

## CONDIZIONI CONTRATTUALI ED ECONOMICHE GARANTITE DALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA, IL GAS ED IL SISTEMA IDRICO - DELL. 229/01 E ARG/GAS 64/09 E SMI

(per Clienti domestici, Condomini "usi domestici" con consumi annui non superiori a 200.000 Smc, Clienti titolari di punti di riconsegna "Usi Diversi" con consumi annui non superiori a 50.000 Smc e Clienti titolari di punti di riconsegna relativi ad attività di Servizio Pubblico)

### Condizioni economiche

Le condizioni economiche di fornitura che il venditore deve offrire ai clienti del servizio di tutela si articolano nelle componenti unitarie volte a coprire i costi di commercializzazione all'ingrosso e al dettaglio, il servizio di trasporto, il servizio di stoccaggio, il servizio di distribuzione e misura e gli oneri aggiuntivi (Del. ARG/gas 64/09 e smi).

### Principali condizioni contrattuali

Di seguito le principali condizioni contrattuali secondo quanto previsto dalla delibera 229/01.

TIPOLOGIA DI CONSUMI	FREQUENZA DI LETTURA DA PARTE DEL DISTRIBUTORE LOCALE	FREQUENZA DI FATTURAZIONE DA PARTE DELLA SOCIETÀ DI VENDITA	FREQUENZA CONGUAGLI IN PRESENZA DI CONTATORE ACCESSIBILE	IMPORTO MASSIMO DEPOSITO CAUZIONALE (1)
Consumi fino a 500 Smc/Anno	Annuale	Quadrimestrale	Annuale	25 €/Anno
Consumi superiori a 500 Smc/Anno e fino a 5000 Smc/anno	Semestrale	Trimestrale	Semestrale	77 €/Anno
Consumi superiori a 5000 Smc/Anno	Mensile (2)	Mensile (2)	Mensile	Ammontare non superiore al valore di una mensilità di consumo medio annuo

(1) Possibile richiederlo nel caso di pagamento con mezzo diverso dalla domiciliazione bancaria, postale o carta di credito. Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 30 (trenta) giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di vendita, maggiorato degli interessi legali.

(2) ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili.

Per le altre clausole (morosità, rateizzazione, autolettura e stima dei consumi) si rimanda a quanto definito nella delibera AEEG 229/01.

## INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI LEVIGAS

### Standard di qualità definiti dalla Del. ARG/com 164/08 valida dal 1° luglio 2009

Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 Giorni solari
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 Giorni solari
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 Giorni solari

Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'articolo 8 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore

Indicatore	Standard
PERCENTUALE MINIMA DI APPUNTAMENTI FISSATI CON IL CLIENTE FINALE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 1 GIORNO LAVORATIVO DI CUI ALL'ART. 44 DELLA DEL. ARG/GAS 120/08 (IN VIGORE DAL 1° LUGLIO 2011 SALVO DIVERSA PREVISIONE NORMATIVA)	90%

### Livelli di qualità specifici definiti dalla Del. ARG/com 164/08 e indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici

Indicatore	Livello specifico definito dalla del. Arg/com 164/08 e smi (giorni)	Indennizzo per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio allo standard (Euro)	Indennizzo per esecuzione entro un tempo triplo dello Standard (Euro)	Indennizzo per esecuzione oltre un tempo triplo dello Standard (Euro)
Rettifica di doppia fatturazione	20	20	40	60
Rettifica di fatturazione	90	20	40	60
Risposta motivata ai reclami scritti	40	20	40	60

### Livelli di qualità specifici raggiunti da Levigas nel primo semestre 2012 per clienti finali in Bassa Pressione (Mercato Libero)

Indicatore	Indennizzi corrisposti nel semestre	Ammontare degli indennizzi corrisposti nel semestre (Euro)	Tempo medio effettivo di risposta (giorni)
Rettifica di doppia fatturazione	0	0	N/A
Rettifica di fatturazione	0	0	N/A
Risposta motivata ai reclami scritti	0	0	N/A

### Livelli di qualità generale definiti dalla Del. ARG/com 164/08 e livelli raggiunti da Levigas nel primo semestre 2012 per clienti finali in Bassa Pressione (Mercato Libero)

Indicatore	Livello generale definito dalla del. Arg/com 164/08 e smi (%)	% Rispetto del livello effettivo nel semestre di riferimento	Tempo medio effettivo di risposta (giorni)
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	N/A	N/A
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'articolo 8 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%	N/A	N/A

## INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI QUALITÀ, INDENNIZZI AUTOMATICI E RECLAMI

Per la fornitura di energia elettrica, in applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (di seguito AEEGSI) n. 333/07 (di seguito "Testo Integrato elettricità") il Fornitore è tenuto al rispetto del livello specifico di qualità relativo alla rettifica di fatturazione per importi già pagati dal Cliente. Il rimborso della somma non dovuta o la comunicazione al cliente che non si procede a rettifica debbono essere eseguiti per i Siti in bassa tensione entro 90 giorni decorrenti dalla data della richiesta del Cliente e comunque in conformità all'art. 69 del Testo Integrato elettricità.

Nel caso in cui la rettifica non venga eseguita nei tempi suddetti, e qualora sia dovuto un rimborso, il Fornitore è tenuto a titolo di indennizzo al versamento al Cliente di un importo per i Siti in BT per uso domestico pari a € 30 e comunque in conformità agli artt. 69-80-81-82 del Testo Integrato elettricità che prevedono tra l'altro che l'indennizzo diventa doppio nel caso di esecuzione della rettifica in un tempo compreso tra 181 e 270 giorni e triplo nel caso di superamento dei 270 giorni. L'indennizzo non è dovuto se la rettifica si rende necessaria a causa di errata comunicazione da parte del cliente.

Per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, il Fornitore è tenuto ad accreditare al Cliente finale che gli ha chiesto la prestazione per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore. In ogni caso e in ogni momento, il Cliente può inviare al Fornitore un reclamo o richiesta di informazioni scritte (di seguito "reclamo"), anche mediante il modulo predisposto dal Fornitore stesso e reperibile sul sito [www.levigas.it](http://www.levigas.it). Il reclamo andrà inoltrato a LEVIGAS S.p.A. Via Giuseppe Pozzone, 5, 20121 - Milano, oppure a mezzo fax al numero: 02.89424756 o a mezzo pec all'indirizzo: [levigas@pec.it](mailto:levigas@pec.it).

Per i reclami relativi al servizio distribuzione e misura della fornitura di elettricità il Fornitore inoltra il reclamo al distributore. Il distributore deve inviare entro 20 giorni lavorativi la risposta motivata al Fornitore che provvede a trasmetterla successivamente al Cliente. Per i detti servizi il Cliente ha facoltà di inviare il reclamo direttamente al distributore. In tal caso il distributore è tenuto a rispondere al Cliente non oltre 20 giorni lavorativi. Per i reclami relativi al servizio vendita il Fornitore invia al Cliente una risposta motivata non oltre 20 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo e comunque in conformità agli artt. 72 e 84 del Testo Integrato elettricità. Nel rispetto delle previsioni dell'art 86 del Testo Integrato elettricità, entro il 30 giugno di ogni anno il Fornitore renderà disponibile al Cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità.

## COMPOSIZIONE DEL MIX MEDIO NAZIONALE DI COMBUSTIBILI

Come previsto dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 luglio 2009, sono riportate di seguito le informazioni relative alla composizione del Mix Medio Nazionale di Combustibili utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2013 e nel 2014, come pubblicate dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE). Composizione del Mix Medio Nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nel 2013 e nel 2014:

FONTE PRIMARIE UTILIZZATE	ANNO 2014 (Dato pre-consuntivo)	ANNO 2013 (Dato consuntivo)
Fonti rinnovabili	42,5%	38,2%
Carbone	19,3%	18,9%
Gas naturale	28,9%	33,1%
Prodotti Petroliferi	1,0%	1,0%
Nucleare	4,6%	4,2%
Altre fonti	3,7%	4,6%

## NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE (Deliberazione 8 luglio 2010 - ARG/com 104/10)

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di gas naturale e/o di energia elettrica. Aderendo al Contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa Proposta di Contratto Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un cliente domestico di gas naturale e/o di energia elettrica o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela, l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, in alternativa all'offerta attuale. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) o chiamare il numero verde 800.166.654. Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

### IDENTITÀ DELL'IMPRESA E DELL'OPERATORE COMMERCIALE

- Nome impresa: LEVIGAS S.p.A.
- Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: LEVIGAS S.p.A. - Servizio Clienti - Via Giuseppe Pozzone, 5 - 20121 - MILANO Fax: 02 8942 4756

Codice identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata

Data e Orario del contratto

Firma del personale commerciale che l'ha contattata

### SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE del contratto

Data di presunta attivazione

Periodo di validità della risposta

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico, se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.

- Eventuali oneri a carico del cliente

### CONTENUTO DEL CONTRATTO

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- prezzo del servizio
- durata del contratto
- modalità di utilizzo dei dati di lettura
- modalità e tempistiche di pagamento
- conseguenze del mancato pagamento
- eventuali garanzie richieste
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo, risolvere una controversia con l'impresa di vendita

### DOCUMENTI CHE DEVONO ESSERE CONSEGNATI OLTRE ALLA PRESENTE NOTA INFORMATIVA

- Copia contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

### DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 14 giorni dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale);
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

**Per una più efficace risposta alle tue domande, ti ricordiamo di inserire nella comunicazione verso LEVIGAS il tuo nome e cognome, il tuo indirizzo e i tuoi dati di fornitura.**

---



---



---



---



---