

Offerta IDEA GAS 50&PIÙ'



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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 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.arera.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 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, che siano soci e ai dipendenti di 50&Più nonché ai dipendenti di 50&PiùEnasco.

-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 57,6%, mentre lo sconto sulla materia prima previsto dall'offerta incide per il 3,1%. Rispetto alla medesima spesa, il costo complessivo dei servizi di vendita (materia prima + componenti GRAD + QVD) incide per il 62,4%, il costo per il trasporto e la gestione del contatore incide per il 30,7%, mentre il costo degli oneri di sistema incide per il 6,8%.

- 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'Offerta è riservata alle sole utenze di residenza anagrafica di clienti finali che siano soci e ai dipendenti di 50&Più nonché ai dipendenti di 50&Più Enasco; l'attivazione della fornitura sarà possibile per le sole utenze allacciate 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;

- 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). I codici per la registrazione al servizio sono rilevabili nella prima bolletta utile successiva all'adesione all'offerta. Qualora il cliente aderisca all'offerta e non attivi il servizio Bollett@mail o richieda l'invio delle fatture in formato cartaceo, Dolomiti Energia avrà la facoltà di addebitare al cliente un contributo spese pari ad 1 Euro per ogni documento emesso.

- Al Cliente che aderisce all'Offerta, risulti registrato presso il sito web di Dolomiti Energia (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 quello di conclusione del contratto. Per i nuovi clienti l'attivazione della fornitura sarà eseguita in conformità alle previsioni dell'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 dalla CTE; (iii) dei requisiti di accesso alle reti di trasporto e distribuzione a cui il Cliente è allacciato.

a) 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.arera.it o chiama il numero verde 800.166.654.

b) 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.

c) 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, 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.

d) 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.arera.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;

e) 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.

f) Nell'ipotesi in cui, in corso di contratto, a seguito di intervenute modifiche normative e/o regolatorie venga meno o non risulti comunque applicabile il parametro di riferimento dei prezzi della componente materia prima (attuale componente "CMEM+CCR"), resta sin d'ora inteso e convenuto fra le parti che Dolomiti Energia sarà abilitata ad applicare a tutti i rapporti in corso con il Cliente la seguente nuova formula per il calcolo del prezzo relativo alla componente materia prima: Prezzo (PO) = TTF QA + 0,035 €/Smc ove "TTF QA" in €/MWh, corrisponde alla media aritmetica dei prezzi del trimestre di riferimento, quotati ogni giorno lavorativo (calendario UK) del secondo mese antecedente il trimestre di riferimento. Questo prezzo è rilevato da ICIS-Heren, espresso in €/MWh, e viene convertito in €/Smc con riferimento ad un PCS pari a 38,52. La nuova struttura di prezzo avrà efficacia dal primo giorno del mese successivo a quello di ultima pubblicazione del valore del parametro "CMEM+CCR" da parte di Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (in sigla "ARERA"). Resta in ogni caso impregiudicato il diritto di Dolomiti Energia SpA di esercitare il diritto di modifica unilaterale delle condizioni di fornitura previsto all'art. 2.6 delle CGC.

g) 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 info.commerciale@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. 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'ARERA.

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 ARERA 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 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 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. Riepilogo

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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente; 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

In adempimento agli obblighi di cui all'art.13 del D. Lgs. 196/03, La informiamo che DOLOMITI ENERGIA SPA svolge il trattamento dei Suoi dati personali per finalità connesse alla stipulazione del contratto, per adempiere alle obbligazioni contrattuali assunte e gestire tutti gli adempimenti richiesti (quali la contabilizzazione e la fatturazione dei consumi, il recupero di eventuali crediti, l'espletamento degli adempimenti fiscali, contabili e amministrativi), per fornire i servizi dedicati a ciascun utente presso lo "Sportello Online" accessibile dal sito internet www.dolomitienergia.it, per espletare tutte le attività necessarie o utili per il costante miglioramento del servizio erogato, per l'adempimento di obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria, nonché da disposizioni impartite da Autorità e da organi di vigilanza o controllo. Il trattamento dei dati per tali finalità, necessarie per la gestione del rapporto contrattuale e per l'adempimento di obblighi normativi, non richiede un Suo esplicito consenso; tuttavia, l'eventuale rifiuto di conferire i dati per le predette finalità causerà necessariamente l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale per la somministrazione dell'energia elettrica e/o del gas naturale.

Con il consenso specifico del Cliente i dati raccolti saranno trattati da Dolomiti Energia per finalità commerciali, quali l'effettuazione di contatti promozionali e comunicazioni commerciali relative ai servizi offerti da Dolomiti Energia, attività di marketing, attraverso ogni mezzo di comunicazione (posta, email, telefono, sms, ecc.) e per l'esecuzione di indagini di mercato circa il grado di soddisfazione e qualità dei servizi offerti da Dolomiti Energia. Il trattamento, consistente nella registrazione, conservazione, organizzazione, elaborazione, estrazione, utilizzazione e comunicazione dei dati medesimi, sarà effettuato con mezzi cartacei e l'ausilio di strumenti elettronici, secondo principi di correttezza, liceità, trasparenza, in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza, la sicurezza e i diritti dell'interessato nel rispetto di quanto previsto dall'art.11 del D. Lgs. n.196/03. I dati personali raccolti sono trattati dai soggetti di seguito indicati e dal personale dipendente, dai collaboratori o dal personale incaricato da DOLOMITI ENERGIA SPA 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 SPA (identificabili al sito www.gruppodolomitienergia.it). I Suoi dati personali 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 da accordi commerciali quali, a titolo esemplificativo, i soggetti che verificano il grado di soddisfazione della clientela, i soggetti legati a Dolomiti Energia con accordi di collaborazione o convenzione, ecc.; - ad autorità, organi di vigilanza e di controllo, organi giudiziari e amministrazioni pubbliche in adempimento di obblighi normativi; - a soggetti che svolgono attività promozionali, postizzazione, ecc.. 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 SPA quali Responsabili - esterni - del trattamento.

La presente informativa, pur, riguarda altresì il conferimento di dati effettuato direttamente dal Cliente per aderire ai servizi online offerti da Dolomiti Energia SPA (quale, ad esempio, il servizio Bollett@mail), compilando i relativi form, richiamati espressamente le informazioni essenziali della presente informativa, comunque accessibile nella sua versione integrale sulla pagina web di Dolomiti Energia SPA. Ogni richiesta di informazioni, riguardante il trattamento dei dati personali, di natura facoltativa, esplicita e volontaria esercitata a mezzo posta elettronica comporta la successiva acquisizione dell'indirizzo del mittente, necessario per la risposta, nonché degli eventuali altri dati personali inseriti nella missiva.

Titolare del trattamento dei dati personali è DOLOMITI ENERGIA SPA, via Fersina, 23 - 38100 Trento. Responsabile del trattamento dei dati personali, relativamente alle operazioni ad essa affidate, è il Dirigente Operativo della Dolomiti Energia SPA con sede Via Fersina n. 23, 38100 Trento, a cui Lei potrà rivolgersi per esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs n. 196/03 (diritto a richiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali, la loro comunicazione in forma intellegibile, di conoscere l'origine dei dati nonché la logica su cui si basa il trattamento, l'aggiornamento, la rettificazione ovvero quando vi ha interesse, l'integrazione degli stessi; potrà inoltre richiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge; potrà infine opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati).

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 ARERA 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 L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente: 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 L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, 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 assigcas@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 gestire i contratti e le attivazioni non richiesti, gratuitamente consultabile e scaricabile sul sito internet della società all'indirizzo www.dolomitienergia.it

Servizio offerto dalla Società di vendita gas del Gruppo Dolomiti Energia nel secondo semestre dell'anno 2016					
Standard specifici di qualità commerciale della vendita di gas (tab. 2, allegato A, del. 164/08)					
Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico per esecuzione			Livelli effettivi Dolomiti Energia: numero di indennizzi automatici corrisposti per mancato rispetto dello standard (II sem 2016)
		oltre lo standard ma entro un tempo doppio rispetto allo standard	oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo rispetto allo standard	oltre un tempo triplo rispetto allo standard	
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	€ 20,00	€ 40,00	€ 60,00	1
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami BP libero					0
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti BP multistato					1
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	€ 20,00	€ 40,00	€ 60,00	0
Tempo massimo di rettifica di fatturazione BP liberi					0
Tempo massimo di rettifica di fatturazione BP MULTISTATO					0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	€ 20,00	€ 40,00	€ 60,00	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione BP libero					0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione MULTISTATO					0
Standard generali di qualità commerciale della vendita di gas (tab. 2, allegato A, del. 164/08)					
Indicatore	Standard generale				Livelli effettivi Dolomiti Energia (II sem 2016)
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 giorni solari	95%				95%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 giorni solari BP libero					95%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 giorni solari MULTISTATO					100%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro 40 giorni solari	95%				84%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro 40 giorni solari BP libero					82%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro 40 giorni solari MULTISTATO					100%
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 crescente 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.					