

Scheda sintetica

CONSUMER GAS - Offerta prezzo variabile di gas naturale USI DOMESTICI

OFFERTA	CODICE OFFERTA	VALIDITA'
CONSUMER GAS	001108GSVML11XX0000000000001572	Dal 16/03/2025 al 15/09/2025

VENDITORE

Umbria Energy S.p.A. www.umbriaenergy.it

- Numero Verde 800.060.010 (fornitura di energia elettrica e/o fornitura di gas naturale) gratuito da rete fissa nazionale. Per chi chiama da cellulare il numero a disposizione è 0744.300281. Il servizio è a pagamento (il costo della chiamata varia in base al gestore telefonico).
- Sede Legale in via Giordano Bruno, 7 - 05100 Terni
- Indirizzo di posta elettronica: info@umbriaenergy.it

CONDIZIONI DELL'OFFERTA

L'offerta è dedicata ai clienti domestici. L'attivazione della fornitura potrà essere effettuata solo in relazione ad utenze che non risultino già servite da Umbria Energy nel mercato libero.

DURATA DEL CONTRATTO

Indeterminata

METODO E CANALI DI PAGAMENTO

Umbria Energy offre diversi canali ai propri utenti finali per pagare le proprie utenze:

- Postale e Mav;
- Bonifico bancario;
- internet www.umbriaenergy.it
- Sportello pagamento con il POS (non più contanti);
- COOP;
- Rid (Sepa);
- PagoPA;
- Ricevitorie Lottomatica e Mooney: per pagamenti in contanti, con carte prepagate o con carte di credito (con relativi costi di commissione);
- Ricevitorie Lottomatica e Sisal;
- Presso soggetti autorizzati da Poste.

FREQUENZA DI FATTURAZIONE

La fatturazione dei consumi avverrà in conformità a quanto previsto dalla normativa di settore. In particolare, per quanto riguarda i consumi di energia elettrica, la periodicità della fatturazione è stabilita dalla tipologia di uso.:

- Bimestrale per i clienti Domestici;
- Mensile per gli Altri Usi e Illuminazione Pubblica.

GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE

Salvo il caso in cui la modalità di pagamento scelta sia la domiciliazione, Umbria Energy si riserva la possibilità di applicare un importo a titolo di deposito cauzionale a garanzia di ciascuna fornitura attivata contrattualmente, in misura pari a quanto previsto dalla normativa ossia in base a quanto previsto dall'allegato A alla delibera 491/2020 (di seguito "per il settore elettrico") e dall'allegato A alla delibera 64/09 (di seguito "per il settore gas"). Tale importo, se non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolite, verrà restituito nell'ultima bolletta di Umbria Energy con gli interessi legali maturati. L'eventuale applicazione del deposito cauzionale da parte di Umbria Energy verrà indicato all'interno dell'allegato "Condizioni Economiche".

SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE)

I valori indicati in tabella sono calcolati con dei coefficienti $P=0,03852 \text{ GJ/Sm}^3$ e $C=1$. I valori indicati in tabella sono calcolati alla data dell'offerta e possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta

AMBITO TARIFFARIO: Nord occidentale (Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria)	
Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta €/anno
120	297,91 €
480	645,48 €
700	851,90 €
1400	1.508,71 €
2000	2.069,56 €
5000	4.869,95 €

AMBITO TARIFFARIO: Centrale (Toscana, Umbria, Marche)	
Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta €/anno
120	291,16 €
480	639,24 €
700	845,95 €
1400	1.503,67 €
2000	2.065,31 €
5000	4.869,64 €

AMBITO TARIFFARIO: Centro sud-occidentale (Lazio e Campania)	
Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta €/anno
120	301,55 €
480	675,71 €
700	897,00 €
1400	1.601,13 €
2000	2.202,66 €
5000	5.206,71 €

AMBITO TARIFFARIO: Sardegna	
Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta €/anno
120	2.608,31 €
480	3.760,03 €
700	4.455,32 €
1400	6.667,60 €
2000	8.561,95 €
5000	18.030,26 €

AMBITO TARIFFARIO: Nord orientale (Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli, Emilia Romagna)	
Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta €/anno
120	286,75 €
480	625,09 €
700	826,36 €
1400	1.466,75 €
2000	2.013,49 €
5000	4.743,24 €

AMBITO TARIFFARIO: Centro sud-orientale (Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata)	
Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta €/anno
120	282,58 €
480	638,26 €
700	849,22 €
1400	1.520,46 €
2000	2.093,72 €
5000	4.956,24 €

AMBITO TARIFFARIO: Meridionale (Calabria e Sicilia)	
Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta €/anno
120	313,55 €
480	710,67 €
700	944,81 €
1400	1.689,80 €
2000	2.326,47 €
5000	5.506,41 €

Scheda sintetica

CONSUMER GAS - Offerta prezzo variabile di gas naturale USI DOMESTICI

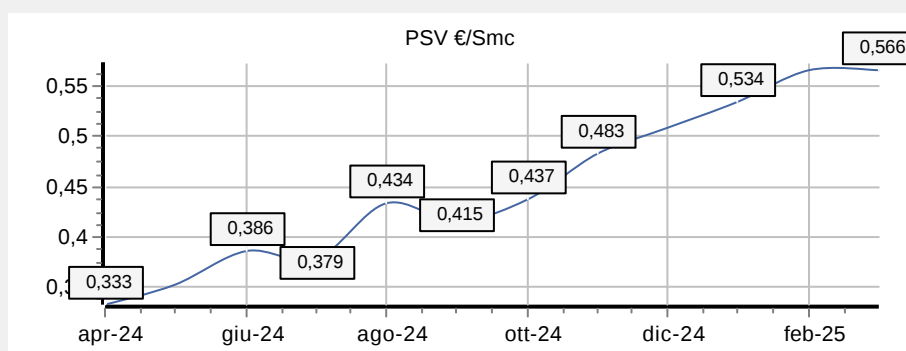
INDICATORI SINTETICI

INDICE L'indice PSV è definito come la media dei prezzi Bid e Offer delle quotazioni giornaliere del mese di riferimento del "PSV Price Assessment – Day Ahead" (o "PSV Price Assessment – Weekend" per ogni giorno non lavorativo) pubblicate da European Spot Gas Markets, nell'ICIS Heren Report redatto da ICIS Heren. Rappresenta il punto di incontro tra domanda e offerta del mercato del gas in Italia.

TOTALE COSTO PER CONSUMI (€/Smc) PSV + 0,08

COSTO FISSO (€/ANNO) 144,00 €

PERIODICITA' INDICE Mensile



***Escluse imposte e tasse**

ALTRE VOCI DI COSTO

* Trasporto e gestione del contatore (€/Smc): **0,28**

* Oneri di sistema(€/Smc): **0,03**

La spesa per il trasporto e la gestione del contatore comprende gli importi fatturati per le diverse attività che consentono ai venditori di consegnare ai clienti finali il gas naturale da loro consumato. Corrisponde agli importi relativi ai servizi di trasmissione/trasporti, distribuzione e misura. Comprende anche gli importi fatturati relativi alle componenti di incentivazione e al recupero della qualità del servizio e a i meccanismi perequativi dei suddetti servizi. La spesa per oneri di sistema comprende gli importi fatturati relativamente a corrispettivi destinati alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema gas che vengono pagati da tutti i clienti finali del servizio gas.

Centro sud-occidentale (Lazio e Campania)

Consumo Smc/anno		Altre voci di costo Quota energia (€/Smc)	Portata contatore	Altre voci di costo Quota fissa (€/Smc)
0	120	0,0487	Classe fino a G6	58,96
120	480	0,2664	Classe da G10 a G40	615
480	1560	0,2330	Classe oltre a G40	1261,32
1560	5000	0,2285		
5000	80000	0,1823		
80000	200000	0,1150		
200000	1000000	0,0780		
1000000	Infinito	0,0569		

Centro sud-orientale (Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata)

Consumo Smc/anno		Altre voci di costo Quota energia (€/Smc)	Portata contatore	Altre voci di costo Quota fissa (€/Smc)
0	120	0,0487	Classe fino a G6	39,99
120	480	0,2151	Classe da G10 a G40	440,93
480	1560	0,1860	Classe oltre a G40	940,49
1560	5000	0,1813		
5000	80000	0,1471		
80000	200000	0,0971		
200000	1000000	0,0692		
1000000	Infinito	0,0544		

Scheda sintetica

CONSUMER GAS - Offerta prezzo variabile di gas naturale USI DOMESTICI

Centrale (Toscana, Umbria, Marche)				
Consumo Smc/anno		Altre voci di costo Quota energia (€/Smc)	Portata contatore	Altre voci di costo Quota fissa (€/Smc)
0	120	0,0487	Classe fino a G6	48,57
120	480	0,1940	Classe da G10 a G40	470,38
480	1560	0,1667	Classe oltre a G40	997,88
1560	5000	0,1619		
5000	80000	0,1326		
80000	200000	0,1492		
200000	1000000	0,0656		
1000000	Infinito	0,0534		

Meridionale (Calabria e Sicilia)				
Consumo Smc/anno		Altre voci di costo Quota energia (€/Smc)	Portata contatore	Altre voci di costo Quota fissa (€/Smc)
0	120	0,0487	Classe fino a G6	70,96
120	480	0,3302	Classe da G10 a G40	631,95
480	1560	0,2914	Classe oltre a G40	1389,88
1560	5000	0,2871		
5000	80000	0,2261		
80000	200000	0,1372		
200000	1000000	0,0889		
1000000	Infinito	0,0599		

Nord occidentale (Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria)				
Consumo Smc/anno		Altre voci di costo Quota energia (€/Smc)	Portata contatore	Altre voci di costo Quota fissa (€/Smc)
0	120	0,0487	Classe fino a G6	55,32
120	480	0,1926	Classe da G10 a G40	554,67
480	1560	0,1654	Classe oltre a G40	1103,44
1560	5000	0,1606		
5000	80000	0,1316		
80000	200000	0,0893		
200000	1000000	0,0654		
1000000	Infinito	0,0534		

Nord orientale (Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli, Emilia Romagna)				
Consumo Smc/anno		Altre voci di costo Quota energia (€/Smc)	Portata contatore	Altre voci di costo Quota fissa (€/Smc)
0	120	0,0487	Classe fino a G6	44,16
120	480	0,1670	Classe da G10 a G40	446,2
480	1560	0,1420	Classe oltre a G40	941,26
1560	5000	0,1370		
5000	80000	0,1140		
80000	200000	0,0804		
200000	1000000	0,0599		
1000000	Infinito	0,0521		

Sardegna				
Consumo Smc/anno		Altre voci di costo Quota energia (€/Smc)	Portata contatore	Altre voci di costo Quota fissa (€/Smc)
0	120	1,4229	Classe fino a G6	2114,18
120	480	1,7045	Classe da G10 a G40	2675,17
480	1560	1,6656	Classe oltre a G40	3433,1
1560	5000	1,6613		
5000	80000	1,6003		
80000	200000	1,5114		
200000	1000000	1,4631		
1000000	Infinito	1,4341		

Scheda sintetica

CONSUMER GAS - Offerta prezzo variabile di gas naturale USI DOMESTICI

IMPOSTE

Le imposte e le relative aliquote sono consultabili sul sito dell'ARERA: <http://www.autorita.energia.it/allegati/dati/gas/gp30.xls>

SCONTI E/O BONUS

Al cliente che aderisce all'offerta viene riconosciuto un bonus risparmio se sceglie l'opzione invio fattura per email (10 €).

PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI

Nessuno

DURATA CONDIZIONI E RINNOVO

Le condizioni avranno durata sino al **30/09/2026**. Allo scadere del periodo, le condizioni economiche si intenderanno prorogate, ferma restando la facoltà del Fornitore di applicare variazioni unilaterali ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle stesse. In caso di rifiuto, il Cliente, sarà libero di recedere dal Contratto, in conformità al la disciplina regolatoria vigente.

ALTRE INFORMAZIONI

RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE

Il Cliente può formulare a Umbria Energy richieste di informazioni e reclami scritti attraverso i seguenti canali: presso gli sportelli commerciali; via posta elettronica all'indirizzo info@umbriaenergy.it; o mediante invio postale all'indirizzo Via G. Bruno, 7 05100 Terni. Il modulo reclami predisposto da Umbria Energy è disponibile sul sito www.umbriaenergy.it, o presso gli sportelli commerciali. Le comunicazioni di reclamo dovranno essere indirizzate al seguente indirizzo: Umbria Energy S.p.A. Servizio Mercato Libero Via G. Bruno, 7 05100 Terni. È fatta salva la possibilità di inviare il reclamo senza utilizzare il sopra richiamato modulo, purché la comunicazione da inviare con le medesime modalità contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente che sporge reclamo e l'invio al medesimo di motivata risposta scritta:

- nome e cognome;
- l'indirizzo di fornitura;
- l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- servizio cui si riferisce il reclamo (gas o entrambi);
- codice POD o PDR;
- una breve descrizione dei fatti contestati.

Umbria Energy, costantemente attenta al rapporto con i propri Clienti, ha attivato una procedura di ADR "Alternative Dispute Resolution" (di seguito "Procedura ADR"), ossia una procedura di conciliazione gratuita per la risoluzione stragiudiziale delle controversie insorte con il cliente consumatore riguardanti il contratto di fornitura. La Procedura ADR si svolge secondo la disciplina dettata dal Regolamento della procedura ADR disponibile sul sito internet della capogruppo Umbria Energy. Inoltre, i Clienti potranno, altresì, esperire gratuitamente il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, presentando la relativa domanda direttamente o mediante un delegato, anche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria, solo dopo aver inviato un reclamo ad Umbria Energy al quale sia stata data una risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 40 giorni dall'invio del predetto reclamo. Ai contratti di fornitura stipulati con i consumatori si applicano le previsioni contenute nel Capo I, Sezione III della Parte III del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (c.d. "Codice del Consumo"), in quanto compatibili. Umbria Energy aderisce alla procedura di ripristino prevista dalla Delibera ARERA 228/2017/R/ com. "Adozione del Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria TIRV". 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, consultate il sito dell'Autorità dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it o chiamare il numero verde 800.166.654.

DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento con riferimento a contratti conclusi fuori dei locali commerciali dell'esercente la vendita o a distanza, senza oneri e senza necessità di fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto, utilizzando l'apposito Modulo di ripensamento allegato al Contratto, o scaricabile dal sito www.umbriaenergy.it, o medi ante una qualsiasi dichiarazione esplicita in forma scritta che contenga gli elementi minimi per l'identificazione del mittente e della fornitura per cui viene esercitato il ripensamento, da presentarsi presso gli sportelli commerciali Umbria Energy, oppure via posta elettronica all'indirizzo info@umbriaenergy.it, oppure mediante invio postale all'indirizzo Via Giordano Bruno, 7 05100 Terni (TR). Il cliente finale domestico ha diritto di esercitare il diritto di ripensamento anche qualora abbia richiesto l'avvio della procedura di attivazione della fornitura prima che sia decorso il termine per il ripensamento. In tali casi,

il cliente sarà tenuto a corrispondere a Umbria Energy gli importi relativi ai costi sostenuti nel limite di:

- Un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti dal Distributore;
- I corrispettivi indicati nelle Condizioni Economiche di fornitura previste dal Contratto sottoscritto, qualora al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento l'attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita; tali corrispettivi saranno dovuti dalla data di avvio della fornitura fino alla data di cessazione della stessa.

MODALITÀ DI RECESSO

Il Cliente può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto per cambiare Fornitore, rilasciando al nuovo Fornitore entrante, in occasione della stipula del nuovo Contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere con il Fornitore mediante invio di apposita comunicazione al Fornitore entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio Fornitore. Il Fornitore garantirà la fornitura fino al primo giorno del mese successivo alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti dal Contratto fino alla data di efficacia del recesso. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere non per cambiare Fornitore ma al fine di cessare la fornitura, o per altre motivazioni, è dovuto un preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto recandosi presso gli sportelli commerciali presenti sul territorio, o scaricando la modulistica dal sito www.umbriaenergy.it ed inviandola via posta elettronica all'indirizzo info@umbriaenergy.it integrata di documento di riconoscimento.

ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

L'attivazione della fornitura è subordinata all'esito positivo delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente, alla durata delle operazioni di competenza del Distributore Locale ovvero del SII nonché al mancato esercizio della facoltà di revoca dello switching da parte del Fornitore. Inoltre, nel caso di fornitura di energia elettrica, la data di attivazione della fornitura terrà conto anche della tempistica necessaria alla stipula di contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento. La data presunta di avvio dell'esecuzione di Fornitura, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, sarà fissata calcolando 2 (due) mesi dalla data di sottoscrizione della Proposta di Contratto. In caso di mancata attivazione della Fornitura entro la data presunta sopra indicata, il Fornitore provvederà a comunicare, mediante posta ordinaria, ovvero secondo altre modalità che saranno messe a disposizione, le cause del mancato avvio della Fornitura e la data effetti va di avvio della stessa.

DATI DI LETTURA

La quantificazione dei consumi avviene sulla base dei dati registrati dal misuratore. I dati di misura sono rilevati dal Distributore locale competente, in qualità di responsabile di tale attività, con la periodicità prevista dalla normativa di settore vigente. I consumi contabilizzati nella fattura si basano sulle letture rilevate messe a disposizione dal Distributore. In mancanza dei dati di misura effettivi, Umbria Energy emetterà la fattura per i corrispettivi del mese di competenza sulla base dell'autolettura (ove disponibile), oppure in mancanza dell'autolettura, sulla base dei dati misura stimati dal Distributore o da Umbria Energy, salvo conguaglio che sarà effettuato con la prima fattura utile in occasione di successiva disponibilità dei dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore, comprese le autoletture.

In caso di stima effettuata da Umbria Energy il dato di misura sarà stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente secondo il criterio del pro-die, ossia considerando convenzionalmente costante il consumo giornaliero.

Scheda sintetica

CONSUMER GAS - Offerta prezzo variabile di gas naturale USI DOMESTICI

RITARDO NEI PAGAMENTO

In caso di ritardo o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del Contratto sottoscritto, Umbria Energy trascorsi almeno 15 (quindici) giorni dalla scadenza della fattura, ha facoltà di inviare al Cliente un preavviso di sospensione della fornitura (altrimenti detta "comunicazione di costituzione in mora"), a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine ultimo ivi indicato. Tale termine non potrà essere inferiore a: 15 giorni solari dall'invio della relativa raccomandata; 10 giorni solari dal ricevimento, da parte di Umbria Energy, della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora, nel caso di trasmissione tramite posta elettronica certificata; 20 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora Umbria Energy non possa documentare la data di invio della raccomandata. Il Cliente, al fine di evitare la sospensione della fornitura deve comunicare l'avvenuto pagamento entro il termine ultimo indicato nella comunicazione di costituzione in mora, inviando a Umbria Energy copia del relativo pagamento come indicato nel sollecito stesso. Decorso inutilmente 3 (tre) giorni dalla scadenza del termine ultimo indicato nella comunicazione di costituzione in mora, Umbria Energy potrà richiedere al Distributore competente di sospendere la fornitura senza ulteriore avviso. Nel caso di fornitura di energia elettrica, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima di procedere alla sospensione verrà effettuata dal Distributore la riduzione di potenza ad un livello pari al quindici per cento della potenza disponibile; decorso 15 (quindici) giorni dalla riduzione senza che intervenga il pagamento, Umbria Energy effettuerà la sospensione della fornitura senza alcun preavviso. Sono a carico del Cliente i costi delle eventuali operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura nonché le spese postali del sollecito. A seguito del pagamento da parte del Cliente degli insoluti e della relativa comunicazione a Umbria Energy dell'avvenuto pagamento, Umbria Energy provvede a richiedere al Distributore competente la riattivazione della fornitura, con le tempistiche e modalità previste dalla regolazione vigente. Fermo quanto sopra, il Cliente, in caso di mancato rispetto del termine di pagamento indicato nella fattura è tenuto a corrispondere oltre al corrispettivo dovuto, gli interessi di mora calcolati su base annua nel seguente modo:

- ALTRI USI valore del tasso BCE definito ai sensi dell'art. 1, D.lgs. 24 giugno 1998, n. 213, G.U. n. 157 del 8.07.1998, aumentato di 7 punti percentuali;
- USI DOMESTICI valore del tasso BCE definito ai sensi dell'art. 1, D.lgs. 24 giugno 1998, n. 213, G.U. n. 157 del 8.07.1998 entro i primi n.10 giorni dalla scadenza del termine di pagamento, valore dello stesso tasso BCE aumentato di 3,5 punti percentuali dall'undicesimo giorno in poi.

MODALITA' E ONERI PER IL RECESSO

MODALITA' E TEMPISTICHE

Il Cliente può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto per cambiare Fornitore, rilasciando al nuovo Fornitore entrante, in occasione della stipula del nuovo Contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere con il Fornitore mediante invio di apposita comunicazione al Fornitore entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio Fornitore. Il Fornitore garantirà la fornitura fino al primo giorno del mese successivo alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti dal Contratto fino alla data di efficacia del recesso. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere non per cambiare Fornitore ma al fine di cessare la fornitura, peraltro per motivazioni, è dovuto un preavviso di 1 (un) mese corrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto recandosi presso gli sportelli commerciali presenti sul territorio, o scaricando la modulistica dal sito www.umbriaenergy.it e inviandola via posta elettronica all'indirizzo info@umbriaenergy.it integrata da documento di riconoscimento.

ONERI DI RECESSO ANTICIPATO

Nessuno

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE

Livelli di qualità per l'esercente la vendita (Aceia Energia) per prestazioni richieste dal 01/01/2023 al 31/12/2023 - Delibera 413/2016/R/com

LIVELLI SPECIFICI

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO 2017-2018	GRADO DI RISPETTO EFFETTIVO
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari dalla data di ricevimento	96,3%
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari dalla data di ricevimento	100,00%
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento	100,00%

LIVELLI GENERALI

INDICATORE	STANDARD GENERALE	GRADO DI RISPETTO EFFETTIVO
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	99%

Si segnala che a partire da gennaio 2017, a seguito delle modifiche normative introdotte con la delibera ARERA n.413/2016/R/com che ha approvato il nuovo "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale - TIQV", non troverà più applicazione il livello generale relativo alle richieste scritte di rettifica di fatturazione, come riportato anche nelle condizioni generali di contratto. In caso di mancato rispetto degli standard specifici verrà corrisposto un indennizzo automatico base di euro 25 (venticinqu). Il predetto indennizzo sarà pari a euro 50 (cinquanta) se la prestazione avviene oltre un tempo doppio rispetto a quanto normativamente previsto, ma entro un tempo triplo, mentre sarà di euro 75 (settantacinque) se avviene oltre un tempo triplo a quanto previsto.

OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

Nota: In caso di proposta contrattuale del cliente domestico o 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.