

CONDIZIONI ECONOMICHE

CODICE PRODOTTO: EEDOMVLE0526TV

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 FLEX 40" 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.

Vendita di energia elettrica

Corrispettivi definiti dal venditore

| Denominazione | Importo | Caratteristiche |
|--|--|---|
| Corrispettivo per il consumo | F1: PUN Index GME + 0,0198 €/kWh F2: PUN Index GME + 0,0198 €/kWh F3: PUN Index GME + 0,0198 €/kWh | PUN Index GME , è la media dei prezzi zionali ponderata per le quantità acquistate in ciascuna zona di mercato. Transitoriamente, il suo valore tiene inoltre conto della componente perequativa applicata direttamente dal GME in esito al MGP. Il suo valore viene pubblicato e aggiornato all'interno del sito del GME: https://www.mercatoelettrico.org/ Periodicità aggiornamento: Mensile Il Pun Index GME ha raggiunto nel corso degli ultimi 12 mesi il valore unitario massimo pari a 0,14339 in riferimento alla fascia F0, pari a 0,14315 in riferimento alla fascia F1, pari a 0,15375 in riferimento alla fascia F2, pari a 0,13805 in riferimento alla fascia F3 con riferimento al mese di marzo 2026. |
| Corrispettivo di commercializzazione ARGOS | 159,00 €/POD/anno | |

Ulteriori componenti di vendita: Corrispettivo dispacciamento (CDISPD) a copertura dei costi del servizio di dispacciamento e del mercato della capacità, definito ed aggiornata mensilmente da ARERA ex art comma 48.8 dell'Allegato A alla deliberazione 362/2023/R/eel e ss.mm.ii (TIV), il valore deliberato per marzo 2026 è pari a 0,015531 €/kWh (comprensivo delle perdite di rete);

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/o bonus: Bonus "Flex 40". Bonus a 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.

Prodotti e/o Servizi aggiuntivi:



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.

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

La formulazione per fasce (F1/F2/F3) sarà utilizzata per i clienti dotati di contatore elettronico abilitato a rilevare il consumo per fasce mentre per i clienti il cui contatore non sia abilitato a rilevare il consumo orario e per fascia ARGOS applicherà il criterio Corrispettivo energia monorario (F0).

Nel caso di Clienti titolari di POD non ancora dotati di contatore elettronico abilitato a rilevare il consumo orario o per fasce sarà applicato, in alternativa ai corrispettivi per fascia il corrispettivo monorario F0: 0,14339. Qualora, nel corso della fornitura, la rilevazione dei dati di consumo del Cliente, anche per disposizioni di ARERA, venga modificata da monoraria a oraria o per fasce, il corrispettivo applicato sarà adeguato alle modifiche intervenute, con decorrenza dal primo giorno del mese successivo a quello in cui il misuratore sia stato sostituito dal distributore, purché la sostituzione sia avvenuta entro il 15 del mese; qualora la messa in servizio avvenga successivamente al giorno 15, il trattamento orario o per fasce sarà applicato dal primo giorno del secondo mese successivo.

Tariffa per l'uso della rete elettrica

E' costituita dalle componenti tariffarie a copertura dei costi relativi al trasporto dell'energia sulla rete di trasmissione nazionale e sulle reti di distribuzione locale, fino al contatore del cliente finale. Le tariffe di trasporto, distribuzione e misura dell'energia elettrica sono periodicamente determinate da ARERA e applicate al cliente finale in base alla tipologia di utilizzo.

Oneri generali di sistema

Gli oneri generali di sistema comprendono gli importi destinati alla copertura dei costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema elettrico nazionale, come disciplinati dalla regolazione vigente dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Le relative aliquote sono determinate e periodicamente aggiornate dall'Autorità e pubblicate sul sito istituzionale www.arera.it. Tali corrispettivi sono applicati al cliente finale in conformità alla normativa pro tempore vigente e non sono soggetti ad alcuna modifica discrezionale da parte del venditore, che li applica in modalità passante. Per l'energia elettrica, gli oneri generali di sistema comprendono, in particolare, le componenti ASOS e ARIM.

Componente Asos: La componente ASOS è finalizzata al finanziamento del sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione ad alto rendimento ed è posta a carico di tutti i clienti elettrici.

Altri Corrispettivi



Per consultare i valori vigenti dei corrispettivi applicati e afferenti al dispacciamento, alla tariffa per l'uso della rete e agli oneri generali di sistema, scansiona il QR code o visita il sito dell'Autorità al seguente link: <https://www.arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-ee>

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. I corrispettivi sopra indicati si intendono al netto di imposte, accise e ogni altro onere di natura fiscale gravante sulla fornitura di energia elettrica che restano quindi a carico del Cliente e saranno addebitate in bolletta. Le aliquote delle imposte e delle accise vigenti sono disponibili sul sito internet di Argos all'indirizzo www.argos.company. L'applicazione di eventuali agevolazioni sulle accise e/o sull'aliquota IVA deve essere espressamente richiesta da parte del Cliente; le stesse saranno applicate da Argos solo a seguito della presentazione da parte del Cliente della documentazione richiesta che permetta di dimostrare il possesso dei requisiti necessari all'ottenimento dell'agevolazione.

• **Mix Energetico**

| Contratti di fornitura di energia elettrica certificata tramite Garanzie di Origine come provenienti 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)

• **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.

• **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 | - € | |

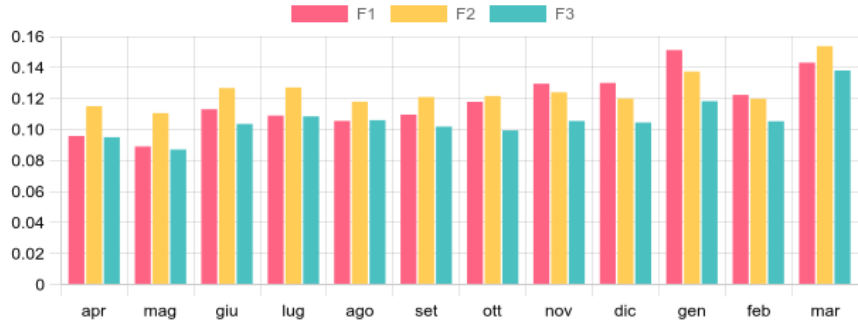
SCHEDA SINTETICA

| | |
|---|---|
| <p>"LUCE FLEX 40" E CODICE: "025767ESVFL01XXXXEEDOMVFLE0526TV" OFFERTA ENERGIA ELETTRICA VALIDA DAL 29/04/2026 AL 11/06/2026</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: null |
| 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 POD uso domestico che scelgano quale modalità di pagamento: Addebito su conto corrente (SDD) o Bollettino o PayPal o webApp o Addebito ricorrente su carta di credito. |
| Metodi e canali di pagamento | Addebito su conto corrente (SDD) o Bollettino 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: 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 euro 11,50 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata. 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". |
| 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 potenza di un POD già attivo, variazione pressione, spostamento del gruppo di misura di un POD già attivo), in aggiunta ai costi dettagliati nell'allegato CE. |


SCHEDA SINTETICA

| SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE) | |
|--|----------------------------------|
| Consumo annuo [kWh] | Spesa annua stimata dell'offerta |
| Cliente con potenza impegnata 3 kW – contratto per abitazione di residenza | |
| 1500 | 546,56 |
| 2200 | 702,12 |
| 2700 | 813,24 |
| 3200 | 924,36 |
| Cliente con potenza impegnata 3 kW – contratto per abitazione non di residenza | |
| 900 | 501,96 |
| 4000 | 1.190,91 |
| Cliente con potenza impegnata 4,5 kW – contratto per abitazione di residenza | |
| 3500 | 1.026,61 |
| Cliente con potenza impegnata 6 kW – contratto per abitazione di residenza | |
| 6000 | 1.617,79 |

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 | Prezzo Variabile | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Corrispettivi definiti dal venditore* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Corrispettivo annuo | 119,00 €/POD/anno * | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Corrispettivo per il consumo | $PUN\ Index\ GME * (1 + \lambda)^{**} + 0,0198\ €/kWh^*$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Indice | <p>PUN Index GME, è la media dei prezzi zonalari ponderata per le quantità acquistate in ciascuna zona di mercato. Transitoriamente, il suo valore tiene inoltre conto della componente perequativa applicata direttamente dal GME in esito al MGP. Il suo valore viene pubblicato e aggiornato all'interno del sito del GME: https://www.mercatoelettrico.org/</p> <p>Periodicità aggiornamento: Mensile</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Periodicità indice | Mensile. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Grafico Indice (12 mesi) |  <table border="1"> <caption>Data for Grafico Indice (12 mesi)</caption> <thead> <tr> <th>Mese</th> <th>F1</th> <th>F2</th> <th>F3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>apr</td><td>0.095</td><td>0.115</td><td>0.095</td></tr> <tr><td>mag</td><td>0.090</td><td>0.110</td><td>0.090</td></tr> <tr><td>giu</td><td>0.115</td><td>0.130</td><td>0.105</td></tr> <tr><td>lug</td><td>0.110</td><td>0.130</td><td>0.110</td></tr> <tr><td>ago</td><td>0.105</td><td>0.120</td><td>0.105</td></tr> <tr><td>set</td><td>0.110</td><td>0.125</td><td>0.105</td></tr> <tr><td>ott</td><td>0.115</td><td>0.125</td><td>0.105</td></tr> <tr><td>nov</td><td>0.130</td><td>0.125</td><td>0.105</td></tr> <tr><td>dic</td><td>0.130</td><td>0.120</td><td>0.105</td></tr> <tr><td>gen</td><td>0.150</td><td>0.140</td><td>0.115</td></tr> <tr><td>feb</td><td>0.125</td><td>0.120</td><td>0.105</td></tr> <tr><td>mar</td><td>0.145</td><td>0.155</td><td>0.140</td></tr> </tbody> </table> | Mese | F1 | F2 | F3 | apr | 0.095 | 0.115 | 0.095 | mag | 0.090 | 0.110 | 0.090 | giu | 0.115 | 0.130 | 0.105 | lug | 0.110 | 0.130 | 0.110 | ago | 0.105 | 0.120 | 0.105 | set | 0.110 | 0.125 | 0.105 | ott | 0.115 | 0.125 | 0.105 | nov | 0.130 | 0.125 | 0.105 | dic | 0.130 | 0.120 | 0.105 | gen | 0.150 | 0.140 | 0.115 | feb | 0.125 | 0.120 | 0.105 | mar | 0.145 | 0.155 | 0.140 |
| Mese | F1 | F2 | F3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| apr | 0.095 | 0.115 | 0.095 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| mag | 0.090 | 0.110 | 0.090 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| giu | 0.115 | 0.130 | 0.105 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| lug | 0.110 | 0.130 | 0.110 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ago | 0.105 | 0.120 | 0.105 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| set | 0.110 | 0.125 | 0.105 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ott | 0.115 | 0.125 | 0.105 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| nov | 0.130 | 0.125 | 0.105 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| dic | 0.130 | 0.120 | 0.105 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| gen | 0.150 | 0.140 | 0.115 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| feb | 0.125 | 0.120 | 0.105 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| mar | 0.145 | 0.155 | 0.140 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

SCHEDA SINTETICA

| | |
|--|---|
| Altri corrispettivi* |  <p>Per consultare i valori vigenti dei corrispettivi applicati e afferenti al dispacciamento, alla tariffa per l'uso della rete e agli oneri generali di sistema, scansiona il QR code o visita il sito dell'Autorità al seguente link: https://www.arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-ee</p> |
| Imposte | www.argos.company |
| Sconti e/o bonus | <p>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.</p> |
| Prodotti e/o servizi aggiuntivi | <p>OPZIONE ENERGIA VERDE Qualora sottoscritta l' "Opzione Energia Verde" prevede un corrispettivo pari a 24,00 €/POD/anno, addebitato su base mensile.</p> |
| Durata condizioni e rinnovo | <p>Le presenti condizioni economiche sono valide a tempo indeterminato 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. 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.</p> |
| Altre caratteristiche | <p>Il corrispettivo per l'acquisto della materia prima sarà addebitato al Cliente in base alle fasce F1, F2 e F3 (trioraria). I valori unitari dei corrispettivi per l'acquisto della materia prima (PUN Index GME), al netto delle Perdite di Rete, sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • F1: 0,14315 €/kWh • F2: 0,15375 €/kWh • F3: 0,13805 €/kWh <p>con riferimento al mese di marzo 2026 . Nel caso in cui, successivamente all'attivazione della fornitura, dovesse essere riscontrata la presenza di un contatore non trattato per fasce, sarà applicato, in alternativa ai corrispettivi per fascia, il corrispettivo monorario F0 pari a 0,14339 kWh al netto delle Perdite di Rete. 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.</p> |

*Escluse imposte e tasse.

**λ, pari a 10,00% nel caso di forniture in bassa tensione, quale fattore di correzione per tenere conto delle perdite di rete di cui al TIS;

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 POD o, qualora non disponibile, il codice Cliente, il servizio a cui si riferisce il reclamo (in tal caso elettrico) 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</p> |
|--|--|

SCHEMA SINTETICA

| | |
|---|--|
| | <p>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> |
| <p>Diritto di ripensamento</p> | <p>Il Cliente titolare di un POD 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> |
| <p>Attivazione della fornitura</p> | <p>La somministrazione di energia elettrica avrà inizio a decorrere dalla data indicata nella Richiesta di Fornitura. Salvo diversa ed espressa richiesta da parte del Cliente consumatore esercitata nella Richiesta medesima, 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. In caso di POD non attivi 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. Il Venditore inoltre si farà carico degli eventuali adempimenti connessi alla stipula dei contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento in prelievo di cui all'art. 4 Allegato A Del. 111/06 e dei relativi oneri che ne possano conseguire a carico del Cliente finale.</p> |

SCHEMA SINTETICA

| | |
|-------------------------------------|---|
| <p>Dati di lettura</p> | <p>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 secondo i seguenti criteri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in base al consumo annuo dichiarato dal Cliente nella Richiesta di Fornitura ipotizzando un consumo costante mese per mese nei 12 mesi; • in subordine, utilizzo di stime definite dal Venditore anche sulla base di quanto indicato dal Distributore. |
| <p>Ritardo nei pagamenti</p> | <p>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 da ARERA. 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. 3, 4 e 5 Dell'Allegato A della Del. 258/2015/R/com (TIMOE) reperibile sul sito internet di ARERA (https://www.arera.it/it/docs/15/258-15.htm).</p> |

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

| <p align="center">MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO</p> | |
|--|---|
| <p>Modalità e tempistiche</p> | <p>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.</p> |
| <p>Onere di recesso anticipato</p> | <p>Nessuno.</p> |

SCHEDA SINTETICA

| 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• Modulo reclamo• Modulo reclamo per la fatturazione di importi anomali• Condizioni Tecnico Economiche e mix energetico• Informativa privacy• Scheda di confrontabilità |

Nota: 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.

**Scheda di confrontabilità per clienti finali domestici energia elettrica
LUCE FLEX 40 - Codice: 025767ESVFL01XXXXEEDOMVFLE0526TV**

Corrispettivi previsti dall'offerta alla data del 29/04/2026, valida fino alla data del 11/06/2026

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 |
| Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione di residenza | | | | |
| 1500 | 546,56 | 428,21 | + 118,35 | + 27,64 % |
| 2200 | 702,12 | 563,21 | + 138,91 | + 24,66 % |
| 2700 | 813,24 | 659,64 | + 153,60 | + 23,29 % |
| 3200 | 924,36 | 756,07 | + 168,29 | + 22,26 % |
| Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione non di residenza | | | | |
| 900 | 501,96 | 401,25 | + 100,71 | + 25,10 % |
| 4000 | 1.190,91 | 999,10 | + 191,81 | + 19,20 % |
| Cliente con potenza impegnata 4,5 kW - contratto per abitazione di residenza | | | | |
| 3500 | 1.026,61 | 849,50 | + 177,11 | + 20,85 % |
| Cliente con potenza impegnata 6 kW - contratto per abitazione di residenza | | | | |
| 6000 | 1.617,79 | 1.367,22 | + 250,57 | + 18,33 % |

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 risolve il contratto con ARGOS prima dell'anno, dalla data di decorrenza del contratto.

Altri dettagli sull'offerta

Il prezzo della componente energia è variabile.

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 _____ (_____), il ____/____/____
codice fiscale

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

ESERCITA

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

codice contratto _____ data stipula ____/____/____

POD

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| I | T | | | E | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

 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 Sarmeola di Rubano (PD);
- attraverso la sezione dedicata support.argsos.company o tramite la propria area clienti;
- 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@argsos.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 attraverso la sezione dedicata support.argsos.company, tramite la propria area clienti o tramite 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**

Rete mobile **049-7896840**

www.argsos.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'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 |