Valido dal 24/11/2021 al 30/09/2022

Codice Proposta n°_____

CGF_Placet

CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA PER OFFERTA PLACET A PREZZO FISSO TRIORARIO MERCATO LIBERO

ENTRA Gas & Luce Placet Fissa Luce Altri usi

Codice Offerta: **4365**

REQUISITI PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA.

La presente offerta è applicabile ai clienti finali non domestici titolari di un punto di prelievo con fornitura di energia elettrica in bassa tensione ai sensi dell'articolo 2, comma 2.3, lettera a) e c) del TIV 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 alimentati in BT.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Spesa per la materia energia (servizi di vendita)

In riferimento alla spesa per la materia energia, l'offerta prevede, ai sensi del comma 18.2 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 prelievo (€/POD/anno), pari a **960 €/POD/anno**, IVA e imposte escluse.
- componente **PVOL**, che rappresenta la componente del prezzo espressa in quota energia (€/kWh), differenziata secondo le seguenti fasce orarie di consumo (i prezzi indicati sono comprensivi delle perdite di rete): fascia F1=**0,1653 €/kWh**, fascia F2=**0,1322 €/kWh**, fascia F3=**0,1212 €/kWh**, IVA e imposte escluse.

La componente PVOL, comprensiva delle perdite di rete, e la componente PFIX risultano **fissate ed invariabili per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura**. Tali componenti, incidono, rispettivamente, per circa il 32,6% (PFIX) e per circa il 48,6% (PVOL) sulla spesa annua stimata di un cliente finale tipo (cliente finale tipo: cliente business con potenza impegnata 10 kW (BTA4) e consumo annuo pari a 10.000 kWh, ripartito sulle fasce orarie di consumo secondo le seguenti percentuali: F1:44%, F2:24%, F3:32%), IVA e imposte escluse.

La componente **PVOL** di cui sopra:

a) per i clienti titolari di punti di prelievo di cui al comma 2.3, lettera a) del TIV non trattati monorari, è differenziata nelle fasce orarie F1 e F23;
b) per i clienti titolari di punti di prelievo di cui al comma 2.3, lettera c) del TIV non trattati monorari, è differenziata nelle fasce orarie F1, F2 e F3 ;
c) per i clienti diversi da quelli di cui alle precedenti lettere a. e b., è indifferenziata.

Sono inoltre a carico del cliente:

1. i corrispettivi per il servizio di dispacciamento di cui all'Articolo 24 del TIS, così come applicati da Terna all'utente del dispacciamento, tenendo conto delle perdite di rete;
2. il corrispettivo di cui all'Articolo 25 del TIS ai clienti finali aventi diritto alla maggior tutela e il corrispettivo di cui all'Articolo 25*bis* del TIS ai clienti finali aventi diritto alla salvaguardia, così come applicati da Terna.

Le suddette componenti incidono, rispettivamente, per circa il 4,3% (1) e per circa il -0,2% (2) sulla spesa annua stimata di un cliente finale tipo, IVA e imposte escluse.

Spesa per trasporto e gestione del contatore

Il venditore applica al cliente finale:

I. le tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione così dall'Autorità ai sensi del TIT e del TIME;
II. le componenti UC_3 e UC_6 così come definite ai sensi del TIT.

Spesa per gli oneri di sistema.

Sono a carico del cliente i corrispettivi relativi agli oneri di sistema previsti dalla vigente normativa, tra cui rientrano le componenti ASOS e ARIM, così come definite ai sensi del TIT. La componente ASOS serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione. È a carico di tutti i clienti elettrici, e incide per circa lo 0% sulla spesa annua stimata di un cliente finale tipo, IVA e imposte escluse.

La somma dei corrispettivi derivanti unitamente dal servizio di trasporto e gestione del contatore e dagli oneri di sistema incide per circa il 14,7% 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 (https://www.arera.it/allegati/dati/ele/eep38.xls). 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 10.7 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 ENERGIA ELETTRICA

CLIENTI NON DOMESTICI

ENTRA GAS & LUCE PLACET FISSA LUCE ALTRI USI – CODICE OFFERTA: 4365
OFFERTA ENERGIA ELETTRICA
VALIDA DAL 24.11.2021 AL 30.09.2022

<table>
<tr><td>Venditore</td><td colspan="3">Entra Gas & Luce
wwww.entragaseluce.it
Numero telefonico: 800 128 464
Indirizzo di posta: Via Variante Aurelia 153, 19038 Sarzana (SP)
Indirizzo di posta elettronica: entra@pec.entraspa.it</td></tr>
<tr><td>Durata del contratto</td><td colspan="3">Indeterminata</td></tr>
<tr><td>Condizioni dell’offerta</td><td colspan="3">ENTRA GAS & LUCE PLACET FISSA LUCE ALTRI USI 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 destinata ai clienti finali non domestici titolari di punti di prelievo con fornitura di energia elettrica in bassa tensione, ai sensi del comma 2.3, lettera c) del TIV, ad esclusione dei clienti multisito, qualora almeno un punto di prelievo non ricada nei casi sopra descritti, e dei clienti titolari di forniture destinate alle amministrazioni pubbliche.</td></tr>
<tr><td>Metodi e canali di pagamento</td><td colspan="3">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:
Domiciliazione bancaria
Domiciliazione postale
Bollettino precompilato
Le fatture potranno essere rateizzate nei casi e con le modalità previste dalle CGF.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Frequenza di fatturazione</td><td colspan="3">Periodicità di fatturazione per i clienti del settore elettrico</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tipologia di clienti</td><td>Frequenza emissione fatture</td></tr>
<tr><td colspan="2">Clienti non domestici connessi in BT e con potenza superiore a 16,5 kW</td><td>Mensile</td></tr>
<tr><td colspan="2">Clienti non domestici connessi in BT e con potenza inferiore a 16,5 kW</td><td>Bimestrale</td></tr>
<tr><td colspan="2">Clienti domestici</td><td>Bimestrale</td></tr>
<tr><td rowspan="8">Garanzie richieste al cliente</td><td colspan="3">Clienti domestici</td></tr>
<tr><td>Ammontare deposito (€)</td><td colspan="2">11,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata</td></tr>
<tr><td colspan="3">Clienti titolari di bonus sociale</td></tr>
<tr><td>Ammontare deposito (€)</td><td colspan="2">5,2 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata</td></tr>
<tr><td colspan="3">Clienti non domestici</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Ammontare deposito (€)</td><td>con potenza disponibile non superiore 16,5 kW</td><td>con potenza disponibile pari o superiore a 16,5 kW</td></tr>
<tr><td>15,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata</td><td>stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione</td></tr>
<tr><td colspan="3">Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un’unica soluzione</td></tr>
</table>

CONDIZIONI ECONOMICHE

Prezzo materia prima energia	Prezzo fisso per 12 mesi

Costo fisso anno	**Costo per consumi**	**Costo per potenza impegnata**
953,24 €/anno*	0,157039 €/kWh*	0,00 €/kW*

Altre voci di costo*

		Potenza impegnata (kW)				
Tipo onere		**≤1,5**	**>1,5 e ≤3**	**>3 e ≤6**	**>6 e ≤10**	**>10 e ≤15**
Trasporto e gestione del contatore	Quota energia (€/kWh)	0,00951	0,00951	0,00951	0,00951	0,00951
	Quota fissa (€/POD/anno)	24,9401	24,9401	24,9401	25,4105	25,4105
	Quota fissa (€/kW/anno)	29,6632	28,0937	31,2327	31,2327	31,2327
Oneri di sistema	Quota energia (€/kWh)	0	0	0	0	0
	Quota fissa (€/POD/anno)	0	0	0	0	0
	Quota fissa (€/kW/anno)	0	0	0	0	0
di cui ASOS	Quota energia (€/kWh)	0	0	0	0	0
	Quota fissa (€/POD/anno)	0	0	0	0	0
	Quota fissa (€/kW/anno)	0	0	0	0	0

Imposte	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 (https://www.arera.it/allegati/dati/ele/eep38.xls).
Sconto e/o bonus	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 -6,60 €/Punto di Fornitura/anno.
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	-
Durata condizioni e rinnovo	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.
Altre caratteristiche	-

* 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 wwww.entragaseluce.it. 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 POD) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati. 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: 05119901993; indirizzo di posta elettronica: assistenza.clienti@entragaseluce.it; indirizzo pec: entra@pec.entraspa.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 Energy-Trade S.p.A. in via Variante Aurelia 153, 19038 Sarzana (SP) o tramite PEC all'indirizzo entra@pec.entraspa.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 giorni 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 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%	6	6	100%

	Composizione del Mix Energetico utilizzato per la produzione dell'Energia Elettrica venduta dall'impresa nei due anni precedenti.		Composizione del Mix Medio Nazionale utilizzato per la produzione dell'Energia Elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nei due anni precedenti.	
	2019 CONSUNTIVO	**2020 PRE CONSUNTIVO**	**2019 CONSUNTIVO**	**2020 PRE CONSUNTIVO**
Fonti primarie utilizzate	**%**	**%**	**%**	**%**
Fonti rinnovabili	3,24%	0,27%	41,74%	45,04%
Carbone	13,09%	11,37%	7,91%	6,34%
Gas Naturale	71,98%	77,25%	43,20%	42,28%
Prodotti petroliferi	0,83%	0,85%	0,50%	0,48%
Nucleare	5,69%	5,46%	3,55%	3,22%
Altre fonti	5,17%	4,81%	3,10%	2,64%