

**Codice Offerta**  
**027091ESVFP12XX2023DO**  
**MPLACETXXXX**

**Offerta mercato libero**

Scadenza **31/12/2024**

## SEMPLICE PLACET Variabile Luce Domestici Clienti domestici

Offerta PLACET ad una fornitura di Mercato Italiano Libero dell'Energia elettrica istituito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente con la Delibera 555/2017/R/COM. Offerta riservata ai Punti di prelievo di clienti domestici in bassa tensione.

### Condizioni Economiche e Particolari

**Componente Energia: all'energia elettrica attiva prelevata mensilmente in ciascuno dei Punti di Prelievo verrà applicato un corrispettivo, espresso in €/kWh, differenziato per fasce F1 (dalle 8:00 alle 19:00 dal lunedì al venerdì, escluse festività nazionali) e F23 (dalle 19:00 alle 8:00 dal lunedì al venerdì, sabato, domenica e festività nazionali) come previsto dalla Delibera 555/17/R/COM del 27/07/2017 e definito genericamente nel seguente modo: PUNFascia+α.**

● **Il corrispettivo PUNFascia per la componente Energia della presente offerta varia mensilmente. Il valore massimo del prezzo medio del PUN raggiunto nel corso degli ultimi 12 (dodici) mesi è stato pari a 0,1480 €/kWh con riferimento al mese di Novembre 2023. I corrispettivi sono, altresì, soggetti ad eventuali indicizzazioni / variazioni definite dall'ARERA qualora applicabili.**

● **α (parametro "alfa") è il corrispettivo fisso al lordo delle perdite di rete rappresentativo dei costi per la spesa della materia prima non coperti dal PUN, pari a 0,06500 €/kWh.**

il 82% circa della spesa complessiva annua per un Cliente Domestico Tipo, escluse le imposte.

### Spesa per il Servizio di Trasporto, la Gestione del Contatore e Oneri di Sistema

I corrispettivi per il Servizio di Trasporto e la Gestione del Contatore prevedono l'applicazione in bolletta degli importi relativi a tutti i costi e agli oneri sostenuti per trasmissione e distribuzione, misura, gestione della connessione. I corrispettivi per gli Oneri di Sistema prevedono l'applicazione degli oneri generali di sistema determinati dall'ARERA. Tra gli Oneri di Sistema è compresa la componente Asos, che serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione. È a carico di tutti i clienti elettrici. La somma dei corrispettivi per il Servizio di Trasporto e la Gestione del Contatore, inclusi gli Oneri di Sistema, copre in media il 18% circa della spesa complessiva per un Cliente Domestico Tipo, escluse le imposte. La componente di spesa relativa agli Oneri di Sistema, compresa la componente ASOS, è pari a zero. Ai sensi dell'art. 11 delle Condizioni Generali di Fornitura, in caso di opzione di ricevimento della fattura in formato elettronico e di attivazione dell'addebito diretto in conto corrente, Semplice Gas & Luce Srl. applicherà lo sconto di importo pari a -0,50 €/PdP/mese.

Ai fini dell'applicazione dei corrispettivi di cui sopra, la determinazione dell'energia fornita per ciascuna fascia oraria, sarà funzione della modalità di trattamento delle misure:

- in caso di trattamento orario delle misure, i prelievi per fascia saranno calcolati sommando le misure orarie comunicate dal distributore e ripartite per ciascuna fascia ARERA.

- in caso di trattamento per fascia delle misure, dovranno essere utilizzate le misure per ciascuna Fascia ARERA comunicate dal distributore.

- in caso di trattamento monorario delle misure, il consumo mensile verrà esposto in riga unica ed il prezzo energia sarà il prezzo medio del PUN nel mese di competenza, calcolato come media ponderata del prezzo di ciascuna fascia per le ore teoriche in ciascuna fascia.

Il parametro α ("alfa") sarà invece sempre fatturato separatamente rispetto ai prezzi energia, a prescindere dalla modalità di trattamento delle misure.

I corrispettivi di cui sopra corrispondono alle componenti Pvol di cui alla delibera 555/2017 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e s.m.i. e sono validi per i primi dodici mesi di fornitura. Semplice Gas & Luce Srl comunicherà le condizioni economiche valide a partire dal tredicesimo mese, ai sensi dell'articolo 10 delle Condizioni Generali di Fornitura.

### Spesa Energia

La componente Energia rappresenta il 63% circa della spesa complessiva della bolletta per un cliente domestico tipo con consumi annui pari a 2.700 kWh (3 kW di potenza impegnata) nell'abitazione di residenza (di seguito Cliente Domestico Tipo), escluse le imposte. Al Cliente verranno inoltre fatturati il corrispettivo Quota Fissa Prezzo Energia pari a 144 €/POD/anno e gli oneri di dispacciamento previsti dalla Delibera 111/06 del 9/06/2006 e successive modifiche e integrazioni.

Il corrispettivo di commercializzazione e vendita e gli oneri di dispacciamento rappresentano, rispettivamente, il 15% circa ed il 6% circa della spesa complessiva della bolletta per Cliente Domestico Tipo, escluse le imposte. La somma dei corrispettivi per la Spesa Energia copre in media

Tutti i corrispettivi indicati nella presente offerta sono da intendersi al netto delle imposte, che saranno a carico del cliente.

Consulta la Guida alla lettura delle voci di spesa per la tua offerta al seguente link: <https://semplicegaseluce.it/informazioni-utili/#hfaq-post-1204>

## SEMPLICE PLACET Variabile Luce Domestici

### Scheda di confrontabilità per i clienti finali domestici di energia elettrica

Corrispettivi previsti dall'offerta alla data del 01/01/2024, valida sino alla data del 31/12/2024

#### Stima della spesa annua escluse le imposte (in Euro)

Consumo annuo (kWh)	(A) SGL	(B) Servizio di maggior tutela (prezzo monorario)	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
<b>Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione di residenza</b>				
1500	1.133,18	918,49	214,69	23,37%
2200	1.498,52	1.285,61	212,91	16,56%
2700	1.759,47	1.547,83	211,64	13,67%
3200	2.020,43	1.810,06	210,37	11,62%
<b>Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione non di residenza</b>				
900	820,04	603,82	216,22	35,81%
4000	2.437,96	2.229,62	208,34	9,34%
<b>Cliente con potenza impegnata 4,5 kW - contratto per abitazione di residenza</b>				
3500	2.245,07	1.997,81	247,26	12,38%
<b>Cliente con potenza impegnata 6 kW - contratto per abitazione di residenza</b>				
6000	3.617,91	3.339,36	278,55	8,34%

#### Fasce Orarie

FASCIA F1	Dalle 8 alle 19 dei giorni feriali
FASCIA F2 e F3	Dalle 19 alle 8 dei giorni feriali e tutte le ore del sabato, della domenica e dei giorni festivi

#### Altri oneri/servizi accessori

#### Descrizione dello sconto e/o dei bonus

Bonus di 0,5€ per addebito su CC

#### Altri dettagli dell'offerta

Descrizione dell'onere/servizio	Corrispettivo previsto	Eventuali condizioni limitative
---------------------------------	------------------------	---------------------------------

Per una stima della spesa annua personalizzata sulla base del suo consumo effettivo può utilizzare il "portale Offerte Luce e Gas"

#### Composizione del mix energetico nazionale e del mix di approvvigionamento di Semplice Gas & Luce srl in Italia

Area	Anno	Fonti rinnovabili	Carbone	Gas naturale	Prodotti petroliferi	Nucleare	Altre fonti
Nazionale	2020 (*)	44,31%	4,75%	45,88%	0,57%	0%	4,49%
	2021 (**)	42,32%	5,07%	48,13%	0,88%	0%	3,60%

(\*) dato Consuntivo

(\*\*) dato Pre-Consuntivo

## Scheda sintetica

Offerta a prezzo variabile per la fornitura di Energia Elettrica - Clienti domestici

### SEMPLICE PLACET Variabile Luce Domestici - Offerta Energia Elettrica valida dal 01/01/2024 al 31/12/2024

Venditore	Semplice Gas & Luce Srl - <a href="http://www.semplicegaseluce.it">www.semplicegaseluce.it</a> - Numero verde: 800 069 750 - Indirizzo di posta elettronica: <a href="mailto:servizioclienti@semplicegaseluce.it">servizioclienti@semplicegaseluce.it</a>
Durata contratto	Il Contratto è a tempo indeterminato
Condizioni offerta	Offerta sottoscrivibile dalla generalità dei clienti
Metodi e canali di pagamento	Il termine di pagamento è di 20 giorni dalla data di emissione della fattura e può essere effettuato tramite addebito diretto in conto corrente, bonifico bancario, bollettino postale. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta.
Frequenza di fatturazione	Mensile
Garanzie richieste al cliente	Deposito cauzionale addebitato nella prima fattura di 11,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i clienti domestici.

### Spesa annua stimata in €/anno (escluse imposte e tasse)

Consumo annuo (kWh)	Spesa annua stimata dell'offerta
<b>Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione di residenza</b>	
1.500	500,99 €/anno
2.200	662,91 €/anno
2.700	778,57 €/anno
3.200	894,23 €/anno
<b>Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione non di residenza</b>	
900	482,2 €/anno
4.000	1079,29 €/anno
<b>Cliente con potenza impegnata 4,5 kW - contratto per abitazione di residenza</b>	
3.500	995,49 €/anno
<b>Cliente con potenza impegnata 6 kW - contratto per abitazione di residenza</b>	
6.000	1605,65 €/anno

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas [www.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it).

**Condizioni Economiche****Prezzo Materia Prima Energia**

Prezzo Variabile (PUN)

**Costo per Consumi****Totale**

PUN + 0,0650 €/kWh\*

**Costo Fisso Anno**

144 €/anno\*

**Costo per Potenza Impegnata**

0 €/kW\*

**Altre voci di costo**

Il costo del Trasporto e Gestione del contatore è pari a:

- Quota energia (euro/kWh) 0,00873;
- Quota fissa (euro/anno) 19,44;
- Quota potenza (euro/kW): 20,28.

Il costo degli Oneri di sistema è pari a:

- Quota energia (euro/kWh): 0;
- Quota fissa (euro/anno): 0 (solo in caso di abitazioni diverse dalla residenza anagrafica).

La componente ASOS è pari a (euro/kWh): 0

**Imposte**

Tutti i corrispettivi indicati nella presente offerta sono da intendersi al netto delle imposte, che saranno a carico del cliente.

**Sconti e/o bonus**

-

**Prodotti e/o servizi aggiuntivi**

-

**Durata condizioni e rinnovo**

Le presenti Condizioni Economiche sono valide per dodici mesi. Semplice gas e luce S.r.l. comunicherà le condizioni economiche valide a partire dal tredicesimo mese, ai sensi dell'articolo 10 delle Condizioni Generali di Fornitura.

**Altre caratteristiche**

-

\*Escluse imposte e tasse

## Altre informazioni

---

### Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore

Il reclamo - redatto in forma libera o utilizzando il modulo disponibile sul sito - deve essere inoltrato tramite mail a [servizioclienti@semplicegaseluce.it](mailto:servizioclienti@semplicegaseluce.it). Il Foro competente in via esclusiva è il Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente medesimo. Il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Conciliazione istituito dall'ARERA. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti 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](http://www.arera.it)

---

### Diritto di ripensamento

Se il Contratto è stato concluso 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 giorni dalla conclusione del Contratto con una delle seguenti modalità: a) tramite dichiarazione esplicita ai seguenti recapiti: Raccomandata: Semplice Gas & Luce Srl, Via San Quintino, 4 Torino (TO); b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo. Il Cliente può presentare un'espressa richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine di ripensamento.

---

### Modalità di recesso

Il Cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza oneri per cambiare Fornitore, rilasciando al nuovo Fornitore, tramite la stipula del nuovo Contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere con SGL. Il nuovo Fornitore è tenuto all'invio di apposita comunicazione al SII entro e non oltre il giorno 10 del mese precedente la data di cambio fornitura. SGL 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 Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.

---

<b>Attivazione della fornitura</b>	L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto. L'attivazione ha luogo nel termine indicato nella comunicazione di accettazione da parte del Fornitore della proposta di Contratto.
<b>Dati di lettura</b>	Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine: a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; b) le autoletture comunicate dal Cliente - con le modalità e le tempistiche indicate in fattura - e validate dal Distributore; c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, secondo i seguenti criteri: per il primo anno di fornitura, saranno utilizzati i dati di consumo comunicati dal Cliente in sede di sottoscrizione del Contratto; per gli anni di fornitura successivi al primo, i consumi saranno stimati sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente dell'anno precedente.
<b>Ritardo nei pagamenti</b>	Nel caso di ritardato pagamento della fattura SGL richiede al Cliente, 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) + 3,5 punti percentuali. SGL potrà richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. Dal 10° giorno successivo alla data di scadenza della fattura SGL potrà inviare al Cliente a mezzo di raccomandata A/R o PEC (ove disponibile) formale avviso di costituzione in mora, con indicazione del termine ultimo di pagamento. Se il Cliente non adempirà nel termine indicato SGL potrà richiedere la sospensione della fornitura solo dopo 40 giorni solari dalla data di notifica della costituzione in mora e la richiesta sarà inviata al DL decorsi non meno di 3 giorni lavorativi dal termine ultimo di pagamento. SGL potrà richiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite previsto dalla normativa vigente. Dopo la sospensione della fornitura - perdurante l'inadempimento del Cliente - SGL potrà in qualunque momento dichiarare risolto il Contratto.

---

#### Operatore commerciale

---

Codice identificativo o nominativo	Firma e data
------------------------------------	--------------

---

#### Documenti allegati alla scheda sintetica

- Modulo per l'esercizio del ripensamento
- Livelli di qualità commerciale e informativa indennizzi automatici
- Informativa Privacy
- Informativa bonus sociale



# Livelli di qualità commerciale e informativa indennizzi automatici

## Domestico - Offerta Energia Elettrica

### INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE

(Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com s.m.i.)

Ai sensi del TIQV (Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale), di seguito riepiloghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale con il grado di rispetto degli stessi da parte di Semplice Gas & Luce S.r.l., nonché gli indennizzi previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità.

### INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA – ANNO 2022

#### Livelli specifici di qualità commerciale

Indicatore	Standard specifico	Categoria di clientela	Grado di rispetto dello standard (%)
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	BT Domestico	89
		BT Non Domestico	-
		MT	-
		Multisito Energia Elettrica	-
		BP Domestico	86
		BP Usi Diversi	-
		BP Condominio Uso Domestico	-
		Multisito Gas Naturale	-
		Dual Fuel	-
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	BT Domestico	-
		BT Usi Diversi	-
		MT	-
		Multisito Energia Elettrica	-
		BP Domestico	-
		BP Non Domestico	-
		BP Condominio Uso Domestico	-
		Multisito Gas Naturale	-
		Dual Fuel	-
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	BT Domestico	-
		BT Non Domestico	-
		MT	-
		Multisito Energia Elettrica	-
		BP Domestico	-
		BP Usi Diversi	-
		BP Condominio Uso Domestico	-
		Multisito Gas Naturale	-
		Dual Fuel	-

In caso mancato rispetto degli standard specifici di qualità, Semplice Gas & Luce S.r.l. è tenuta a corrispondere al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, i seguenti indennizzi automatici:

- € 25,00, in caso di esecuzione della prestazione tra lo standard e il doppio dello standard;
- € 50,00, in caso di esecuzione della prestazione tra il doppio dello standard e il triplo dello standard;
- € 75,00, in caso di esecuzione della prestazione oltre il triplo dello standard.

Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad uno dei seguenti casi: a) cause di forza maggiore; b) cause imputabili al Cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, tra cui il Distributore; c) reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Art. 53, co. 53.6 del TIQE; d) al Cliente finale sia già stato corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nel medesimo anno solare; e) reclami per i quali non è possibile identificare il Cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'Art. 8, co. 8.3 del TIQV. (Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com s.m.i.).

#### Livelli generali di qualità commerciale

Indicatore	Standard generale	Categoria di clientela	Grado di rispetto dello standard (%)
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95 %	BT Domestico	100
		BT Non Domestico	-
		MT	-
		Multisito Energia Elettrica	-
		BP Domestico	100
		BP Usi Diversi	-
		BP Condominio Uso Domestico	-
		Multisito Gas Naturale	-
		Dual Fuel	-





A mezzo raccomandata a.r.

Semplice Gas & Luce S.r.l.  
 Via San Quintino 4  
 10121 Torino (TO)

A mezzo posta elettronica certificata

[semplicegaseluce@pec.it](mailto:semplicegaseluce@pec.it)

RECLAMO FATTURAZIONE ANOMALA	
Autolettura	
GAS NATURALE	ENERGIA ELETTRICA
<b>Data</b> <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>  <b>mc</b> <input type="text"/>	<b>Data</b> <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>  <b>kWh</b> <b>F0</b> <input type="text"/> <b>F1</b> <input type="text"/> <b>F2</b> <input type="text"/> <b>F3</b> <input type="text"/>
DATI CLIENTE	
<b>Cognome e Nome/Ragione sociale</b> _____	
<b>Codice Cliente</b> <input type="text"/>	<b>POD</b> <input type="text"/>
	<b>PDR</b> <input type="text"/>
<i>Inserire almeno uno dei seguenti recapiti cui trasmettere la risposta:</i>	
<b>Indirizzo/Sede legale</b> _____	
<b>e-mail</b> _____	<b>PEC</b> _____
<i>Inserire breve descrizione dei fatti contestati:</i>	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	

**Luogo** \_\_\_\_\_ **Data**      /      /      **Firma**

Allegare copia di un documento di identità in corso di validità

I dati da Lei indicati nel presente modulo, in conformità all'Informativa da Lei sottoscritta in sede di stipula del contratto di fornitura, saranno trattati esclusivamente per le finalità inerenti agli adempimenti in esso contenuti nonché per quelle connesse agli obblighi di legge. Le modalità di trattamento prevedono l'utilizzo anche di strumenti informatici. Il Titolare del trattamento dei Suoi dati è Semplice Gas & Luce S.r.l., a cui potrà rivolgersi per l'esercizio dei suoi diritti in materia di privacy secondo quanto previsto dall'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003 e dagli artt. 15, 16, 17, 18, 20 e 21 del Regolamento (UE) 2016/679. L'informativa privacy completa Le è stata fornita unitamente alla proposta di contratto. Può esercitare i suoi diritti chiamando i numeri 800 069 750 se chiama da rete fissa o 011 0122502 se chiama anche da rete mobile, ovvero scrivendo al seguente indirizzo: Semplice Gas & Luce S.r.l., Via San Quintino, 4 - 10121 Torino, o al seguente indirizzo e-mail: [dpo@semplicegaseluce.it](mailto:dpo@semplicegaseluce.it)

A mezzo raccomandata a.r.

Semplice Gas & Luce S.r.l.  
 Via San Quintino 4  
 10121 Torino (TO)

A mezzo posta elettronica certificata

[semplicegaseluce@pec.it](mailto:semplicegaseluce@pec.it)

### MODULO RECLAMO E RICHIESTA INFORMAZIONI

**Richiesta di informazioni**

**Reclamo**

Indicare l'argomento e il sub-argomento nella tabella sottostante:

Argomento	Sub-argomento	
<b>Contratti.</b> Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.	Recesso	
	Volture e subentri	
	Modifiche unilaterali	
	Altro	
<b>Morosità e sospensione.</b> Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).	Morosità	
	Sospensione e riattivazione	
	Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	
	Altro	
<b>Mercato.</b> Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.	Presunti contratti non richiesti	
	Cambio fornitore	
	Condizioni economiche nuovi contratti	
	Doppia fatturazione	
	Altro	
<b>Fatturazione.</b> Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.	Autolettura (uso della)	
	Ricalcoli	
	Consumi stimati errati	
	Periodicità e fattura di chiusura	
	Pagamenti e rimborsi	
	Importi per consumi risalenti a più di 2 anni per i quali non risulti maturata la prescrizione	
	Altro	
<b>Misura.</b> Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento.	Cambio misuratore	
	Verifica e ricostruzioni	
	Mancate letture	
	Altro	
<b>Conessioni, lavori e qualità tecnica.</b> Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.	Preventivi / attivazioni / lavori (tempi e costi)	
	Continuità	
	Valori della tensione / pressione	
	Sicurezza	
	Altro	
<b>Bonus sociale.</b> Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	Validazioni	
	Cessazioni	
	Erogazioni	
	Altro	
<b>Qualità commerciale.</b> Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	
	Indennizzi	
	Altro	
<b>Altro.</b> Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza		



