

# Offerta IDEA GAS ARCA



**FAMIGLIA**

Validità offerta dal 11/04/2019 al 10/07/2019

Validità minima delle presenti condizioni: fino al 30/09/2020

## LISTINO PREZZI DOLOMITI ENERGIA

Listino espresso in euro a €/Smc a 38,52 MJ/Smc

Materia Prima	Sconto
0,2315	6%

Il prezzo del gas dell'offerta si ottiene applicando uno sconto pari al 6% rispetto al costo della materia prima stabilito dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas nel TIVG (Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane approvato con Delibera ARG/gas 64/09 pubblicata sul sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) in data 04 giugno 2009 e successive modifiche ed integrazioni). Il prezzo riportato in tabella è il prezzo del gas riferito al 2° trimestre 2019 comprensivo dello sconto applicato.

### Ulteriori informazioni rilevanti

- L'Offerta è riservata ai soli clienti finali ai soli clienti finali che siano committenti dell'Ente di Certificazione di Qualità e Sostenibilità ARCA, possessori di un edificio, intervento di sopraelevazione o ampliamento in legno certificato ARCA, che acquistano il gas per uso domestico (riscaldamento individuale, uso cottura cibi e/o produzione acqua calda, esclusi i condomini) e che sono allacciati alle reti di distribuzione dei comuni dell'intero territorio nazionale, tramite reti di trasporto di Snam Rete Gas, Retragas, Società Gasdotti Italia e Consorzio della Media Valtellina per il Trasporto del Gas.
- Lo sconto del 6% si riferisce al costo della materia prima (inteso come somma della componente CMEM relativa ai costi di approvvigionamento del gas naturale nei mercati all'ingrosso di cui all'art.6 del TIVG e della componente CCR a copertura dei costi delle attività connesse alle modalità di approvvigionamento del gas naturale all'ingrosso, compreso il relativo rischio, di cui all'art.6bis del TIVG). Verranno fatturate a parte tutte le altre componenti stabilite dall'Autorità nell'art.5 del TIVG per il mercato di tutela (QVD fissa e variabile, trasporto (QTI), distribuzione, oneri di gradualità (GRAD)) oltre alle imposte dovute per legge.
- Rispetto alla spesa complessiva escluse IVA e imposte di un cliente tipo servito in ambito Nord-Orientale con consumo pari a 1.400 Smc/anno il costo della materia prima incide per il 56,0%, mentre lo sconto sulla materia prima previsto dall'offerta incide per il 3,0%. Rispetto alla medesima spesa, il costo complessivo dei servizi di vendita (materia prima + componenti GRAD + QVD) incide per il 63,5%, il costo per il trasporto e la gestione del contatore incide per il 29,9%, mentre il costo degli oneri di sistema incide per il 6,6%.
- Il valore massimo raggiunto dalla materia prima negli ultimi 12 mesi è pari a 0,3026 €/Smc riferito ad un PCS di 38,52 MJ/Smc. Tale valore è stato raggiunto nel 1° trimestre 2019.
- Il Prezzo effettivamente applicato viene adeguato in funzione del potere calorifico superiore riferibile all'ambito tariffario nel quale ricade la fornitura.
- Nel caso in cui il Punto di Riconsegna ove il gruppo di misura è installato non sia dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C determinato dal Distributore in base ai criteri stabiliti dall'Autorità.
- L'adesione all'Offerta prevede la trasmissione delle fatture in formato pdf a seguito di attivazione del servizio Bollett@mail, attivabile successivamente alla registrazione da parte del cliente allo sportello on-line di Dolomiti Energia ([www.dolomitienergia.it](http://www.dolomitienergia.it)). I codici per la registrazione al servizio sono rilevabili nella prima bolletta utile successiva all'adesione all'offerta.
- Al Cliente che aderisce all'Offerta, risulta registrato presso il sito web di Dolomiti Energia ([www.dolomitienergia.it](http://www.dolomitienergia.it)) ed abbia attivato il servizio per la spedizione via web della bolletta (servizio Bollett@MAIL) mantenendo tale servizio sempre attivo, ogni dodici mesi di fornitura, a partire dalla fattura dei consumi relativi al dodicesimo mese di fornitura successivo alla Data di Decorrenza, verrà erogato un **BONUS pari al valore di 75 metri cubi** moltiplicato per il valore della componente relativa alla materia prima del trimestre nel quale verrà erogato il BONUS.
- Il servizio di somministrazione del gas naturale di cui alla presente offerta sarà attivato tenuto conto di quanto indicato all'art. 1.10 delle CCGG, indicativamente a partire dal primo giorno del secondo mese successivo a quelle di conclusione del contratto. Per i nuovi clienti l'attivazione della fornitura sarà eseguita in conformità alle previsioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (in sigla la "Autorità"), in dipendenza dei tempi e dei requisiti d'accesso alle reti di trasporto e distribuzione alle quali l'utenza del Cliente risulta allacciata. Per tutti i contratti conclusi con mezzi di comunicazione a distanza o al di fuori dei locali commerciali di Dolomiti Energia l'attivazione del servizio non potrà avvenire, in mancanza di esplicita richiesta del Cliente, durante il periodo di recesso accordato dalla legge al Cliente (si veda a tal fine l'informativa "Informazioni relative all'esercizio del diritto di recesso"). In quest'ultima ipotesi, ove il Cliente richieda l'attivazione immediata della fornitura ed eserciti successivamente il diritto di recesso, egli sarà tenuto a rimborsare a Dolomiti Energia le spese e gli oneri sostenuti per l'attivazione ed a versare il corrispettivo contrattualmente previsto per i consumi realizzati. L'attivazione della fornitura risulta in ogni caso condizionata alla verifica da parte di Dolomiti Energia che: (i) della situazione creditizia del Cliente e della sua puntualità nei pagamenti; (ii) del possesso dei requisiti previsti dalle CTE; (iii) dei requisiti di accesso alle reti di trasporto e distribuzione a cui il Cliente è allacciato.
- Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio Comune. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visita il sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) o chiama il numero verde 800.166.654.
- Dolomiti Energia informa che tra le proprie offerte commerciali è compresa la fornitura alle condizioni economiche definite ai sensi del TIVG e alle condizioni contrattuali di cui alla deliberazione n. 229/01 (Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481, pubblicata sulla G.U. n. 287 del 11 dicembre 2001), che i clienti finali possono comunque scegliere.
- L'Offerta prevede l'invio della bolletta c.d. "sintetica": è facoltà del Cliente richiedere l'emissione della fattura comprensiva degli elementi di dettaglio di cui all'art.11 dell'Allegato A della delibera 501/14/R/com. Sul portale di Dolomiti Energia ([www.dolomitienergia.it/content/guida-bolletta-gas](http://www.dolomitienergia.it/content/guida-bolletta-gas), sezione "Offerte a sconto tutela") è disponibile per il cliente la guida alla lettura dell'offerta di cui all'art.20 dell'Allegato A della delibera ARG/ELT n° 501/14.
- Il contratto di somministrazione ha durata indeterminata. Il Cliente ha facoltà di recedere senza oneri, come precisato all'art. 1.11 delle CCGG e come previsto dalla Delibera dell'Autorità n.144/07 (pubblicata sul sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) in data 04 giugno 2009), inviando una comunicazione scritta a mezzo raccomandata A/R, anche per il tramite del nuovo fornitore, con efficacia allo scadere del primo (nel caso di un cliente domestico o di un condominio) o del terzo (in tutti gli altri casi) mese decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricezione di detta comunicazione;
- Le presenti CTE risultano valide a tempo indeterminato. Il Fornitore avrà facoltà di modificare unilateralmente le condizioni, anche economiche, applicate al Cliente, dandone comunicazione in forma scritta al Cliente con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, secondo la previsioni di cui all'art. 2.6 delle CGC.
- Per qualsiasi comunicazione o richiesta di informazioni in merito a quanto illustrato, si può rivolgere al numero verde 800 030 030 (lunedì - venerdì dalle 8.00 alle 22.00, sabato dalle 8.00 alle 20.00), alla casella di posta [clienti.casa@dolomitienergia.it](mailto:clienti.casa@dolomitienergia.it) oppure presso gli sportelli commerciali di Dolomiti Energia presenti sul territorio (Trento, Rovereto, Pergine Valsugana, Levico Terme, Mezzolombardo, Cles, Borgo Valsugana, Panchià, Tione, Arco, Riva del Garda) o consultare il sito [www.dolomitienergia.it](http://www.dolomitienergia.it). Ai medesimi recapiti si potrà rivolgere per avere chiarimenti, ricevere assistenza nel corso del rapporto contrattuale e formulare reclami, ai quali Dolomiti Energia fornirà risposta nel rispetto delle prescrizioni adottate dall'AEEG.

Unitamente al presente allegato, è stata trasmessa/consegnata la scheda informativa contenente le informazioni sulle condizioni di fornitura per clienti finali domestici, la nota informativa per il cliente finale, la scheda di riepilogo dei corrispettivi, la tabella contenente i livelli effettivi di qualità commerciale riferiti all'ultimo anno disponibile al momento della presentazione della presente offerta.

Scadenza Pagamento: entro 20 gg data fattura

Modalità di Pagamento: SEPA Direct Debit (S.D.D.)

Con la presente firma il sottoscritto dichiara di accettare ed approvare incondizionatamente tutte le clausole del presente allegato.

Codice Promotore Dolomiti Energia

Giorno / Mese / Anno

Firma del Cliente

**Nota informativa per il cliente finale ai sensi della delibera AEEG n° 105/06 del 30/05/06 ("Approvazione del codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali e modifiche al codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali di cui alla deliberazione 22 luglio 2004, n°126/04")**

**IL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE PER LA VENDITA DI GAS NATURALE**

Dal 1 gennaio 2003 tutti i clienti del servizio gas sono liberi di scegliere la società di vendita di gas naturale e il contratto di fornitura che meglio risponde alle proprie esigenze. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter scegliere l'offerta più conveniente sulla base di informazioni chiare, attendibili e confrontabili, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le società di vendita di gas naturale precise regole di comportamento.

**1. Trasparenza delle proposte contrattuali**

Chiunque entri in contatto con un cliente per proporgli un nuovo contratto deve sempre: a) identificarsi, specificare la società di vendita per cui opera e fornire i recapiti attraverso i quali può essere contattata b) offrire sempre al cliente la possibilità di sottoscrivere un contratto alle condizioni e al prezzo di riferimento stabilito dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas c) fornire al cliente informazioni dettagliate sul contratto proposto e tutte le informazioni prescritte dalle disposizioni vigenti (in particolare, la Nota Informativa e la Scheda di confrontabilità della spesa) d) specificare i tempi necessari e gli eventuali costi da sostenere per l'avvio del servizio e) indicare le condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta contrattuale proposta

Se il cliente viene contattato per telefono o con altra forma di comunicazione a distanza, il venditore deve indicare come ottenere le informazioni in forma scritta.

**2. Il contratto**

Il contratto deve indicare l'identità e l'indirizzo della società di vendita e deve contenere almeno le seguenti clausole: a) tutte le prestazioni che saranno fornite al cliente; b) la data di avvio del servizio e la durata del contratto; c) il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo; d) le eventuali garanzie che il cliente deve fornire alla società di vendita per ottenere il servizio (ad esempio, un deposito cauzionale); e) tutti gli oneri e le spese a carico del cliente; f) come e quando saranno misurati i consumi; g) quando saranno emesse le bollette, quando e in che modo il cliente dovrà pagarle; h) le conseguenze per il cliente che non paga le bollette entro la scadenza prestabilita; i) i casi in cui la società di vendita deve versare al cliente un indennizzo automatico; j) come fare per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con la società di vendita

**3. Documentazione e diritto di ripensamento**

Al momento della sottoscrizione, il cliente deve ricevere una copia scritta del contratto. Se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli della società di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale), il cliente può recedere dal contratto senza spese entro 14 giorni dalla stipulazione. Se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono): a) entro 10 giorni la società di vendita deve inviare al cliente una copia scritta del contratto; b) il cliente può recedere dal contratto senza spese entro 14 giorni dal ricevimento del contratto.

**4. Riempio**

Prima di aderire ad un nuovo contratto di fornitura di gas, verifichi quindi che chi le ha proposto il contratto: a) abbia indicato il nome e un recapito della società di vendita del gas; b) abbia offerto la possibilità di stipulare un contratto alle condizioni di riferimento definite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas; c) abbia fornito informazioni chiare su: il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo; le altre spese a carico del cliente previste dal contratto; la durata del contratto.

**INFORMATIVA SULLA PRIVACY AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D.LGS. 196/2003**

Ai sensi dell'art. 13 D.Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), DOLOMITI ENERGIA S.p.A. informa che i dati personali forniti dal CLIENTE o comunque raccolti in dipendenza della Proposta di Contratto, verranno trattati: a) per finalità strettamente connesse alla gestione del rapporto contrattuale (quali la contabilizzazione e fatturazione dei consumi, il recupero di eventuali crediti, l'espletamento degli adempimenti fiscali, contabili e amministrativi o degli obblighi previsti da leggi, regolamenti e disposizioni dell'AEEGSI, la gestione dei reclami, ecc.); b) per finalità connesse alla tutela del rischio del credito, all'identificazione del CLIENTE e per l'esperimento di informative atte ad accertare la veridicità dei dati forniti e la solvibilità del CLIENTE, anche in corso di rapporto; c) per finalità commerciali e di promozione, quali invio di materiale informativo/promozionale e effettuazione di comunicazioni commerciali, di contatti promozionali, di attività di marketing o vendita diretta, e per l'effettuazione di ricerche di mercato circa il grado di soddisfazione della clientela e il grado di qualità dei servizi offerti, il tutto attraverso ogni mezzo di comunicazione (quali posta, email, telefono, sms, etc.), e/o attraverso sistemi automatizzati di chiamata senza intervento di operatori o del telefax. Con riferimento ai precedenti punti a) e b), il conferimento dei dati ed il relativo trattamento è condizione necessaria per l'instaurazione del rapporto contrattuale e per la sua corretta gestione, pertanto l'eventuale rifiuto del CLIENTE a fornire tali dati ed a consentirne il trattamento comporta l'impossibilità di instaurare il rapporto di fornitura e potrà causare la mancata accettazione della Proposta di Contratto. Con riferimento alle finalità indicate nei precedenti punti c), l'autorizzazione al trattamento dei dati è libera e richiede l'esplicito consenso del CLIENTE. Il trattamento consiste nella registrazione, conservazione, organizzazione, elaborazione, estrazione, utilizzazione e comunicazione dei dati medesimi, che saranno raccolti e registrati in apposite banche dati con modalità cartacee e con l'ausilio di mezzi elettronici, secondo principi di correttezza, trasparenza e liceità per le finalità sopra indicate, secondo modalità tali da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi e i diritti dell'interessato ai sensi del d.lgs. 196/2003. I dati personali raccolti sono trattati dai soggetti di seguito indicati e dal personale dipendente, dai collaboratori o dal personale incaricato da DOLOMITI ENERGIA S.p.A. che abbia necessità di averne conoscenza nell'espletamento delle proprie attività e potranno, nel rispetto delle disposizioni vigenti, essere comunicati a società del gruppo societario di cui fa parte

DOLOMITI ENERGIA S.p.A. (identificabili al sito [www.gruppodolomitienergia.it](http://www.gruppodolomitienergia.it)). I dati personali del CLIENTE potranno essere inoltre comunicati a soggetti terzi appartenenti alle seguenti categorie: - alle società di distribuzione operanti sul territorio ove sono ubicate le forniture, per lo svolgimento delle attività di propria competenza (es.: attivazione forniture, lettura e verifica degli strumenti di misura); - agli istituti bancari presso i quali è stato domiciliato l'addebito delle fatture (soggetti che, nei casi previsti, opereranno in qualità di Titolare autonomo del trattamento) per la gestione degli incassi e dei pagamenti; - a soggetti che svolgono attività di recupero crediti; - a soggetti terzi incaricati dell'esecuzione di attività connesse e strumentali al presente trattamento nonché ad enti o soggetti legati a DOLOMITI ENERGIA S.p.A. da accordi commerciali quali, a titolo esemplificativo, i soggetti che verificano il grado di soddisfazione della clientela, i soggetti legati a DOLOMITI ENERGIA S.p.A. con accordi di collaborazione o convenzione, ecc.; - ad autorità, organi di vigilanza e di controllo, organi giudiziari e amministrazioni pubbliche in assolvimento di obblighi normativi; - a soggetti che svolgono attività di promozione e marketing per conto di DOLOMITI ENERGIA S.p.A. Nel solo caso in cui i dati riguardino un esercente attività imprenditoriale o professionale i dati potranno essere comunicati a soggetti che svolgono attività di gestione di banche dati relative al rischio creditizio, alla solvibilità ed alla puntualità nei pagamenti. Tutti i soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate operano in totale autonomia come Titolari autonomi del trattamento, qualora non siano nominati direttamente da DOLOMITI ENERGIA S.p.A. quali Responsabili - esterni - del trattamento. L'elenco completo dei Responsabili del trattamento è disponibile presso l'ufficio Affari Legali e Protezione dati personali di Dolomiti Energia S.p.A. La presente informativa, pur relativa ai dati personali conferiti dal CLIENTE mediante la compilazione della Proposta di Contratto, riguarda altresì il conferimento di dati effettuato direttamente dal Cliente per aderire ai servizi online offerti da DOLOMITI ENERGIA S.p.A. (quale, ad esempio, il servizio Bollett@mail), compilando i relativi form, richiamati espressamente le informazioni essenziali della presente informativa, comunque accessibile in versione integrale sulla pagina web di DOLOMITI ENERGIA S.p.A. Ogni richiesta di informazioni inviata a mezzo posta elettronica dal CLIENTE e contenente l'indicazione, di natura facoltativa, esplicita e volontaria di dati personali, comporta l'automatica acquisizione dell'indirizzo del mittente, necessario per la risposta, nonché degli eventuali altri dati personali inseriti nella missiva. Titolare del trattamento dei dati in questione è DOLOMITI ENERGIA S.p.A., con sede a Trento, in via Fersina n. 23, rappresentata dall'Amministratore Delegato. In relazione al trattamento, il CLIENTE potrà esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003, rivolgendosi al Titolare del trattamento. In particolare il CLIENTE potrà richiedere di avere conferma dell'esistenza presso DOLOMITI ENERGIA S.p.A. dei dati personali che lo riguardano, di ottenere la messa a disposizione dei dati in forma intelligibile; di avere conoscenza dell'origine dei dati, della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento; di effettuare l'aggiornamento, la rettifica e l'integrazione dei dati stessi nonché la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione alla legge. Il CLIENTE potrà infine opporsi, per motivi legittimi, in tutto o in parte, al trattamento stesso.

**INFORMAZIONI SUGLI INDENNIZZI AUTOMATICI**

Il cliente ha diritto di ricevere la somma pari a 30 Euro, con le modalità ed i tempi previsti dalla delibera AEEG n.168/04 e successive integrazioni o modificazioni, nel caso di violazione delle seguenti clausole contrattuali, previste dall'Allegato A della delibera 126/04 dell'Autorità per l'energia elettrica e il Gas:  
 Art. 11. 1 lettera e) : nel caso di mancata lettura - limitatamente ai gruppi di misura accessibili - prevista: almeno una volta all'anno, per clienti con consumi fino a 500 mc/anno  
 almeno una volta ogni sei mesi, per clienti con consumi superiori a 500 mc/anno e fino a 5.000 mc/anno  
 almeno una volta al mese, per clienti con consumi superiori a 5.000 mc/anno ad esclusione dei mesi cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili.  
 Art. 11. 1 lettera g) punto i): mancato rispetto della periodicità dell'emissione della fattura.  
 L'emissione della fattura è di norma prevista:  
 almeno quadrimestrale per i clienti con consumi fino a 500 mc/anno  
 almeno trimestrale per i clienti con consumi superiori a 500mc/anno e fino a 5.000 mc/anno  
 mensilmente per i clienti con consumi superiori a 5.000 mc/anno  
 Art. 11. 1 lettera h) punto ii) : se la fornitura viene sospesa prima dei termini indicati nella raccomandata di sollecito, di cui all'art. 10 (10 giorni).  
 Art. 13. 1. : mancato rispetto, nel caso di variazioni contrattuali, del preavviso previsto di 60 giorni di calendario rispetto alla decorrenza delle variazioni.  
 Art. 13. 3. : non conformità all'art. 13 nella comunicazione di variazioni delle condizioni contrattuali.

**Copertura assicurativa**

In applicazione della Delibera n. 152/03 del 12.12.03 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, è stato sottoscritto dal CIG (Comitato Italiano Gas), con decorrenza 01.10.04 il contratto di assicurazione per tutti i Clienti finali civili per gli infortuni, gli incendi e la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas tramite gli impianti di distribuzione a valle del punto di consegna. Richiesta di informazioni, anche per eventuale denuncia di sinistro, possono essere inoltrate al CIG al Numero Verde 800 929285, all'indirizzo email [assignas@cig.it](mailto:assignas@cig.it) o al fax n. 02.5203761.

Il "cliente finale civile" è, al fine della copertura assicurativa, ogni cliente finale che utilizza il gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di trasporto, con l'esclusione degli utilizzi industriali quando il consumo annuo risulti superiore a 200.000 metri cubi, degli utilizzi ospedalieri quando il consumo annuo supera i 300.000 metri cubi e degli utilizzi per autotrazione.

**PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE VOLONTARIA IN MATERIA DI CONTRATTI E ATTIVAZIONI NON RICHIESTI**

Dolomiti Energia comunica di aver adottato un protocollo volontario di autoregolamentazione per prevenire e ridurre i contratti e le attivazioni non richiesti, gratuitamente consultabile e scaricabile sul sito internet della società [www.dolomitienergia.it](http://www.dolomitienergia.it)

**Servizio offerto dalla Società di vendita gas del Gruppo Dolomiti Energia nel secondo semestre dell'anno 2015**  
 Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di vendita del gas naturale - come da delibera ARG 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas

PRESTAZIONI RICHIESTE DAL CLIENTE	Livello Autorità	Riferimento	% di rispetto rilevata II° semestre 2015	tempo medio rilevato II° sem. 2015 Giorni	Indennizzi corrisposti nel semestre	
					numero	Importi €
art. 4 Risposta motivata ai reclami scritti di esclusiva competenza del venditore (livello specifico di qualità)	clienti BP tutela	giorni solari dalla data di ricevimento, da parte del venditore, della richiesta inoltrata dal cliente, e la data di invio della risposta motivata scritta	100%	6,7	0	-
	clienti BP libero		90%	11,1	0	-
	clienti BP multisito		100%	1,0	0	-
art. 4 - Risposta motivata ai reclami per i quali occorre richiedere i dati tecnici al distributore (livello specifico di qualità)	clienti BP tutela	giorni solari dalla data di ricevimento, da parte del venditore, della richiesta inoltrata dal cliente, e la data di invio della risposta motivata scritta	-	-	-	-
	clienti BP libero		-	-	1	€ 20
	clienti BP multisito		-	-	-	-
art. 5 - Rettifica di fatturazione (livello specifico di qualità)	clienti BP tutela	giorni solari dalla data di ricevimento, da parte del venditore, della richiesta inoltrata dal cliente, per bollette già pagate dallo stesso	100%	6,5	0	-
	clienti BP libero		100%	18,5	0	-
	clienti BP multisito		100%	9,0	0	-
art. 6 - Rettifica di doppia fatturazione (livello specifico di qualità)	clienti BP tutela	giorni solari dalla data di ricevimento, da parte del venditore, della richiesta inoltrata dal cliente, e la data di accredito delle somme non dovute	-	-	-	-
	clienti BP libero		-	-	-	-
	clienti BP multisito		-	-	-	-
art. 7 - Risposte a richieste scritte di informazione (livello specifico di qualità)	clienti BP tutela	entro 30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta di informazioni	100%	5,5	-	-
	clienti BP libero		99%	5,6	-	-
	clienti BP multisito		100%	7,3	-	-
art. 8 - Risposte motivate a richieste scritte di rettifica fatturazione (livello generale di qualità)	clienti BP tutela	entro 40 giorni solari dalla data di ricevimento, da parte del venditore, della richiesta inoltrata dal cliente, e la data di invio della risposta motivata scritta	100%	7,7	-	-
	clienti BP libero		100%	10,2	-	-
	clienti BP multisito		100%	7,8	-	-

Indennizzi automatici previsti dall'Autorità in caso di mancato rispetto del livello specifico di qualità sopra indicato, per causa della Società di vendita gas del Gruppo Dolomiti Energia : € 20,00  
 L'indennizzo automatico di € 20,00 è cresciuto in relazione al ritardo registrato nell'esecuzione della prestazione.  
 La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il Cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno subito.