

Codice Proposta n° _____

**CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA
PER OFFERTA PLACET A PREZZO FISSO MONORARIO
MERCATO LIBERO
GESAM Gas Luce PLACET FISSA LUCE ALTRI USI**

Codice Listino: **18377** Codice Offerta: **000453ESFMP01XX18377GESAMXGasGES****REQUISITI PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA.**

La presente offerta è applicabile ai clienti finali non domestici titolari di un punto di prelievo con fornitura di energia elettrica in bassa tensione ai sensi dell'articolo 2, comma 2.3, lettera a) e c) del TIV 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 alimentati in BT.

CONDIZIONI ECONOMICHE**Spesa per la materia energia (servizi di vendita)**

In riferimento alla spesa per la materia energia, l'offerta prevede, ai sensi del comma 18.2 dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, l'applicazione delle seguenti componenti, il cui prezzo è liberamente definito dal venditore:

- componente **Prix**, che rappresenta la componente del prezzo espressa in quota punto di prelievo (€/POD/anno), pari a **720,0 €/POD/anno**, IVA e imposte escluse.
- componente **Pvol**, che rappresenta la componente del prezzo espressa in quota energia (€/kWh), pari a **0,66 €/kWh** (comprensiva delle perdite di rete), IVA e imposte escluse.

La componente **Pvol**, comprensiva delle perdite di rete, e la componente **Prix** risultano **fissate ed invariabili per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura**. Tali componenti, incidono, rispettivamente, per circa il 23,67% (Prix) e per circa il 58,58% (Pvol) sulla spesa annua stimata di un cliente finale tipo (cliente finale tipo: BUSINESS, BTA3, avente diritto al Servizio di Maggior Tutela, 4,5 kW di potenza, consumo annuo pari a 2700 kWh), IVA e imposte escluse.

La componente **PVOL** di cui sopra:

- a) per i clienti titolari di punti di prelievo di cui al comma 2.3, lettera a) del TIV non trattati monorari, è differenziata nelle fasce orarie F1 e F23;
- b) per i clienti titolari di punti di prelievo di cui al comma 2.3, lettera c) del TIV non trattati monorari, è differenziata nelle fasce orarie F1, F2 e F3;
- c) per i clienti diversi da quelli di cui alle precedenti lettere a. e b., è indifferenziata.

Sono inoltre a carico del cliente:

1. il corrispettivo di approvvigionamento sul mercato per il servizio di dispacciamento, composto dalle voci di costo definite agli articoli 44, 44bis, 45, 46 e 73 dell'omonima delibera e s.m.i.;
2. il corrispettivo di cui all'Articolo 25 del TIS ai clienti finali aventi diritto alla maggior tutela o il corrispettivo di cui all'Articolo 25bis del TIS ai clienti finali aventi diritto alla salvaguardia o il corrispettivo di cui all'Articolo 25ter del TIS ai clienti finali aventi diritto alle tutele graduali, così come applicati da Terna;
3. il corrispettivo mercato capacità monorario come determinato e aggiornato da ARERA per il servizio a tutele graduali e per le offerte PLACET di cui al comma 34.8bis del TIV e al comma 18.1, lettera c) della deliberazione 555/2017/R/com.

Le suddette componenti incidono, rispettivamente, per circa il 0,62% (1), per circa il % (2) e per circa il 0,37% (3) sulla spesa annua stimata di un cliente finale tipo, 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 -6,6 €/Punto di fornitura/anno

Spesa per trasporto e gestione del contatore

Il venditore applica al cliente finale:

- I. le tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione così dall'Autorità ai sensi del TIT e del TIME;
- II. le componenti UC3 e UC6 così come definite ai sensi del TIT.

Spesa per gli oneri di sistema.

Sono a carico del cliente i corrispettivi relativi agli oneri di sistema previsti dalla vigente normativa, tra cui rientrano le componenti Asos e ARIM, così come definite ai sensi del TIT.

La componente **Asos** serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione. È a carico di tutti i clienti elettrici, e incide per circa lo 0% sulla spesa annua stimata di un cliente finale tipo, IVA e imposte escluse.

La somma dei corrispettivi derivanti unitamente dal servizio di trasporto e gestione del contatore e dagli oneri di sistema incide per circa il 16,76 % 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 (<https://www.arera.it/allegati/dati/ele/eep38.xls>). 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 ENERGIA ELETTRICA - CLIENTI ALTRI USI

**“GESAM Gas Luce PLACET FISSA LUCE ALTRI USI” CODICE OFFERTA “000453ESFMP01XX18377GESAMXGasGES”
OFFERTA ENERGIA ELETTRICA VALIDA DAL 01-04-2024 AL
12-07-2024**

Venditore	Gesam Gas Luce S.p.A. unipersonale, www.gesamgaseluce.it Numero telefonico: 800978202 Indirizzo di posta: Via Nieri ang. Viale Europa, 55100 Lucca (LU) Indirizzo di posta elettronica: clienti@gesamgaseluce.it																								
Durata del contratto	Indeterminata																								
Condizioni dell'offerta	GESAM Gas Luce PLACET FISSA LUCE ALTRI USI è l'offerta di energia elettrica "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 destinata ai Clienti finali non domestici titolari di punti di prelievo con fornitura di energia elettrica in Bassa Tensione, ai sensi del comma 2.3, lettera c) del TIV, ad esclusione dei clienti multisito, qualora almeno un punto di prelievo non ricada nei casi sopra descritti, e dei clienti titolari di forniture destinate alle amministrazioni pubbliche.																								
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	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Periodicità di fatturazione per i clienti del settore elettrico</th> </tr> <tr> <th>Tipologia di clienti</th> <th colspan="2">Frequenza emissione fatture</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Clienti non domestici connessi in BT e con potenza superiore a 16,5 kW</td> <td colspan="2">Mensile</td> </tr> <tr> <td>Clienti non domestici connessi in BT e con potenza inferiore a 16,5 kW</td> <td colspan="2">Bimestrale</td> </tr> <tr> <td>Clienti domestici</td> <td colspan="2">Bimestrale</td> </tr> </tbody> </table>		Periodicità di fatturazione per i clienti del settore elettrico			Tipologia di clienti	Frequenza emissione fatture		Clienti non domestici connessi in BT e con potenza superiore a 16,5 kW	Mensile		Clienti non domestici connessi in BT e con potenza inferiore a 16,5 kW	Bimestrale		Clienti domestici	Bimestrale									
Periodicità di fatturazione per i clienti del settore elettrico																									
Tipologia di clienti	Frequenza emissione fatture																								
Clienti non domestici connessi in BT e con potenza superiore a 16,5 kW	Mensile																								
Clienti non domestici connessi in BT e con potenza inferiore a 16,5 kW	Bimestrale																								
Clienti domestici	Bimestrale																								
Garanzie richieste al cliente	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Clienti domestici</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ammontare deposito (€)</td> <td colspan="2">11,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata</td> </tr> <tr> <th colspan="3">Clienti titolari di bonus sociale</th> </tr> <tr> <td>Ammontare deposito (€)</td> <td colspan="2">5,2 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata</td> </tr> <tr> <th colspan="3">Clienti non domestici</th> </tr> <tr> <td rowspan="2">Ammontare deposito (€)</td> <td>con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW</td> <td>con potenza disponibile pari o superiore a 16,5 kW</td> </tr> <tr> <td>15,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata</td> <td>stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.</td> </tr> </tbody> </table>		Clienti domestici			Ammontare deposito (€)	11,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata		Clienti titolari di bonus sociale			Ammontare deposito (€)	5,2 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata		Clienti non domestici			Ammontare deposito (€)	con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW	con potenza disponibile pari o superiore a 16,5 kW	15,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata	stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione	Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.		
Clienti domestici																									
Ammontare deposito (€)	11,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata																								
Clienti titolari di bonus sociale																									
Ammontare deposito (€)	5,2 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata																								
Clienti non domestici																									
Ammontare deposito (€)	con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW	con potenza disponibile pari o superiore a 16,5 kW																							
	15,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata	stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione																							
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	Costo per potenza impegnata
720,0 €/anno ⁽¹⁾	0,6711 €/kWh ⁽²⁾	0,0 €/kW ⁽³⁾
Altre voci di costo	Vedere Allegato "Altre voci di costo"	
Imposte	<p>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.</p> <p>Le aliquote delle imposte e delle accise vigenti sono disponibili sul sito internet dell'ARERA (https://www.arera.it/allegati/dati/ele/eep38.xls).</p>	

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 -6,6 €/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	

(1) Escluse imposte e tasse. Il calcolo di questo indicatore per la componente Disp_art_25 considera il corrispettivo di cui all'art 25 del TIS.

(2) Escluse imposte e tasse. Il calcolo di questo indicatore considera, per la componente Capacity Market, la media aritmetica dei valori del Corrispettivo mercato capacità monorario del trimestre in cui l'offerta è valida; per la componente Disp_art_25 non vengono considerati i corrispettivi di cui agli art 25bis e 25ter del TIS.

(3) 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.gesamgaseluce.it . 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 (energia elettrica); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice POD) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti 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 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 Nieri ang. Viale Europa, 55100 Lucca (LU); indirizzo di posta elettronica: clienti@gesamgaseluce.it ; indirizzo pec: vendita.gesamgas@pec.gesam.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 Nieri ang. Viale Europa, 55100 Lucca (LU) o tramite PEC all'indirizzo vendita.gesamgas@pec.gesam.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
<ul style="list-style-type: none"> - 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		Per potenze impegnate pari a				
		<=1,5 kW	>1,5kW<=3kW	>3kW<=6kW	>6kW<=10kW	>10kW<=15kW
Spesa trasporto e gestione contatore	Quota fissa €/anno	27,6757	27,6757	27,6757	28,1791	28,1791
	Quota variabile €/kWh	0,01285	0,01285	0,01285	0,01285	0,01285
	Quota potenza €/kW	31,3586	29,6994	33,0177	33,0177	33,0177
Spesa Oneri di sistema	Quota fissa €/anno	23,0256	23,0256	23,0256	23,4852	23,4852
	Quota variabile €/kWh	0,048204	0,048204	0,048204	0,048204	0,048204
	Quota potenza €/kW	28,2472	26,7484	28,1872	28,1872	28,1872
Spesa Asos	Quota fissa €/anno	11,94	11,94	11,94	12,18	12,18
	Quota variabile €/kWh	0,042632	0,042632	0,042632	0,042632	0,042632
	Quota potenza €/kW	14,65	13,87	13,87	13,87	13,87

*Escluse imposte e tasse.

I valori sopra riportati variano trimestralmente, come definiti, pubblicati e aggiornati da ARERA, e valgono 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 2022	Standard 2022	Tempi medi risposta (99 solar)	Indicatore	Tipologia Cliente Finale	Standard 2022	% Rispetto del livello effettivo nel 2022
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	BT Domestico	0		10	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni	BT Domestico		100%
	BT Non Domestico	0				BT Non Domestico		100%
	MT Libero	0				MT Libero		100%
	Dual Fuel	0				Dual Fuel	95%, entro 30 gg	100%
	Multisito EE	0	30 gg solari dal ricevimento della richiesta			Multisito EE	solari dal ricevimento della richiesta	100%
	Multisito GAS	0				Multisito GAS		100%
	BP domestico	0				BP domestico Tutela		100%
	BP domestico	0				BP domestico Libero		100%
	BP Condom.	0				BP Condom. Tutela		100%
	BP Condom.	0				BP Condom. Libero		100%
Tempo di rettifica di fatturazione	BP Serv. Pubblico	0		0	Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e/o gas naturale	INDICATORE		
	BP Usi Diversi	0				STANDARD SPECIFICO		
	BT Domestico	0				Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti		
	BT Non	0	60 gg solari dal ricevimento della richiesta			Tempo massimo di rettifica di fatturazione		
	MT Libero	0				Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione		
	Dual Fuel	0	90 gg solari dal ricevimento della richiesta per le fatture con periodicità quadrimestrale			20 giorni solari		
	Multisito EE	0				Standard generali di qualità dei call center		
	Multisito GAS	0				INDICATORE		
	BP domestico	0				Accessibilità al servizio		
	BP domestico	0				Tempo massimo di attesa		
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	BP Condom.	0		0	Livello di servizio			
	BP Condom.	0			Se l'esecuzione della prestazione avviene:			
	BP Serv. Pubblico	0			Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di mancato rispetto degli standard specifici			
	BP Usi Diversi	0			oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard			
	BT Domestico	0			oltre il doppio dello standard ma entro un tempo triplo			
	BT Non	0			oltre il triplo del tempo standard			
	MT Libero	0			Mancato rispetto del tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti			
	Dual Fuel	0			Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione			
	Multisito EE	0	20 gg solari dal ricevimento della richiesta		Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione			
	Multisito GAS	0			25 euro			
BP domestico	0		50 euro					
BP domestico	0		75 euro					
BP Condom.	0		25 euro					
BP Condom.	0		50 euro					
BP Serv. Pubblico	0		75 euro					
BP Serv. Pubblico	0		25 euro					
BP Usi Diversi	0		50 euro					
BP Usi Diversi	0		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	263
Prestazioni eseguite entro il tempo massimo	261
Livelli specifici effettivamente raggiunti	99%

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 salvi 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 6 € 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 50 € 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 TIS 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); 1) nel caso di ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine previsto; 2) 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.

FUEL MIX, DETERMINAZIONE DEL MIX ENERGETICO PER L'ANNO 2022

Coerentemente con le previsioni del Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 luglio 2009 il prospetto seguente contiene l'informativa sulla composizione del mix di fonti energetiche primarie utilizzate per la produzione dell'energia elettrica fornita.

Fonti primarie utilizzate	Composizione del Mix Energetico utilizzato per la produzione dell'Energia Elettrica venduta dall'impresa nei due anni precedenti.		Composizione del Mix Medio Nazionale utilizzato per la produzione dell'Energia Elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nei due anni precedenti.	
	2021 CONSUNTIVO	2022 PRE - CONSUNTIVO	2021 CONSUNTIVO	2022 PRE - CONSUNTIVO
	%	%	%	%
Fonti rinnovabili	13,44%	12,69%	42,80%	36,84%
Carbone	12,35%	16,83%	5,03%	9,43%
Gas Naturale	61,60%	59,13%	48,01%	46,92%
Prodotti petroliferi	1,33%	2,58%	0,89%	2,01%
Nucleare	6,69%	2,64%	0,00%	0,00%
Altre fonti	4,59%	6,13%	3,27%	4,80%