

Allegato al Modulo di Adesione n° _____

CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA DI GAS NATURALE**Segno✓Gas**

CODICE LISTINO: 41773

CODICE CONTRATTO: 000453GSVML01XX41773SegnoXVVGSEV

Prodotto Partner: GasVerde.

MERCATO LIBERO

OFFERTA A PREZZO VARIABILE

CLIENTE DOMESTICO

La presente CE ha valenza per le CGF_04_051_C, CGF_5

Ai sensi dell'articolo 1.1 delle Condizioni Generali di Fornitura la presente CE prevale, ove in conflitto, sulle CGF

Condizioni limitative

Cliente Domestico: Cliente che, agendo per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, sottoscrive un Contratto di Fornitura per uso domestico/privato (non professionale o pubblico) relativo a un immobile, con relative pertinenze, nella sua disponibilità; sono inclusi in questa categoria i Clienti che sottoscrivono un Contratto di Fornitura avente ad oggetto un PdP afferente a immobile adibito a uso religioso o nella disponibilità di società e/o associazioni sportive dilettantistiche sprovviste di partita iva. La presente condizione economica è valida solo se il Cliente opta, come metodo di pagamento, per l'addebito tramite Sepa Direct Debit (SDD). L'Offerta è riservata solamente ai nuovi clienti (switch, subentri, vulture, nuove attivazioni e pose contatori).

Corrispettivi per i servizi di vendita

L'offerta a prezzo variabile è l'offerta per la quale una o più componenti di prezzo che concorrono a determinare la spesa per la materia prima subiscono variazioni automatiche risultanti dall'applicazione di un indice definito dal contratto secondo una formula dove i vari parametri sono valorizzati seguendo criteri oggettivi e senza alcuna discrezionalità. Il corrispettivo Gas Naturale MGNind sotto descritto è a remunerazione della sola materia prima gas naturale ed incide per circa il 53,17 % sulla bolletta di un cliente finale tipo. Verrà applicato da Segnoverde S.p.A. unipersonale al consumo di gas naturale.

Il corrispettivo Gas Naturale MGNind è dato dalla formula pari a (PSVda,m+ SPREAD) dove:

PSVda,m rappresenta l'indice PSV per il mese di fornitura m, calcolato per ogni mese di fornitura come media aritmetica delle seguenti quotazioni relative a ciascun giorno del mese m:

- se il giorno di riferimento è un giorno lavorativo, la quotazione PSV, espressa in €/MWh e trasformata in €/Smc sulla base di un Potere Calorifico Superiore convenzionale pari a 0,03852 GJ/Smc, è pari alla media delle quotazioni bid e offer del "Day Ahead" pubblicate da ICIS nella sezione PSV Price Assessment dell'edizione di ICIS European Spot Gas Markets immediatamente precedente il giorno di riferimento;
- se il giorno di riferimento è un giorno festivo, la quotazione PSV, espressa in €/MWh e trasformata in €/Smc sulla base di un Potere Calorifico Superiore convenzionale pari a 0,03852 GJ/Smc, è pari alla media delle quotazioni bid e offer del "Weekend" pubblicate da ICIS nella sezione PSV Price Assessment dell'edizione di ICIS European Spot Gas Markets immediatamente precedente il giorno di riferimento.- SPREAD è il corrispettivo rappresentativo dei costi per la spesa materia prima non coperti dal PSVda,m ed è pari a 0,05 €/Smc. Il valore massimo raggiunto da PSVda,m negli ultimi 12 mesi è pari a 0,455069 €/Smc nel mese Marzo 2025. La formula dell'Offerta e il valore dello spread, salvo futura comunicazione trasmessa nel rispetto dell'art. 13 dell'Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/com, rimarranno invariati per tutta la durata della fornitura.

Sono inoltre a carico del cliente:

- Il corrispettivo di Gestione: Componente a copertura dei costi di gestione. Il suo valore unitario è pari a 84,0 €/PDR/anno ed incide per il 7,71 % sulla spesa annua di un cliente finale tipo.

In sintesi, sono a carico del Cliente, a remunerazione dei servizi di vendita, le componenti sopra descritte il cui valore unitario in quota variabile complessivo è pari a PSV+0,05 €/Smc e in quota fissa è pari a 36,0 €/PDR/anno con riferimento al 1° trimestre 2026 (Valori comprensivi di eventuali sconti non opzionali).

I valori di incidenza percentuale sulla spesa annua dei corrispettivi di cui sopra sono calcolati per un Cliente Finale Tipo così definito: DOMESTICO, con consumo annuo pari a 1400 Smc in ambito Nord occidentale e contatore di classe Fino a G6. La spesa relativa ai servizi di vendita, al netto di IVA ed imposte, incide in media il 56,48 % sulla spesa complessiva annuale di un cliente finale tipo.

Nel caso l'Autorità istituisca ulteriori oneri a carico dei clienti finali, si provvederà ad addebitarli in bolletta senza ulteriori comunicazioni. Nessun deposito cauzionale è richiesto in caso di pagamento tramite RID/SDD. Il Cliente, in relazione al presente Contratto, dichiara di autorizzare il Fornitore a inviare le comunicazioni attinenti il rapporto contrattuale (es. Conferma contratto) all'indirizzo e-mail e/o numero di telefono indicati nel Modulo di Adesione, e/o tramite Area Clienti, salvo diversa previsione normativa.

Sconti

È previsto dall'offerta:

- Uno sconto annuo (Sconto Web) il cui valore unitario è pari a 48,0 €/PDR/anno. Ai clienti che sottoscrivono la presente offerta verrà riservato lo sconto applicato (proporzionalmente ai giorni di ciascun mese) ai Corrispettivi per i servizi di vendita per il primo anno di fornitura. In caso di recesso anticipato, voltura o cessazione il valore residuo non potrà essere trasferito ad altro cliente / utenza, rimborsato o compensato. Tale sconto incide per il 4,4 % sulla spesa annua di un cliente finale tipo.

Corrispettivi per i servizi di rete

Tutti i corrispettivi relativi al servizio di Trasporto e Gestione del contatore e agli oneri di sistema così come definiti da ARERA (RTDG art. 42).

La spesa relativa ai servizi di rete, al netto di IVA ed imposte, incide in media il 43,52 % sulla spesa complessiva annuale di un cliente finale tipo come più sopra definito.

Altre condizioni dell'offerta

I valori dei corrispettivi descritti nella presente CE fanno riferimento ad un Potere Calorifico Superiore (PCS) pari a 0,03852 GJ/Smc e saranno adeguati ai fini della fatturazione in funzione del valore del PCS mensile indicato dal Trasportatore per la località dove è ubicata la fornitura.

Nel caso l'Autorità istituisca ulteriori oneri a carico dei clienti finali, si provvederà ad addebitarli in bolletta senza ulteriori comunicazioni. I corrispettivi sopra indicati si intendono al netto di imposte, accise e ogni altro onere di natura fiscale gravante sulla fornitura di gas naturale, che il fornitore provvederà ad applicare in fase di emissione della bolletta secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Segnoverde S.p.A. unipersonale comunicherà con un preavviso di almeno due mesi al Cliente le evoluzioni automatiche come da articolo 13.5 del Codice di Condotta Commerciale.

Da compilare in caso di contratto concluso tramite una visita presso l'abitazione di un consumatore (sono esclusi i contratti a distanza, web o sportello): il presente contratto è stato concluso a seguito di un appuntamento? ☐ SÌ ☐ NO Il campo non deve essere compilato in caso di contratto a distanza, sportello o web.

Si richiede l'esecuzione anticipata del Contratto ☐ SÌ ☐ NO. Optando per l'esecuzione anticipata il cliente chiede di avviare le attività necessarie per l'esecuzione del Contratto prima della scadenza del termine di ripensamento (ai sensi del Codice del Consumo art. 50.3 e 51.8) e riconosce che non potrà più esercitare il citato diritto una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito, cioè una volta avviata la fornitura.

Attivazione presunta della/e fornitura/e in data: _____ **(Da compilarsi a cura del venditore)**

DATA: _____

FIRMA LEGGIBILE (e TIMBRO nel caso di aziende): _____

Area Clienti Dedicata

Il Cliente avrà la possibilità di registrarsi gratuitamente sul sito www.segnoverde.it e con un semplice click avere la visibilità delle informazioni relative alla propria fornitura

Assistenza Clienti



dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 18.30 e il
sabato dalle 9.00 alle 13.00

Sconto Web

Ai clienti che sottoscrivono la presente offerta verrà riservato lo sconto applicato (proporzionalmente ai giorni di ciascun mese) ai Corrispettivi per i servizi di vendita per il primo anno di fornitura. In caso di recesso anticipato, voltura o cessazione il valore residuo non potrà essere trasferito ad altro cliente / utenza, rimborsato o compensato.

OFFERTA A PREZZO VARIABILE PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE – CLIENTI DOMESTICI**“Segno-V-Gas” CODICE CONTRATTO “000453GSVML01XX41773SegnoXVXGSEV”****OFFERTA DI GAS NATURALE DAL 01-03-2026 AL 31-03-2026****Venditore**

Segnoverde S.p.A. unipersonale,

www.segnoverde.it

Via V. Aurelia 153 – 19038 Sarzana (SP)

Numero telefonico: 800910404

Indirizzo di posta: Via V. Aurelia 153 – 19038 Sarzana (SP)

Indirizzo di posta elettronica per informazioni sull'offerta e sulle condizioni economiche applicate: assistenza.clienti@segnoverde.itIndirizzo di posta elettronica per mail e PEC per diritto di ripensamento:

E-mail: assistenza.clienti@segnoverde.it

PEC: clienti@pec.segnoverde.it

Indirizzo di posta elettronica per mail e PEC per reclami:

E-mail: assistenza.clienti@segnoverde.it

PEC: clienti@pec.segnoverde.it

Indirizzo di posta elettronica per mail e PEC per recesso:

E-mail: assistenza.clienti@segnoverde.it

PEC: clienti@pec.segnoverde.it

Durata del contratto

Il Contratto è a tempo indeterminato, fatto salvo il diritto di recesso.

Condizioni dell'offerta

Offerta di GAS riservata ai clienti DOMESTICI . La presente condizione economica è valida solo se il Cliente opta, come metodo di pagamento, per l'addebito tramite Sepa Direct Debit (SDD).L'Offerta è riservata solamente ai nuovi clienti (switch, subentri, voltture, nuove attivazioni e pose contatori). L'offerta può essere richiesta solo nelle aree servite dalla rete di distribuzione del metano.

È possibile aderire all'offerta entro la data indicata nell'Allegato Condizioni Economiche, attraverso i seguenti canali:

- per i contratti conclusi telefonicamente, prestando il consenso durante la registrazione della telefonata;
- per i contratti conclusi via web, direttamente sul sito, cliccando sugli appositi campi di navigazione;
- per i contratti conclusi presso i canali fisici di vendita, sia all'interno che all'esterno dei locali commerciali, sottoscrivendo l'apposito Modulo di Adesione.

Tra le nostre offerte commerciali trovi anche quelle per la fornitura di gas o di energia elettrica a Prezzo Libero A Condizione Equiparate di Tutela (P.L.A.C.E.T.). Le offerte PLACET, a prezzo fisso o a prezzo variabile, sono offerte di mercato libero che prevedono condizioni contrattuali standard per tutti gli operatori e una struttura di prezzo definita dall'Autorità con la Delibera 555/2017 e s.m.i.

Metodi e canali di pagamento

Il pagamento delle bollette deve essere effettuato entro il termine indicato nella bolletta stessa che comunque non sarà inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione. Il pagamento dovrà avvenire tramite:

- Domiciliazione bancaria

Le bollette potranno essere rateizzate nei casi e con le modalità previste dalle CGF.

Frequenza di fatturazione

Per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale la fatturazione dei corrispettivi avverrà con periodicità mensile. Il Fornitore si riserva la possibilità di variare la frequenza di fatturazione conformemente a quanto previsto nel TIF. La principale modalità di emissione della fattura è il formato elettronico che sarà utilizzato dal Venditore salva diversa indicazione del Cliente. In ogni caso la trasmissione cartacea della fattura non prevede alcun onere a carico del cliente stesso."

Garanzie richieste al cliente

Nessun deposito cauzionale è richiesto in caso di pagamento tramite RID/SDD.Il Cliente sarà tenuto al pagamento degli importi di competenza del Distributore previsti per le singole prestazioni in base ai corrispettivi previsti dal TIC, inoltre il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore a copertura dei costi di gestione della pratica un contributo in quota fissa pari a € 25 IVA esclusa.

In caso di tipologia di connessione temporanea, il Cliente riconoscerà al fornitore un contributo aggiuntivo pari a € 30,00 IVA esclusa.

SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (VALORI FORECAST VALIDI DAL 25/02/2026, ESCLUSE IMPOSTE E TASSE)**Ambito tariffario Nord occidentale**

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	164,97 €/anno
480	431,44 €/anno
700	590,02 €/anno
1400	1089,79 €/anno
2000	1515,87 €/anno
5000	3642,18 €/anno

Ambito tariffario Centrale

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	157,96 €/anno
480	425,82 €/anno
700	585,18 €/anno
1400	1087,43 €/anno
2000	1515,64 €/anno
5000	3652,61 €/anno

Ambito tariffario Centro-sud occidentale

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	171,07 €/anno
480	468,67 €/anno
700	646,42 €/anno
1400	1203,36 €/anno
2000	1678,59 €/anno
5000	4050,9 €/anno

Ambito tariffario Nord orientale

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	153,61 €/anno

480	410,02 €/anno
700	562,97 €/anno
1400	1044,83 €/anno
2000	1455,52 €/anno
5000	3504,76 €/anno
Ambito tariffario Centro-sud orientale	
Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	152,15 €/anno
480	427,69 €/anno
700	594,04 €/anno
1400	1112,66 €/anno
2000	1554,94 €/anno
5000	3762,3 €/anno
Ambito tariffario Meridionale	
Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	180,69 €/anno
480	501,61 €/anno
700	693,35 €/anno
1400	1292,73 €/anno
2000	1804,46 €/anno
5000	4359,42 €/anno

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 Variabile

Costo per consumi

Indice

PSVda,m rappresenta l'indice PSV per il mese di fornitura m, calcolato per ogni mese di fornitura come media aritmetica delle seguenti quotazioni relative a ciascun giorno del mese m:

- se il giorno di riferimento è un giorno lavorativo, la quotazione PSV, espressa in €/MWh e trasformata in €/Smc sulla base di un Potere Calorifico Superiore convenzionale pari a 0,03852 GJ/Smc, è pari alla media delle quotazioni bid e offer del "Day Ahead" pubblicate da ICIS nella sezione PSV Price Assessment dell'edizione di ICIS European Spot Gas Markets immediatamente precedente il giorno di riferimento;
- se il giorno di riferimento è un giorno festivo, la quotazione PSV, espressa in €/MWh e trasformata in €/Smc sulla base di un Potere Calorifico Superiore convenzionale pari a 0,03852 GJ/Smc, è pari alla media delle quotazioni bid e offer del "Weekend" pubblicate da ICIS nella sezione PSV Price Assessment dell'edizione di ICIS European Spot Gas Markets immediatamente precedente il giorno di riferimento.

Periodicità indice

Mensile

Grafico indice (12 mesi)

Mese	PSV (€/Smc)
ott-24	0.43
nov-24	0.48
dic-24	0.50
gen-25	0.52
feb-25	0.56
mar-25	0.45
apr-25	0.40
mag-25	0.40
giu-25	0.42
lug-25	0.39
ago-25	0.38
set-25	0.37

Totale

PSV + 0,05 €/Smc

Costo fisso annuo

36,0 €/anno*

Altre voci di costo

Vedere allegato (Altre voci di costo)

Imposte

Comprende le voci relative all'imposta di consumo (accisa), l'addizionale regionale e l'imposta sul valore aggiunto (IVA). L'accisa si applica alla quantità di gas consumato; l'aliquota aumenta se vengono superate determinate soglie di consumo annuo (scaglioni). L'addizionale regionale si applica alla quantità di gas consumato ed è stabilita in modo autonomo da ciascuna regione nei limiti fissati dalla legge. L'IVA si applica sull'importo totale della bolletta. Attualmente, per gli usi civili l'aliquota è pari al 10% per i primi 480 mc/anno consumati, e al 22% su tutti gli altri consumi e sulle quote fisse. Per maggiori informazioni riferirsi alla seguente pagina: <https://bolletta.arera.it/bolletta20/index.php/home/gas/sintesi-degli-importi-fatturati-voci-di-spesa-e-prezzi-unitari>

Sconti e/o bonus

- Sconto Web : Ai clienti che sottoscrivono la presente offerta verrà riservato lo sconto applicato (proporzionalmente ai giorni di ciascun mese) ai Corrispettivi per i servizi di vendita per il primo anno di fornitura. In caso di recesso anticipato, voltura o cessazione il valore residuo non potrà essere trasferito ad altro cliente / utenza, rimborsato o compensato.

Prodotti e/o servizi aggiuntivi

Nessuno/a

Durata condizioni e rinnovo

(*) Escluse imposte e tasse.

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. Tuttavia, si ricorda che il presente contratto per la somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica potrà ritenersi concluso, al momento della firma, per adesione del Cliente.

Allegato “Altre voci di costo”

Altre voci di costo		
Ambito tariffario: AMBITO NORD OCCIDENTALE (Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria)		
Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,13445	0,036709
da 121 a 480	0,241760	0,086309
da 481 a 1.560	0,232668	0,066009
da 1.561 a 5.000	0,233081	0,060409
da 5.001 a 80.000	0,208146	0,053709
da 80.001 a 200.000	0,171778	0,107709
Portata contatore	Trasporto e gestione del contatore €/anno	Oneri di sistema €/anno
classe fino a G6	80,6	
classe da G10 a G40	587,97	-21,63
classe oltre G40	1134,62	
*Escluse imposte e tasse.		
I valori sopra riportati variano trimestralmente, dal 1-gennaio-2026 fino alla data del 31-marzo-2026		

Altre voci di costo		
Ambito tariffario: AMBITO CENTRALE (Toscana, Umbria, Marche)		
Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,1344	0,0367
da 121 a 480	0,2456	0,0863
da 481 a 1.560	0,2362	0,0660
da 1.561 a 5.000	0,2366	0,0604
da 5.001 a 80.000	0,2108	0,0537
da 80.001 a 200.000	0,17131	0,1077
Portata contatore	Trasporto e gestione del contatore €/anno	Oneri di sistema €/anno
classe fino a G6	73,5900	
classe da G10 a G40	508,7900	-21,63
classe oltre G40	1043,8200	
*Escluse imposte e tasse.		
I valori sopra riportati variano trimestralmente, dal 1-gennaio-2026 fino alla data del 31-marzo-2026		

Altre voci di costo		
Ambito tariffario: AMBITO CENTRO-SUD OCCIDENTALE (Lazio, Campania)		
Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,1344	0,0367
da 121 a 480	0,3282	0,0863
da 481 a 1.560	0,3118	0,0660
da 1.561 a 5.000	0,3126	0,0604
da 5.001 a 80.000	0,2675	0,0537
da 80.001 a 200.000	0,2019	0,1077
Portata contatore	Trasporto e gestione del contatore €/anno	Oneri di sistema €/anno
classe fino a G6	86,7000	
classe da G10 a G40	658,7000	-21,63
classe oltre G40	1326,8300	
*Escluse imposte e tasse.		
I valori sopra riportati variano trimestralmente, dal 1-gennaio-2026 fino alla data del 31-marzo-2026		

Altre voci di costo		
Ambito tariffario: AMBITO NORD ORIENTALE (Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna)		
Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,1344	0,0367
da 121 a 480	0,2138	0,0863
da 481 a 1.560	0,2071	0,0660
da 1.561 a 5.000	0,2074	0,0604
da 5.001 a 80.000	0,1890	0,0537
da 80.001 a 200.000	0,1621	0,1077
Portata contatore	Trasporto e gestione del contatore €/anno	Oneri di sistema €/anno
classe fino a G6	69,2400	
classe da G10 a G40	487,3500	-21,63
classe oltre G40	992,1100	
*Escluse imposte e tasse.		
I valori sopra riportati variano trimestralmente, dal 1-gennaio-2026 fino alla data del 31-marzo-2026		

Altre voci di costo		
Ambito tariffario: AMBITO CENTRO-SUD ORIENTALE (Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata)		
Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,1344	0,0367
da 121 a 480	0,2670	0,0863
da 481 a 1.560	0,2557	0,0660
da 1.561 a 5.000	0,2562	0,0604
da 5.001 a 80.000	0,2255	0,0537
da 80.001 a 200.000	0,1845	0,1077
Portata contatore	Trasporto e gestione del contatore €/anno	Oneri di sistema €/anno
classe fino a G6	67,7800	
classe da G10 a G40	481,6000	-21,63
classe oltre G40	992,2300	
*Escluse imposte e tasse.		
I valori sopra riportati variano trimestralmente, dal 1-gennaio-2026 fino alla data del 31-marzo-2026		

Altre voci di costo		
Ambito tariffario: AMBITO MERIDIONALE (Calabria, Sicilia)		
Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,1344	0,0367
da 121 a 480	0,3930	0,0863
da 481 a 1.560	0,3711	0,0660
da 1.561 a 5.000	0,3721	0,0604
da 5.001 a 80.000	0,3120	0,0537
da 80.001 a 200.000	0,2244	0,1077
Portata contatore	Trasporto e gestione del contatore €/anno	Oneri di sistema €/anno
classe fino a G6	96,3200	
classe da G10 a G40	672,8100	-21,63
classe oltre G40	1447,3500	
*Escluse imposte e tasse.		
I valori sopra riportati variano trimestralmente, dal 1-gennaio-2026 fino alla data del 31-marzo-2026		



Grado di rispetto degli standard specifici di competenza del venditore

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

Indicatore	Tipologia Cliente Finale	N° di indennizzi corrisposti nel 2025	Standard 2025	Tempi medi risposta (gg solari)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	BT Domestico	-	30 gg solari dal ricevimento della richiesta	8
	BT Non Domestico	1		
	MT Libero	-		
	Dual Fuel	-		
	Multisito EE	1		
	Multisito GAS	-		
	BP dom. Tutela	-		
	BP dom. Libero	-		
	BP Con. Tutela	-		
	BP Con. Libero	-		
Tempo di rettifica di fatturazione	BP Serv. Pubblico	-	60 gg solari dal ricevimento della richiesta	20
	BP Usi Diversi	-		
	BT Domestico	-		
	BT Non	-		
	MT Libero	-		
	Dual Fuel	-		
	Multisito EE	-		
	Multisito GAS	-		
	BP dom. Tutela	-		
	BP dom. Libero	-		
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	BP con. Tutela	-	20 gg solari dal ricevimento della richiesta	6
	BP con. Libero	-		
	BP Serv. Pubblico	-		
	BP Usi Diversi	-		
	BT Domestico	-		
	BT Non	-		
	MT Libero	-		
	Dual Fuel	-		
	Multisito EE	-		
	Multisito GAS	-		

Indicatore	Tipologia Cliente Finale	Standard 2025	% Rispetto del livello effettivo nel 2025
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni	BT Domestico	95%, entro 30 gg solari dal ricevimento della richiesta	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%

Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e/o gas naturale					
INDICATORE		STANDARD SPECIFICO			
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			
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%			
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	oltre il triplo del tempo standard	
		Mancato rispetto del tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	25 euro	50 euro	75 euro
		Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro
		Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	25 euro	50 euro	75 euro

Info. relative a standard specifici e generali di competenza del venditore

Ai sensi della delibera ARERA 413/2016/R/com e s.m.i. - Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia e gas naturale (TIQV)Non sono previste condizioni limitative per la presente offerta.

INDICATORE	Percentuale minima di appuntamenti GAS fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo
Standard generale	90%
Numero di richieste pervenute	4.587
Prestazioni eseguite entro il tempo massimo	4.498
Livelli specifici effettivamente raggiunti	98%

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE I livelli specifici di qualità commerciale qui definiti prevedono che il Fornitore sia tenuto a: a) inviare risposta motivata ai reclami scritti entro 30 giorni solari dal ricevimento del reclamo; b) provvedere alla rettifica di fatturazione di una bolletta già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione entro 60 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica o, con riferimento alle sole fatture con periodicità quadrimestrale, 90 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica; c) provvedere alla rettifica di doppia fatturazione entro 20 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica. I livelli specifici di qualità includono i tempi per l'eventuale acquisizione di dati tecnici, da parte del Fornitore, presso il distributore locale.

INDENNIZZI AUTOMATICI Fatti salvi gli altri casi previsti dal presente Contratto e dalla normativa vigente, in conformità a quanto previsto dal Codice di Condotta Commerciale, il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro, nel caso di mancato rispetto delle modalità e tempistiche di comunicazione delle eventuali Evoluzioni automatiche e Variazioni contrattuali unilaterali di cui al presente contratto. Il Fornitore corrisponderà al Cliente, ai sensi di quanto previsto da ARERA nel TIF, un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei termini di emissione della bolletta di periodo e cioè entro i 45 giorni calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. Tale indennizzo sarà di importo pari a 6 € per ritardi fino a 10 (dieci) giorni successivi al termine per l'emissione, con maggiorazione di 2 € ogni 5 giorni solari ulteriori di ritardo e fino ad un massimo di 60 € per ritardi superiori a 90 giorni solari. L'indennizzo sarà corrisposto nella prima bolletta utile. Il Cliente titolare di POD trattato per fasce ai sensi del TIS avrà diritto ad un indennizzo automatico di ammontare pari a 10 (dieci) euro nel caso in cui il distributore abbia messo a disposizione del Fornitore esclusivamente dati di misura stimati per 2 (due) mesi consecutivi. L'indennizzo sarà corrisposto nella prima bolletta utile. Il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico nel caso di emissione della bolletta di chiusura del rapporto contrattuale a seguito di cessazione della fornitura oltre i termini previsti. Il valore dell'indennizzo è pari a euro 4 (quattro): i) nel caso di ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine previsto; ii) maggiorato di euro 2 (due) ogni 10 (dieci) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di euro 22 (ventidue) per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari. L'indennizzo sarà corrisposto anche per ritardo nell'emissione della bolletta di chiusura basata su consumi stimati, nel caso di indisponibilità dei dati di misura. Il Cliente avrà altresì diritto ad un indennizzo automatico di ammontare pari a euro 35 (trentacinque) qualora il Distributore locale metta a disposizione del Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura (esclusa cambio fornitore diverso da switching) decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura. L'indennizzo sarà trasferito al Cliente in occasione della bolletta di chiusura solo a valle del riconoscimento da parte del Distributore locale al Fornitore. Il Cliente avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a 10 (dieci) euro qualora nel caso di POD smart meter il Distributore non effettui la raccolta dei dati di misura, ai sensi del TIVG, per: a) 6 (sei) mesi consecutivi, nel caso di consumi fino a 500 Smc/anno; b) 3 (tre) mesi consecutivi nel caso di consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno. Gli indennizzi automatici saranno riconosciuti secondo le modalità previste dalla normativa in tema di qualità commerciale (TIQV) o secondo le diverse specifiche previste dalla regolazione. Gli indennizzi automatici non saranno riconosciuti nei confronti dei Clienti Condomini e Business con almeno un POD connesso in Media Tensione (MT) e/o con consumi annui di gas naturale complessivamente superiori a 200.000 Smc.

