

Condizioni Tecnico Economiche – Offerta **TUA PLACET GAS FISSO BUSINESS** nel Mercato Libero

Codice offerta: 030032GSFMP02XXPLACETBUSGN2407FX

TUA PLACET GAS FISSO BUSINESS è un'offerta per la fornitura di GAS Naturale riservata ai clienti finali non domestici titolari di punti di riconsegna con fornitura di gas naturale, ai sensi del comma 2.3, lettere c) e d) del TIVG (Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane), limitatamente ai punti di riconsegna con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, ad esclusione dei clienti multisito (qualora almeno un punto di prelievo non ricada nei casi precedentemente descritti) e clienti titolari di forniture destinate alle amministrazioni pubbliche.

Le presenti Condizioni Tecnico-Economiche (CTE) prevalgono sulle Condizioni Generali di Fornitura (CGF), ove discordanti e sono valide:

- per modalità di pagamento quali Bonifico Bancario, Bollettino Postale, Addebito su Conto (SDD);
- per spedizioni tramite invio combinato Mail + Posta, solo Mail, solo Posta;
- per richieste effettuate entro il **31/12/2024**.

Per la somministrazione di Gas Naturale sono fatturate al cliente le seguenti voci di Spesa: La Spesa per la Materia Gas Naturale, La Spesa per il Trasporto e Gestione del Contatore e la Spesa per Oneri di Sistema.

SPESA PER LA MATERIA GAS NATURALE

L'offerta prevede l'applicazione di un Corrispettivo P_{vol} espresso in €/Smc

$$P_{vol} = \alpha$$

dove:

- α : espresso in €/Smc, è un parametro fisso per 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura, rappresentativo dei costi per la spesa della materia prima gas naturale pari a 1,500000 €/Smc.

In relazione alla spesa per la materia prima saranno inoltre applicati:

PFIX per un importo pari a 240,00 €/PDR/Anno in rate mensili per 12 mesi ;

I corrispettivi sopra indicati si intendono riferiti ad un potere calorifico superiore (PCS) pari a 0,03852 GJ/Smc e ad un coefficiente di conversione dei volumi "C" pari a 1 così come definito dalla delibera AEEG 573/2013/R/gas e s.m.i. Il PCS ed il coefficiente "C" saranno adeguati su base territoriale secondo le disposizioni del TIVG, e si intendono Iva ed Imposte escluse.

SPESA PER IL TRASPORTO E GESTIONE DEL CONTATORE E SPESA PER ONERI DI SISTEMA

Tali corrispettivi, stabiliti e periodicamente aggiornati dall'ARERA, sono relativi a copertura dei servizi di distribuzione e misura, trasporto e stoccaggio nonché di tutte le componenti aggiuntive destinate alla copertura degli oneri generali di sistema e delle ulteriori componenti del settore gas. Troveranno applicazione in fattura, tutti gli eventuali nuovi corrispettivi che dovessero essere introdotti dall'ARERA stessa in vigore del presente contratto. Nelle tabelle allegate vengono indicati costi unitari ed incidenza percentuale delle singole voci di spesa sopra citate sulla spesa complessiva per il gas naturale, escluse IVA e imposte, di un cliente **non Domestico** e di cui viene tracciato il profilo in termini di calibro misuratore consumo annuo e ambito di appartenenza.

DURATA E RINNOVO

Le condizioni economiche saranno applicate a partire dalla data di inizio della somministrazione per 12 mesi. Qualora l'attivazione della fornitura non coincidesse con il primo giorno del mese, la durata delle CTE sarà estesa fino al termine del mese solare in cui è prevista la scadenza. Con un anticipo di almeno novanta giorni rispetto alla scadenza del loro periodo di validità, Tua Energia S.r.l. comunicherà in forma scritta al cliente le nuove condizioni economiche di somministrazione, nonché il relativo periodo di validità. In assenza di tale comunicazione, le presenti condizioni economiche s'intenderanno prorogate fino a nuova comunicazione da parte di Tua Energia S.r.l., effettuata sempre con un preavviso minimo di novanta giorni. È fatta salva per il cliente la facoltà di esercitare il diritto di recesso.

FATTURAZIONE

La fattura valida ai fini fiscali sarà emessa ed inviata in formato elettronico mediante il sistema di Interscambio (SDI) dell'Agenzia delle Entrate con periodicità stabilita dalle CGF. La modalità di pagamento rispetterà quanto previsto dal contratto.

INFORMAZIONI UTILI

Assicurazione ai clienti finali: Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 167/2020/R/gas dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ulteriori informazioni si può contattare lo Sportello per il consumatore energia e ambiente al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.arera.it

Per informazioni e reclami siamo raggiungibili ai seguenti recapiti:

Tua Energia S.r.l. - reclami@tua-energia.it - 0421 1680100

Data _____

Firma _____

Incidenza Percentuale - TUA PLACET GAS FISSO BUSINESS

030032GSFMP02XXPLACETBUSGN2407FX

Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)

Consumo annuo (Smc)	Servizi di Vendita		Trasporto e gestione del contatore		Oneri di sistema	
Ambito tariffario: Centrale (Umbria,Toscana,Marche)						
120	€ 420,00	86,12 %	€ 88,43	18,13 %	€ -20,73	-4,25 %
2000	€ 3.240,00	83,84 %	€ 515,12	13,33 %	€ 109,24	2,83 %
5000	€ 7.740,00	85,14 %	€ 1.137,25	12,51 %	€ 213,31	2,35 %
Ambito tariffario: Centro Sud Occidentale (Campania,Lazio)						
120	€ 420,00	84,26 %	€ 99,21	19,90 %	€ -20,73	-4,16 %
2000	€ 3.240,00	80,70 %	€ 665,71	16,58 %	€ 109,24	2,72 %
5000	€ 7.740,00	82,15 %	€ 1.467,94	15,58 %	€ 213,31	2,26 %
Ambito tariffario: Centro Sud Orientale (Puglia,Basilicata,Abruzzo,Molise)						
120	€ 420,00	87,47 %	€ 80,92	16,85 %	€ -20,73	-4,32 %
2000	€ 3.240,00	83,07 %	€ 551,14	14,13 %	€ 109,24	2,80 %
5000	€ 7.740,00	84,29 %	€ 1.229,35	13,39 %	€ 213,31	2,32 %
Ambito tariffario: Meridionale (Calabria,Sicilia)						
120	€ 420,00	82,24 %	€ 111,42	21,82 %	€ -20,73	-4,06 %
2000	€ 3.240,00	78,10 %	€ 799,13	19,26 %	€ 109,24	2,63 %
5000	€ 7.740,00	79,70 %	€ 1.757,51	18,10 %	€ 213,31	2,20 %
Ambito tariffario: Nord Occidentale (Liguria,Valle d'Aosta,Piemonte)						
120	€ 420,00	85,31 %	€ 93,04	18,90 %	€ -20,73	-4,21 %
2000	€ 3.240,00	83,77 %	€ 518,26	13,40 %	€ 109,24	2,82 %
5000	€ 7.740,00	85,13 %	€ 1.138,50	12,52 %	€ 213,31	2,35 %
Ambito tariffario: Nord Orientale (Emilia Romagna,Friuli-Venezia Giulia,Veneto,Trentino-Alto Adige,Lombardia)						
120	€ 420,00	87,23 %	€ 82,24	17,08 %	€ -20,73	-4,31 %
2000	€ 3.240,00	85,11 %	€ 457,53	12,02 %	€ 109,24	2,87 %
5000	€ 7.740,00	86,32 %	€ 1.013,44	11,30 %	€ 213,31	2,38 %

I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a: P=0,03852 GJ/Smc C=1 I valori indicati in tabella sono calcolati sulla base di un cliente domestico. I valori indicati in tabella sono calcolati alla data dell'offerta e possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Scheda sintetica

Offerta a prezzo fisso per la fornitura di Gas Naturale

Nome offerta TUA PLACET GAS FISSO BUSINESS

Codice offerta 030032GSFMP02XXPLACETBUSGN2407FX

Validità dal 15/07/2024 al 31/12/2024

Venditore	Tua Energia S.r.l. di seguito denominato con il suo marchio registrato Tua Energia SRL - https://www.tua-energia.it/ - Numero Telefonico 0421 1680100 - Indirizzo di posta: PIAZZA DELLA REPUBBLICA 13 - 30026 PORTOGRUARO (VE) - Indirizzo di posta elettronica: info@tua-energia.it
Durata del contratto	Le condizioni economiche hanno durata di 12 mesi
Condizioni Offerta	Offerta riservata a Clienti finali titolari di utenze ad uso "altri usi"
Metodi e canali di pagamento	Il termine di pagamento è indicato in ciascuna bolletta e non potrà mai essere inferiore ai 10 giorni dalla data di emissione. Il pagamento potrà essere effettuato tramite: i punti Sisal o con bonifico bancario o postale; bollettino postale; addebito diretto su conto corrente.
Frequenza di fatturazione	L'emissione della bolletta è mensile.
Garanzie richieste al cliente	È previsto l'addebito del deposito cauzionale, sulla prima fattura, qualora si scelga un metodo di pagamento diverso da domiciliazione bancaria o postale.

Condizioni Economiche

Prezzo materia prima gas		Prezzo Fisso
Costo fisso anno		Costo per consumi
240,00 €/PDR/Anno*		1,500000 €/Smc*
Imposte	Tutti i corrispettivi indicati nella presente offerta sono da intendersi al netto delle imposte, che saranno a carico del Cliente. Ulteriori informazioni sulle imposte sono disponibili sul sito https://www.tua-energia.it/ .	
Sconti e/o bonus	-	
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	-	
Durata e condizioni rinnovo	I prezzi indicati nella Scheda Sintetica rimangono validi per 12 mesi a partire dalla data di attivazione della fornitura. Allo scadere del periodo di applicabilità, le condizioni economiche potranno essere modificate dal Fornitore nel rispetto di quanto stabilito dalle Condizioni Generali del Contratto. Il rinnovo di tali condizioni verrà comunicato in forma scritta con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla data di scadenza delle condizioni economiche vigenti.	
Altre caratteristiche	-	

*Escluse le imposte

Ambito tariffario Centrale (Umbria,Toscana, Marche)

Altre voci di costo

Scaglione	Trasporto e Gestione del contatore		Oneri di sistema	
	Quota fissa (€/PDR/Anno)	Quota gas (€/Smc)	Quota fissa (€/PDR/Anno)	Quota gas (€/Smc)
0 - 120		0,125340		0,019987
121 - 480		0,220865		0,066187
481 - 1560		0,212772		0,047287
1561 - 5000		0,213140		0,042087
5001 - 8000		0,190945		0,035787
8001 - 200000		0,158571		0,026587
Fino a G6	73,39		-23,13	
Da G10 a G40	468,45		-23,13	
Oltre G40	1.152,93		-23,13	

Ambito tariffario Centro Sud Occidentale (Campania,Lazio)

Altre voci di costo

Scaglione	Trasporto e Gestione del contatore		Oneri di sistema	
	Quota fissa (€/PDR/Anno)	Quota gas (€/Smc)	Quota fissa (€/PDR/Anno)	Quota gas (€/Smc)
0 - 120		0,125340		0,019987
121 - 480		0,290771		0,066187
481 - 1560		0,276755		0,047287
1561 - 5000		0,277392		0,042087
5001 - 8000		0,238954		0,035787
8001 - 200000		0,182890		0,026587
Fino a G6	84,17		-23,13	
Da G10 a G40	595,39		-23,13	
Oltre G40	1.226,28		-23,13	

Ambito tariffario Centro Sud Orientale (Puglia,Basilicata,Abruzzo,Molise)

Altre voci di costo

Scaglione	Trasporto e Gestione del contatore		Oneri di sistema	
	Quota fissa (€/PDR/Anno)	Quota gas (€/Smc)	Quota fissa (€/PDR/Anno)	Quota gas (€/Smc)
0 - 120		0,125340		0,019987
121 - 480		0,242632		0,066187
481 - 1560		0,232694		0,047287
1561 - 5000		0,233146		0,042087
5001 - 8000		0,205894		0,035787
8001 - 200000		0,166144		0,026587
Fino a G6	65,88		-23,13	
Da G10 a G40	460,09		-23,13	
Oltre G40	960,54		-23,13	

Ambito tariffario Meridionale (Calabria,Sicilia)

Altre voci di costo

Scaglione	Trasporto e Gestione del contatore		Oneri di sistema	
	Quota fissa (€/PDR/Anno)	Quota gas (€/Smc)	Quota fissa (€/PDR/Anno)	Quota gas (€/Smc)
0 - 120		0,125340		0,019987
121 - 480		0,351376		0,066187
481 - 1560		0,332226		0,047287
1561 - 5000		0,333096		0,042087
5001 - 8000		0,280577		0,035787
8001 - 200000		0,203974		0,026587
Fino a G6	96,38		-23,13	
Da G10 a G40	647,40		-23,13	
Oltre G40	1.457,50		-23,13	

Ambito tariffario Nord Occidentale (Liguria, Valle d'Aosta, Piemonte)
Altre voci di costo

Scaglione	Trasporto e Gestione del contatore		Oneri di sistema	
	Quota fissa (€/PDR/Anno)	Quota gas (€/Smc)	Quota fissa (€/PDR/Anno)	Quota gas (€/Smc)
0 - 120		0,125340		0,019987
121 - 480		0,220131		0,066187
481 - 1560		0,212100		0,047287
1561 - 5000		0,212465		0,042087
5001 - 8000		0,190440		0,035787
8001 - 200000		0,158316		0,026587
Fino a G6	78,00		-23,13	
Da G10 a G40	537,93		-23,13	
Oltre G40	1.137,85		-23,13	

Ambito tariffario Nord Orientale (Emilia Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Veneto, Trentino-Alto Adige, Lombardia)

Altre voci di costo

Scaglione	Trasporto e Gestione del contatore		Oneri di sistema	
	Quota fissa (€/PDR/Anno)	Quota gas (€/Smc)	Quota fissa (€/PDR/Anno)	Quota gas (€/Smc)
0 - 120		0,125340		0,019987
121 - 480		0,195164		0,066187
481 - 1560		0,189249		0,047287
1561 - 5000		0,189518		0,042087
5001 - 8000		0,173294		0,035787
8001 - 200000		0,149631		0,026587
Fino a G6	67,20		-23,13	
Da G10 a G40	469,55		-23,13	
Oltre G40	974,93		-23,13	

Altre informazioni

Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	Il reclamo redatto in forma libera o utilizzando il modulo disponibile sul sito – deve essere inoltrato all'indirizzo di posta presso la sede operativa: Piazza della Repubblica 13 - 30026 Portogruaro (VE) o tramite email all'indirizzo: reclami@tua-energia.it, o mediante Pec all'indirizzo tuaenergia.pec@pec.it. Il Foro competente, in via esclusiva, per il Cliente consumatore è il Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente medesimo. Tua Energia SRL aderisce al protocollo di Conciliazione Paritetica concluso con le più rappresentative associazioni dei consumatori appartenenti al CNCU. In alternativa, il Cliente potrà rivolgersi al Servizio di Conciliazione istituito da ARERA. Per ottenere maggiori informazioni generali sui propri diritti e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per gli esercenti la vendita, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambienti www.arera.it o chiami il numero verde 800 166 654.
Diritto di ripensamento	Se il Cliente consumatore ha concluso il Contratto mediante forme di comunicazione a distanza, fuori dai locali commerciali o via web ha la facoltà di recedere senza oneri e senza fornire alcuna motivazione entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, tramite dichiarazione esplicita o utilizzando l'apposito modulo allegato, da inviare a mezzo raccomandata A/R o lettera semplice per posta all'indirizzo: Piazza della Repubblica 13 - 30026 Portogruaro (VE). Il Diritto di Ripensamento può essere esercitato utilizzando l'allegato "Modulo per l'esercizio del Diritto di Ripensamento" che è possibile scaricare anche sul sito www.tua-energia.it, da inviarsi al Fornitore, a mezzo Fax +39 0421 1680091, o anche a mezzo PEC: tuaenergia.pec@pec.it, o mediante raccomandata a/r al seguente indirizzo: Tua Energia S.r.l., Piazza della Repubblica nr. 13 - 30026 Portogruaro (VE). Il termine di quattordici (14) giorni solari per l'esercizio del diritto di ripensamento decorre dalla data della sottoscrizione della Proposta di Contratto. Qualora il Cliente formuli la Proposta On line o comunque fuori dai locali commerciali del Fornitore, il termine per il ripensamento decorre dalla data di ricezione del contratto inviato al Cliente dal Fornitore. 4.3 L'esecuzione del Contratto non verrà avviata prima che sia decorso il termine di cui al comma 4.2 del presente articolo. Se il Cliente domestico vuole che l'esecuzione del Contratto inizi prima, egli è tenuto a farne esplicita richiesta su un supporto durevole. In tal caso il Cliente potrà comunque esercitare il Diritto di Ripensamento nei termini previsti e sarà responsabile del pagamento al Fornitore di un importo proporzionale al servizio fornito fino alla data di comunicazione del ripensamento, ai sensi dell'articolo 57, comma 3 del Codice del Consumo. Detta richiesta non fa, in ogni caso, venire meno il diritto di esercitare il ripensamento.
Attivazione della fornitura	Le somministrazioni avverranno nel rispetto delle tempistiche minime stabilite da ARERA e compatibilmente con l'intervenuta efficacia dei recessi esercitati verso i precedenti fornitori. La somministrazione si deve ritenere condizionata all'attivazione da parte dei soggetti competenti dei servizi di Trasporto, Distribuzione e, per le sole forniture di gas naturale, di Dispacciamento, Trasmissione e Servizi Accessori. Qualora il PDR non sia allacciato alla rete di distribuzione locale, i termini decorreranno dal momento della ultimazione dell'allacciamento ed a seguito del rilascio delle idonee autorizzazioni/accertamenti. Inoltre l'attivazione della fornitura è subordinata alle verifiche sull'affidabilità creditizia e sullo stato di eventuali morosità. La data presunta dell'avvio dell'esecuzione della fornitura viene indicata nella Richiesta di Fornitura e di regola sarà l'inizio del secondo mese successivo alla data di firma della stessa. Nei casi di voltura e subentro l'attivazione della fornitura sarà eseguita nel rispetto delle tempistiche previste dalla regolazione e saranno richiesti il contributo a copertura degli oneri amministrativi a favore del distributore e il contributo a copertura dei costi per la prestazione commerciale.
Termine accettazione della proposta	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.
Dati di lettura	La fatturazione dei consumi avviene sulla base delle letture del contatore rilevate e messe a disposizione dal distributore o in mancanza sulla base dell'autolettura (ove disponibile) comunicata dal Cliente e validata dal distributore. In assenza di comunicazioni dei dati di consumo, Tua Energia S.r.l. effettuerà la fatturazione, a titolo di acconto e salvo successivo conguaglio, sulla base dei consumi storici del Cliente o dei dati comunicati dal Cliente stesso nella Richiesta o in corso di fornitura.
Ritardo nei pagamenti	Il Fornitore, mediante apposita comunicazione di costituzione in mora, provvederà a intimare il pagamento delle fatture scadute, entro un termine di 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora effettuata a mezzo PEC o lettera raccomandata a/r. L'eventuale pagamento da parte del Cliente, a seguito del sollecito di cui sopra, dovrà essere comunicato da quest'ultimo al Fornitore mediante invio di apposita documentazione attestante il pagamento al numero di fax o all'indirizzo email indicati nella comunicazione di sollecito. Qualora il Cliente continui ad esser moroso, il Fornitore avrà il diritto di chiedere al Distributore locale la sospensione della fornitura di energia elettrica e/o di gas per morosità, decorsi non meno di 3 (tre) giorni lavorativi dal termine ultimo di pagamento, e comunque non prima di - 25 giorni solari dalla notifica della comunicazione di costituzione in mora per i punti di fornitura di energia elettrica in bassa tensione, - 40 giorni solari dalla notifica della comunicazione di costituzione in mora per i punti di fornitura di energia elettrica in media tensione, - 40 giorni solari dalla notifica della comunicazione di costituzione in mora per i punti di fornitura di gas. Limitatamente alla fornitura di energia elettrica, decorsi 25 giorni dalla comunicazione di costituzione in mora, il Fornitore, prima di procedere alla sospensione della somministrazione dovrà comunque effettuare, tramite il Distributore, una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% (quindici per cento) della potenza disponibile. Tale riduzione è effettuata dal Distributore locale per i soli punti di prelievo connessi in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore. Decorsi 15 (quindici) giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di perdurato mancato pagamento da parte del Cliente, la fornitura sarà automaticamente sospesa. Resta inteso che, nel caso di impossibilità a procedere con la sospensione della fornitura, il Fornitore potrà richiedere al Distributore locale l'interruzione fisica con blocco dell'alimentazione del punto di fornitura. Il Fornitore avrà diritto di richiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dalla normativa e dato distributori locali, oltre al pagamento delle spese relative ai solleciti di pagamento, eventuali costi sostenuti per l'insoluto e a tutte le eventuali ulteriori attività connesse al recupero del credito. Per maggiori dettagli fare riferimento a quanto disciplinato da ARERA nel TIMOE (Testo Integrato Morosità Elettrica) e nel TIMG (Testo Integrato Morosità Gas).

Modalità di recesso

**Modalità e
tempistiche**

Il cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento senza oneri per cambiare Fornitore, rilasciando al nuovo Fornitore, tramite la stipula di un nuovo Contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere con Tua Energia SRL. Il nuovo Fornitore è tenuto all'invio di apposita comunicazione al SII entro e non oltre il giorno 10 del mese precedente la data di cambio fornitura. Tua Energia SRL 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 Contratto in virtù della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso non può essere superiore a 1 mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte di Tua Energia SRL in tale ipotesi, il Cliente recede dal contratto secondo le seguenti modalità: a mezzo raccomandata A/R all'indirizzo Piazza della Repubblica 13 - 30026 Portogruaro (VE) o via fax 0421.1680091 o via PEC all'indirizzo tuaenergia.pec@pec.it.

**Onere di recesso
anticipato**

Es. Nessuno

Modulo per l'esercizio al ripensamento
Livelli di qualità commerciale e informativa indennizzi automatici
Informativa privacy
Informativa bonus sociale

Operatore Commerciale

Codice identificativo o nominativo

Firma e data

RISULTATI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

Vengono riportati di seguito i risultati, riferiti all'anno 2023, degli standard di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale previsti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (gg.)	Indennizzi (€)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg. solari)	3	3	0	2,00	0
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg. solari)	2	2	0	2,00	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg. solari)	0	0	0	0	0
Tempo di risposta richieste scritte di informazioni (30 gg. solari)	5	5	0	2,00	0

Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	% di rispetto	Tempo medio di risposta (gg.)
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari (95%)	10	10	0	100%	2,00