

CONDIZIONI ECONOMICHE

CODICE PRODOTTO: GASDOMFAMI0126

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 del gas naturale presso il punto di riconsegna (PDR).

1.2 - Le presenti CE sono riservate ai Clienti finali domestici che abbiano deciso di acquistare gas naturale 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 "GAS NATURALE FIX BOLLETTA AMICA" prevede che il Cliente debba corrispondere ad ARGOS, per ogni standard metro cubo di gas naturale fatturato, 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 corrisponde in media al 59,73% della spesa complessiva annuale di un Cliente titolare di un PDR domestico tipo con contatore di classe G6 e consumi annui pari a 1.000 Smc, al netto di IVA ed imposte (Ambito Centrale).

Corrispettivo Gas = 0.395000 €/Smc

Il Corrispettivo Gas incide del 48,28% sulla spesa annua complessiva, IVA ed imposte escluse. Tutti i valori unitari espressi in €/Smc sono riferiti ad un Potere Calorifico Superiore (PCS) 0,03852 GJ/Smc.

Ulteriori componenti: Corrispettivo di commercializzazione ARGOS, pari a 120,00 €/PdP/anno, con un'incidenza del 10,48% sulla spesa complessiva annua del cliente finale tipo; Componente variabile a copertura degli oneri di commercializzazione al dettaglio (QVD) pari a 0,007946 €/Smc nel primo trimestre 2026 così come definita da ARERA nel TIVG per il servizio di tutela con riferimento a PdR domestico, con un'incidenza del 0,97% 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.

Servizi di rete

La spesa relativa ai Servizi di rete corrisponde in media al 40,27% della spesa complessiva annuale di un Cliente titolare di un PDR domestico tipo come più sopra definito, al netto di IVA ed imposte (Ambito Centrale).

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

- Componente relativa ai servizi di distribuzione, misura e commercializzazione, tali componenti vengono aggiornate da ARERA, di norma, con cadenza trimestrale;
- Componente relativa al servizio di trasporto del gas sulle reti di trasporto (QT_T), aggiornata da ARERA, di norma, con cadenza trimestrale.

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 - 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
Gas	Attivazione della fornitura (escluso accertamento sicurezza Del. 40/2014/R/gas)	30,00 €	
Gas	Attivazione della fornitura (compreso accertamento sicurezza Del. 40/2014/R/gas)	77,00 €	
Gas	Disattivazione della fornitura	45,00 €	
Gas	Riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità	95,52 €	Fino a G6
		176,28 €	da G10 e G25
		264,43 €	Oltre G25
Gas	Riattivazione a seguito di accertamento documentale	77,00 €	
Gas	Sospensione della fornitura per morosità	98,90 €	Fino a G6
		243,90 €	Da G10 a G25
		298,90 €	Oltre G25
Gas	Voltura	44,76 €	
Gas	Servizi modifica impianto (contatore e tubazioni)	A preventivo	
Gas	Verifica presso laboratorio qualificato della funzionalità del contatore	A preventivo	
Gas	Rimozione contatore	A preventivo	

4 - Evoluzione Automatica

Le presenti condizioni economiche sono valide per 12 mesi a decorrere dalla data di attivazione della fornitura di gas naturale. 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 PSbG e Spread pari a € 0.025000 €/Smc. L'indice PSbG corrisponde alla media aritmetica del prezzo di sbilanciamento come definito nell'art. 5.1 TIB, calcolato sommando il prezzo di sbilanciamento giornaliero in acquisto, determinato ai sensi dell'art. 22.2 lett. b) del Regolamento UE 312/2014 e s.m.i. e pubblicato dal Gestore dei Mercati Energetici (GME) sul proprio sito <http://www.mercatoelettrico.org/It/download/DatiStoriciGas.aspx>, e il valore del piccolo aggiustamento di cui all'art. 5.1 lett. a) del TIB. 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

<p align="center">"GAS NATURALE FIX BOLLETTA AMICA" E CODICE: "025767GSFML01XXXXGASDOMFAMI0126"</p> <p align="center">OFFERTA GAS NATURALE</p> <p align="center">VALIDA DAL 09/01/2026 AL 09/02/2026</p>	
Venditore	Argos S.r.l. - www.argos.company
	Recapiti Telefonici: 800178997 (da rete fissa) - 049 7896840 (da rete mobile) - Fax-Servizio Clienti: 049 7896852 - Fax-Credito: 049 7896851
	Indirizzo per comunicazioni: Via Adige, 5 - 35030 Rubano (PD)
	Indirizzo e-mail: info@argos.company Indirizzo PEC: direzioneargossrl@legalmail.it E specificatamente, indirizzi di posta elettronica per: <ul style="list-style-type: none"> • informazioni sull'offerta e sulle condizioni economiche applicate: email: info@argos.company • esercizio del diritto di ripensamento: email: info@argos.company PEC: direzioneargossrl@legalmail.it • trasmissione dei reclami da parte del Cliente: email: direzioneargossrl@legalmail.it PEC: direzioneargossrl@legalmail.it • recesso dal contratto: email: info@argos.company PEC: direzioneargossrl@legalmail.it
Durata del contratto	Il contratto proposto è a tempo indeterminato, fatta salva una diversa durata stabilita nell'allegato Condizioni Tecnico Economiche, fermo restando il diritto di recesso.
Condizioni dell'offerta	L'offerta è rivolta a Clienti titolari di PDR uso domestico che scelgano quale modalità di pagamento: Addebito su conto corrente (SDD) o PayPal o webApp o Addebito ricorrente su carta di credito.
Metodi e canali di pagamento	Addebito su conto corrente (SDD) o PayPal o webApp o Addebito ricorrente su carta di credito.
Frequenza di fatturazione	La frequenza di emissione della bolletta è mensile. Il Venditore invierà la bolletta in formato: cartaceo o elettronico tramite email. Il Cliente potrà indicare una modalità di invio alternativa. In ogni caso la trasmissione cartacea della bolletta non prevede alcun onere a carico del Cliente stesso.
Garanzie richieste al cliente	Qualora venga disattivata la modalità di addebito bancario diretto sul conto corrente, a garanzia degli obblighi assunti il Cliente è tenuto a versare un deposito cauzionale pari a: <ul style="list-style-type: none"> • 30,00 € fino a 500 Smc/anno; • 90,00 € da 501 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno; • 150,00 € da 1.501 Smc/anno e fino a 2.500 Smc/anno; • 300,00 € da 2.501 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno; • 1 mensilità di consumo medio annuo; superiore a 5.000 Smc/anno; Il versamento di tale importo verrà addebitato nella prima bolletta successiva alla stipula del contratto. La presente Garanzia avrà validità fino a quando sarà in essere il "Contratto" tra "Venditore" e "Cliente".

SCHEDA SINTETICA

Oneri gestione pratiche	Il Cliente sarà tenuto al pagamento di un importo pari a euro 39,80 per la gestione di ciascuna pratica relativa ad attività di competenza del Distributore richiesta dal Cliente stesso per il tramite del Venditore (a titolo esemplificativo e non esaustivo: allaccio, prima attivazione, voltura e subentro, disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente, variazione di tensione di un PDR già attivo, variazione pressione, spostamento del gruppo di misura di un PDR già attivo), in aggiunta ai costi dettagliati nell'allegato CE.
--------------------------------	--

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

Consumo annuo (Smc)	AMBITO NORD OCCIDENTALE**	AMBITO NORD ORIENTALE**	AMBITO CENTRALE**	AMBITO CENTRO-SUD ORIENTALE**	AMBITO CENTRO-SUD OCCIDENTALE**	AMBITO MERIDIONALE**
120	247,11	235,75	240,10	234,29	253,21	262,83
480	508,01	486,59	502,39	504,26	545,24	578,18
700	660,98	633,93	656,14	662,31	715,63	761,62
1400	1.147,72	1.102,76	1.145,36	1.165,19	1.257,78	1.345,27
2000	1.562,64	1.502,29	1.562,41	1.594,00	1.720,34	1.843,51
5000	3.633,09	3.495,67	3.643,52	3.733,93	4.029,26	4.331,05

I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a: P=0,03852 GJ/Smc e C=1. Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Prezzo materia prima energia	Prezzo Fisso.
Costo per consumi	0,402946 €/Smc*
Costo fisso anno	120,00 €/PdP/anno*
Altre voci di costo	Vedere Allegato "Altre voci di costo".
Imposte	www.argos.company
Sconti e/o bonus	Non previsti.
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	Non previsti.
Durata condizioni e rinnovo	Le presenti condizioni economiche sono valide per 12 mesi a decorrere dalla data di attivazione della fornitura di gas naturale. 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 uguale durata a prezzo variabile in base all'indice PSbG e con Spread pari a 0.025000 €/Smc. L'indice PSbG corrisponde alla media aritmetica del prezzo di sbilanciamento come definito nell'art. 5.1 TIB, calcolato sommando il prezzo di sbilanciamento giornaliero in acquisto, determinato ai sensi dell'art. 22.2 lett. b) del Regolamento UE 312/2014 e s.m.i. e pubblicato dal Gestore dei Mercati Energetici (GME) sul proprio sito http://www.mercatoelettrico.org/It/download/DatiStoriciGas.aspx , e il valore del piccolo aggiustamento di cui all'art. 5.1 lett. a) del TIB. Resta salva la possibilità per ARGOS di comunicare, nel rispetto delle modalità e delle tempistiche previste dalle

SCHEMA SINTETICA

	CGF e nel rispetto di quanto disposto dalla regolazione ARERA, eventuali variazioni unilaterali del Contratto.
Altre caratteristiche	Nessuna.

*Escluse imposte e tasse.

ALTRE INFORMAZIONI	
Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	<p>Eventuali reclami dovranno essere presentati dal Cliente per iscritto attraverso i canali indicati nella sezione "Venditore" utilizzando l'apposito modulo reclami presente nel contratto e sul sito internet del Venditore. Nel caso non si utilizzi l'apposito modulo, nella comunicazione dovranno essere indicate obbligatoriamente le seguenti informazioni minime: nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, codice PDR o, qualora non disponibile, il codice Cliente, il servizio a cui si riferisce il reclamo (in tal caso gas naturale) e una breve descrizione dei fatti contestati. Il Cliente che, in relazione al contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Venditore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione di ARERA o, in alternativa, la procedura di Mediazione civile presso gli Organismi di mediazione, iscritti nell'elenco degli Organismi ADR dell'Autorità e presso le Camere di Commercio che abbiano aderito alla Convenzione sottoscritta dall'Autorità con Union Camere. Ulteriori informazioni sul Servizio Conciliazione sono disponibili sul sito internet https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm. L'esperienza del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.</p> <p>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 o chiami il numero verde 800.166.654.</p>
Diritto di ripensamento	<p>Il Cliente titolare di un PDR uso domestico, che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo potrà esercitare il diritto di ripensamento dal contratto concluso a distanza o al di fuori dei locali commerciali del Venditore, senza indicarne le ragioni, entro 14 (quattordici) giorni dal giorno della conclusione del contratto stesso. Per esercitare il diritto di ripensamento il Cliente sarà tenuto ad informare il Venditore secondo le modalità indicate nelle CGF. Il Cliente ha comunque facoltà di richiedere al Venditore l'esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento; tale richiesta può comportare un anticipo della fornitura rispetto alle tempistiche di norma applicate dal Venditore, pur non garantendo necessariamente l'avvio della fornitura entro i termini previsti per il ripensamento. In questo caso il Cliente potrà comunque esercitare il ripensamento ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi già sostenuti dal Venditore per un importo pari al contributo in quota fissa applicato dall'esercente la maggior tutela nei casi di cui all'art. 11 del TIV qualora non sia stata avviata la fornitura; nel caso di avvio della fornitura, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali corrispettivi di fornitura previsti dal contratto fino al momento della cessazione della fornitura stessa.</p>

SCHEMA SINTETICA

Attivazione della fornitura	La somministrazione di gas naturale avrà inizio a decorrere dalla data indicata nel “Modulo di richiesta per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale”. Salvo diversa ed espressa richiesta da parte del Cliente consumatore esercitata nel Modulo medesimo, la fornitura inizierà in ogni caso decorso il periodo di ripensamento. Nel caso in cui la data effettiva di attivazione della fornitura risultasse diversa rispetto a quella comunicata dal Venditore o non rispettasse la tempistica sopra indicata, ne verrà data comunicazione al Cliente. La data di attivazione della fornitura potrebbe essere differita compatibilmente con le attività di competenza del Distributore quali eventuali adempimenti necessari per ottenere la connessione alla rete di distribuzione.
Dati di lettura	L'emissione della bolletta sarà di norma eseguita sulla base dei consumi effettivamente rilevati dalla lettura del contatore del Cliente o, in subordine, comunicati dal Cliente tramite autolettura del contatore. In assenza della lettura effettiva e dell'autolettura, l'emissione della bolletta potrà avvenire sulla base dei consumi stimati dal Venditore in base ai profili storici di consumo, modulati secondo il profilo di prelievo standard definito dall'ARERA per la categoria d'uso di appartenenza del singolo PDR e alla sua classe di prelievo e al CA _{PDR} . Il Venditore informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura e delle sue conseguenze nella prima bolletta utile.
Ritardo nei pagamenti	In caso di ritardato, parziale o mancato pagamento di una o più bollette, il Cliente sarà tenuto a corrispondere una somma pari agli interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento, così come definito ai sensi dell'art. 2 del D. Lgs. 213 /98 (TUR) aumentato di 3,5 punti percentuali, oltre alle eventuali ulteriori spese sostenute ivi incluse quelle per i solleciti di pagamento delle bollette e a tutte le eventuali ulteriori attività connesse al recupero del credito. Il Venditore avrà diritto di richiedere al Cliente altresì il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dal distributore locale competente. In caso di morosità prolungata oltre 1 giorno lavorativo dal termine di pagamento delle bollette previsto contrattualmente il Venditore si riserva la facoltà di attivare le procedure di costituzione in mora previste dalla normativa vigente. Per ogni altra informazione relativa alle previsioni regolatorie di ARERA con riferimento alla procedura di messa in mora ed eventuale sospensione della fornitura è possibile fare riferimento agli artt. 4, 5 e 6 Dell'Allegato A della Del. ARG/gas 99/11 (TIMG) reperibile sul sito internet di ARERA (https://www.arera.it/it/docs/11/099-11arg.htm).

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it.

SCHEDA SINTETICA

MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO	
Modalità e tempistiche	In qualsiasi momento il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso dal contratto secondo le modalità e le tempistiche di cui alla Del. 783/2017/R/ com e s.m.i. Al fine di esercitare il recesso per cambio Venditore, il Cliente è tenuto, in occasione della stipula del nuovo contratto, a rilasciare al nuovo Venditore (Venditore entrante) apposita procura a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto in essere. Il Venditore entrante dovrà esercitare il recesso, in nome e per conto del Cliente, mediante l'invio della richiesta di switching al SII, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Al fine di cessare la fornitura, il Cliente, in qualunque momento e senza oneri, è tenuto a inviare una comunicazione scritta al Venditore a mezzo raccomandata A/R o PEC, con preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso. Il Venditore ha la facoltà di esercitare in qualsiasi momento il diritto di recesso con comunicazione in forma scritta mediante lettera raccomandata A/R con un preavviso di 6 (sei) mesi. In tal caso il termine di preavviso decorrerà dal primo giorno del primo mese successivo alla data di ricezione della comunicazione di recesso da parte del Cliente.
Onere di recesso anticipato	Nessuno.

OPERATORE COMMERCIALE	
Codice identificativo o nominativo	Firma e data
Vedi Proposta di Contratto	

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA
<ul style="list-style-type: none">• Modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento• Livelli di qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale• Altre voci di costo• Modulo reclamo• Modulo reclamo per la fatturazione di importi anomali• Condizioni Tecnico Economiche• Informativa privacy• Ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente

Termine accettazione della proposta: In caso di proposta contrattuale del Cliente, se il Venditore non invia l' accettazione della proposta entro 45 giorni solari dalla sottoscrizione da parte del Cliente, la proposta si considera decaduta.

SCHEDA SINTETICA

ALLEGATO "ALTRE VOCI DI COSTO"

Corrispettivi relativi ai servizi di rete (Trasporto e gestione del contatore e Oneri di sistema) validi nel mese di gennaio 2026.

Consumo annuo (Smc)	AMBITO NORD OCCIDENTALE**		AMBITO NORD ORIENTALE**		AMBITO CENTRALE**		AMBITO CENTRO-SUD ORIENTALE**		AMBITO CENTRO-SUD OCCIDENTALE**		AMBITO MERIDIONALE**	
	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,12816	0,03671	0,12816	0,03671	0,12816	0,03671	0,12816	0,03671	0,12816	0,03671	0,12816	0,03671
da 121 a 480	0,23547	0,08631	0,20753	0,08631	0,23934	0,08631	0,26068	0,08631	0,32196	0,08631	0,38674	0,08631
da 481 a 1.560	0,22638	0,06601	0,20080	0,06601	0,22992	0,06601	0,24945	0,06601	0,30554	0,06601	0,36483	0,06601
da 1.561 a 5.000	0,22679	0,06041	0,20111	0,06041	0,23035	0,06041	0,24996	0,06041	0,30629	0,06041	0,36583	0,06041
da 5.001 a 80.000	0,20186	0,04741	0,18267	0,04741	0,20452	0,04741	0,21917	0,04741	0,26126	0,04741	0,30574	0,04741
da 80.001 a 200.000	0,16549	0,04381	0,15577	0,04381	0,16684	0,04381	0,17426	0,04381	0,19558	0,04381	0,21811	0,04381
Portata contatore	Trasporto e gestione del contatore €/PdP/anno	Oneri di sistema €/PdP/anno	Trasporto e gestione del contatore €/PdP/anno	Oneri di sistema €/PdP/anno	Trasporto e gestione del contatore €/PdP/anno	Oneri di sistema €/PdP/anno	Trasporto e gestione del contatore €/PdP/anno	Oneri di sistema €/PdP/anno	Trasporto e gestione del contatore €/PdP/anno	Oneri di sistema €/PdP/anno	Trasporto e gestione del contatore €/PdP/anno	Oneri di sistema €/PdP/anno
classe fino a G6	80,60	-21,63	69,24	-21,63	73,59	-21,63	67,78	-21,63	86,70	-21,63	96,32	-21,63
classe da G10 a G40	587,97	-21,63	487,35	-21,63	508,79	-21,63	481,60	-21,63	658,70	-21,63	672,81	-21,63
classe oltre G40	1.134,62	-21,63	992,11	-21,63	1.043,82	-21,63	992,23	-21,63	1.326,83	-21,63	1.447,35	-21,63

**Ambito Nord Occidentale: (Piemonte, Valle D'Aosta, Liguria)

Ambito Nord Orientale: (Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Emilia-Romagna, Veneto)

Ambito Centrale: (Marche, Umbria, Toscana)

Ambito Centro-Sud Orientale (Basilicata, Abruzzo, Molise, Puglia)

Ambito Centro-Sud Occidentale (Lazio, Campania)

Ambito Meridionale (Sicilia, Calabria)

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'invio 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