

CONDIZIONI ECONOMICHE

CODICE PRODOTTO: EEDOMFAMI0126M

1 - Premesse

- 1.1 - Le presenti "Condizioni economiche" (CE) disciplinano, unitamente alle "Condizioni generali di fornitura" (CGF) e alla "Richiesta di fornitura" sottoscritta dal Cliente finale ed agli allegati in essa richiamati, le condizioni di fornitura dell'energia elettrica presso il punto di prelievo (POD).
- 1.2 - Le presenti CE sono riservate ai Clienti finali domestici residenti e non residenti che abbiano deciso di acquistare energia elettrica alle condizioni proposte da Argos S.r.l. (ARGOS) sul Mercato Libero.
- 1.3 - Le presenti CE integrano le CGF e, in caso di contrasto, prevalgono su queste ultime.

2 - Condizioni economiche

2.1 - Corrispettivi applicati

L'offerta "LUCE FIX MONO BOLLETTA AMICA" prevede che il Cliente debba corrispondere ad ARGOS, per ogni kWh di energia elettrica fatturata, al netto di imposte ed accise, secondo le frequenze indicate nelle CGF, i corrispettivi descritti di seguito.

Servizi di vendita

La spesa relativa ai servizi di vendita copre in media il 70,74% della spesa complessiva annuale di un Cliente domestico tipo con consumi annui pari a 2.700 kWh e una potenza impegnata di 3 kW, al netto di IVA ed imposte.



OPZIONE ENERGIA VERDE

Il 100% dell'energia elettrica fornita da ARGOS sarà prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili. In particolare, ARGOS, procederà all'approvvigionamento e all'annullamento delle Garanzie di Origine corrispondenti per tutta l'energia elettrica consumata dal Cliente nell'ambito del contratto, nel rispetto di quanto disposto dalla delibera ARG/elt 104/11.

Corrispettivo Energia = F0: 0,1419 €/kWh

Il Corrispettivo Energia è da intendersi comprensivo delle perdite di rete previste da ARERA nel TIS e include gli oneri derivanti dalla normativa nazionale di recepimento della Direttiva 2003/87/CE ed eventuali s.m.i. (corrispettivi Emission Trading CO₂) ed incide rispettivamente del 51,96% sulla spesa annua complessiva, IVA ed imposte escluse.

Ulteriori componenti: Corrispettivo Dispacciamento TIDE valido per il primo trimestre 2026 è stato pari a 0,007663 €/kWh (comprensivo delle perdite di rete), con un'incidenza del 2,81% sulla spesa complessiva annua del cliente finale tipo. Componente di dispacciamento (DISPbt) pari a 1,2311 €/PdP/anno nel primo trimestre 2026, definita da ARERA nel TIV, con un'incidenza del 0,17% sulla spesa complessiva annua del cliente finale tipo. Corrispettivo di commercializzazione ARGOS, pari a 120,00 €/PdP/anno, con un'incidenza del 16,27% sulla spesa complessiva annua del cliente finale tipo; Corrispettivo mercato capacità, pari a 0,01353 €/kWh comprensivo di perdite di rete, con un'incidenza del 5,45% sulla spesa complessiva annua del cliente finale tipo;

Le componenti, definite da ARGOS, rimarranno invariate per tutta la durata del contratto, salvo la possibilità per il Fornitore di trasmettere una comunicazione di variazione unilaterale come previsto dalle CGF.

Sconti e bonus applicati: Bonus "Flex 40". Bonus una tantum del valore di 40,00 € + IVA, erogato in bolletta qualora il Cliente non risolva il contratto con ARGOS prima dell'anno, dalla data di decorrenza del contratto. L'erogazione del Bonus "Flex 40" è comunque subordinata al fatto che, al termine dell'anno, il Cliente risulti associato ad una valida modalità di pagamento tramite addebito diretto SEPA e non risultino una o più bollette non pagate da parte del Cliente.

Prodotti o Servizi aggiuntivi: OPZIONE ENERGIA VERDE Qualora sottoscritta l' "Opzione Energia Verde" prevede un corrispettivo pari a 24,00 €/POD/anno, addebitato su base mensile.

Il valore del Corrispettivo mercato capacità è determinato da ARGOS in base ad una stima dei costi che Terna addebiterà per il corrispettivo mercato capacità di cui alla Del. ARG/elt 98/11 e s.m.i., tenuto conto del rischio economico-finanziario e creditizio legato all'addebito dello stesso; il Corrispettivo è comprensivo delle perdite di rete e il suo valore potrà essere aggiornato da ARGOS in corso di fornitura mediante comunicazione trasmessa con congruo anticipo, nel rispetto della regolazione vigente.

Servizi di rete

La spesa relativa ai Servizi di rete corrisponde in media al 29,26% della spesa complessiva annuale di un Cliente domestico tipo come più sopra definito, al netto di IVA ed imposte.

I corrispettivi per i servizi di rete prevedono l'applicazione in fattura degli importi relativi a:

- spese di trasporto e gestione del contatore, che comprendono le componenti della tariffa di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica, e le componenti UC3 e UC6;
- gli oneri generali di sistema che comprendono le componenti A_{SOS} e A_{rim} .

La componente A_{SOS} serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione ed è a carico di tutti i clienti elettrici. Tale componente corrisponde circa al 35,86% della spesa complessiva dei servizi di rete annuale del Cliente domestico tipo come più sopra definito, al netto di IVA ed imposte.

Eventuali aggiornamenti delle singole componenti e/o variazioni delle frequenze del loro aggiornamento, successivamente introdotte dall'ARERA, verranno automaticamente recepite da ARGOS in sede di fatturazione.

3 - **Mix Energetico**

Contratti di fornitura di energia elettrica certificata tramite Garanzie di Origine come proveniente al 100% da fonti rinnovabili	Composizione del mix energetico per contratto (%)	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico (%)*	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta (%)*
Fonti primarie utilizzate	Anno 2024	Anno 2024	Anno 2024
Fonti Rinnovabili	100,00%	51,83%	8,04%
Carbone	0,00%	1,52%	11,88%
Lignite	N/D	N/D	N/D
Gas Naturale	0,00%	42,01%	66,51%
Prodotti petroliferi	0,00%	0,47%	1,11%
Nucleare	0,00%	0,00%	5,03%
Altre Fonti	0,00%	4,17%	7,43%

Contratti di fornitura di energia elettrica NON proveniente da fonti rinnovabili	Composizione del mix energetico per contratto (%)	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico (%)*	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta (%)*
Fonti primarie utilizzate	Anno 2024	Anno 2024	Anno 2024
Fonti Rinnovabili	9,25%	51,83%	8,04%
Carbone	11,72%	1,52%	11,88%
Lignite	N/D	N/D	N/D
Gas Naturale	65,64%	42,01%	66,51%
Prodotti petroliferi	1,10%	0,47%	1,11%
Nucleare	4,96%	0,00%	5,03%
Altre Fonti	7,33%	4,17%	7,43%

* Fonte : Gestore dei Servizi Energetici (GSE)

4 - **Fasce Orarie**

F1	da lunedì a venerdì, dalle 8.00 alle 19.00, escluse le festività nazionali.
F2	da lunedì a venerdì, dalle 7.00 alle 8.00 e dalle 19.00 alle 23.00, escluse le festività nazionali; sabato, dalle 7.00 alle 23.00, escluse le festività nazionali.
F3	da lunedì a sabato, dalle 00.00 alle 7.00 e dalle 23.00 alle 24.00; domenica e festivi, tutte le ore della giornata.

F0	Dalle 00.00 alle 24.00 di tutti i giorni dell'anno.
----	---

Si considerano festivi: 1 e 6 gennaio; lunedì di Pasqua; 25 Aprile; 1 maggio; 2 giugno; 15 agosto; 1 novembre; 8, 25 e 26 dicembre.

5 - **Deroghe alle CGF**

A differenza da quanto previsto dall'art. 11 CGF ARGOS applicherà, sia per le forniture di energia elettrica che di gas naturale servite sul Mercato libero, un contributo in quota fissa a copertura dei costi di gestione per ogni tipologia di pratica pari a 39,80 € oltre IVA, in aggiunta ai costi di seguito dettagliati (oltre IVA):

	Prestazione	Prezzo	Condizione
Energia	Riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità	27,18 €	
Energia	Sospensione della fornitura per morosità	27,18 €	
Energia	Attivazione della fornitura	- €	
Energia	Subentro a parità di condizioni di connessione	- €	
Energia	Spostamento del contatore	222,58 €	Fino a 10 metri
		A preventivo	Oltre 10 metri
Energia	Modifica delle condizioni di connessione e contrattuali	A preventivo	
Energia	Connessione alla rete	A preventivo	
Energia	Subentro con modifica delle condizioni di connessione e contrattuali	A preventivo	
Energia	Spostamento della linea	A preventivo	
Energia	Voltura	- €	

6 - **Evoluzione Automatica**

Le presenti condizioni economiche sono valide per 12 mesi a decorrere dalla data di attivazione della fornitura di energia elettrica. In caso di switch (cambio fornitore) la data di attivazione della fornitura è pari alla data effettiva di switch, compatibilmente con le tempistiche previste per l'esercizio del diritto di recesso dal precedente contratto. Le condizioni economiche si intenderanno rinnovate per ulteriori periodi di uguale durata a prezzo variabile con indice PUN e Spread pari a € 0.016000 €/kWh al netto delle Perdite di Rete in base alla fascia trioraria. L'indice PUN corrisponde al Prezzo Unico Nazionale, pari alla media aritmetica, su base mensile e per fasce orarie, della quotazione giornaliera del PUN orario, così come definito ai sensi Del. ARERA 111/06 e s.m.i. e pubblicata dal GME sul sito www.mercatoelettrico.org; qualora il POD non sia dotato di contatore elettronico abilitato alla rilevazione dei consumi orari o per fascia sarà utilizzato il PUN medio nazionale. Resta salva la possibilità per ARGOS di comunicare, nel rispetto delle modalità e delle tempistiche previste dalle CGF e nel rispetto di quanto disposto dalla regolazione ARERA, eventuali variazioni unilaterali del Contratto.

SCHEDA SINTETICA

	<ul style="list-style-type: none">

[illegible]

[illegible]

SCHEDA SINTETICA

	<ul style="list-style-type: none">••

SCHEDA SINTETICA

<ul style="list-style-type: none">

SCHEDA SINTETICA

Scheda di confrontabilità per clienti finali domestici energia elettrica
LUCE FIX MONO BOLLETTA AMICA - Codice: 025767ESFML01XXXXXEEDOMFAMI0126M

Corrispettivi previsti dall'offerta alla data del 09/01/2026, valida fino alla data del 09/02/2026

La presente Scheda di confrontabilità prevista dalla delibera 366/2018 dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), fornisce una stima della spesa annua escluse le imposte ed è così strutturata: i primi due riquadri si riferiscono ai clienti con potenza impegnata pari a 3 kW e con contratto per abitazione di residenza oppure per abitazione non di residenza; Il terzo ed il quarto riquadro si riferiscono ai clienti con potenza impegnata pari a 4,5 kW e 6 kW, con contratto per abitazione di residenza; Sono riportate quattro tipologie di consumo annuo, rappresentative dei consumi dei clienti domestici. Ciascun cliente potrà individuare la classe più rappresentativa dei propri consumi facendo riferimento ai consumi fatturati dal suo attuale fornitore riportati in bolletta.

Nella colonna:

- A. **Offerta:** La stima della spesa complessiva risultante dall'applicazione, su base annua, di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente finale con riferimento al contratto cui ha aderito (imposte escluse). Nel caso in cui l'offerta preveda corrispettivi differenziati per fasce, il calcolo viene effettuato sulla base delle curve di prelievo per "cliente tipo" rese disponibili da ARERA. I corrispettivi suddetti, utilizzati per il calcolo della spesa annua, si intendono vigenti alla data di presentazione dell'offerta;
- B. **Servizio di maggior tutela:** La stima della spesa complessiva del servizio di maggior tutela pubblicata dall'Autorità sul proprio sito;
- C. **Minore spesa o maggiore spesa:** La stima della minore (-) o maggiore (+) spesa annua in euro nel caso in cui la stima della spesa annua in base all'offerta scelta sia inferiore o maggiore rispetto alla stima della spesa annua del servizio di maggior tutela;
- D. **Variazione percentuale della spesa:** La variazione percentuale della spesa annua nel caso in cui la stima della spesa annua in base all'offerta scelta risulti inferiore (-) o maggiore (+) alla stima della spesa annua del servizio di maggior tutela.

Le condizioni economiche e contrattuali del servizio di maggior tutela, la cui stima di spesa annua è riportata nella presente scheda, sono disponibili solo per i clienti vulnerabili, come definiti dalla normativa vigente. Per ottenere ulteriori informazioni consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654

SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE)				
Consumo annuo (kWh)	(A) Offerta	(B) Servizio di tutela (prezzo monorario)	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
Ciente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione di residenza				
1500	487,60	392,50	+ 95,10	+ 24,23 %
2200	633,29	510,84	+ 122,45	+ 23,97 %
2700	737,35	595,37	+ 141,98	+ 23,85 %
3200	841,40	679,89	+ 161,51	+ 23,76 %
Ciente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione non di residenza				
900	451,49	379,83	+ 71,66	+ 18,87 %
4000	1.096,65	903,89	+ 192,76	+ 21,33 %
Ciente con potenza impegnata 4,5 kW - contratto per abitazione di residenza				
3500	939,42	766,19	+ 173,23	+ 22,61 %
Ciente con potenza impegnata 6 kW - contratto per abitazione di residenza				
6000	1.495,29	1.224,39	+ 270,90	+ 22,13 %

I valori indicati in tabella, calcolati alla data dell'offerta, possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Tali valori sono stati determinati considerando la seguente ripartizione percentuale dei consumi nelle diverse fasce orarie: F1 33%, F2 31% e F3 36%.

Fasce orarie	
Fascia F0	Dalle 00:00 alle 24:00 di tutti i giorni dell'anno
Fascia F1	Dalle 8 alle 19 dal lunedì al venerdì
Fascia F2	Dalle 7 alle 8 e dalle 19 alle 23 da lunedì al venerdì, dalle 7 alle 23 del sabato
Fascia F3	Dalle 23 alle 7 dal lunedì al sabato, tutte le ore della domenica e dei giorni festivi

ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI	
Descrizione dell'onere/servizio	Corrispettivo previsto
Servizi: OPZIONE ENERGIA VERDE Qualora sottoscritta l' "Opzione Energia Verde" prevede un corrispettivo pari a 24,00 €/POD/anno, addebitato su base mensile.	

MODALITA' DI INDICIZZAZIONE/VARIAZIONI
I corrispettivi sono soggetti ad eventuali indicizzazioni/variazioni definite dall'Autorità di regolazione per Energia reti e Ambiente qualora applicabili.

Descrizione dello sconto e/o del bonus

Bonus "Flex 40". Bonus una tantum del valore di 40,00 € + IVA, erogato in bolletta qualora il Cliente non risolva il contratto con ARGOS prima dell'anno, dalla data di decorrenza del contratto. L'erogazione del Bonus "Flex 40" è comunque subordinata al fatto che, al termine dell'anno, il Cliente risulti associato ad una valida modalità di pagamento tramite addebito diretto SEPA e non risultino una o più bollette non pagate da parte del Cliente.

Altri dettagli sull'offerta

Il prezzo della componente energia è fisso.

Il confronto è frutto di un calcolo statico (per verificare le variazioni apportate mensilmente alla tariffa dalla ARERA è possibile consultare il sito www.arera.it).

Come previsto dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 luglio 2009, riportiamo di seguito le informazioni relative alla composizione:

- del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nei due anni precedenti, come pubblicato dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE);
- del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica commercializzata dal Venditore nei due anni precedenti, come determinato dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE).

Per una stima della spesa annua personalizzata sulla base del Suo consumo effettivo può utilizzare il "Portale Offerte Luce e Gas" (<https://www.ilportaleofferte.it/portaleOfferte/>)

Stima del mix dei combustibili

	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nei due anni precedenti		Composizione del mix iniziale nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nei due anni precedenti	
	Anno 2022 **	Anno 2021 *	Anno 2022 **	Anno 2021 *
Fonti primarie utilizzate	%	%	%	%
Fonti rinnovabili	7,78	9,12	36,95	42,80
Carbone	17,78	12,96	8,34	5,03
Gas Naturale	62,45	64,68	48,66	48,01
Prodotti petroliferi	2,73	1,40	1,16	0,89
Nucleare	2,79	7,02	0,00	0,00
Altre fonti	6,47	4,82	4,89	3,27

*dato consuntivo ** dato pre-consuntivo

ESERCIZIO DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Il/la sottoscritto/a nome _____ cognome _____
nato/a a _____ (____/____/____)
codice fiscale

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ESERCITA

con la presente il diritto di ripensamento con riferimento al seguente contratto di fornitura:

codice contratto _____ data stipula ____/____/____

POD

I	T																		
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 PDR

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

indirizzo _____ cap _____ comune _____ provincia _____

Qualora il contratto di fornitura sia stato concluso dal Cliente finale consumatore in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o a distanza, il diritto di ripensamento può essere esercitato senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto, ai sensi del Codice del consumo.

Il presente modulo, debitamente compilato e firmato in ogni sua parte, va inviato ad uno dei seguenti recapiti:

- a mezzo posta all'indirizzo Via Adige, 5 - 35030 Sarneola di Rubano (PD);
- via mail all'indirizzo info@argos.company;
- tramite fax al n. 049-7896852.

È necessario allegare:

- copia di un documento d'identità valido dell'intestatario del contratto.

INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi dell'art. 13 Reg. UE 2016/679 ("GDPR") la informiamo che Titolare del trattamento è Argos S.r.l. con sede legale in Via Alessandro Volta n. 16, Cologno Monzese (20093 - MI). Il Titolare ha nominato un responsabile della protezione dei dati (DPO), contattabile all'indirizzo privacy@argos.company. I Suoi dati personali saranno trattati in forma automatizzata e/o manuale, esclusivamente per la finalità di gestione e corretta evasione della richiesta da Lei presentata, con modalità tali da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati trattati. La base giuridica del trattamento è il legittimo interesse del Titolare ad assicurare la tutela dei propri diritti (art. 6.1 lett. f) GDPR). I Suoi dati personali saranno conservati per un tempo massimo pari a 10 anni. In qualsiasi momento, Lei potrà esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 GDPR scrivendo ai contatti sopra indicati. Per maggiori informazioni circa il trattamento dei Suoi dati personali può consultare l'informativa privacy estesa allegata alla modulistica contrattuale.

data _____

timbro* e firma _____

Da inviare a info@argos.company oppure al fax 049-7896852

* da compilare solo in caso di persona giuridica

ARGOS S.r.l. - Socio Unico

Sede legale: Via Alessandro Volta, 16 - Palazzo C, Piano 7
20093 Cologno Monzese (MI)

Sede operativa: Via Adige, 5 - 35030 Rubano (PD)

Fax +39 049 7896852

P.IVA e R.Impr. 09515990969 - Capitale Sociale € 5.700.000,00 i.v.

IBAN BANCOPOSTA - IT 18 D 07601 02000 001034741452

Rete fissa

800-178997

www.argos.company

Rete mobile

049-7896840

info@argos.company

Informativa livelli di qualità commerciale

1. Livelli specifici di qualità commerciale

Per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale, in applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla Del. 413/2016/R/com e s.m.i. (recante il "Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Energia Elettrica e di Gas Naturale" - di seguito "TIQV") dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) il Fornitore è tenuto a rispettare i seguenti livelli specifici di qualità.

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	INDENNIZZO AUTOMATICO BASE	LIVELLI SPECIFICI EFFETTIVAMENTE RAGGIUNTI DAL FORNITORE
			ANNO 2024
Risposta motivata a reclami scritti di competenza venditore	Max 30 giorni solari	€ 25,00	2.154 su 2.372
Rettifica di fatturazione	Max 60 giorni solari	€ 25,00	70 su 84
Rettifica doppia fatturazione	Max 20 giorni solari	€ 25,00	10 su 20

Risposta motivata a reclami scritti: il Fornitore è tenuto a formulare risposta scritta motivata ai reclami scritti inviati secondo le modalità previste dal contratto nel tempo massimo di 30 giorni solari dalla ricezione degli stessi. Nei casi di reclami scritti presentati da clienti multisito, qualora le problematiche evidenziate dal reclamo scritto riguardino più siti di fornitura, il Fornitore formulerà risposta motivata unica; in tali casi non si applicherà lo standard specifico relativo al tempo di risposta motivata al reclamo.

Rettifica di fatturazione: a fronte di richieste di reclamo scritto inviato dal Cliente che comporta la rettifica relativa ad una bolletta già pagata dal Cliente o per la quale è stata richiesta la rateizzazione prevista ai sensi del contratto di fornitura o dalla regolazione, la rettifica della fatturazione, – ovvero l'accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta avverrà non oltre il tempo massimo di 60 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo.

Rettifica di doppia fatturazione: le rettifiche di doppia fatturazione, ossia riferite a fatturazione per consumi relativi ad un punto di riconsegna il cui contratto di dispacciamento e/o di trasporto non sono nella disponibilità del venditore medesimo, avverranno non oltre il tempo massimo di 20 giorni solari dall'inizio della richiesta di rettifica.

Indennizzi automatici: in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità previsti, il Fornitore è tenuto al riconoscimento nei confronti del cliente di un indennizzo automatico base, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione; in particolare se la prestazione avviene: i. oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base; ii. oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base; iii. oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'indennizzo automatico sarà corrisposto al Cliente attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del Fornitore del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di doppia fatturazione, per cui il termine è fissato in 8 mesi. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore del cliente finale, che verrà detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Casi di esenzione dall'indennizzo: il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Inoltre il Fornitore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nel medesimo anno solare per mancato rispetto del medesimo standard specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente, per mancanza delle informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica o gas naturale o entrambi), il codice alfanumerico identificativo del punto di riconsegna gas (PDR) o del punto di prelievo EE (POD), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente, nonché una breve descrizione dei fatti contestati.

2. Livelli generali di qualità commerciale

I livelli generali di qualità commerciale della vendita sono riferiti all'insieme delle prestazioni erogate dal Fornitore ai Clienti relativamente ad un determinato indicatore. Il mancato rispetto dei livelli generali di qualità non comporta pertanto l'erogazione di alcun indennizzo automatico nei confronti dei clienti finali. Il Fornitore è tenuto a rispettare i livelli generali di qualità commerciale della vendita riportati nel prospetto seguente, previsti dal TIQV e dalla RQDG.

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLI GENERALI EFFETTIVAMENTE RAGGIUNTI DAL FORNITORE
		ANNO 2024
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	87 su 92
Percentuale minima di appuntamenti GAS fissati con il Cliente entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	90%	2.833 su 2.833