

SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI



Acea Energia PLACET Variabile Gas Altri Usi

CODICE OFFERTA: 000774GSVMP01XXRT3G4027960000000

OFFERTA GAS NATURALE

VALIDA DAL 04/06/2026 AL 30/09/2026

Venditore	• Acea Energia www.aceaenergia.it • Numero 800 383838 gratuito da rete fissa o 06 45 698 205 a pagamento da cellulare secondo il proprio piano tariffario. • Sede Legale in Via dell'Arte 73/77, 00144 Roma • Indirizzo di posta per reclami e segnalazioni: Acea Energia S.p.A. - Servizio Mercato Libero - Casella postale n. 5114 - 00154 - Roma.
Durata del Contratto	Indeterminata
Condizioni dell'offerta	L'offerta è dedicata ai clienti che desiderano sottoscrivere un contratto per uso non domestico a cui sono riconducibili consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno.
Metodi e canali di pagamento	È necessario pagare le bollette per l'intero importo ed entro la data di scadenza indicata nella stessa. Il Cliente può scegliere di pagare la bolletta attraverso la domiciliazione bancaria o postale. Con la domiciliazione l'addebito è automatico e continuativo su conto corrente senza costi aggiuntivi per l'attivazione del servizio da parte di Acea Energia (fatto salvo l'addebito di eventuali commissioni da parte degli istituti bancari o postali, ove previsti). Il Cliente può attivare il servizio comodamente online tramite l'area riservata MyAcea Energia (accessibile da desktop e App) e attraverso gli altri canali di contatto di Acea Energia. Oltre alla domiciliazione Acea Energia mette a disposizione del Cliente altre modalità di pagamento senza costi aggiuntivi, al netto delle eventuali commissioni applicate dal proprio istituto di credito o da parte di tabaccherie e ricevitorie. Dall'area riservata MyAcea Energia il Cliente può pagare con: • Carta di Credito dei circuiti Visa e Mastercard: pagamento online. Apple Pay e Google Pay unicamente disponibili su App MyAcea Energia; • Mybank: bonifico bancario tramite le credenziali del tuo proprio online banking; • PostePay: carta Postepay, carta Bancoposta e App Postepay; • CBILL: tramite il proprio Internet Banking o con gli altri canali messi a disposizione dalle banche aderenti al servizio; • Bancomat Pay: pagamento dal proprio smartphone in modo semplice e veloce Il Cliente inoltre può pagare presso: • Ricevitorie e tabaccherie PUNTOLIS e Mooney: in contanti e con carte di pagamento; • Uffici Poste Italiane e Reti terze Poste Italiane (soggetti autorizzati da Poste, quali tabaccai collegati tramite Banca IBT, Banche e supermercati aderenti al servizio): in contanti e con carte di pagamento; • Sportelli Acea Energia in Viale delle Cave Ardeatine 36, Roma: pagamenti con bancomat e carte di credito dei circuiti Visa e Mastercard. Queste modalità di pagamento, ed eventuali modifiche alle stesse, sono riportate all'interno delle bollette. Nel rispetto della normativa vigente Acea Energia non applica spese aggiuntive in base al metodo di pagamento prescelto. Per maggiori informazioni sui metodi di pagamento è possibile consultare il sito www.aceaenergia.it
Frequenza di fatturazione	La fatturazione avviene: • mensilmente, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero oppure, in ogni caso, per i consumi sopra i 5.000 Smc/anno; • almeno quadrimestralmente per consumi fino a 500 Smc/anno; • bimestralmente per consumi tra 500 e 5.000 Smc/anno.
Garanzie richieste al	Acea Energia richiede al cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale pari a quanto previsto da ARERA nell'Allegato A alla delibera 64/09 e come di seguito elencato:

RT3G402796

SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI



cliente	a) 30,00 Euro per punti di riconsegna con consumo annuo (Smc/anno) < 500; b) 90,00 Euro per punti di riconsegna con consumo annuo (Smc/anno) fino a 1.500; c) 150,00 Euro per punti di riconsegna con consumo annuo (Smc/anno) fino a 2.500; d) 300,00 Euro per punti di riconsegna con consumo annuo (Smc/anno) fino a 5.000; e) valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte per punti di riconsegna con consumo annuo (Smc/anno) > 5.000. Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente domestico che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria o postale.
---------	---

SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI



CONDIZIONI ECONOMICHE

Prezzo	Prezzo variabile																										
Costo per consumo																											
Indice	P_INGm è il prezzo indicizzato al PSV medio mensile, calcolato in €/MWh (convertito in €/Smc moltiplicando per 1,07 in riferimento al PCS di 0,03852 GJ/Smc), ottenuto come media aritmetica dei prezzi giornalieri tra le quotazioni "Bid" e "Offer" pubblicati nel "Continental Price Assessment Table" di ICIS-HEREN per i prodotti Day Ahead, negoziati nel virtual point PSV. Il prezzo giornaliero Day Ahead è riferito al primo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione giornaliera. Per i prezzi durante i fine settimana e i giorni festivi, dovranno essere presi in considerazione gli indici pubblicati da ICIS-HEREN ogni venerdì, o il primo giorno lavorativo immediatamente prima se c'è una festa o un altro giorno non lavorativo. L'indice week end PSV è la media aritmetica tra le quotazioni "Bid" e "Offer", dei prezzi pubblicati nel "Continental Price Assessment Table" di ICIS-HEREN nei week end.																										
Periodicità indice	Mensile																										
Grafico indice (12 mesi)	<table border="1"> <caption>Dati del Grafico Indice (12 mesi)</caption> <thead> <tr> <th>Mese</th> <th>Indice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>LUG 2025</td><td>0,38</td></tr> <tr><td>AGO 2025</td><td>0,38</td></tr> <tr><td>SET 2025</td><td>0,38</td></tr> <tr><td>OTT 2025</td><td>0,38</td></tr> <tr><td>NOV 2025</td><td>0,38</td></tr> <tr><td>DIC 2025</td><td>0,38</td></tr> <tr><td>GEN 2026</td><td>0,38</td></tr> <tr><td>FEB 2026</td><td>0,38</td></tr> <tr><td>MAR 2026</td><td>0,56</td></tr> <tr><td>APR 2026</td><td>0,48</td></tr> <tr><td>MAG 2026</td><td>0,48</td></tr> <tr><td>GIU 2026</td><td>0,48</td></tr> </tbody> </table>	Mese	Indice	LUG 2025	0,38	AGO 2025	0,38	SET 2025	0,38	OTT 2025	0,38	NOV 2025	0,38	DIC 2025	0,38	GEN 2026	0,38	FEB 2026	0,38	MAR 2026	0,56	APR 2026	0,48	MAG 2026	0,48	GIU 2026	0,48
Mese	Indice																										
LUG 2025	0,38																										
AGO 2025	0,38																										
SET 2025	0,38																										
OTT 2025	0,38																										
NOV 2025	0,38																										
DIC 2025	0,38																										
GEN 2026	0,38																										
FEB 2026	0,38																										
MAR 2026	0,56																										
APR 2026	0,48																										
MAG 2026	0,48																										
GIU 2026	0,48																										
Totale	P_INGm + 0,280000 €/Smc*																										
Costo fisso annuo	216,00 €/anno*																										
Altri corrispettivi*	È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti alla tariffa per l'uso della rete del gas naturale e agli oneri generali di sistema stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di fornitura e l'applicazione degli ulteriori oneri del relativo ambito tariffario nella misura prevista da ARERA e di volta in volta aggiornati. I valori aggiornati dei corrispettivi afferenti alla tariffa per l'uso della rete gas e agli oneri generali di sistema si possono consultare al seguente indirizzo arera.it/consumatori/valori-trasporto-oneri-general-nondomestici-gas																										
Imposte	Per informazioni sulle imposte e le relative aliquote applicate consultare la pagina http://www.aceaenergia.it/trova-e-risolvi/come-leggere-la-bolletta/imposte-iva																										
Sconti e/o bonus	Le bollette sono emesse in formato elettronico, salvo che il cliente chieda di riceverle in formato cartaceo e senza alcun costo aggiuntivo. Il cliente che riceve la fattura in formato elettronico, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti Acea Energia applicherà, a decorrere dalla prima bolletta emessa, uno sconto il cui livello è indicato nella Tabella 3 dell'Allegato A alla Delibera 501/2014/R/ com e s.m.i. attualmente pari a 6,60 euro/Punto di fornitura/anno per i clienti non domestici.																										
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	Nessuno																										
Durata condizioni e rinnovo	12 mesi I prezzi indicati saranno applicati per dodici mesi dalla data di attivazione della fornitura. Entro tre mesi prima dello scadere del termine, saranno comunicate le nuove condizioni economiche recanti l'indicazione del prezzo che sarà applicato nei successivi dodici mesi. In assenza di espresso recesso manifestato secondo le modalità indicate in tale comunicazione, le nuove condizioni economiche si considerano accettate. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta. Il prezzo proposto per il rinnovo è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata da Acea Energia nel momento in cui viene effettuata la comunicazione.																										
Altre caratteristiche																											

RT3G402796

SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI



*Escluse imposte e tasse.

Il Grafico (12 mesi) è presente solo per gli indici a pubblica diffusione resi disponibili sul Portale Offerte.

SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI



ALTRE INFORMAZIONI

Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	Acea Energia mette a disposizione dei propri clienti una modalità telematica per l'inoltro dei reclami, tramite la compilazione dell'apposita form presente sul sito www.aceaenergia.it alla sezione "Informazioni e segnalazioni" del "Trova e risolvi" o nell'area riservata MyAcea Energia. Qualora tu decida di non avvalerti di tale modalità telematica, potrai utilizzare il modulo predisposto da Acea Energia, disponibile sul sito www.aceaenergia.it, o presso gli sportelli al pubblico di Viale delle Cave Ardeatine 36, Roma. Le comunicazioni di reclamo dovranno essere indirizzate al seguente indirizzo: Acea Energia S.p.A. - Servizio Mercato Libero - Casella postale n. 5114 - 00154 - Roma. È fatta salva la possibilità di inviare il reclamo senza utilizzare il sopra richiamato modulo, purché la comunicazione, da inviare con le medesime modalità, contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente che sporge reclamo e l'invio al medesimo di motivata risposta scritta: a) nome e cognome; b) l'indirizzo di fornitura; c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo gas; e) codice PDR; f) una breve descrizione dei fatti contestati. Se la tua segnalazione riguarda gli importi o i consumi fatturati indica anche l'autolettura e la data in cui l'hai effettuata. Per risolvere eventuali controversie, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, il Cliente deve attivare una procedura extragiudiziale di risoluzione delle controversie prima di esperire eventuali azioni giudiziarie. A tal fine: il Cliente domestico può ricorrere alla procedura dell'organismo ADR (Alternative Dispute Resolution) di conciliazione paritetica Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit - Associazioni di consumatori, società che detiene il 100% del capitale sociale di Acea Energia, i cui dettagli sono consultabili all'indirizzo https://eniplenitude.com/consumerismo/conciliazione; tutte le tipologie di clienti (sia domestici che non) possono ricorrere al Servizio Conciliazione Clienti Energia gestito da Acquirente Unico per conto di ARERA, i cui dettagli sono consultabili all'indirizzo http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm. Acea Energia si impegna a partecipare alle procedure sopra citate, entrambe gratuite per il Cliente. Ai contratti di fornitura stipulati con i consumatori si applicano le previsioni contenute nel Capo I, Sezione III della Parte III del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (c.d. "Codice del Consumo"), in quanto compatibili. Acea Energia aderisce alla procedura di ripristino prevista dalla Delibera ARERA 228/2017/R/com, "Adozione del Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria - TIRV". 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 www.arera.it o chiami il numero verde 800 166 654.
Attivazione della fornitura	Attivare un'offerta a Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela o "PLACET" sul Mercato Libero significa che verrà stipulato un nuovo contratto di fornitura le cui condizioni contrattuali applicate saranno quelle disciplinate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito, la "Autorità") all'interno dell'Allegato A alla delibera 555/2017/R/COM. I livelli di prezzo sono definiti da Acea Energia nel rispetto dei vincoli stabiliti dall'Autorità nella medesima delibera. Le offerte PLACET comprendono la sola fornitura di energia elettrica o, in alternativa, di gas naturale; non è possibile, infatti, sottoscrivere con un unico contratto due offerte PLACET, una per l'elettrico e una per il gas, ma dovranno essere stipulati due distinti contratti. Il contratto di fornitura si intenderà perfezionato a partire dal momento in cui aderirai all'offerta PLACET, accettando la relativa proposta contrattuale (di seguito anche "Proposta di Contratto" o "PDC") attraverso uno dei canali, di volta in volta, messi a disposizione da Acea Energia. Resta inteso che, secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, qualora Acea Energia decida di non dar seguito al rapporto contrattuale, anche a seguito di valutazioni sull'affidabilità creditizia o dell'esercizio della facoltà di revoca dello switching previsto dalla regolazione vigente, ti comunicherà la risoluzione del Contratto stesso all'indirizzo di posta elettronica, ove da te fornito, o tramite posta ordinaria, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di accettazione del Contratto. La tua fornitura sarà, altresì, eventualmente subordinata agli adempimenti necessari ad ottenere la connessione alla rete del Distributore Locale come descritti nelle condizioni generali di contratto.

SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI



	Nel caso di switching (passaggio ad altro venditore), la data presunta di avvio dell'esecuzione di Fornitura, sarà fissata calcolando 2 (due) mesi dalla data di sottoscrizione della Proposta di Contratto. In caso di mancata attivazione della Fornitura entro la data presunta sopra indicata, il Fornitore provvederà a comunicare, mediante posta ordinaria, ovvero secondo altre modalità che saranno messe a disposizione, le cause del mancato avvio della Fornitura e la data effettiva di avvio della stessa. Con la stipulazione del contratto di fornitura fornirai ad Acea Energia l'autorizzazione ad effettuare, per tuo conto, le necessarie azioni per l'avvio/gestione della/delle forniture/e sia nei confronti del Distributore locale che, ove competente, del Sistema Informativo Integrato istituito presso l'Acquirente Unico S.p.A.(di seguito "SII"), oltre che a recedere dal contratto con il tuo precedente fornitore. Ti ricordiamo anche che il Distributore locale, o il SII (ove competente), una volta ricevuta la richiesta di attivazione della fornitura inoltrata da Acea Energia, darà seguito alle operazioni tecniche necessarie ad eseguire la richiesta all'esito delle verifiche di sua competenza, nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa di settore. Ti informiamo comunque che, a seguito della tua richiesta di attivazione della fornitura elettrica e dell'esecuzione delle relative prestazioni da parte di Acea Energia e del Distributore ti saranno addebitati i corrispettivi* sotto elencati, secondo quanto stabilito dall'Autorità. Per il settore Gas: (i) contributo in quota fissa a favore di Acea Energia di Euro 23+IVA (solo in caso di voltura); (ii) in caso di attivazione, contributo in quota fissa a favore del Distributore locale di Euro 30 + IVA (per gruppo di misura ≤ G6) o Euro 45 +IVA (per gruppo di misura > G6). *Tali corrispettivi sono soggetti a variazione sulla base dei provvedimenti normativi adottati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Dati di lettura	I consumi di gas saranno rilevati dal Distributore locale, in qualità di responsabile di tale attività, con la periodicità prevista dalla normativa di settore vigente. Acea Energia applica interamente le disposizioni contenute nel "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale", allegato A alla delibera 463/2016/R/com (di seguito "TIF"). Ai fini della fatturazione Acea Energia utilizza i dati di misura nel rispetto del seguente ordine di priorità: 1) dati misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Locale; 2) autoletture comunicate dal Cliente e validate dal Distributore locale; 3) dati di misura stimati, dal Distributore locale ovvero dal Fornitore. Nei casi in cui i dati (effettivi o stimati) non siano resi disponibili dal Distributore locale in tempo utile per la fatturazione, o in mancanza della tua autolettura, Acea Energia fatturerà a stima sulla base delle informazioni di consumo a sua disposizione, per poi conguagliare successivamente a seguito dell'acquisizione delle misure effettive. Ai fini del calcolo dei consumi stimati Acea Energia utilizzerà la seguente modalità per il settore gas: Acea Energia, qualora non abbia a disposizione uno storico dei consumi, utilizza il consumo annuo trasmesso dal Distributore locale in fase di switching modulato sui profili di riconsegna standard definiti dall'Autorità ai sensi dell'allegato A alla delibera 148/2019/R/gas (di seguito "TISG"). Nel caso in cui, viceversa, Acea Energia abbia a disposizione lo storico, il criterio adottato prevede invece la fissazione di una base di computo annuale che considera le ultime due letture effettive (a tal fine si considerano anche le autoletture validate). Questa base di computo, a sua volta, viene modulata sui profili di riconsegna standard definiti dall'Autorità. Per la fornitura di gas naturale, in caso di mancata lettura, entro i termini temporali previsti dalla regolazione, di un misuratore gas non accessibile o con accessibilità parziale, Acea Energia indicherà, nella prima fattura emessa, le cause che hanno impedito la lettura. In caso di mancata lettura di un misuratore gas accessibile entro i predetti limiti temporali, il cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 35 euro. Acea Energia mette a disposizione dei propri clienti la possibilità di comunicare l'autolettura, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa di settore. Se sei un cliente titolare di un punto di riconsegna non dotato di contatore telegestito, Acea Energia rende disponibile la possibilità di comunicare l'autolettura contattando il Servizio Clienti (vedi numero indicato nella pagina di copertina del contratto) oppure accedendo all'area riservata MyAcea Energia del sito internet www.aceaenergia.it. Puoi comunicare l'autolettura in qualunque momento, tuttavia, qualora in fattura sia presente l'indicazione di un periodo specifico in cui comunicarla, sei invitato a rispettare la tempistica indicata. L'eventuale presa in carico o meno del dato di autolettura, qualora palesemente errato, ti verrà comunicata al momento stesso dell'acquisizione o entro i quattro giorni lavorativi successivi nei casi in cui non sia possibile una risposta immediata. Una volta preso in carico il dato di autolettura, Acea Energia lo trasmetterà, entro i quattro giorni lavorativi successivi, al Distributore locale che provvederà a validarlo o meno e a comunicarne l'esito al Fornitore entro i successivi 3 giorni lavorativi. Il dato di autolettura validato dal Distributore locale verrà utilizzato ai fini della fatturazione. Se sei un cliente titolare di un punto di riconsegna dotato di contatore telegestito che ha ricevuto una o più

RT3G402796

SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI



	fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno due mesi consecutivi, Acea Energia ti invita a comunicare l'autolettura tramite i canali di contatto sopra riportati. L'autolettura verrà gestita e utilizzata da Acea Energia secondo le medesime modalità sopra indicate. Inoltre se il tuo punto di riconsegna non è dotato di contatore telegestito, sei invitato a comunicare l'autolettura anche in caso di switching o di voltura contattando i numeri verdi sopra indicati. In caso di Switching con Acea Energia, puoi comunicare l'autolettura entro il terzo giorno lavorativo successivo alla data di attivazione della fornitura. In caso di Switching con altro venditore puoi comunicare l'autolettura ad Acea Energia fino al giorno precedente la data di attivazione della fornitura, a partire dal quinto giorno lavorativo precedente la suddetta data; in caso di voltura puoi comunicare l'autolettura nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo alla data di attivazione della fornitura. La lettura da te comunicata ad Acea Energia verrà inviata al Distributore locale per la validazione.
Ritardo nei pagamenti	La bolletta deve essere pagata per l'intero importo indicato nella stessa e nel termine ivi previsto. Nel caso in cui tali tempistiche non vengano rispettate Acea Energia applicherà al cliente interessi di mora pari al Tasso Ufficiale di Riferimento maggiorato di 3,5 punti percentuali e i costi per l'invio della raccomandata di messa in mora. I clienti che abbiano regolarmente effettuato i pagamenti delle fatture relative all'ultimo biennio, sono tenuti al pagamento, per i primi 10 giorni di ritardo, del solo interesse legale. In caso di persistente mancato pagamento, Acea Energia potrà chiedere la sospensione della fornitura dopo aver inoltrato apposita comunicazione di messa in mora e preavviso di distacco nel rispetto delle disposizioni indicate nell'allegato A della Delibera ARERA n. ARG/gas 99/2011 e nelle condizioni generali di contratto. In caso di sospensione della fornitura per morosità e di eventuale riattivazione della stessa, Acea Energia applicherà, per ciascuna prestazione, un corrispettivo pari a 23 euro salvo quanto diversamente previsto nell'Allegato Condizioni Economiche. Il cliente sarà inoltre tenuto al pagamento dei contributi di competenza del distributore locale di gas naturale previsti per le singole prestazioni definite dai medesimi distributori o stabilite dai provvedimenti dell'Autorità.

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it

SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI



MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

Modalità e tempistiche	E' possibile esercitare il recesso in ogni momento. Se recedi dal contratto per cambiare fornitore, il recesso sarà inviato direttamente dal nuovo fornitore entro il 10 del mese antecedente la data di cambio fornitore. Se invece intendi cessare la fornitura con disattivazione del punto di riconsegna, dovrai comunicare la tua volontà di esercitare il diritto di recesso dal contratto, con preavviso di un mese, accedendo al sito web www.aceaenergia.it - Area Riservata MyAcea - Contratti - I miei contratti - Disdetta e compilando l'apposito web form.
Onere di recesso anticipato	Nessuno

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

Allegato 1 - Livelli di qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e gas ai sensi del TIQV

Livelli specifici

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO 2017-2018	STANDARD SPECIFICO DAL 2019	STANDARD SPECIFICO DAL 2026	GRADO DI RISPETTO EFFETTIVO DEL 2025
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari dalla data di ricevimento	30 giorni solari	30 giorni solari	88,08%
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari dalla data di ricevimento	- 60 giorni solari - 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	- 60 giorni solari - 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	80,74%
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento	20 giorni solari	15 giorni solari	-

Livelli generali

INDICATORE	STANDARD GENERALE	GRADO DI RISPETTO EFFETTIVO DEL 2025
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	97,47%

A partire da gennaio 2026, a seguito delle modifiche normative introdotte con la delibera ARERA n. 399/2025/R/com che ha approvato il nuovo "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale - TIQV", in caso di mancato rispetto degli standard specifici verrà corrisposto un indennizzo automatico base di euro 30 (trenta). Il predetto indennizzo sarà pari a euro 60 (sessanta) se la prestazione avviene oltre un tempo doppio rispetto a quanto normativamente previsto, ma entro un tempo triplo, mentre sarà di euro 90 (novanta) se avviene oltre un tempo triplo a quanto previsto.