

**SCONTO 20 PCV VERDE WEB**  
**OFFERTA ENERGIA ELETTRICA**  
**VALIDA DAL 01/07/2022 AL 30/09/2022**

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Venditore</b>                     | Lupatotina Gas e Luce srl - <a href="http://www.lupatotinagas.it">www.lupatotinagas.it</a><br>Numero telefonico: 0458753215<br>Numero verde: 800833315<br>Indirizzo di posta: Via San Sebastiano 6 – 37057 San Giovanni Lupatoto (VR)<br>Indirizzo di posta elettronica: <a href="mailto:info@lupatotinagas.it">info@lupatotinagas.it</a><br>Indirizzo pec: <a href="mailto:lupatotinagas@legalmail.it">lupatotinagas@legalmail.it</a><br>Servizio WhatsApp: 3714635111  |
| <b>Durata del contratto</b>          | Indeterminato  |
| <b>Condizioni dell'offerta</b>       | Clienti ad uso domestico   |
| <b>Metodi e canali di pagamento</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Addebito in c/c bancario o postale</li> <li>• Bonifico bancario sul codice iban IT43A0503459770000000000685</li> <li>• Bollettino postale sul c/c postale 38463386</li> <li>• Pagamento on line con carta di credito attraverso il link <a href="http://www.lupatotinagas.it/carta-di-credito_t3">http://www.lupatotinagas.it/carta-di-credito_t3</a></li> <li>• Bancomat presso tutti gli sportelli presenti sul territorio</li> </ul>   |
| <b>Frequenza di fatturazione</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Bimestrale</u>: vengono emesse 6 bollette annue con i consumi rilevati con la lettura della fine dei mesi pari;</li> <li>• <u>Mensile</u>: viene applicata secondo la vigente normativa ai Clienti con potenza impegnata uguale o superiore a 16,5 kW e agli utenti in Media Tensione. Potrà essere mensile anche per quei Clienti che lo richiederanno espressamente a condizione dell'attivazione pagamento a mezzo Sdd e della contestuale attivazione della modalità di recapito delle bollette a mezzo e-mail.</li> </ul> |
| <b>Garanzie richieste al cliente</b> | Nessuna  |

**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   | 572,75 €                         |
| 2.200   | 787,80 €                         |
| 2.700   | 941,40 €                         |
| 3.200   | 1.095,01 €                       |
| <b>Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione non di residenza</b> |                                  |
| 900   | 388,42 €                         |
| 4.000   | 1.340,78 €                       |
| <b>Cliente con potenza impegnata 4,5 kW - contratto per abitazione di residenza</b>   |                                  |
| 3.500   | 1.217,59 €                       |
| <b>Cliente con potenza impegnata 6 kW - contratto per abitazione di residenza</b>     |                                  |
| 6.000   | 2.016,04 €                       |

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   |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
|---|--|---------|-------------|------------|------|------------|------|------------|------|------------|------|------------|------|------------|------|------------|------|------------|------|------------|------|------------|------|------------|------|------------|------|
| <b>Costo per consumi</b>  |  |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| Indice  | PUN: è il Prezzo Unico Nazionale ovvero il prezzo di riferimento dell'energia elettrica rilevato sulla borsa elettrica italiana (IPEX, Italian Power Exchange). Il valore dell'indice PUN è pubblicato dal Gestore dei Mercati Energetici sul sito <a href="http://www.mercatoelettrico.org">www.mercatoelettrico.org</a> . Il costo è differenziato per fasce F1, F2 ed F3 con la ripartizione dei consumi definita da ARERA; i corrispettivi saranno applicati sulla base della tariffazione bioraria. Al PUN vanno applicate le perdite di rete come previsto dalla vigente normativa ARERA   |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| Periodicità indice  | Mensile  |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| Grafico indice (12 mesi)  | <p style="text-align: center;"><b>PUN (€/kWh)</b></p> <table border="1"> <caption>Data for PUN (€/kWh) Graph</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>PUN (€/kWh)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>01/07/2021</td><td>0,10</td></tr> <tr><td>01/08/2021</td><td>0,11</td></tr> <tr><td>01/09/2021</td><td>0,15</td></tr> <tr><td>01/10/2021</td><td>0,22</td></tr> <tr><td>01/11/2021</td><td>0,23</td></tr> <tr><td>01/12/2021</td><td>0,28</td></tr> <tr><td>01/01/2022</td><td>0,23</td></tr> <tr><td>01/02/2022</td><td>0,21</td></tr> <tr><td>01/03/2022</td><td>0,31</td></tr> <tr><td>01/04/2022</td><td>0,25</td></tr> <tr><td>01/05/2022</td><td>0,23</td></tr> <tr><td>01/06/2022</td><td>0,27</td></tr> </tbody> </table>   | Periodo | PUN (€/kWh) | 01/07/2021 | 0,10 | 01/08/2021 | 0,11 | 01/09/2021 | 0,15 | 01/10/2021 | 0,22 | 01/11/2021 | 0,23 | 01/12/2021 | 0,28 | 01/01/2022 | 0,23 | 01/02/2022 | 0,21 | 01/03/2022 | 0,31 | 01/04/2022 | 0,25 | 01/05/2022 | 0,23 | 01/06/2022 | 0,27 |
| Periodo   | PUN (€/kWh)  |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| 01/07/2021  | 0,10   |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| 01/08/2021  | 0,11   |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| 01/09/2021  | 0,15   |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| 01/10/2021  | 0,22   |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| 01/11/2021  | 0,23   |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| 01/12/2021  | 0,28   |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| 01/01/2022  | 0,23   |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| 01/02/2022  | 0,21   |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| 01/03/2022  | 0,31   |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| 01/04/2022  | 0,25   |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| 01/05/2022  | 0,23   |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| 01/06/2022  | 0,27   |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| Totale  | <p>PUN + 0,006 euro/kWh*</p> <p>Al prezzo PUN vanno applicate le perdite di rete pari al:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10,2% del consumo per le utenze in Bassa Tensione</li> <li>• 3,8% del consumo per le utenze in Media Tensione</li> </ul> <p>Vengono applicati, come previsto da Arera, il dispacciamento da libero mercato con le relative perdite e la componente PPE solo se valorizzata da Arera con importo positivo; per il trimestre aprile-giugno 2022 tali componenti sono stabilite dalla del. 297/2022/R/eel.</p> <p>A partite dal 01/01/2022 è stata introdotta da ARERA con del. 566/2021/R/eel, la componente di dispacciamento "Corrispettivo mercato capacità". Tale componente è pari all'importo previsto per il servizio tutele gradualie e alle offerte Placet ed è applicata all'energia maggiorata delle perdite di rete. Per il trimestre luglio-settembre 2022 la componente è pari a: luglio 0,012199 euro/kWh - agosto 0,002396euro/kWh - settembre 0,002581 euro/kWh.</p> |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| <b>Costo fisso anno</b>   |  |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| QUOTA FISSA VENDITA [€/pod/anno]  | 69,8818  |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| QUOTA FISSA VENDITA DISPbt [€/pod/anno]                                       | -18,341800   |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| SCONTO 20% PCV [€/pod/anno]   | -13,976360   |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| SCONTO SSD+MAIL [€/pod/anno]  | -6,00  |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| <b>TOTALE QUOTA FISSA</b>   | <b>31,563640</b>   |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| in aggiunta è prevista solo per contatori con trattamento <i>non orario</i> : |  |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| QUOTA FISSA VENDITA DISPACCIAMENTO [€/pod/anno]                               | 0,084000   |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| <b>Costo per potenza impegnata</b>  |  |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |
| 0 euro/kW/anno*   |  |         |             |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |            |      |

| Trasporto e gestione del contatore            |            |            |            |         |         |                |
|---|------------|------------|------------|---------|---------|----------------|
| Abitazioni di residenza anagrafica            | $\sigma 1$ | $\sigma 2$ | $\sigma 3$ | UC3     | UC6     | tot            |
| Quota energia (euro/kWh)                      | -          | -          | 0,00778    | 0,00095 | 0,00000 | <b>0,00873</b> |
| Quota fissa (euro/anno)                       | 19,44      | -          | -          | -       | -       | <b>19,4400</b> |
| Quota potenza (euro/kW/anno)                  | -          | 20,28      | -          | -       | 0,00000 | <b>20,2800</b> |
| Abitazioni diverse dalla residenza anagrafica | $\sigma 1$ | $\sigma 2$ | $\sigma 3$ | UC3     | UC6     | tot            |
| Quota energia (euro/kWh)                      | -          | -          | 0,00778    | 0,00095 | 0,00000 | <b>0,00873</b> |
| Quota fissa (euro/anno)                       | 19,44      | -          | -          | -       | -       | <b>19,4400</b> |
| Quota potenza (euro/kW/anno)                  | -          | 20,28      | -          | -       | 0,00000 | <b>20,2800</b> |

  

| Oneri di sistema                              |                  |                  |                 |
|---|------------------|------------------|-----------------|
| Abitazioni di residenza anagrafica            | A <sub>SOS</sub> | A <sub>ARM</sub> | tot             |
| Quota energia (euro/kWh)                      | 0,000000         | 0,000000         | <b>0,000000</b> |
| Quota fissa (euro/anno)                       | -                | -                | -               |
| Quota potenza (euro/kW/anno)                  | -                | -                | -               |
| Abitazioni diverse dalla residenza anagrafica | A <sub>SOS</sub> | A <sub>ARM</sub> | tot             |
| Quota energia (euro/kWh)                      | 0,000000         | 0,000000         | <b>0,000000</b> |
| Quota fissa (euro/anno)                       | 0,0000           | 0,0000           | <b>0,0000</b>   |
| Quota potenza (euro/kW/anno)                  | -                | -                | -               |

La componente ASOS rientra nella Spesa per Oneri di sistema ed è finalizzata alla copertura degli oneri relativi al sostegno delle energie da fonti rinnovabili e alla cogenerazione.

I prezzi indicati hanno variazione trimestrale e per il trimestre luglio - settembre 2022 sono stabiliti da ARERA con la delibera nr. 295/2022/R/com

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Imposte</b>                       | Le aliquote delle imposte sono visionabili sul nostro sito al seguente link: <a href="http://www.lupatotinagas.it/imposte_t3">http://www.lupatotinagas.it/imposte_t3</a>  |
| <b>Sconti e/o bonus</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Viene previsto uno sconto del 20% sulla componente fissa PCV prevista da ARERA.</li> <li>Il costo dell'energia proveniente da fonti rinnovabili pari ad euro 0,002 €/kWh viene interamente stornato in fattura.</li> <li>In caso di attivazione di pagamento Sdd e richiesta di fattura dematerializzata (a mezzo mail) verrà corrisposto uno sconto pari a 6,00 €/anno</li> </ul> |
| <b>Prodotti e servizi aggiuntivi</b> | Nessuno   |
| <b>Durata condizioni e rinnovo</b>   | Indeterminato   |
| <b>Altre caratteristiche</b>         | Nessuna   |

\*Escluse imposte e tasse

## ALTRE INFORMAZIONI

|  |  |
|--|--|
| <b>Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore</b> | <p>Il Cliente potrà inoltrare un reclamo con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>tramite posta presso la sede di Lupatotina e Luce Srl - Via San Sebastiano, 6 - 37057 San Giovanni Lupatoto - (VR);</li> <li>tramite il sito internet <a href="http://www.lupatotinagas.it">www.lupatotinagas.it</a> ;</li> <li>tramite fax al numero 0458779802;</li> <li>tramite e-mail all'indirizzo <a href="mailto:info@lupatotinagas.it">info@lupatotinagas.it</a> o via PEC all'indirizzo <a href="mailto:lupatotinagas@legalmail.it">lupatotinagas@legalmail.it</a> ;</li> <li>presso i punti di contatto di Lupatotina e Luce Srl in Via San Sebastiano, 6 - 37057 San Giovanni Lupatoto (VR), in Corso Cavour, 9 - 37060 Buttapietra (VR), in Via Croce, 2 - San Giovanni Lupatoto (VR), in Piazza Garibaldi, 22 - 37055 Ronco all'Adige (VR) o in Piazza XXVI Aprile, 12 - Bussolengo (VR).</li> </ul> <p>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 <a href="http://www.arera.it">www.arera.it</a> o chiami il numero verde 800.166.654.</p> |
|--|--|

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Diritto di ripensamento</b>     | Qualora il contratto con un Cliente domestico sia stato stipulato fuori da locali commerciali o mediante tecniche a distanza il Cliente ha il diritto di recedere entro 14 giorni dalla conclusione dello stesso, dandone comunicazione a Lupatotina a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, inviata alla sede di Lupatotina in via San Sebastiano, 6 - 37057 San Giovanni Lupatoto (VR) o a mezzo raccomandata a mano presso i punti di contatto di Lupatotina in Via San Sebastiano, 6 - 37057 San Giovanni Lupatoto (VR), in Corso Cavour, 9 – 37060 Buttapietra (VR), in Via Croce, 2 – San Giovanni Lupatoto (VR), in Piazza Garibaldi, 22 – 37055 Ronco all'Adige (VR) o in Piazza XXVI Aprile, 12 – Bussolengo (VR) o a mezzo pec all'indirizzo <a href="mailto:lupatotinagas@legalmail.it">lupatotinagas@legalmail.it</a> .   |
| <b>Modalità di recesso</b>         | Il Cliente potrà recedere dal presente contratto in qualsiasi momento e senza oneri, rilasciando al fornitore entrante in occasione della stipula del nuovo contratto il mandato per recedere in suo nome e conto dal contratto in essere con Lupatotina.<br>Il Cliente potrà altresì recedere dal contratto per cessazione della fornitura dandone comunicazione a Lupatotina presso i propri punti di contatto o attraverso il sito internet <a href="http://www.lupatotinagas.it">www.lupatotinagas.it</a> .  |
| <b>Attivazione della fornitura</b> | Il presente contratto avrà efficacia dalla data di attivazione del servizio di trasporto e dispacciamento a cura del Distributore e di Terna spa. In caso di contratto subordinato ad una richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura di gas naturale, il contratto avrà efficacia a parte dal primo giorno del mese M+1 rispetto alla stipula del contratto, salvo errori di allineamento sul SII. Al seguito della ricezione dei dati TIMOE, Lupatotina potrà non dar corso alla richiesta di esecuzione del contratto ed il recesso inoltrato al precedente venditore risulterà, quindi, privo di efficacia.  |
| <b>Dati di lettura</b>             | La fatturazione dei corrispettivi per l'energia fornita avviene sulla base dei dati di prelievo del sito resi disponibili dal Distributore. Qualora detti dati non siano resi disponibili dal Distributore in tempo utile, la fatturazione può avvenire sulla base dei consumi presunti, stimati da Lupatotina in base ai consumi storici del Cliente. L'eventuale conguaglio sarà effettuato di norma con il primo ciclo utile di fatturazione successivo. Saranno assunti come validi i dati di misura rilevati tramite le apparecchiature messe a disposizione dal Distributore, sino a che non sia accertata la loro erroneità e detti dati avranno valenza fiscale e legale. Quale unità di misura sarà utilizzato il kWh. La misurazione dei consumi sarà svolta secondo le periodicità minime definite dall'ARERA.  |
| <b>Ritardo nei pagamenti</b>       | In caso di ritardato pagamento delle fatture, Lupatotina potrà richiedere ai Clienti interessi di mora, calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento, così come definito dall'articolo 2 del decreto legislativo 24/06/1998, n. 213 e dalla delibera ARERA n. 229/01 e s.m.i., aumentato di 3,5 punti percentuali. Lupatotina potrà richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della bolletta.<br>In caso di mancato pagamento, decorsi 20 giorni dalla scadenza della bolletta, Lupatotina invierà al Cliente una comunicazione di costituzione in mora a mezzo di lettera raccomandata o a mezzo PEC. Decorsi 25 giorni solari dalla data di ricezione da parte del Cliente finale connesso in bassa tensione di tale comunicazione, in costanza di mora, Lupatotina potrà richiedere al Distributore, decorsi 3 giorni dal termine per il pagamento, la sospensione della fornitura finalizzata alla riduzione della potenza. Decorsi 40 giorni solari dalla data di ricezione da parte del Cliente finale connesso in media tensione della comunicazione di costituzione in mora, in costanza di mora, Lupatotina potrà richiedere al Distributore, decorsi 3 giorni dal termine per il pagamento, la sospensione della fornitura per morosità. I costi delle eventuali operazioni di sospensione e di riattivazione della fornitura per morosità, ai sensi del Testo Integrato Morosità Elettrica dell'ARERA (di seguito denominato TIMOE) del. 258/2015/R/come s.m.i. saranno richiesti al Cliente, nel limite del costo sostenuto per tali operazioni o nel limite dell'ammontare previsto dall'ARERA.<br>Nel caso di Cliente connesso in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura, verrà effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile e che, decorsi i 15 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente finale, verrà effettuata la sospensione della fornitura.<br>La richiesta di sospensione della fornitura potrà essere altresì inviata al Distributore in presenza di morosità relativa ad una diversa fornitura intestata al medesimo Cliente una volta adempiuti gli obblighi di legge previsti e potrà essere richiesta per uno o più punti di prelievo.<br>In caso di richiesta di risoluzione contrattuale per impossibilità di interruzione del punto di prelievo, il contratto cesserà dal giorno 1 del mese successivo. La fornitura verrà comunque garantita dall'esercente la maggior tutela o la salvaguardia. |

## OPERATORE COMMERCIALE

|   |              |
|---|--------------|
| <b>Codice identificativo o nominativo</b> | Firma e data |
|   |              |

## DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- Modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento
- Livelli di qualità commerciale

Scheda sintetica - offerta a prezzo variabile per la fornitura di energia elettrica – Clienti domestici  
**MIX ENERGETICO (Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 luglio 2009)**

|                           | Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nei due anni precedenti |             | Composizione del mix iniziale nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nei due anni precedenti |             |
|---------------------------|--|-------------|--|-------------|
|                           | Anno 2019*   | Anno 2020** | Anno 2019*   | Anno 2020** |
| Fonti primarie utilizzate | %  | %           | %  | %           |
| Fonti rinnovabili         | 41,74%   | 0,00%       | 41,74%   | 45,04%      |
| Carbone                   | 7,91%  | 11,40%      | 7,91%  | 6,34%       |
| Gas Naturale              | 43,20%   | 77,46%      | 43,20%   | 42,28%      |
| Prodotti petroliferi      | 0,50%  | 0,85%       | 0,50%  | 0,48%       |
| Nucleare                  | 3,55%  | 5,47%       | 3,55%  | 3,22%       |
| Altre fonti               | 3,10%  | 4,82%       | 3,10%  | 2,64%       |
| * dato consuntivo         |  |             |  |             |
| ** dato pre-consuntivo    |  |             |  |             |

**LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE**

Ai sensi della Del. ARERA 413/2016/R/com, e dell'art. 37 TIQV e successive modifiche ed integrazioni, di seguito si riportano:

- i Livelli Specifici e i Livelli Generali di Qualità Commerciale in vigore e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici;
- i Livelli effettivi di qualità relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità e il grado di rispetto dei livelli specifici, con riferimento all'anno 2020;
- le tempistiche e le modalità per la costituzione in mora e gli indennizzi per il loro mancato rispetto.

| Standard specifici di qualità commerciale             |                  | Tempo effettivo medio di risposta |
|---|------------------|-----------------------------------|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 40 giorni solari | 2 giorno solare                   |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione            | 90 giorni solari | 1 giorno solare                   |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione     | 20 giorni solari | nessuna rettifica                 |

| Standard generali di qualità commerciale  |     | n. richieste | Media giorni | %   |
|---|-----|--------------|--------------|-----|
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% | 0            | 1,00         | 100 |

| Indennizzi per mancato rispetto degli standard specifici        |  |   |                                    |
|---|--|---|------------------------------------|
| Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione | Prestazione eseguita oltre 90 gg. ma entro 180 gg. | Prestazione eseguita oltre 180 gg. ma entro 270 gg. | Prestazione eseguita oltre 270 gg. |
|   | 25 euro  | 50 euro   | 75 euro                            |
| Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione  | Prestazione eseguita oltre 20 gg. ma entro 40 gg.  | Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 60 gg.   | Prestazione eseguita oltre 60 gg.  |
|   | 25 euro  | 50 euro   | 75 euro                            |
| Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti        | Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 80 gg.  | Prestazione eseguita oltre 80 gg. ma entro 120 gg.  | Prestazione eseguita oltre 120 gg. |
|   | 25 euro  | 50 euro   | 75 euro                            |

Gli indennizzi automatici saranno corrisposti al Cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del Fornitore del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione. Il Fornitore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui sopra qualora il mancato rispetto del tempo massimo dell'esecuzione della prestazione sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, a titolo di esempio, solo limitatamente agli standard generali, rientrano eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti dal Fornitore. Inoltre, il Fornitore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico nell'anno solare in corso o in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente finale, per assenza delle informazioni minime riportate nelle Condizioni Generali di fornitura. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

| Tempi e modalità costituzione in mora                                      |   |
|--|---|
| Invio a mezzo raccomandata AR sollecito di pagamento                       | 10 gg. Dopo la data di scadenza della bolletta                |
| Termine per il pagamento di quanto sollecitato                             | 20 gg. Dalla data di emissione del sollecito                  |
| Termine ultimo per il pagamento pena invio chiusura al distributore locale | 3 gg. Lavorativi Dopo lo scadere del termine per il pagamento |

|  |  |
|--|--|
| <b>Indennizzo previsto mancato rispetto della disciplina di costituzione in mora</b> | € 20,00 /€ 30,00 (Del. AEEG 99/11 e s.m.i) |
| <b>Numero totale indennizzi corrisposti</b>  | 0  |
| <b>Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti</b>                            | 0  |

**Altri casi di indennizzo per la fornitura di gas naturale previsti dalla TIMG (ARG/gas 99/11 e succ. mod. e integr.):**

Il Cliente avrà diritto ad un indennizzo automatico di importo pari a 30 (trenta) euro nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio al Cliente della comunicazione di costituzione in mora. Il Cliente avrà altresì diritto ad un ulteriore indennizzo automatico di importo pari a 20 (venti) euro nel caso in cui la fornitura venga sospesa per morosità senza che Lupatolina abbia garantito al Cliente finale il rispetto del: a) termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora; b) termine massimo previsto dall'ARERA tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale della stessa; c) termine minimo previsto dall'ARERA tra la data ultima di scadenza di pagamento e la data della richiesta al distributore locale dell'intervento di chiusura del PdR per sospensione della fornitura per morosità.

**Altri casi di indennizzo per la fornitura di gas naturale previsti dalla Delibera ARERA 104/10:**

È previsto un indennizzo automatico pari a 20 (venti) euro nel caso di mancato rispetto di quanto previsto nelle condizioni contrattuali in tema di: periodicità di emissione delle fatture, criterio adottato per la stima dei consumi, qualora sia prevista l'emissione di fatture basate sulla stima dei consumi e modalità e termini per il pagamento delle fatture. In caso di variazione unilaterale di clausole contrattuali da parte del Fornitore, è previsto un indennizzo di 30 (trenta) euro nel caso di mancata comunicazione, in forma scritta, di tale variazione entro 3 mesi dalla decorrenza della variazione stessa. In caso di variazione unilaterale di clausole contrattuali da parte del Fornitore, è previsto un indennizzo di 30 (trenta) euro nel caso di comunicazione, in forma scritta, non riportata separatamente dal documento di fatturazione (salvo il caso di variazione che si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti da contratto).

**Altri casi di indennizzo per la fornitura di gas naturale previsti dal Testo Integrato di Fatturazione TIF (Allegato A alla Delibera ARERA 413/2016/R/com "Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura" e s.m.i.):**

Il Cliente ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il termine definito nelle condizioni contrattuali. In valore di tale indennizzo, corrisposto in occasione della prima fattura utile, è pari a: a) 6 € nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine di cui sopra; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine di cui sopra. Tale indennizzo massimo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore come indicato di seguito: a) è pari a 40 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine di cui all'art 9 delle Condizioni generali di Fornitura; b) è pari a 60 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dallo stesso termine di cui sopra. Nel caso di emissione della fattura di chiusura oltre i termini previsti dal TIF, pari a 6 settimane dal giorno della cessazione della fornitura, il venditore riconosce, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico al cliente finale pari a: a) 4 € nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emettere la fattura; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 10 (dieci) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari. In tutti i casi in cui l'impresa di distribuzione di gas naturale metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio venditore diverso da sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna attivi e da switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, la medesima impresa di distribuzione è tenuta a riconoscere al Cliente finale un indennizzo automatico pari a 35 €.

**Ulteriori livelli generali di qualità previsti dal Testo Integrato di Fatturazione TIF (Allegato A alla Delibera ARERA 463/2016/R/com "Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura" e s.m.i.):**

| Indicatore  | Standard generale |
|---|-------------------|
| Incidenza nelle fatture dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi | <=75%             |

**Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore**

|   |     |
|---|-----|
| Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo di cui all'art. 52 della RQDG (Allegato A alla delibera 574/2013/R/gas "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 - Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019" e s.m.i.) | 90% |
|---|-----|