

CONDIZIONI CONTRATTUALI ED ECONOMICHE GARANTITE DALL'ARERA 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)

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 s.m.i.).

Principali condizioni contrattuali

Di seguito le principali condizioni contrattuali secondo quanto previsto dalla delibera 229/01 e s.m.i.

TIPOLOGIA DI CONSUMI	FREQUENZA DI LETTURA DA PARTE DEL DISTRIBUTORE LOCALE	FREQUENZA DI FATTURAZIONE DA PARTE DELLA SOCIETÀ DI VENDITA	IMPORTO MASSIMO DEPOSITO CAUZIONALE (1)
Consumi fino a 500 Smc/Anno	Annuale	Almeno Quadrimestrale	25 €/Anno
Consumi superiori a 500 Smc/Anno e fino a 1500 Smc/anno	Semestrale	Bimestrale	77 €/Anno
Consumi superiori a 1500 Smc/Anno e fino a 5000 Smc/anno	Quadrimestrale	Bimestrale	77 €/Anno
Consumi superiori a 5000 Smc/Anno	Mensile	MENSILE (valida anche per punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero)	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.

INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Standard specifici di qualità commerciale (Del. ARG/com 164/08 e s.m.i.)

Indicatore	Standard	Indicatore	Standard
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 Giorni solari	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 Giorni solari		
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 Giorni solari		

Standard generali di qualità commerciale (Del. 574/2013/R/gas).

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE REGISTRATI

Indicatore	Standard	Standard	Standard	Standard
Tempo medio di risposta motivata a reclami scritti (entro 40 gg solari)	12	12	0	5,75
Tempo medio di rettifica di fatturazione (entro 90 gg solari)	18	18	0	4,94
Tempo medio di rettifica di doppia fatturazione (entro 20 gg solari)	2	2	0	5,5

INDENNIZZI AUTOMATICI

Nel caso in cui LEVIGAS non rispetti i livelli specifici di qualità, definiti dal Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) di cui all'allegato A della Delibera 413/2016/Rcom e s.m.i., è tenuta al versamento di un indennizzo automatico il cui importo è variabile in base al ritardo con cui viene erogata la prestazione: qualora la prestazione venga eseguita oltre lo standard previsto ma entro un tempo doppio rispetto allo standard l'indennizzo è pari a 25 € (indennizzo automatico base); qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo doppio dello standard previsto ma entro un tempo triplo dello standard l'indennizzo è pari a 50 €; qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo triplo dello standard previsto l'indennizzo è pari a 75 €.

Indicatore	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	25	50	75
Rettifica di fatturazione	90	25	50	75
Risposta motivata ai reclami scritti	40	25	50	75

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ DEI CALL CENTER

Accessibilità al servizio	AS > = 95%
Tempo medio di attesa	TMA < = 180 S
Livello di servizio	LS > = 85%

INDENNIZZI AUTOMATICI DA CORRISPONDERE AL CLIENTE IN CASO DI SOSPENSIONE DELLA FORNITURA O DI RIDUZIONE DI POTENZA AL 15%	INDENNIZZO PREVISTO
nonostante il mancato invio della costituzione in mora	30 EURO
nonostante il mancato rispetto del termine ultimo per provvedere al pagamento indicato nella costituzione in mora	20 EURO
nonostante il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora il venditore non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata	20 EURO
nonostante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura per morosità	20 EURO

Indennizzi automatici per il mancato rispetto del codice di condotta commerciale (Delibera ARERA ARG/com 104/10 e seguenti modificazioni ed integrazioni): il Fornitore è tenuto alla corresponsione al Cliente di un indennizzo automatico pari a € 20,00 nei casi di violazione delle clausole contrattuali definite dal Fornitore ai sensi degli artt. 11.1, lettera g, punto i (periodicità di emissione delle fatture) e € 30,00 nei casi di violazione delle clausole contrattuali 13.1 e 13.4 (termini e modalità di preavviso per la variazione unilaterale delle condizioni contrattuali in presenza di un giustificato motivo) della Delibera ARERA ARG/com 104/10.

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 dei Combustibili utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano.

FONTE PRIMARIE UTILIZZATE	ANNO 2016 (Dato pre-consuntivo)	ANNO 2015 (Dato consuntivo)
Fonti rinnovabili	38,64%	40,79%
Carbone	15,90%	19,41%
Gas naturale	37,63%	30,62%
Prodotti Petroliiferi	0,79%	1,29%
Nucleare	3,89%	4,85%
Altre fonti	3,15%	3,04%

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'ARERA. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'ARERA 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.arera.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.

OFFERTE PLACET: LEVIGAS mette a disposizione, tra le offerte di mercato libero per la fornitura di energia elettrica e gas naturale, anche le offerte denominate PLACET, che prevedono condizioni contrattuali standard e una struttura di prezzo definita dall'ARERA (PLACET FISSA/ PLACET VARIABILE), senza possibilità di beneficiare di servizi o prodotti aggiuntivi. Le Offerte PLACET di LEVIGAS sono disponibili anche sul sito www.levigas.it.

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

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
- eventuali oneri a carico del cliente

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.