

CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA DI GAS NATURALE OFFERTA PLACET VARIABILE PER CLIENTE CONDOMINIO NON VULNERABILI

OFFERTA PER: CLIENTE CONDOMINIO

MERCATO LIBERO

CODICE CONTRATTO: 013945GPVMP01VX_PLACETCDMNONVULN

OFFERTA A PREZZO VARIABILE

CODICE LISTINO: 13475

REQUISITI PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE

La presente offerta è applicabile ai clienti finali precedentemente serviti in tutela non già identificati, secondo le modalità di cui alla deliberazione 102/2023/R/com, come clienti vulnerabili e titolari di un punto di prelievo con fornitura di gas naturale ai sensi dell'articolo 2, 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.

Le offerte PLACET per definizione:

- 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

Corrispettivi per i 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 e della deroga di cui al comma 2.5 della Delibera 100/2023/R/com, l'applicazione delle seguenti componenti:

- componente **PFIX**, definita liberamente dal venditore, è pari a 83,0 €/PDR/anno, IVA e imposte escluse e risulta fissata ed invariabile per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura. Tale componente incide per circa il 1,93% sulla spesa annua stimata di un cliente finale tipo (cliente finale tipo: CONDOMINIO, con consumo annuo pari a 5000 Smc in ambito Nord occidentale e contatore di classe Fino a G6), IVA e imposte escluse;
- componente **PVOL**, espresso in €/Smc è pari a:

$$PVOL = P_ING_M + \alpha$$

dove:

- P_ING_M , espresso in €/Smc, è il prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale nel mese M pari alla media mensile del prezzo PSV, determinata come segue: i) se il giorno di riferimento (giorno G) è un giorno lavorativo, la media dei prezzi bid e offer "Day-Ahead", pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione "PSV Price Assessment", nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh; ii) se il giorno di riferimento (giorno G) ricade in un fine settimana o in una festività, la media dei prezzi bid e offer "Weekend", pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione "PSV Price Assessment", nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh; iii) i giorni lavorativi e le festività sono individuati in base alla metodologia di assessment di ICIS Heren. I valori sono convertiti in €/Smc secondo un fattore di conversione pari a 3,852/3,6/100. La componente P_ING_M incide per circa il 60,12% sulla spesa annua stimata di un cliente finale tipo, IVA e imposte escluse;
- α è un valore fissato dall'Autorità, pari alla somma della componenti:
 - Il corrispettivo CCR: Componente a copertura dei costi che i venditori devono sostenere per rifornire i propri clienti e per proteggere i clienti dai rischi di forti variazioni dei prezzi (aggiornata semestralmente da ARERA). Il suo valore unitario è pari a 0,0446 €/Smc ed incide per il 5,19 % sulla spesa annua di un cliente finale tipo.
 - Il corrispettivo QVD_variab: Importo, proporzionale al gas consumato, a copertura dei costi fissi sostenuti mediamente da un'impresa di vendita per svolgere le attività di gestione commerciale dei clienti (aggiornato annualmente da ARERA). Il suo valore unitario è pari a 0,00795 €/Smc ed incide per il 0,93 % sulla spesa annua di un cliente finale tipo.

Sulla base di quanto previsto ai commi 2.3 e 2.4 della Delibera 100/2023/R/com, in deroga alla deliberazione 555/2017/R/COM, il venditore è tenuto ad inviare al cliente finale le bollette nel formato (dematerializzato ovvero cartaceo) già concordato precedentemente. 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 -5,4 €/Punto di fornitura/anno.

Corrispettivi per i servizi di rete

Spesa per trasporto e gestione del contatore

Il venditore applica al cliente finale:

- le tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione così come definite dall'Autorità ai sensi della RTDG;
- la componente $Q_{t,t}$, 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 31,83 % 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.

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. 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 azienda)**

OFFERTA A PREZZO VARIABILE PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE - CLIENTI CONDOMINIO

“Spigas Clienti PLACET VARIABILE GAS CONDOMINIO” CODICE CONTRATTO “013945GPVMP01VX_PLACETCDMNONVULN”

Venditore	Spigas Clienti S.r.l. unipersonale, www.spigasclienti.it Numero telefonico: 800031040 Indirizzo di posta: Via V. Aurelia 153 – 19038 Sarzana (SP) Indirizzo di posta elettronica: assistenzaclienti@spigasclienti.it				
Durata del contratto	Indeterminata				
Condizioni dell'offerta	Spigas Clienti PLACET VARIABILE GAS CONDOMINIO è l'offerta di gas naturale "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 finali precedentemente serviti in tutela non già identificati, secondo le modalità di cui alla deliberazione 102/2023/R/com, come clienti vulnerabili				
Metodi e canali di pagamento	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Domiciliazione bancaria • Domiciliazione postale • Bollettino precompilato <p>Le fatture potranno essere rateizzate nei casi e con le modalità previste dalle CGF.</p>				
Frequenza di fatturazione	Periodicità di fatturazione per i clienti del gas naturale				
	Tipologia di clienti		Frequenza emissione fatture		
	Inferiore a 500 Smc/anno		Almeno quadrimestrale		
	Tra 500 e 1.500 Smc/anno		Bimestrale		
	Tra 1.500 e 5.000 Smc/anno		Bimestrale		
	Uguale o superiore a 5.000 Smc/anno		Mensile		
Garanzie richieste al cliente	Clienti domestici				
Ammontare deposito (€)	< 500 Smc	Fino a 1.500 Smc	Fino a 2.500 Smc	Fino a 5.000 Smc	> 5.000 Smc
	30,00	90,00	150,00	300,00	Valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte
	Clienti titolari di bonus sociale				
Ammontare deposito (€)	< 500 Smc		Fino a 5.000 Smc		> 5.000 Smc
	25,00		77,00		Valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente
	Clienti non domestici				
Ammontare deposito (€)	< 500 Smc	Fino a 1.500 Smc	Fino a 2.500 Smc	Fino a 5.000 Smc	> 5.000 Smc
	30,00	90,00	150,00	300,00	Valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte
	Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.				

CONDIZIONI ECONOMICHE

Prezzo materia prima energia Prezzo variabile

Costo per consumi

Indice	P_ING _M : espresso in €/Smc, è il prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale nel mese M pari alla media mensile del prezzo PSV, determinata come segue: i) se il giorno di riferimento (giorno G) è un giorno lavorativo, la media dei prezzi bid e offer "Day-Ahead", pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione "PSV Price Assessment", nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh; ii) se il giorno di riferimento (giorno G) ricade in un fine settimana o in una festività, la media dei prezzi bid e offer "Weekend", pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione "PSV Price Assessment", nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh; iii) i giorni lavorativi e le festività sono individuati in base alla metodologia di assessment di ICIS Heren. I valori sono convertiti in €/Smc secondo un fattore di conversione pari a 3,852/3,6/100.																										
Periodicità indice	Mensile																										
Grafico indice (12 mesi)	<table border="1"> <caption>PSV (€/Smc) - 12 mesi</caption> <thead> <tr> <th>Mese</th> <th>PSV (€/Smc)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ott-22</td><td>0,85</td></tr> <tr><td>nov-22</td><td>0,95</td></tr> <tr><td>dic-22</td><td>1,25</td></tr> <tr><td>gen-23</td><td>0,75</td></tr> <tr><td>feb-23</td><td>0,65</td></tr> <tr><td>mar-23</td><td>0,50</td></tr> <tr><td>apr-23</td><td>0,48</td></tr> <tr><td>mag-23</td><td>0,38</td></tr> <tr><td>giu-23</td><td>0,36</td></tr> <tr><td>lug-23</td><td>0,35</td></tr> <tr><td>ago-23</td><td>0,35</td></tr> <tr><td>set-23</td><td>0,40</td></tr> </tbody> </table>	Mese	PSV (€/Smc)	ott-22	0,85	nov-22	0,95	dic-22	1,25	gen-23	0,75	feb-23	0,65	mar-23	0,50	apr-23	0,48	mag-23	0,38	giu-23	0,36	lug-23	0,35	ago-23	0,35	set-23	0,40
Mese	PSV (€/Smc)																										
ott-22	0,85																										
nov-22	0,95																										
dic-22	1,25																										
gen-23	0,75																										
feb-23	0,65																										
mar-23	0,50																										
apr-23	0,48																										
mag-23	0,38																										
giu-23	0,36																										
lug-23	0,35																										
ago-23	0,35																										
set-23	0,40																										
Totale	PSV + 0,0525 €/smc*																										
Costo fisso anno																											
83,0 €/anno*																											
Altre voci di costo*	Vedere Allegato "Altre voci di costo"																										
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, nella sezione "Prezzi e Tariffe".																										
Sconti 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 -5,4 €/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.																										
Altre caratteristiche																											

*Escluse imposte e tasse.

ALTRE INFORMAZIONI

Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	<p>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.spigasclienti.it.</p> <p>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 (gas naturale); 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.</p> <p>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.</p>
Diritto di ripensamento	<p>Nei casi di cambio fornitore, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, 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 V. Aurelia 153 - 19038 Sarzana (SP); indirizzo di posta elettronica: assistenzaclienti@spigasclienti.it; indirizzo pec: spigasclienti@legalmail.it; b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.</p>
Modalità di recesso	<p>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 del Fornitore in :Via V. Aurelia 153 - 19038 Sarzana (SP) o tramite PEC all'indirizzo spigasclienti@legalmail.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.</p>
Attivazione della fornitura	<p>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.</p>
Dati di lettura	<p>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.</p>
Ritardo nei pagamenti	<p>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.</p>

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

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	Tipologia Cliente Finale	N° di indennizzi corrisposti nel 2022
Art.4 Risposta motivata ai reclami scritti	BT Domestico	3
	BT Non Domestico	0
	HT Libero	0
	Dual Fuel	4
	Multisito EE	1
	Helixio GAS	0
	BP Domestico Tutela	0
	BP Domestico Libero	0
	BP Condom. Tutela	0
	BP Condom. Libero	0
	BP Serv. Pubblico	0
	BP Usi Diversi	0
	BT Domestico	0
	BT Non Domestico	0
Art.5 Rettifica di fatturazione	HT Libero	0
	Dual Fuel	0
	Multisito EE	0
	Helixio GAS	0
	BP Domestico Tutela	0
	BP Domestico Libero	0
	BP Condom. Tutela	0
	BP Condom. Libero	0
	BP Serv. Pubblico	0
	BP Usi Diversi	0
	BT Domestico	0
	BT Non Domestico	0
	HT Libero	0
	Dual Fuel	0
Art.6 Rettifica doppia fatturazione	Multisito EE	0
	Helixio GAS	0
	BP Domestico Tutela	0
	BP Domestico Libero	0
	BP Condom. Tutela	0
	BP Condom. Libero	0
	BP Serv. Pubblico	0
	BP Usi Diversi	0
	BT Domestico	0
	BT Non Domestico	0
	HT Libero	0
	Dual Fuel	0
	Multisito EE	0
	Helixio GAS	0

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	Tipologia Cliente Finale	% Rispetto del livello effettivo nel 2022
Art. 7 Risposte a richieste scritte di informazioni	BT Domestico	99 %
	BT Non Domestico	100 %
	HT Libero	100 %
	Dual Fuel	99 %
	Multisito EE	100 %
	Multisito GAS	95 %
	BP domestico Tutela	100 %
	BP domestico Libero	99 %
	BP Condom. Tutela	100 %
	BP Condom. Libero	100 %
	BP Serv. Pubblico	100 %
	BP Usi Diversi	100 %
	BT Domestico	100 %
	BT Non Domestico	100 %

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%	

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

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	LIVELLI SPECIFICI EFFETTIVAMENTE RAGGIUNTI		
		Numero di richieste pervenute	Prestazioni eseguite entro il tempo massimo	
Percentuale minima di appuntamenti GAS fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	90%	166	156	93%