**Offerta Valida dal: 24/11/2021 al: 30/09/2022**

Codice Proposta n°_____

CGF_Placet

# CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA DI GAS NATURALE
## PER OFFERTA PLACET A PREZZO FISSO
## Mercato libero
## Controcorrente Gas & Luce Placet Fissa Gas Condominio

Codice Offerta : **4373**

REQUISITI PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE

La presente offerta è applicabile ai condomini titolari di un punto di riconsegna con fornitura di gas naturale, ai sensi del comma 2.3 del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, ad esclusione dei:

- clienti multisito, qualora almeno un punto di prelievo non ricada nei casi sopra descritti;
- clienti titolari di forniture destinate alle amministrazioni pubbliche.

Le offerte PLACET:

- Sono le offerte formulate ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, ovvero le offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela;
- Non contengono altri prodotti o servizi se non energia elettrica o gas naturale;
- Sono sottoscrivibili solo da clienti domestici/non domestici con consumi annui inferiori a 200.000 Smc.

**CONDIZIONI ECONOMICHE**

**Spesa per la materia gas naturale (servizi di vendita)**

In riferimento alla spesa per la materia gas naturale, l'offerta prevede, ai sensi del comma 15.2 dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, l'applicazione delle seguenti componenti, il cui prezzo è liberamente definito dal venditore:

- componente **PFIX**, che rappresenta la componente del prezzo espressa in quota punto di riconsegna (€/PDR/anno), pari a **960 €/PDR/anno**, IVA e imposte escluse.
- componente **PVOL**, che rappresenta la componente del prezzo espressa in quota energia (€/Smc), pari a **1,00 €/Smc**, IVA e imposte escluse.

Le componenti del prezzo **PFIX** e **PVOL** risultano **fissate e invariabili per 12 mesi** dalla data di attivazione della fornitura. Tali componenti incidono, rispettivamente, per circa il 7,5% (**PFIX**) e per circa il 78% (**PVOL**) sulla spesa annua stimata di un cliente finale tipo (cliente finale tipo: condominio con consumo annuo pari a 10.000 Smc in ambito Nord occidentale e contatore di classe da G10 e G40), IVA e imposte escluse.

**Spesa per trasporto e gestione del contatore**

Il venditore applica al cliente finale:

a) le tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione, inclusi gli oneri, così come definite dall'Autorità ai sensi della RTDG;
b) la componente $Qt_{i,t}$, relativa al servizio di trasporto del gas naturale dal PSV al punto di riconsegna della rete di trasporto, così come definita dall'Autorità ai sensi del TIVG.

**Spesa per gli oneri di sistema**

Sono a carico del cliente i corrispettivi relativi agli oneri di sistema previsti dalla vigente normativa.

La somma dei corrispettivi derivanti, unitamente, dal servizio di trasporto e gestione del contatore e dagli oneri di sistema incide per circa il 14,5% sulla spesa annua stimata di un cliente finale tipo, IVA e imposte escluse.

**Ulteriori corrispettivi**

Il Cliente, in aggiunta ai corrispettivi sopra indicati, sarà tenuto al pagamento di Iva ed imposte, nonché ogni eventuale altro onere di natura fiscale nel frattempo introdotto dalle autorità competenti a carico del Cliente stesso. Le aliquote delle imposte e delle accise vigenti sono disponibili sul sito internet dell'ARERA, nella sezione "Prezzi e tariffe".
Qualora, nel corso dell'esecuzione del Contratto le componenti, gli elementi e/o i parametri tariffari previsti da provvedimenti dell'ARERA o di altre autorità competenti, dovessero subire delle variazioni, di essi si terrà conto ai fini della determinazione del corrispettivo dovuto dal Cliente in fase di fatturazione, nella stessa misura e a partire dalla stessa data di efficacia stabilita dall'ARERA o da altro organo competente. Di tali variazioni il Cliente verrà informato nella prima fattura in cui le variazioni saranno applicate.

Al cliente che non richiede la fattura in formato cartaceo e che opta per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti, è applicato uno sconto in fattura pari a quanto previsto al comma 11.8 delle CGF.

Il contratto di fornitura ha durata indeterminata, fatta salva la facoltà di recesso del cliente e del venditore ai sensi della regolazione vigente in materia.
L'offerta ha una durata di 12 mesi; viene successivamente rinnovata con preavviso tramite comunicazione scritta da parte del venditore, ai sensi del comma 14.1 dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, alle nuove condizioni PLACET del periodo.

Sia in relazione alle offerte PLACET del settore elettrico che a quelle del settore del gas naturale, il venditore applica, esclusivamente nei casi di richiesta di prestazione relativa a voltura, un contributo in quota fissa pari a quanto previsto al comma 11.1 del TIV.

Il termine di scadenza per il pagamento è pari a venti (20) giorni dalla data di emissione della fattura.

DATA: ____ /____ /_____

_____

**FIRMA LEGGIBILE (e TIMBRO nel caso di aziende)**

**SCHEDA SINTETICA**

OFFERTA A PREZZO FISSO PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE

CONDOMINI

**CONTROCORRENTE GAS & LUCE PLACET FISSA GAS CONDOMINIO – CODICE OFFERTA: 4373**
**OFFERTA GAS NATURALE**
**VALIDA DAL 24.11.2021 AL 30.09.2022**

<table>
<tr><td>Venditore</td><td>Controcorrente Gas & Luce<br>www.controcorrente.energy<br>Numero telefonico: 800 911 663<br>Indirizzo di posta: Via Variante Aurelia 153, 19038 Sarzana (SP)<br>Indirizzo di posta elettronica: contro-corrente@pec.it</td></tr>
<tr><td>Durata del contratto</td><td>Indeterminata</td></tr>
<tr><td>Condizioni dell’offerta</td><td>CONTROCORRENTE GAS & LUCE PLACET FISSA GAS CONDOMINIO è l’offerta di energia elettrica “A prezzo libero a condizioni equiparate di tutela”, disciplinata dalla delibera 555/2017/R/COM, All.A), caratterizzata da condizioni contrattuali standard fissate dall’ARERA, e condizioni economiche i cui livelli sono liberamente definiti tra le Parti, sebbene in accordo ad una struttura di prezzo stabilita dall’ARERA. L’offerta è sottoscrivibile dai Clienti Condominio.</td></tr>
<tr><td>Metodi e canali di pagamento</td><td>Il pagamento delle fatture deve essere effettuato entro il termine indicato nella fattura stessa che comunque non sarà inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione. Il pagamento dovrà avvenire tramite:<ul><li>Domiciliazione bancaria</li><li>Domiciliazione postale</li><li>Bollettino precompilato</li></ul>Le fatture potranno essere rateizzate nei casi e con le modalità previste dalle CGF.</td></tr>
<tr><td>Frequenza di fatturazione</td><td>Periodicità di fatturazione per i clienti del settore del gas naturale<table><tr><th>Tipologia di clienti</th><th>Frequenza emissione fatture</th></tr><tr><td>Inferiore a 500 Smc/anno</td><td>Almeno quadrimestrale</td></tr><tr><td>Tra 500 e 1.500 Smc/anno</td><td>Bimestrale</td></tr><tr><td>Tra 1.500 e 5.000 Smc/anno</td><td>Bimestrale</td></tr><tr><td>Uguale o superiore a 5.000 Smc/anno</td><td>Mensile</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Garanzie richieste al cliente</td><td>Clienti domestici<table><tr><td rowspan="2">Ammontare deposito (€)</td><td><500 Smc</td><td>Fino a 1.500 Smc</td><td>Fino a 2.500 Smc</td><td>Fino a 5.000 Smc</td><td>>5.000 Smc</td></tr><tr><td>30,00</td><td>90,00</td><td>150,00</td><td>300,00</td><td>Valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte</td></tr></table>Clienti titolari di bonus sociale<table><tr><td rowspan="2">Ammontare deposito (€)</td><td><500 Smc</td><td>Fino a 5.000 Smc</td><td colspan="3">>5.000 Smc</td></tr><tr><td>25,00</td><td>77,00</td><td colspan="3">Valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente</td></tr></table>Clienti non domestici<table><tr><td rowspan="2">Ammontare deposito (€)</td><td><500 Smc</td><td>Fino a 1.500 Smc</td><td>Fino a 2.500 Smc</td><td>Fino a 5.000 Smc</td><td>>5.000 Smc</td></tr><tr><td>30,00</td><td>90,00</td><td>150,00</td><td>300,00</td><td>Valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte</td></tr></table>Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un’unica soluzione</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="5">CONDIZIONI ECONOMICHE</th></tr>
<tr><td>Prezzo materia prima energia</td><td colspan="4">Prezzo fisso per 12 mesi</td></tr>
<tr><td>Costo fisso anno</td><td colspan="4">Costo per consumi</td></tr>
<tr><td>960,00 €/anno*</td><td colspan="4">1,00 €/Smc*</td></tr>
<tr><td rowspan="14">Altre voci di costo*</td><td colspan="4">Ambito Nord Occidentale</td></tr>
<tr><td>Tipo onere</td><td>Consumo/<br>Classe contatore</td><td>Trasporto e gestione del contatore</td><td>Oneri di sistema</td></tr>
<tr><td rowspan="6">Quota energia (€/Smc)</td><td>da 0 a 120 Smc</td><td>0,056176</td><td>0,00222</td></tr>
<tr><td>da 121 a 480 Smc</td><td>0,135614</td><td>0,04842</td></tr>
<tr><td>da 481 a 1.560 Smc</td><td>0,128884</td><td>0,02952</td></tr>
<tr><td>da 1.561 a 5.000 Smc</td><td>0,12919</td><td>0,02432</td></tr>
<tr><td>da 5.001 a 80.0000 Smc</td><td>0,110733</td><td>0,01802</td></tr>
<tr><td>da 80.001 a 200.000 Smc</td><td>0,083811</td><td>0,00882</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Quota fissa (€/PDR/anno)</td><td>fino a G6</td><td>67,95</td><td>-26,13</td></tr>
<tr><td>da G10 fino a G40</td><td>473,51</td><td>-26,13</td></tr>
<tr><td>oltre G40</td><td>1064,03</td><td>-26,13</td></tr>
<tr><td>Imposte</td><td colspan="4">Il Cliente, in aggiunta ai corrispettivi sopra indicati, sarà tenuto al pagamento di IVA ed imposte, nonché ogni eventuale altro onere di natura fiscale nel frattempo introdotto dalle autorità competenti a carico del Cliente stesso.<br>Le aliquote delle imposte e delle accise vigenti sono disponibili sul sito internet dell'ARERA, nella sezione "Prezzi e tariffe".</td></tr>
<tr><td>Sconto e/o bonus</td><td colspan="4">Al Cliente che non richiede la fattura in formato cartaceo e che opta per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito è applicato lo sconto in fattura pari a -12,00 €/Punto di Fornitura/anno.</td></tr>
<tr><td>Prodotti e/o servizi aggiuntivi</td><td colspan="4">-</td></tr>
<tr><td>Durata condizioni e rinnovo</td><td colspan="4">Le condizioni economiche hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura. Trascorsi i 12 mesi, il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento di tale comunicazione da parte del cliente stesso. Il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nelle Condizioni generali di fornitura. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate. Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche.</td></tr>
<tr><td>Altre caratteristiche</td><td colspan="4">-</td></tr>
</table>

* Escluse imposte e tasse

| ALTRE INFORMAZIONI | |
|---|---|
| **Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore** | Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo www.controcorrente.energy.<br>Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice PDR) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.<br>Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it o chiami il numero verde 800.166.654. |
| **Diritto di ripensamento** | Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità, a propria scelta: a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ad uno dei seguenti recapiti: - sede operativa del Fornitore: Via Variante Aurelia 153, 19038, Sarzana (SP); - fax: 0280011092; indirizzo di posta elettronica: assistenza.clienti@controcorrente.energy; indirizzo pec: contro-corrente@pec.it; b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo. |
| **Modalità di recesso** | Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura. Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto secondo le seguenti modalità: in un qualsiasi momento a mezzo dell'invio al Fornitore dell'apposito modulo o di diversa comunicazione indirizzata alla sede operativa di Controcorrente Srl in via Variante Aurelia 153, 19038 Sarzana (SP) o tramite PEC all'indirizzo contro-corrente@pec.it. In caso di recesso per cessazione della fornitura, il Cliente resta responsabile dei consumi di energia elettrica e di gas naturale e di quant'altro dovuto qualora non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e la sospensione della fornitura. |
| **Attivazione della fornitura** | L'attivazione della fornitura, nei casi di cambio venditore, e salvo diversa esplicita richiesta del cliente finale, ha luogo alla prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. |
| **Dati di lettura** | Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, vengono utilizzati nel seguente ordine; a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; b) le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore; c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. |
| **Ritardo nei pagamenti** | Qualora il cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea aumentato di 3,5 punti percentuali. Inoltre, in caso di ritardo o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti da Cliente ai sensi del contratto sottoscritto, trascorso 1 giorno dalla scadenza della fattura il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC) un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento. Trascorsi inutilmente 3 giorni dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la |

| | |
|---|---|
| | fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'ARERA. |

| OPERATORE COMMERCIALE | |
|---|---|
| **Codice identificativo o nominativo** | **Firma e data** |
| | |

**DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA**

- **Modulo per l'esercizio del ripensamento**
- **Livelli di qualità commerciale**
- **Ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente**

In caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente non domestico, se il venditore non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni solari dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.

TIQV

## Grado di rispetto degli standard specifici di competenza del venditore

Ai sensi della delibera ARERA 413/2016/R/com "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia e gas naturale (TIQV)"

| Indicatore | Standard Specifico Applicabile | Indennizzi Automatici Previsti | Tipologia Cliente Finale | N° di indennizzi corrisposti nel 2020 | Ammontare degli indennizzi corrisposti nel 2020 |
|---|---|---|---|---|---|
| Art.4 Risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | Esecuzione oltre il tempo dello standard ma entro un tempo doppio: 25 euro | BT Domestico | 0 | 0 € |
| | | | BT Non Domestico | 0 | 0 € |
| | | | MT Libero | 0 | 0 € |
| | | | Dual Fuel | 0 | 0 € |
| | | Esecuzione oltre il doppio del tempo dello standard ma entro un tempo triplo: 50 euro | Multisito EE | 0 | 0 € |
| | | | Multisito GAS | 0 | 0 € |
| | | | BP domestico Tutela | 0 | 0 € |
| | | | BP domestico Libero | 0 | 0 € |
| | | Esecuzione oltre il tempo triplo: 75 euro | BP Condom. Tutela | 0 | 0 € |
| | | | BP Condom. Libero | 0 | 0 € |
| | | | BP Serv. Pubblico | 0 | 0 € |
| | | | BP Usi Diversi | 0 | 0 € |
| Art.5 Rettifica di fatturazione | 60 giorni solari<br>90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale | Esecuzione oltre il tempo dello standard ma entro un tempo doppio: 25 euro | BT Domestico | 0 | 0 € |
| | | | BT Non Domestico | 0 | 0 € |
| | | | MT Libero | 0 | 0 € |
| | | | Dual Fuel | 0 | 0 € |
| | | Esecuzione oltre il doppio del tempo dello standard ma entro un tempo triplo: 50 euro | Multisito EE | 0 | 0 € |
| | | | Multisito GAS | 0 | 0 € |
| | | | BP domestico Tutela | 0 | 0 € |
| | | | BP domestico Libero | 0 | 0 € |
| | | Esecuzione oltre il tempo triplo: 75 euro | BP Condom. Tutela | 0 | 0 € |
| | | | BP Condom. Libero | 0 | 0 € |
| | | | BP Serv. Pubblico | 0 | 0 € |
| | | | BP Usi Diversi | 0 | 0 € |
| Art.6 Rettifica doppia fatturazione | 20 giorni solari | Esecuzione oltre il tempo dello standard ma entro un tempo doppio: 25 euro | BT Domestico | 0 | 0 € |
| | | | BT Non Domestico | 0 | 0 € |
| | | | MT Libero | 0 | 0 € |
| | | | Dual Fuel | 0 | 0 € |
| | | Esecuzione oltre il doppio del tempo dello standard ma entro un tempo triplo: 50 euro | Multisito EE | 0 | 0 € |
| | | | Multisito GAS | 0 | 0 € |
| | | | BP domestico Tutela | 0 | 0 € |
| | | | BP domestico Libero | 0 | 0 € |
| | | Esecuzione oltre il tempo triplo: 75 euro | BP Condom. Tutela | 0 | 0 € |
| | | | BP Condom. Libero | 0 | 0 € |
| | | | BP Serv. Pubblico | 0 | 0 € |
| | | | BP Usi Diversi | 0 | 0 € |

TIQV

## Grado di rispetto degli standard generali di competenza del venditore

Ai sensi della delibera ARERA 413/2016/R/com "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia e gas naturale (TIQV)"

| Indicatore | Standard Generale Applicabile | Tipologia Cliente Finale | % Rispetto del livello effettivo nel 2020 |
|---|---|---|---|
| Art. 7 Risposte a richieste scritte di informazioni | 30 giorni / 95% | BT Domestico | 100% |
| | | BT Non Domestico | 100% |
| | | MT Libero | 100% |
| | | Dual Fuel | 100% |
| | | Multisito EE | 100% |
| | | Multisito GAS | 100% |
| | | BP domestico Tutela | 100% |
| | | BP domestico Libero | 100% |
| | | BP Condom. Tutela | 100% |
| | | BP Condom. Libero | 100% |
| | | BP Serv. Pubblico | 100% |
| | | BP Usi Diversi | 100% |

## Informazioni relative a standard specifici e generali di competenza del venditore

| Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di mancato rispetto degli standard specifici | Se l'esecuzione della prestazione avviene: | |
|---|---|---|
| | oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard | oltre il doppio dello standard ma entro un tempo triplo |
| Mancato rispetto del tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 25 euro | 50 euro |
| Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione | 25 euro | 50 euro |
| Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 25 euro | 50 euro |

TIQV

## Informazioni relative a standard specifici e generali di competenza del venditore

| **Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e/o gas naturale** | | |
|---|---|---|
| INDICATORE | STANDARD SPECIFICO | STANDARD GENERALE |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | - |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione | da 60 a 90 giorni solari | - |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | - |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 giorni solari | - | 95% |
| **Standard generali di qualità dei call center** | | |
| INDICATORE | | STANDARD GENERALE |
| Accessibilità al servizio | | AS >=95% |
| Tempo massimo di attesa | | TMA<= 180 s |
| Livello di servizio | | LS>=85% |

Ai sensi della delibera ARERA 569/2019/R/gas "Testo integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Distribuzione e Misura del Gas Naturale (RQDG)"

| INDICATORE | STANDARD GENERALE | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Numero di richieste pervenute | Prestazioni eseguite entro il tempo massimo | LIVELLI SPECIFICI EFFETTIVAMENTE RAGGIUNTI |
| Percentuale minima di appuntamenti GAS fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo | 90% | 12 | 11 | 92% |