

Condizioni Tecnico Economiche – Offerta **TUA PLACET LUCE VARIABILE BUSINESS** nel Mercato Libero

Codice offerta: 030032ESVFP01XXPLACETBUSEE240700

TUA PLACET LUCE VARIABILE BUSINESS è un'offerta per la fornitura di energia elettrica riservata 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 (Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali) ad esclusione dei clienti multisito, qualora almeno un punto di prelievo non ricada nei casi sopra 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 Energia Elettrica sono fatturate al cliente le seguenti voci di Spesa: La Spesa per la Materia Energia, La Spesa per il Trasporto e Gestione del Contatore e la Spesa per Oneri di Sistema.

SPESA PER LA MATERIA ENERGIA

L'offerta prevede l'applicazione di un Corrispettivo Energia in €/kWh riferito alla componente materia energia, e alle perdite di rete (che sono applicate come definite, pubblicate e aggiornate da ARERA), per i clienti titolari di punti di prelievo non trattati monorari, è così composto:

$$P_{VOL-F1} = (1 + \lambda) * (P_{ING_{M-F1}} + \alpha_1) \quad (\text{dalle ore 8.00 alle ore 19.00 nei giorni dal lunedì al venerdì, escluse festività nazionali})$$

$$P_{VOL-F2} = (1 + \lambda) * (P_{ING_{M-F2}} + \alpha_2) \quad (\text{dalle ore 7.00 alle ore 8.00 e dalle ore 19.00 alle 23.00 nei giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.00 alle 23.00 nei giorni di sabato, escluse festività nazionali})$$

$$P_{VOL-F3} = (1 + \lambda) * (P_{ING_{M-F3}} + \alpha_3) \quad (\text{dalle ore 0.00 alle ore 7.00 e dalle ore 23.00 alle 0.00 nei giorni dal lunedì al sabato, tutte le ore nei giorni di domenica e festività nazionali})$$

dove:

- **λ** : è il fattore di correzione per tenere conto delle perdite di rete di cui al Testo integrato delle disposizioni in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement) (TIS) pari a 10,00% nell'anno 2024;
- **$P_{ING_{M}}$** : è il valore consuntivo medio aritmetico mensile del PUN, espresso in €/kWh, così come determinato dal Gestore dei Mercati Energetici (GME), differenziato per fasce, e pubblicato sul sito internet dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Nel mese di Giugno 2024, ultimo valore disponibile, il PUN è stato pari a: PUN F1: 0,103810 €/kWh, PUN F2: 0,116160 €/kWh, PUN F3: 0,095430 €/kWh. I valori massimi raggiunti dal PUN negli ultimi 12 mesi sono stati pari a: PUN F1: 0,144560 €/kWh, PUN F2: 0,148630 €/kWh, PUN F3: 0,119080 €/kWh. (Ottobre 2023). Tale valore sarà maggiorato delle perdite di rete;
- **α_1** : espresso in €/kWh, è un parametro fisso per 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura, rappresentativo dei costi per la spesa della materia prima non coperti dal PUN, pari a **0,500000 €/kWh**, tale valore sarà maggiorato delle perdite di rete.
- **α_2** : espresso in €/kWh, è un parametro fisso per 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura, rappresentativo dei costi per la spesa della materia prima non coperti dal PUN, pari a **0,500000 €/kWh**, tale valore sarà maggiorato delle perdite di rete.
- **α_3** : espresso in €/kWh, è un parametro fisso per 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura, rappresentativo dei costi per la spesa della materia prima non coperti dal PUN, pari a **0,500000 €/kWh**, tale valore sarà maggiorato delle perdite di rete.

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

PFIX per un importo pari a 240,00 €/POD/anno in rate mensili;

Vengono inoltre applicati i corrispettivi per il servizio di dispacciamento di cui all'Articolo 24 del TIS, così come applicati da Terna all'utente del dispacciamento, al lordo delle perdite di rete per un importo complessivo pari a 0,006450 €/kWh (aggiornato al 12/07/2024) oltre che il corrispettivo di cui all'Articolo 25 del TIS ai clienti finali aventi diritto alla maggior tutela, il corrispettivo di cui all'Articolo 25bis del TIS ai clienti finali aventi diritto alla salvaguardia e il corrispettivo di cui all'Articolo 25ter del TIS ai clienti finali aventi diritto al servizio a tutele gradual, così come applicati da Terna per un importo complessivo pari a 0,000572 €/kWh (aggiornato al 12/07/2024) oltre che il corrispettivo di capacità determinato ai sensi del comma 34.8bis del TIV, al lordo delle perdite di rete per un importo complessivo pari a 0,017180 €/kWh (aggiornato al 12/07/2024).

Tutti i corrispettivi sopra esposti si intendono Iva ed Imposte escluse.

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

Si compone dei corrispettivi a carico di Tua Energia S.r.l. in relazione ai servizi di trasporto, distribuzione e misura dell'energia elettrica così come definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ai sensi dei Testi integrati TIT e del TIME, oltre che le componenti UC3 ed UC6 definite dal TIT, e dei corrispettivi relativi agli oneri di sistema definiti, pubblicati e aggiornati periodicamente da ARERA, ivi compresa la componente Asos (La componente Asos serve a 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).

Saranno fatturati al Cliente ulteriori oneri, corrispettivi, componenti tariffarie eventualmente introdotti dalle competenti autorità con riferimento alla fornitura di energia elettrica, anche (ma non esclusivamente) in sostituzione di altri precedentemente previsti dalla normativa di settore. Nelle tabelle allegate viene indicata l'incidenza percentuale delle singole voci di spesa sopra citate sulla spesa complessiva per l'energia elettrica, escluse IVA e imposte, di un cliente Altri Usi di cui viene tracciato il profilo in termini di potenza impegnata e consumo annuo.

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

Mix Energetico:

Composizione del Mix Medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico e del Mix utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa (come pubblicato da GSE ai sensi del decreto MISE del 31/07/2009).

COMPOSIZIONE MIX ENERGETICO NAZIONALE				
Fonti Primarie Utilizzate	Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nei due anni precedenti		Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nei due anni precedenti	
	Anno 2023**	Anno 2022*	Ns. Fonti 2023**	Ns. Fonti 2022*
Fonti Rinnovabili	46,31 %	36,95 %	15,68 %	100,00 %
Carbone	5,27 %	8,34 %	17,19 %	0,00 %
Gas Naturale	42,99 %	48,66 %	56,51 %	0,00 %
Prodotti Petroliiferi	0,90 %	1,16 %	1,51 %	0,00 %
Nucleare	0,00 %	0,00 %	2,71 %	0,00 %
Altre Fonti	4,53 %	4,89 %	6,39 %	0,00 %
* dato consuntivo				
** dato pre-consuntivo				

Per informazioni e reclami siamo raggiungibili ai seguenti recapiti:
Tua Energia S.r.l. - reclami@tua-energia.it - 0421 1680100

Luogo e data _____/_____/_____

Firma _____

Incidenza Percentuale - TUA PLACET LUCE VARIABILE BUSINESS

030032ESVFP01XXPLACETBUSEE240700

ALTRI USI									
Tariffa	Consumo annuo (kWh)	Servizi di Vendita		Trasporto e gestione del contatore		Oneri di sistema			
						Oneri di sistema		di cui Asos	
BTA1 con 1.5 KW	10.000	€ 7.137,94	90,48 %	€ 203,21	2,58 %	€ 547,44	6,94 %	€ 460,24	5,83 %
BTA2 con 3 KW	10.000	€ 7.137,94	89,58 %	€ 245,27	3,08 %	€ 585,33	7,35 %	€ 479,89	6,02 %
BTA3 con 6 KW	10.000	€ 7.137,94	87,31 %	€ 354,28	4,33 %	€ 683,52	8,36 %	€ 530,81	6,49 %
BTA4 con 10 KW	10.000	€ 7.137,94	84,70 %	€ 486,86	5,78 %	€ 802,95	9,53 %	€ 592,75	7,03 %
BTA5 con 15 KW	10.000	€ 7.137,94	81,66 %	€ 651,94	7,46 %	€ 951,66	10,89 %	€ 669,87	7,66 %
BTA6 con 20 KW	10.000	€ 7.137,94	79,49 %	€ 783,15	8,72 %	€ 1.058,58	11,79 %	€ 719,93	8,02 %

Scheda sintetica

Offerta a prezzo variabile per la fornitura di Energia Elettrica

Nome offerta TUA PLACET LUCE VARIABILE BUSINESS

Codice offerta 030032ESVFP01XXPLACETBUSEE240700

Validità dal 12/07/2024 al 31/12/2024

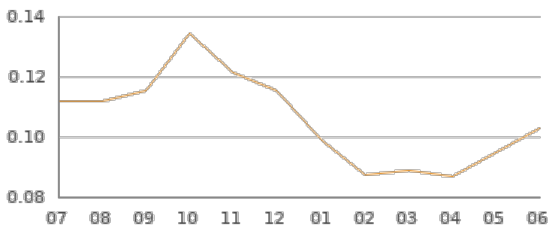
Venditore	Tua Energia S.r.l. di seguito denominato con il suo marchio registrato Tua Energia SRL - https://www.tua-energia.it/ - Numero Telefonico 0421 1680100 - Indirizzo di posta: PIAZZA DELLA REPUBBLICA 13 - 30026 PORTOGRUARO (VE) - Indirizzo di posta elettronica: info@tua-energia.it
Durata del contratto	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 energia

Prezzo Variabile

Costo per consumi

Indice	PUN
Periodicità Indice	Mensile
Grafico Indice 	
Totale	$\text{PUN} * 1,100 + 0,565119 \text{ €/kWh}^*$
Costo fisso anno	Costo per potenza anno
240,00 €/POD/Anno*	0,00 €/kW*

Altre voci di costo

Utenza	Trasporto e Gestione del contatore			Oneri di sistema			Componente ASOS		
	Quota fissa (€/POD/Anno)	Quota energia (€/kWh)	Quota potenza (€/kW)	Quota fissa (€/POD/Anno)	Quota energia (€/kWh)	Quota potenza (€/kW)	Quota fissa (€/POD/Anno)	Quota energia (€/kWh)	Quota potenza (€/kW)
BTA1,BT - 1,5 kW	27,68	0,012850	31,36	23,03	0,048204	28,25	11,94	0,042632	14,65
BTA2,BT - 3 kW	27,68	0,012850	29,70	23,03	0,048204	26,75	11,94	0,042632	13,87
BTA3,BT - 6 kW	27,68	0,012850	33,02	23,03	0,048204	29,74	11,94	0,042632	15,42
BTA4,BT - 10 kW	28,18	0,012850	33,02	23,49	0,048204	29,74	12,18	0,042632	15,42
BTA5,BT - 16,5 kW	28,18	0,012850	33,02	23,49	0,048204	29,74	12,18	0,042632	15,42
BTA6,BT - 80 kW	27,68	0,012830	31,36	22,84	0,047536	28,02	11,76	0,041974	14,42
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

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 energia elettrica, di Dispacciamento, Trasmissione e Servizi Accessori. Qualora il POD 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	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