SCHEDA SINTETICA - OFFERTA A PREZZO VARIABILE PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE - CLIENTI DOMESTICI

Nome Offerta: SERVIZIO TUTELA DELLA VULNERABILITA' **Codice Offerta: 000398GSVMT004XTUTELAVULNERABILI**

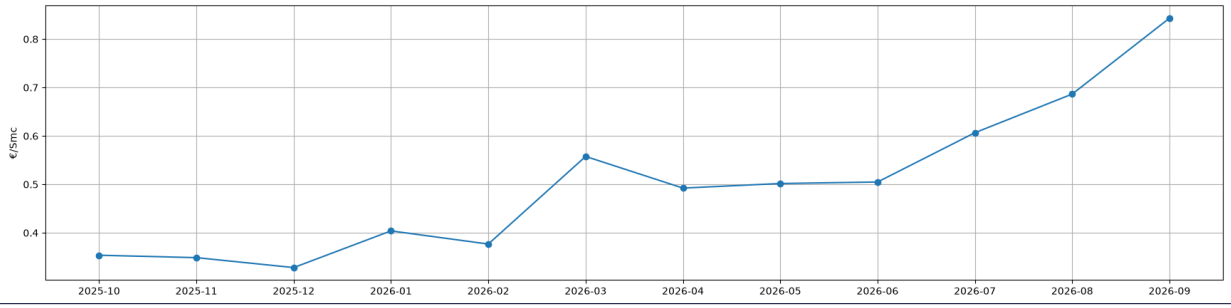
OFFERTA GAS NATURALE VALIDA DAL 09/10/2026 AL 08/01/2027

<table>
<tr><td>Venditore</td><td>Broni Stradella Gas e Luce s.r.l., www.bronistradellagaseluce.it
Numero Telefono: 800 739 757
Indirizzo: Via Verdi 18, Stradella (PV)
Indirizzo di posta elettronica: clienti@bsgaseluce.it</td></tr>
<tr><td>Durata del contratto</td><td>Indeterminato</td></tr>
<tr><td>Condizioni dell'offerta</td><td>Il servizio di tutela della vulnerabilità è il servizio erogato esclusivamente ai clienti domestici vulnerabili di gas naturale ai sensi del decreto-legge 115/22. Ai sensi della normativa, i clienti vulnerabili di gas naturale sono i clienti domestici che:
- si trovano in condizioni economicamente svantaggiate come definite dalla Legge Concorrenza 124/17 (art. 1 c. 75);
- sono soggetti con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3);
- le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- hanno un'età superiore ai 75 anni.</td></tr>
<tr><td>Metodi e canali di pagamento</td><td>Il Cliente può effettuare il pagamento delle fatture attraverso gli sportelli bancari e postali e comunque utilizzando ogni altra modalità messa a disposizione da Broni, come riportate in bolletta, compresa la domiciliazione bancaria.</td></tr>
<tr><td>Frequenza di fatturazione</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>Garanzie richieste al cliente</td><td>Il cliente deve versare un importo, a titolo di deposito cauzionale, se non sceglie come metodo di pagamento la domiciliazione postale, bancaria o su carta di credito; tale somma è a garanzia della fornitura e comporta l'addebito nella prima bolletta emessa. L'importo del deposito cauzionale è:
<table>
<tr><td>Clienti titolari di bonus sociale</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>Consumo annuo (Smc/anno)</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td><500</td><td>Fino a 5.000</td><td>>5.000</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Ammontare deposito (€)</td><td>25,00</td><td>77,00</td><td>valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Altri clienti</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>Consumo annuo (Smc/anno)</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td><500</td><td>Fino a 1.500</td><td>Fino a 2.500</td><td>Fino a 5.000</td><td>>5.000</td></tr>
<tr><td>Ammontare deposito (€)</td><td>30,00</td><td>90,00</td><td>150,00</td><td>300,00</td><td>valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte</td></tr>
</table>
L'ammontare del deposito cauzionale è raddoppiato per i clienti che non sono titolari di bonus sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:
a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.
Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente. Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione. Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile. Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso. Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito. Il Cliente finale sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle fatture diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.</td></tr>
</table>

SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE)

Consumo annuo Smc	Spesa annua stimata dell'offerta €/anno					
	NOC	NOR	CEN	SOR	SOC	MER
120	231.30	219.94	224.29	218.48	237.40	247.02
480	638.60	617.17	632.98	634.85	675.83	708.77
700	934.68	907.63	929.84	935.90	985.39	1.035,21
1400	1.759,72	1.714,76	1.757,36	1.776,99	1.861,90	1.957,06
2000	2.464,61	2.404,26	2.464,38	2.495,67	2.611,06	2.745,19
5000	5.984,94	5.847,53	5.995,38	6.085,05	6.352,97	6.682,16
I valori calcolati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C: P=0,03852 GJ/Smc e C=1						
Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it						

CONDIZIONI ECONOMICHE

Prezzo materia Gas Naturale | Prezzo Variabile	
Costo per Consumi	
Indice	PSV
Periodicità indice	Mensile
Grafico indice (12 mesi)	
Comp. Materia Gas	PSV + 0.033156 €/Smc *
Costi di Comm. Fissi (CCF)	55,39 €/PDR/anno*
Altre voci di costo	Andranno aggiunti i corrispettivi di trasporto e gestione del contatore e degli oneri di sistema, definiti e aggiornati con modalità e tempi stabiliti dall'ARERA, Snam Rete Gas, Distributore locale, nonché ogni eventuale nuova componente introdotta dalle autorità competenti, via via applicabile. Per dettagli su tali corrispettivi è possibile consultare il sito https://www.arera.it/it/prezzi.htm alla sezione "Prezzi e tariffe".
Imposte	Tutti i corrispettivi sono indicati al netto delle imposte e verranno gravati da imposte. Per maggiori informazioni sul peso dell'imposizione fiscale è possibile consultare il sito www.bronistradellagaseluce.it. Per informazioni sulle imposte applicate, può consultare la guida alle voci di spesa del gas naturale alla pagina nell'area dedicata alla bolletta del sito di ARERA: https://www.arera.it/consumatori.
Sconti e/o bonus	Nessuno
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	Nessuno
Durata condizioni e rinnovo	L' offerta economica ha durata di 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura e si rinnoverà tacitamente di anno in anno alle medesime condizioni, fatta salva la facoltà di Broni di comunicare il rinnovo a nuove e differenti condizioni economiche, con apposita comunicazione secondo quanto previsto dall'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale (All. A alla Delibera 366/2018/R/COM e ss.mm.ii.), con conseguente diritto di recesso a favore del Cliente. Broni Stradella Gas e Luce s.r.l. , dandone preventiva comunicazione per iscritto al Cliente, ai sensi dell'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale in materia di variazioni unilaterali, in caso di giustificato motivo, si riserva di variare il prezzo del gas ovvero di aggiornare altre condizioni economiche previste nel presente Allegato, indicando altresì il nuovo periodo di validità di tali variazioni, in aderenza alle previsioni di cui all'art. 13 delle CGF. In assenza di recesso, la variazione economica proposta si intenderà espressamente accettata dal Cliente.
Altre caratteristiche	nan
* Escluse imposte e tasse	

ALTRE INFORMAZIONI

Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	Reclami: Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale che costituisce parte integrante del presente Contratto. Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo www.bronistradellagaseluce.it. Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV). Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (gas); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice PDR) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati. Risoluzione delle Controversie: Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm) o, in alternativa, presso i seguenti organismi di risoluzione delle controversie, ai quali il Fornitore si impegna a partecipare: l'elenco aggiornato a cura dell'ARERA degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie è accessibile dal sito di Broni mediante apposito link o accedendo direttamente al sito web dell'ARERA www.arera.it. Per maggiori informazioni sul Servizio di conciliazione è possibile utilizzare l'indirizzo mail servizioconciliazione@acquirenteunico.it o contattare lo Sportello per il Consumatore di energia al numero 800.166.654. L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria. Il Cliente può altresì avvalersi di associazioni dei consumatori ai sensi dell'art. 137 Codice del Consumo per la gestione del reclamo e per le procedure ADR.
Diritto di ripensamento	Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale domestico fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità, a propria scelta: a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati nella lettera di accettazione della Proposta; b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo. Il predetto termine di 14 (quattordici) giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento è prolungato a 30 (trenta) giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione del Cliente oppure di escursioni organizzate dal Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere dei prodotti ai Clienti. L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente finale. Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente finale richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento. La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente finale la perdita del diritto di ripensamento. Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente finale un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23 euro IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente finale è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa. Le Parti prendono atto che: a) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento e non ha fatto precedentemente richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, la fornitura continua a essere garantita dal precedente Fornitore; b) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura ed essa sia già stata attivata o non sia più possibile impedirne l'attivazione, lo stesso Cliente finale può individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario, saranno attivati i Servizi di ultima istanza. Nei casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.
Attivazione della fornitura	La data di inizio della/e somministrazione/i sarà indicata da Broni al Cliente nella comunicazione di accettazione della proposta di contratto e presa in carico della/e fornitura/e; la data di inizio della/e somministrazione/i verrà, altresì, indicata (almeno anche nella prima fattura utile emessa da Broni e, in ogni caso, Broni informerà il Cliente con comunicazione scritta dell'eventuale ritardo della fornitura rispetto alla data prevista e delle relative cause che l'hanno determinato. Nel caso di Voltura o Subentro il Contratto potrà avere esecuzione secondo le tempistiche stabilite dall'Allegato A della Delibera ARERA 102/2016/R/com (GAS) s.m.i. e comunque secondo le tempistiche indicate nell'Allegato Economico. Le date di attivazione saranno indicate da Broni al Cliente con apposita comunicazione in aderenza al RQDG.
Dati di lettura	I dati di misura sono utilizzati per calcolare l'importo dei consumi in bolletta. Sono utilizzati, in ordine, i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Gas, le autoletture comunicate dal cliente finale e i dati di misura stimati sulla base dei dati storici di consumo e delle principali caratteristiche della fornitura. L'esecuzione dei tentativi di rilevazione della lettura del Contatore Gas avviene secondo le periodicità minime stabilite dal TIVG: a) almeno un tentativo di raccolta l'anno per i PdR con consumo fino a 500 Smc/anno; b) almeno due tentativi di raccolta l'anno per i PdR con consumo superiore a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno; c) almeno tre tentativi di raccolta l'anno per i PdR con superiore a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno; d) un tentativo di raccolta mensile per i PdR con consumo annuo superiore a 5.000 Smc/anno. In caso di tentativo di raccolta non andato a buon fine il Distributore indica al Cliente, con apposita nota cartacea, la possibilità di effettuare l'autolettura secondo le modalità e tempistiche previste dal Fornitore. Il Cliente si impegna a permettere l'accesso agli incaricati per la rilevazione dei consumi, al fine di consentire la lettura diretta del Contatore Gas. Broni mette a disposizione del Cliente il servizio di autolettura, indicando in ogni fattura le modalità e la finestra temporale entro cui il medesimo Cliente può trasmettere il dato. Nel rispetto delle previsioni di cui al TIF, Broni comunica al Cliente la presa in carico dell'autolettura o il rifiuto nell'ipotesi in cui il dato risulti palesemente errato, in quanto diverso dall'ultimo dato effettivo disponibile di almeno un ordine di grandezze. L'autolettura validata è equiparata ad una misura rilevata validata. Per i consumi di gas naturale effettuati nei periodi di somministrazione non coperti da letture rilevate dal Distributore gas o da autoletture, i consumi verranno stimati in relazione ai dati storici di consumo del Cliente e/o destinazione d'uso del gas, al numero ed al tipo di apparecchiature alimentate a gas di cui il Cliente stesso dispone, nonché all'andamento climatico. Broni nel momento in cui entrerà in possesso dei dati di lettura, emetterà fattura di conguaglio. I consumi rilevati come sopra indicato, saranno utilizzati ai fini della fatturazione. In particolare, le letture rilevate e le autoletture saranno utilizzate nel primo ciclo di fatturazione utile. L'attribuzione dei consumi di gas del Cliente avviene su base giornaliera, considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo di riferimento di ciascuna fattura.
Ritardo nei pagamenti	Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali. Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo. In caso di perdurante inadempimento nei pagamenti, sarà richiesta al Distributore la sospensione della fornitura i cui costi saranno a carico del cliente. Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

MODALITA' E ONERI PER IL RECESSO

Modalità e tempistiche	Il Contratto è a tempo indeterminato. Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura. Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore, ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto secondo le seguenti modalità: mediante comunicazione scritta e con modalità da permettere la verifica dell'effettiva ricezione al seguente indirizzo: Broni Stradella Gas e Luce s.r.l., Via Verdi 18, Stradella (PV), oppure all'indirizzo mail: clienti@bsgaseluce.it. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere per cessare la fornitura e non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e/o neghi l'accesso per la chiusura del misuratore, lo stesso sarà tenuto al pagamento di tutti i consumi e di ogni altro importo connesso all'esecuzione della cessazione della fornitura. In caso di negato accesso al misuratore di gas naturale, per indisponibilità del Cliente, il Distributore è tenuto ad effettuare fino a 3 (tre) tentativi di disattivazione, in seguito ai quali il Fornitore si riserva di richiedere l'interruzione dell'alimentazione del Punto di fornitura con oneri a carico del Cliente. Gli importi dovuti in relazione a eventuali prelievi di gas naturale effettuati tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di disalimentazione del Punto di fornitura da parte del Distributore saranno comunque posti a carico del Cliente. Al venire meno delle condizioni previste per il Servizio di Tutela della Vulnerabilità, il Fornitore: - può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione, considerando decorrente detto termine di preavviso dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale. - fatta salva la predetta possibilità di recesso, il medesimo Fornitore trasmette al Cliente finale le condizioni contrattuali ed economiche che troveranno applicazione trascorsi 3 (tre) mesi dalla data di ricezione delle stesse da parte del Cliente, considerando decorrente detto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente stesso; fatta salva la prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato dal Fornitore. Le nuove condizioni economiche comunicate al Cliente ai sensi del precedente comma 10.6 sono individuate sulla base dell'offerta di mercato libero del Fornitore con la stima della spesa annua (in Euro) di valore inferiore tra quelle disponibili nel portafoglio di offerte rivolte alla generalità dei clienti finali titolari di punti di riconsegna appartenenti alla medesima tipologia contrattuale.
Oneri di recesso anticipato	Nessuno

OPERATORE COMMERCIALE

Codice identificativo o nominativo	**Firma e data**

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- Modulo per l'esercizio del ripensamento
- Livelli di qualità commerciale
- Ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente

Nota: In caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente non domestico, se il venditore non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni solari dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Broni Stradella Gas e Luce s.r.l. è tenuta al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità commerciale previsti dalla normativa. Tutta la documentazione è disponibile online sul sito www.bronistradellagaseluce.it/informazioni-livelli-di-qualita-commerciale. Il cliente avrà diritto agli indennizzi automatici riportati nell'Allegato Livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di vendita di gas naturale e/o energia elettrica. Allegato A alla Delibera 21 luglio 2016, 413/2016/R/com come integrato dalle delibere 795/2016/R/com, 399/2025/R/com e ss.mm.ii

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE (RISULTATI 2025)

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 giorni solari): grado di rispetto effettivo pari al 100%; Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60 giorni solari - 90 giorni solari per le fatture quadrimestrali): grado di rispetto effettivo pari al 100%; Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 giorni solari): nessuna richiesta ricevuta. Indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale: in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sopra riportati, il venditore corrisponde al cliente finale di energia elettrica alimentato in bassa e/o media tensione e al cliente finale di gas naturale alimentati in bassa pressione, in base alle modalità previste dal quadro normativo vigente, un indennizzo automatico base pari a: 25Euro se la prestazione è eseguita oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard; 50Euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard; 75Euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard. Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale (risultati 2020): Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (nel 95% dei casi): 100%.