COM, All.A), caratterizzata da condizioni contrattuali standard fissate dall'ARERA, e condizioni economiche i cui livelli sono liberamente definiti tra le Parti, sebbene in accordo ad una struttura di prezzo stabilita dall'ARERA. L'offerta è sottoscrivibile dai Clienti finali condominio.				
Metodi e canali di pagamento	<p>Il pagamento delle fatture deve essere effettuato entro il termine indicato nella fattura stessa che comunque non sarà inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione. Il pagamento dovrà avvenire tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Domiciliazione bancaria • Domiciliazione postale • Bollettino precompilato <p>Le fatture potranno essere rateizzate nei casi e con le modalità previste dalle CGF.</p>				
Frequenza di fatturazione	Periodicità di fatturazione per i clienti del gas naturale				
	Tipologia di clienti		Frequenza emissione fatture		
	Inferiore a 500 Smc/anno		Almeno quadrimestrale		
	Tra 500 e 1.500 Smc/anno		Bimestrale		
	Tra 1.500 e 5.000 Smc/anno		Bimestrale		
	Uguale o superiore a 5.000 Smc/anno		Mensile		
Garanzie richieste al cliente	Clienti domestici				
Ammontare deposito (€)	< 500 Smc	Fino a 1.500 Smc	Fino a 2.500 Smc	Fino a 5.000 Smc	> 5.000 Smc
	30,00	90,00	150,00	300,00	Valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte
	Clienti titolari di bonus sociale				
Ammontare deposito (€)	< 500 Smc		Fino a 5.000 Smc		> 5.000 Smc
	25,00		77,00		Valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente
	Clienti non domestici				
Ammontare deposito (€)	< 500 Smc	Fino a 1.500 Smc	Fino a 2.500 Smc	Fino a 5.000 Smc	> 5.000 Smc
	30,00	90,00	150,00	300,00	Valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte
	Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.				

CONDIZIONI ECONOMICHE

Prezzo materia prima energia	Prezzo Fisso per 12 mesi
Costo fisso anno	Costo per consumi
720,0 €/anno*	3,0 €/Smc*
Altre voci di costo	Vedere Allegato "Altre voci di costo"

Imposte	Il Cliente, in aggiunta ai corrispettivi sopra indicati, sarà tenuto al pagamento di IVA ed imposte, nonché ogni eventuale altro onere di natura fiscale nel frattempo introdotto dalle autorità competenti a carico del Cliente stesso. Le aliquote delle imposte e delle accise vigenti sono disponibili sul sito internet dell'ARERA, nella sezione "Prezzi e Tariffe".
Sconti e/o bonus	Al Cliente che non richiede la fattura in formato cartaceo e che opta per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito è applicato lo sconto in fattura pari a -12,0 €/Punto di fornitura/anno
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	
Durata condizioni e rinnovo	Le condizioni economiche hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura. Trascorsi i 12 mesi, il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento di tale comunicazione da parte del cliente stesso. Il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nelle Condizioni generali di fornitura. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate. Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche.
Altre caratteristiche	

*Escluse imposte e tasse.

ALTRE INFORMAZIONI	
Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo www.energiapulita.energy . Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (gas naturale); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice PDR) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati. Se Lei è un cliente vulnerabile, come definito dalla normativa vigente, può scegliere, in alternativa all'offerta di cui alla presente Scheda, le condizioni economiche e contrattuali di fornitura definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.
Diritto di ripensamento	Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto. Tale termine di quattordici giorni 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. Il cliente può esercitare il diritto di ripensamento, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità, a propria scelta: a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ad uno dei seguenti recapiti: - sede operativa del Fornitore: Via Variante Aurelia 153, 19038 Sarzana (SP); indirizzo di posta elettronica: assistenza.clienti@energiapulita.energy ; indirizzo pec: energiapulita19@pec.it ; b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.
Modalità di recesso	Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura. Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto secondo

	le seguenti modalità: in un qualsiasi momento a mezzo dell'invio al Fornitore dell'apposito modulo o di diversa comunicazione indirizzata alla sede operativa del Fornitore in :Via Variante Aurelia 153, 19038 Sarzana (SP) o tramite PEC all'indirizzo energiapulita19@pec.it. In caso di recesso per cessazione della fornitura, il Cliente resta responsabile dei consumi di energia elettrica e di gas naturale e di quant'altro dovuto qualora non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e la sospensione della fornitura.
Attivazione della fornitura	L'attivazione della fornitura, nei casi di cambio venditore, e salvo diversa esplicita richiesta del cliente finale, ha luogo alla prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto.
Dati di lettura	Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, vengono utilizzati nel seguente ordine: a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; b) le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore; c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore.
Ritardo nei pagamenti	Qualora il cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea aumentato di 3,5 punti percentuali. Inoltre, in caso di ritardo o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti da Cliente ai sensi del contratto sottoscritto, trascorso 1 giorno dalla scadenza della fattura il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC) un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento. Trascorsi inutilmente 3 giorni dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'ARERA.

OPERATORE COMMERCIALE

Codice identificativo o nominativo	Firma e data

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- Modulo per l'esercizio del ripensamento
- Livelli di qualità commerciale
- Ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente

In caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente non domestico, se il venditore non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni solari dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta. Tuttavia, si ricorda che il presente contratto per la somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica potrà ritenersi concluso, al momento della firma, per adesione del Cliente.

Allegato "Altre voci di costo"

Altre voci di costo		
Ambito tariffario: AMBITO NORD OCCIDENTALE (Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria)		
Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,166637	0,000000
da 121 a 480	0,248071	0,046200
da 481 a 1.560	0,241171	0,027300
da 1.561 a 5.000	0,241485	0,022100
da 5.001 a 80.000	0,222564	0,015800
da 80.001 a 200.000	0,194966	0,006600
Portata contatore	Trasporto e gestione del contatore €/anno	Oneri di sistema €/anno
classe fino a G6	70,09	
classe da G10 a G40	482,05	-26,13
classe oltre G40	1029,25	

Altre voci di costo		
Ambito tariffario: AMBITO CENTRALE (Toscana, Umbria, Marche)		
Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,166637	0,000000
da 121 a 480	0,248527	0,046200
da 481 a 1.560	0,241589	0,027300
da 1.561 a 5.000	0,241905	0,022100
da 5.001 a 80.000	0,222877	0,015800
da 80.001 a 200.000	0,195125	0,006600
Portata contatore	Trasporto e gestione del contatore €/anno	Oneri di sistema €/anno
classe fino a G6	65,39	
classe da G10 a G40	451,88	-26,13
classe oltre G40	961,79	

Altre voci di costo		
Ambito tariffario: AMBITO CENTRO-SUD OCCIDENTALE (Lazio, Campania)		
Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,166637	0,000000
da 121 a 480	0,309439	0,046200
da 481 a 1.560	0,297340	0,027300
da 1.561 a 5.000	0,297890	0,022100
da 5.001 a 80.000	0,264710	0,015800
da 80.001 a 200.000	0,216315	0,006600
Portata contatore	Trasporto e gestione del contatore €/anno	Oneri di sistema €/anno
classe fino a G6	84,17	
classe da G10 a G40	595,39	-26,13
classe oltre G40	1226,28	

*Escluse imposte e tasse.

Altre voci di costo		
Ambito tariffario: AMBITO NORD ORIENTALE (Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna)		
Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,166637	0,000000
da 121 a 480	0,226693	0,046200
da 481 a 1.560	0,221605	0,027300
da 1.561 a 5.000	0,221856	0,022100
da 5.001 a 80.000	0,207882	0,015800
da 80.001 a 200.000	0,187529	0,006600
Portata contatore	Trasporto e gestione del contatore €/anno	Oneri di sistema €/anno
classe fino a G6	59,62	
classe da G10 a G40	418,07	-26,13
classe oltre G40	876,11	

Altre voci di costo		
Ambito tariffario: AMBITO CENTRO-SUD ORIENTALE (Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata)		
Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,166637	0,000000
da 121 a 480	0,269412	0,046200
da 481 a 1.560	0,260704	0,027300
da 1.561 a 5.000	0,261100	0,022100
da 5.001 a 80.000	0,237220	0,015800
da 80.001 a 200.000	0,202290	0,006600
Portata contatore	Trasporto e gestione del contatore €/anno	Oneri di sistema €/anno
classe fino a G6	65,88	
classe da G10 a G40	460,09	-26,13
classe oltre G40	960,54	

Altre voci di costo		
Ambito tariffario: AMBITO MERIDIONALE (Calabria, Sicilia)		
Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,166637	0,000000
da 121 a 480	0,361394	0,046200
da 481 a 1.560	0,344893	0,027300
da 1.561 a 5.000	0,345643	0,022100
da 5.001 a 80.000	0,300392	0,015800
da 80.001 a 200.000	0,234389	0,006600
Portata contatore	Trasporto e gestione del contatore €/anno	Oneri di sistema €/anno
classe fino a G6	96,38	
classe da G10 a G40	647,4	-26,13
classe oltre G40	1457,5	

I valori sopra riportati variano trimestralmente, dal 1 aprile 2024 fino alla data del 30 giugno 2024

Grado di rispetto degli standard specifici di competenza del venditore

Ai sensi della delibera ARERA 413/2016/R/com e s.m.i. - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia e gas naturale (TIQV)

Indicatore	Tipologia Cliente Finale	N° di indennizzi corrisposti nel 2023	Standard 2022	Tempi medi risposta (gg solari)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	BT Domestico	0	30 gg solari dal ricevimento della richiesta	6
	BT Non Domestico	0		
	MT Libero	0		
	Dual Fuel	0		
	Multisito EE	0		
	Multisito GAS	0		
	BP dom. Tutela	0		
	BP dom. Libero	0		
	BP con. Tutela	0		
	BP con. Libero	0		
Tempo di rettifica di fatturazione	BP Serv. Pubblico	0	60 gg solari dal ricevimento della richiesta	-
	BT Domestico	0		
	BT Non	0		
	MT Libero	0		
	Dual Fuel	0		
	Multisito EE	0		
	Multisito GAS	0		
	BP dom. Tutela	0		
	BP dom. Libero	0		
	BP con. Tutela	0		
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	BP con. Libero	0	20 gg solari dal ricevimento della richiesta	-
	BP Serv. Pubblico	0		
	BP Usi Diversi	0		
	BT Domestico	0		
	BT Non	0		
	MT Libero	0		
	Dual Fuel	0		
	Multisito EE	0		
	Multisito GAS	0		
	BP dom. Tutela	0		

Indicatore	Tipologia Cliente Finale	Standard 2022	% Rispetto del livello effettivo nel 2023
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni	BT Domestico	95%, entro 30 gg solari dal ricevimento della richiesta	100%
	BT Non Domestico		100%
	MT Libero		100%
	Dual Fuel		100%
	Multisito EE		100%
	Multisito GAS		100%
	BP domestico Tutela		100%
	BP domestico Libero		100%
	BP Condom. Tutela		100%
	BP Condom. Libero		100%
BP Serv. Pubblico	100%		
BP Usi Diversi	100%		

Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e/o gas naturale

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	da 60 a 90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

Standard generali di qualità dei call center

INDICATORE	STANDARD GENERALE
Accessibilità al servizio	AS >=95%
Tempo massimo di attesa	TMA <= 180 s
Livello di servizio	LS >=85%

Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di mancato rispetto degli standard specifici	Se l'esecuzione della prestazione avviene:		
	oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	oltre il doppio dello standard ma entro un tempo triplo	oltre il triplo del tempo standard
Mancato rispetto del tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro

Info. relative a standard specifici e generali di competenza del venditore

Ai sensi della delibera ARERA 413/2016/R/com e s.m.i. - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia e gas naturale (TIQV) Non sono previste condizioni limitative per la presente offerta.

INDICATORE	Percentuale minima di appuntamenti GAS fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo
Standard generale	90%
Numero di richieste pervenute	819
Prestazioni eseguite entro il tempo massimo	799
Livelli specifici effettivamente raggiunti	95%

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE I livelli specifici di qualità commerciale qui definiti prevedono che il Fornitore sia tenuto a: a) inviare risposta motivata ai reclami scritti entro 30 giorni solari dal ricevimento del reclamo; b) provvedere alla rettifica di fatturazione di una bolletta già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione entro 60 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica o, con riferimento alle sole fatture con periodicità quadrimestrale, 90 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica; c) provvedere alla rettifica di doppia fatturazione entro 20 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica. I livelli specifici di qualità includono i tempi per l'eventuale acquisizione di dati tecnici, da parte del Fornitore, presso il distributore locale.

INDENNIZZI AUTOMATICI fatti salvo gli altri casi previsti dal presente Contratto e dalla normativa vigente, in conformità a quanto previsto dal Codice di Condotta Commerciale, il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro, nel caso di mancato rispetto delle modalità e tempistiche di comunicazione delle eventuali Evoluzioni automatiche e Variazioni contrattuali unilaterali di cui al presente contratto. Il Fornitore corrisponderà al Cliente, ai sensi di quanto previsto da ARERA nel TIF, un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei termini di emissione della bolletta di periodo e cioè entro i 45 giorni calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. Tale indennizzo sarà di importo pari a 5 € per ritardi fino a 10 giorni successivi al termine per l'emissione, con maggiorazione di 2 € ogni 5 giorni solari ulteriori di ritardo e fino ad un massimo di 60 € per ritardi superiori a 90 giorni solari. L'indennizzo sarà corrisposto nella prima bolletta utile. Il Cliente titolare di POD trattato per fasce ai sensi del TS avrà diritto ad un indennizzo automatico di ammontare pari a 10 (dieci) euro nel caso in cui il distributore abbia messo a disposizione del Fornitore esclusivamente dati di misura stimati per 2 (due) mesi consecutivi. L'indennizzo sarà corrisposto nella prima bolletta utile. Il fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico nel caso di emissione della bolletta di chiusura del rapporto contrattuale a seguito di cessazione della fornitura oltre i termini previsti. Il valore dell'indennizzo è pari a euro 4 (quattro); i) nel caso di ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine previsto; ii) maggiorato di euro 2 (due) ogni 10 (dieci) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di euro 22 (ventidue) per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari. L'indennizzo sarà corrisposto nella bolletta di chiusura. L'indennizzo sarà corrisposto anche per ritardo nell'emissione della bolletta di chiusura basata su consumi stimati, nel caso di indisponibilità dei dati di misura. Il Cliente avrà altresì diritto ad un indennizzo automatico di ammontare pari a euro 35 (trentacinque) qualora il Distributore locale metta a disposizione del Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura (esclusa cambio fornitore diverso da switching) decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura. L'indennizzo sarà trasferito al Cliente in occasione della bolletta di chiusura solo a valle del riconoscimento da parte del Distributore locale al Fornitore. Il Cliente avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a 10 (dieci) euro qualora nel caso di PDR smart meter il Distributore non effettui la raccolta dei dati di misura, ai sensi del TIVG, per: a) 6 (sei) mesi consecutivi, nel caso di consumi fino a 500 Smc/anno; b) 3 (tre) mesi consecutivi nel caso di consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno. Gli indennizzi automatici saranno riconosciuti secondo le modalità previste dalla normativa in tema di qualità commerciale (TIQV) o secondo le diverse specifiche previste dalla regolazione. Gli indennizzi automatici non saranno riconosciuti nei confronti dei Clienti Condomini e Business con almeno un POD connesso in Media Tensione (MT) e/o con consumi annui di gas naturale complessivamente superiori a 200.000 Smc.