



Intestato a: \_\_\_\_\_

Allegato al contratto di adesione n. \_\_\_\_\_

**metamer**  
L'ENERGIA ACCANTO A TE

Validità fino al

**20/05/2026**

Codice Offerta

**000670GPVML50XXGMDOMESEMPliceGAS**

**METAMER SEMPLICE GAS**

Riservata ai clienti finali domestici

**CPE - CONDIZIONI PARTICOLARI TECNICO-ECONOMICHE DI FORNITURA DI GAS NATURALE**

Ai sensi dell'art. 1.1 delle Condizioni Generali di Fornitura, le presenti Condizioni Particolari tecnico-economiche prevalgono, ove in conflitto, sulle CGF.

**Art. 1 - Oggetto del contratto**

Oggetto del presente contratto è la fornitura di gas naturale da parte di Metamer (di seguito Fornitore) al Cliente, con le modalità indicate ed alle condizioni pattuite, presso il punto di fornitura individuato alla voce Caratteristiche tecniche della fornitura di cui alla richiesta di fornitura.

**Art. 2 - Condizioni economiche per la fornitura di Gas**

Per la somministrazione di gas saranno fatturate le seguenti voci di spesa: Spesa per la vendita di gas naturale, Spesa per la tariffa per l'uso della rete del gas naturale e Spesa per gli oneri generali di sistema. Tutti i corrispettivi sotto indicati sono da intendersi al netto delle imposte, che saranno applicate in fase di fatturazione nella misura prevista dalle competenti autorità.

Per la somministrazione di gas naturale vengono fatturati al Cliente i corrispettivi di seguito indicati:

Corispettivi definiti dal venditore	
Corispettivi	Valore
Quota fissa: Commercializzazione al dettaglio	144 €/anno
Quota energia (indice+spread)	PSVDAm + 0,043 €/Smc

PSVDA(m) (PSV Day Ahead Mid) è, per ogni mese di fornitura "m", pari alla media aritmetica mensile dei prezzi giornalieri, come pubblicati sotto "European Gas Spot Market Report" da ICIS Heren il giorno lavorativo immediatamente precedente al giorno di somministrazione, uguale alla media aritmetica dei prezzi Bid e Ask in Eur/MWh del prezzo del gas naturale sotto il titolo "PSV Price Assessment - Day Ahead", ad eccezione dei weekend dove il riferimento dei prezzi Bid e Ask sarà "PSV Price Assessment - Weekend" e in caso di Bank holiday (in London) dove il riferimento dei prezzi Bid e Ask sarà "PSV Price Assessment - Weekend", espresso in €/MWh e convertito in €/Smc con un PCS di 0,03852 GJ/Smc utilizzando un coefficiente di conversione pari 0,0107

Con riferimento al mese di marzo 2026, ultimo valore disponibile, il corrispettivo PSVDAm è pari a 0,557699 €/Smc, ed è riferito ad un potere calorifico superiore pari a 0,03852 GJ/Smc.

Il valore massimo raggiunto dal PSVDAm nel periodo dei 12 mesi precedenti è stato pari a 0,557699 €/Smc e si è raggiunto nel mese di marzo 2026;

**Sconti e/o bonus**

Non sono previsti sconti e/o bonus

**Prodotti e/o servizi aggiuntivi**

Non sono previsti prodotti e/o Servizi aggiuntivi

I valori sopra indicati fanno riferimento ad un valore del Potere Calorifico Superiore (PCS) pari a 0,03852 GJ/Smc e ad un coefficiente di conversione dei volumi "C" pari a 1. In sede di fatturazione il prezzo per la materia prima gas e gli altri corrispettivi verranno applicati ai volumi con riferimento al PCS determinato in base a quanto disposto nella normativa in vigore (delibera dell'ARERA ARG/GAS 180/11 ed eventuali s.m.i)

I volumi di gas naturale considerati per la fatturazione saranno indicati in Standard metro cubo (Smc); qualora il gruppo di misura installato non sia dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, i volumi fatturati saranno adeguati in base al valore del coefficiente C applicabile come comunicato dal Distributore.

**Tariffa per l'uso della rete elettrica**

Sono applicate le tariffe obbligatorie per i servizi di distribuzione e misura, così come definite dall'Allegato A alla Delibera ARERA 570/2019/R/gas (RTDG) e successive modifiche e integrazioni, aggiornate periodicamente dall'ARERA per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di prelievo, oltre agli eventuali canoni comunali se previsti nel comune nel quale ricade il punto di prelievo. Viene inoltre applicata la componente tariffaria QTT a copertura dei costi di trasporto del gas al punto di riconsegna di cui all'art. 8 dell'Allegato A alla Delibera ARERA ARG/gas 64/09 (TIVG) e successive modifiche e integrazioni, così come aggiornata periodicamente dall'ARERA.

**Oneri generali di sistema**

Sono applicate le componenti tariffarie a copertura degli oneri generali di sistema (RE, UG2 e UG3), così come definite dall'Allegato A alla Delibera ARERA 570/2019/R/gas (RTDG) e successive modifiche e integrazioni, aggiornate periodicamente dall'ARERA per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di prelievo.

I valori dei corrispettivi sono indicati al netto di IVA e imposte.

arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-gas

**Art. 3 - Fatturazione**

La periodicità di fatturazione viene stabilita dal Fornitore tenendo conto dei consumi annui attribuiti al Cliente, come previsto dall'articolo 5 delle CGF Gas. Questa può avvenire sulla base dei consumi presunti, stimati dal Fornitore in base ai consumi storici del Cliente, ovvero sulla base dei consumi annui comunicati dal distributore. Per il primo anno di fornitura, la fatturazione in acconto si effettua sulla base dei consumi che il Fornitore ritiene possano essere attribuiti al Cliente, anche in relazione a quanto dichiarato dal Cliente stesso in fase di offerta. Le bollette di conguaglio saranno emesse quando sarà disponibile una lettura effettiva del misuratore, rilevata dal Distributore o comunicata dal Cliente.

**Art. 4 - Trasmissione elettronica delle fatture**

L'attivazione da parte del Cliente del servizio di trasmissione delle fatture per via telematica bollett@smart è facoltativa ed esclude automaticamente l'invio cartaceo (via posta) delle fatture. Per la conservazione e registrazione contabile, in conformità dei relativi obblighi di legge, il Cliente è consapevole che dovrà provvedere alla stampa della fattura in formato cartaceo; il Cliente si impegnerà inoltre a esibire per controllo la medesima fattura stampata a tutti gli organi competenti ed autorizzati in materia secondo le vigenti disposizioni di legge.

L'attivazione del servizio può essere richiesta compilando l'apposita sezione presente nella Richiesta di Fornitura oppure, in qualunque momento, attraverso il sito web, il call center o gli sportelli del Fornitore. L'attivazione del servizio è gratuita e può essere revocata in qualunque momento: in tal caso verrà ripristinato l'invio cartaceo delle fatture.

**Art. 5 - Durata, decorrenza e rinnovo del contratto.**

Il contratto ha efficacia dalla data di sottoscrizione dello stesso. La fornitura ha la durata di un anno: nel caso in cui la richiesta di switching venga inviata entro il giorno 10 del mese, l'inizio della somministrazione avverrà indicativamente il primo giorno del mese successivo a quello in cui è stata inviata la richiesta. L'effettiva decorrenza della fornitura di gas resta comunque subordinata all'attivazione, per ciascun punto di fornitura, del servizio di trasporto, in esecuzione del relativo contratto stipulato con il Distributore competente dal Fornitore nell'esecuzione del mandato attribuitogli dal cliente. Qualora l'attivazione della fornitura non coincidesse con il primo giorno del mese, l'applicazione delle condizioni economiche avrà durata fino al termine del mese solare precedente rispetto a quello in cui è prevista la scadenza. Il contratto s'intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno.

Il Fornitore provvederà, nel solo caso di variazioni, a comunicare in forma scritta al Cliente i prezzi validi per il successivo periodo almeno 90 giorni prima del termine del periodo annuale di fornitura (fatto salva prova contraria la comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore). In assenza di tale comunicazione, i prezzi si intenderanno tacitamente prorogati di mese in mese fino a nuova comunicazione. A seguito di questa comunicazione il Cliente avrà facoltà di recedere dal contratto nei termini e secondo quanto previsto dall'articolo 13 delle CGF. Se l'eventuale disdetta non dovesse pervenire al Fornitore nei tempi e nei modi previsti dall'articolo 13 delle CGF, le nuove condizioni economiche si intenderanno tacitamente accettate e il contratto si intenderà rinnovato sulla base delle nuove condizioni.

**Art. 6 - Condizioni limitative dell'offerta**

La presente offerta è riservata esclusivamente ai nuovi clienti provenienti da altro fornitore e ai clienti provenienti dal mercato di tutela. Nel caso in cui il Cliente abbia già in essere un contratto di somministrazione con Metamer per il medesimo Punto di Fornitura (POD/PDR) a condizioni economiche del mercato libero, verrà applicato un corrispettivo una tantum di importo pari a 30 € a copertura delle spese di gestione del nuovo contratto. Tale corrispettivo non verrà applicato nel caso di rinnovo contrattuale.

**NOTA BENE:** La sottoscrizione dell'offerta sul mercato libero dell'energia determina il passaggio su questo mercato da parte di un sottoscrittore qualora risieda ancora nel servizio di tutela. La presente offerta potrebbe essere soggetta a limitazioni territoriali. Il servizio S.D.D. potrebbe essere attivato successivamente all'emissione della prima fattura, che dovrà pertanto essere saldata attraverso il bollettino allegato.

**BONUS SOCIALE GAS:** Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico ed è riconosciuto automaticamente previa presentazione, ai fini del rilascio dell'attestazione ISEE, della Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) ai soggetti competenti (Comune di residenza, CAF abilitati e INPS). Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico, cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richiede l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica, in seguito a specifica richiesta presso il proprio Comune di residenza o i CAF abilitati. Per maggiori informazioni visita il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiama il n° verde 800.166.654.

**ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI:** Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della delibera ARG/gas 79/10 dell'ARERA. Per ulteriori informazioni è possibile contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o attraverso le modalità indicate nel sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it)

Per tutto quanto non espressamente indicato si rimanda alle disposizioni delle Condizioni Generali di Fornitura

**FIRMA LEGGIBILE**

Allegare copia integrale dell'ultima bolletta ricevuta e carta identità del firmatario

DATA   /  /

## SEMPLICE GAS

Codice 000670GPVML50XXGMDOMESEMPLICEGAS  
Offerta gas naturale  
Valida dal 23/04/2026 al 20/05/2026

<b>Venditore</b>	Metamer S.r.l. - P.IVA 02030110692 Indirizzo di posta: Via Marisa Bellisario 85 - 66050 San Salvo (CH) Sito internet: www.metamer.it Numero telefonico: 800128484
<b>Durata del contratto</b>	Indeterminata
<b>Condizioni dell'offerta</b>	L'offerta è riservata a clienti con utenze ad uso domestico.
<b>Metodi e canali di pagamento</b>	Pagamento online (Area Clienti, CBILL, Sisal Pay, Bonifico bancario, Satispay) Addebito in conto corrente Sportelli bancari convenzionati e uffici postali Sportelli Metamer
<b>Frequenza di fatturazione</b>	bimestrale (mensile nei casi disciplinati dalla delibera 463/2016/R/com dell'ARERA)
<b>Garanzie richieste al cliente</b>	nessuna

### Spesa annua stimata in €/anno (escluse imposte e tasse)

Consumo annuo (Smc)	Ambito tariffario: Centrale (Toscana, Umbria, Marche)	Ambito tariffario: Sud Orientale (Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata)
120	280,21	274,40
480	590,86	592,73
700	763,57	767,55
1.400	1.336,21	1.351,68
2.000	1.824,77	1.850,12
5.000	4.263,42	4.338,24

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas [www.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it).

### Condizioni economiche

<b>Prezzo</b>	Variabile																										
	<b>Corrispettivi definiti dal venditore *</b>																										
<b>Corrispettivo annuo</b>	144 €/anno																										
<b>Corrispettivo per il consumo</b>	PSVDAm + 0,043 €/Smc																										
<b>Indice</b>	PSVDAm: PSVDA(m) (PSV Day Ahead Mid) è, per ogni mese di fornitura "m", pari alla media aritmetica mensile dei prezzi giornalieri, come pubblicati sotto "European Gas Spot Market Report" da ICIS Heren il giorno lavorativo immediatamente precedente al giorno di somministrazione, uguale alla media aritmetica dei prezzi Bid e Ask in Eur/MWh del prezzo del gas naturale sotto il titolo "PSV Price Assessment - Day Ahead", ad eccezione del weekend dove il riferimento dei prezzi Bid e Ask sarà "PSV Price Assessment - Weekend" e in caso di Bank holiday (in London) dove il riferimento dei prezzi Bid e Ask sarà "PSV Price Assessment - Weekend", espresso in €/MWh e convertito in €/Smc con un PCS di 0,03852 GJ/Smc utilizzando un coefficiente di conversione pari 0,0107																										
<b>Periodicità indice</b>	mensile																										
<b>Grafico indice (12 mesi)</b>	<table border="1"> <caption>Indice mensile (€/Smc)</caption> <thead> <tr> <th>Mese</th> <th>Indice (€/Smc)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>gen-25</td><td>0,52</td></tr> <tr><td>feb-25</td><td>0,55</td></tr> <tr><td>mar-25</td><td>0,45</td></tr> <tr><td>apr-25</td><td>0,40</td></tr> <tr><td>mag-25</td><td>0,40</td></tr> <tr><td>giu-25</td><td>0,42</td></tr> <tr><td>lug-25</td><td>0,39</td></tr> <tr><td>ago-25</td><td>0,38</td></tr> <tr><td>set-25</td><td>0,37</td></tr> <tr><td>ott-25</td><td>0,35</td></tr> <tr><td>nov-25</td><td>0,34</td></tr> <tr><td>dic-25</td><td>0,32</td></tr> </tbody> </table>	Mese	Indice (€/Smc)	gen-25	0,52	feb-25	0,55	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	ott-25	0,35	nov-25	0,34	dic-25	0,32
Mese	Indice (€/Smc)																										
gen-25	0,52																										
feb-25	0,55																										
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																										
ott-25	0,35																										
nov-25	0,34																										
dic-25	0,32																										
<b>Altri corrispettivi *</b>	<a href="http://arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-gas">arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-gas</a>																										
<b>Imposte</b>	<a href="https://www.arera.it/it/dati/condec.htm">https://www.arera.it/it/dati/condec.htm</a>																										
<b>Sconti e/o bonus</b>	Nessuno																										
<b>Prodotti e/o servizi aggiuntivi</b>	Nessuno																										
<b>Durata condizioni e rinnovo</b>	1 anno con rinnovo tacito																										
<b>Altre caratteristiche</b>	nessuna																										

\* Escluse imposte e tasse

### Altre informazioni

<b>Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore</b>	Il Cliente può presentare reclamo scritto utilizzando i seguenti recapiti: - via Web: dal sito metamer.it compilando l'apposito form - via posta all'indirizzo di Metamer - presso gli sportelli sul territorio Servizio di conciliazione ARERA: - sportellooperilconsumatore.it - Numero Verde 800 166 654 - info.sportello@acquirenteunico.it Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente <a href="http://www.arera.it">www.arera.it</a> o chiami il numero verde 800.166.654
<b>Diritto di ripensamento</b>	Per clienti domestici che abbiano sottoscritto il contratto al di fuori dei locali commerciali dell'azienda è fatta facoltà di recedere senza oneri entro 14 giorni solari decorrenti dalla data di conclusione del contratto. Il periodo di ripensamento di 14 giorni è prolungato a 30 giorni nel caso di contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un Fornitore presso l'abitazione di un Cliente finale domestico oppure di escursioni organizzate da un Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere contratti di fornitura di gas naturale ai Clienti finali domestici. Il diritto di ripensamento può essere esercitato inviando richiesta scritta e/o l'apposito modulo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento a mezzo posta presso l'indirizzo Corso Garibaldi 71, 66050, San Salvo (CH), oppure tramite form sul sito metamer.it, o tramite consegna presso uno dei nostri sportelli o presso il seguente indirizzo pec <a href="mailto:metamer@legalmail.it">metamer@legalmail.it</a> .

<b>Attivazione della fornitura</b>	L'attivazione della fornitura avverrà in base alle tempistiche stabilite dalla normativa vigente applicabile ed è in ogni caso subordinata al buon esito delle attività del Distributore Locale. Il Cliente conferisce mandato a sottoscrivere il Contratto di Dispacciamento con TERNA, ai sensi della delibera dell' ARERA n. 111/06 e s.m.i. Metamer ha altresì facoltà di dare mandato con rappresentanza per la stipula del contratto di dispacciamento ad altra società dallo stesso individuata
<b>Dati di lettura</b>	Metamer fatturerà sulla base dei quantitativi di gas rilevati dal Distributore locale. Al fine della misurazione dei consumi contabilizzati nella fattura di periodo, Metamer utilizzerà i dati di misura nel rispetto del seguente ordine: a) dati di misura effettivi messi a disposizione dall'impresa di distribuzione; b) autoletture comunicate dal cliente finale; c) dati di misura stimati sulla base delle informazioni sui consumi storici del cliente a disposizione di Metamer.
<b>Ritardo nei pagamenti</b>	Se il pagamento è effettuato oltre i termini indicati, al Cliente sarà richiesto, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati nelle modalità indicate nelle Condizioni Generali di Fornitura. In caso di mancato pagamento, verrà inviato un sollecito con preavviso di sospensione della fornitura a mezzo di raccomandata oppure attraverso Posta Elettronica Certificata (PEC) con indicazione del termine ultimo per il saldo delle fatture insolute. Tale importo per il gas naturale è pari a quanto riportato nel listino prezzi pubblicato sul sito internet del distributore stesso, mentre per l'energia elettrica è pari a quanto stabilito dall'allegato C – TIC (Testo Integrato Connessioni) alla delibera ARERA ARG/elt 199/11 e s.m.i. La informiamo, inoltre, che qualora la sospensione di gas metano venga eseguita Le verrà addebitato un importo massimo di € 270,90 + I.V.A., il ripristino della fornitura comporterà, invece, un addebito massimo di € 224,51 + I.V.A. sulla prima fattura utile, in accordo al prezzario del distributore locale in vigore al momento dell'intervento, salvo eventuali conguagli. Le saranno, inoltre, addebitate le spese del sollecito e gli interessi di mora.

### Modalità e oneri per il recesso

<b>Modalità e tempistiche</b>	Il recesso va esercitato in forma scritta mediante lettera raccomandata A/R con obbligo di avvalersi del nuovo esercente per inoltrare la comunicazione. In ogni caso il Cliente sarà tenuto al pagamento degli importi spettanti al Fornitore per il servizio fino ad allora prestato.
<b>Onere di recesso anticipato</b>	Nessuno

### Operatore commerciale

Codice identificativo o nominativo	Firma e data

### Documenti allegati alla scheda sintetica

- Ripensamento
- Qualità commerciale
- Attestato energia green

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

Nota: Il cliente, prima di sottoscrivere la nuova offerta, è invitato a verificare la presenza di oneri di recesso anticipato dal contratto di fornitura attualmente in essere.

**MODULO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO**  
**(ai sensi del D.Lgs. 206/2005, così come modificato dal D. Lgs. n. 21/2014)**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_, nato il \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_,  
residente in \_\_\_\_\_, alla Via \_\_\_\_\_, e-mail \_\_\_\_\_,  
cell/tel \_\_\_\_\_

**ESERCITA PER ISCRITTO IL PROPRIO DIRITTO DI RIPENSAMENTO**

per il contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale del \_\_\_\_\_ identificato dai seguenti dati:

- Numero Fornitura \_\_\_\_\_
- POD/PDR \_\_\_\_\_
- Indirizzo di fornitura: \_\_\_\_\_

**E**

con la presente notifica il recesso dal contratto di fornitura sopra identificato visto che non sono ancora decorsi quattordici giorni dalla sua sottoscrizione avvenuta a distanza o fuori dai locali commerciali Luogo e Data \_\_\_\_\_  
Firma del richiedente \_\_\_\_\_

**Allegati:**

- documento d'identità in corso di validità dell'intestatario dell'offerta

**ATTENZIONE:** L'esercizio del diritto di ripensamento può essere esercitato nel caso in cui la fornitura non sia stata attivata. L'invio del presente modulo, a seguito di Attivazione o Vultura comporterà **l'interruzione della fornitura senza ulteriori comunicazioni.** La richiesta può essere inoltrata mediante una delle seguenti modalità:

- ✓ a mezzo posta al seguente indirizzo: Corso Garibaldi, n. 71, 66050, San Salvo (CH);
- ✓ a mezzo form sul sito metamer.it
- ✓ tramite la consegna presso uno dei nostri sportelli;
- ✓ tramite pec all'indirizzo metamer@legalmail.it

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 6.1 lett. b) del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"), il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità connesse alla gestione della presente richiesta. Si invita l'interessato a prendere visione dell'informativa privacy ai sensi dell'art. 13 del GDPR sul metamer.it

# ALLEGATO LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE: INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI QUALITÀ, INDENNIZZI AUTOMATICI E RECLAMI

Grado di rispetto degli standard specifici e generali di qualità per l'anno 2024 nella fornitura di Clienti Energia Elettrica e Gas naturale. Con riferimento ai livelli specifici e generali per il servizio di vendita relativamente ai clienti finali definiti da ARERA con il "TIQV - testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" allegato alla delibera 413/2016/R/com, [metamer srl](#) nell'anno di riferimento ha raggiunto i seguenti obiettivi:

## Indicatori specifici e generali di qualità commerciale Media giorni risposta motivata nel corso dell'anno di riferimento

Tipologia cliente	Reclami	Richieste di informazioni	Richieste di rettifica di fatturazione	Richieste di rettifica di doppia fatturazione
Standard minimi definiti da ARERA	30 giorni solari	30 giorni solari nel 95% dei casi	60 giorni solari	20 giorni solari
BP domestico (Libero)	4,1	1,0	0,0	0,0
BP domestico (Tutela)	3,8	0,8	0,0	0,0
BP usi diversi (Libero)	6,1	1,7	0,0	0,0
BP condominio uso domestico (Libero)	1,3	0,0	0,0	0,0
BP attività di servizio pubblico (Libero)	0,0	0,0	0,0	0,0
BT domestici (Libero)	4,4	1,1	0,0	0,0
BT non domestici (Libero)	4,0	1,3	0,0	0,0
MT (Libero)	6,3	4,4	0,0	0,0
Multisito Elettricità	8,8	1,4	0,0	0,0
Multisito Gas	3,5	1,7	0,0	0,0
Media complessiva	4,4	1,1 giorni solari nel 100% dei casi	0,0	0,0

Indennizzi automatici, ex art. 19 del TIQV, per i casi di mancato rispetto dei tempi massimi per gli indicatori specifici di qualità commerciale:

- 25 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard;
- 50 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard;
- 75 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.

La corresponsione dell'indennizzo automatico, così come indicato dall'art. 21, III co., del TIQV, non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

Il venditore, ai sensi dell'art. 20 del TIQV, non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Articolo 53, comma 53.6 del TIQE;
- nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare;
- in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'Articolo 8, comma 8.3 del TIQV, ovvero quando il reclamo non indichi i) il nome ed il cognome; ii) l'indirizzo di fornitura; iii) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; iv) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi); v) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente; vi) una breve descrizione dei fatti contestati.