

PLACET FISSA Gas Naturale Domestici

Condizioni valide per Proposte di Contratto sottoscritte dal **19/08/2025 al 30/09/2025**
(codice offerta: **000607GSFMP01XX20250819PLACEGASF**)



Questa offerta di fornitura di gas naturale a mercato libero a "PREZZO FISSO" è rivolta esclusivamente ai clienti titolari di Punti di Prelievo di tipo DOMESTICO. È valida esclusivamente per il cambio di fornitore e non si applica a richieste di nuove connessioni, subentri o voltture. L'offerta è altresì disponibile per il "cambio prodotto" da parte di clienti già in fornitura da almeno 12 mesi con la medesima offerta (per questi clienti, essa decorrerà almeno dal tredicesimo mese successivo all'applicazione dell'offerta attualmente in corso). **La promozione non prevede costi di attivazione.** Offerta a Condizioni regolate dall'Autorità.

Art. 1 – Oggetto del presente contratto è la fornitura di gas naturale da parte di Benaco Energia S.p.A. (di seguito BE) al cliente, con le modalità indicate ed alle condizioni pattuite, presso il Punto di Riconsegna (PDR) individuato alla voce "Dati della fornitura" di cui alla "Proposta di contratto". Le previsioni delle presenti CPF, laddove discordanti, prevalgono su quelle previste dalle CGF, definite dall'Autorità.

Art. 2 – Ai consumi di gas naturale prelevato presso ciascun Punto di Riconsegna (PDR) del Cliente, Benaco Energia S.p.a. applicherà i seguenti corrispettivi, da intendersi al netto delle imposte:

Corrispettivi per i servizi di vendita:

- Prezzo del gas all'ingrosso, applicato ai consumi della materia prima, fisso per i primi 24 mesi di attivazione dell'offerta:

Corrispettivo GAS
0,49 €/Smc

Il prezzo della materia prima gas fa riferimento ad un potere Calorifico Superiore (PCS) pari a 38,52 MJ/mc e ad un coefficiente di conversione dei volumi "C" applicabile, secondo quanto previsto nella Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) n. 775/2016/R/gas e s. m. i. ("RTDG").

(*) L'applicazione del prezzo scontato è possibile solo a condizione che il Cliente Finale mantenga la fornitura attiva con l'offerta identificata dal codice 000607GSFMP01XX20250819PLACEGASF per un periodo minimo di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di attivazione. In caso di un periodo di fornitura inferiore ai 24 mesi, il prezzo del gas consumato sarà pertanto soggetto a conguaglio nella bolletta di chiusura del contratto e sarà valorizzato al prezzo base e non scontato di Euro 0,59 per Smc.

I corrispettivi per i servizi di vendita definiti all'art. 5.3.1. delle CGF verranno addebitati come segue: servizi di commercializzazione della vendita al dettaglio, in sostituzione delle componenti regolate QVD_V (delibera Arera n.137/2023/R/gas), 0,7946 €/cent/Smc (CCV Variabile) e in sostituzione delle componenti regolate QVD_F (delibera Arera n.137/2023/R/gas), 5,28 €/mese* (ovvero 63,36 €/anno, CCV Fissa), componente CCR (dello stesso importo previsto dal TIVG Tab.9 aggiornamento delibera Arera n.176/2022/R/gas e s.m.i.).

* Il corrispettivo fisso CCV sarà fatturato per ogni mese di fornitura con almeno un giorno di fornitura attiva.

Con riferimento all'ultimo Forward PSV pubblicato dall'AU, i corrispettivi per i servizi di vendita rappresentano circa l'66% della spesa complessiva per il Cliente tipo.

Trascorsi i primi 24 mesi di fornitura, Benaco Energia procederà al rinnovo dell'offerta mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 24 mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento di tale comunicazione da parte del Cliente stesso. Il rinnovo della presente Offerta non comporterà alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo della presente Offerta sarà pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata da Benaco Energia nel momento in cui viene effettuata la comunicazione.

Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate.

Spesa per l'uso della rete e oneri di sistema:

- Per la distribuzione, la misura e il trasporto del gas naturale, nonché di tutti gli oneri di sistema, saranno applicate le tariffe obbligatorie previste dal vigente quadro normativo, come definito nell'Art. 5.3.2. della CGF.
- La componente QT_{i,t}, relativa al servizio di trasporto del gas naturale dal PSV al punto di riconsegna della rete di trasporto, così come definita dall'Autorità ai sensi del TIVG.

COPIA CLIENTE

Con riferimento all'ultimo Forward PSV pubblicato dall'AU, i corrispettivi per i di cui sopra rappresentano circa il 34% della spesa complessiva per il Cliente tipo.

Il Cliente tipo è rappresentato da una famiglia con riscaldamento autonomo e consumi annui pari a 1.400 Smc con classe del misuratore pari a G4, in ambito Nord Orientale.

In sede di fatturazione, il prezzo della materia prima gas e le ulteriori componenti tariffarie verranno adeguate al valore del parametro PCS mensile relativo all'impianto di distribuzione nel quale ricade il PDR del Cliente. Inoltre, nel caso in cui il gruppo di misura installato presso il PDR 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" applicabile, secondo quanto previsto nella Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) n. 775/2016/R/gas e s. m. i. ("RTDG").

Tutti i prezzi sopra riportati sono al netto delle tasse e delle imposte. Sono a carico del Cliente le accise e le imposte gravanti sui consumi di gas naturale, come previste dalla normativa vigente. Informazioni circa le aliquote delle imposte attualmente in vigore possono essere reperite al link: <https://www.arera.it/it/dati/gp30.htm>.

Art. 3 – Benaco Energia S.p.A. emetterà la propria fattura per la fornitura oggetto del presente contratto:

- con periodicità almeno quadrimestrale nel caso di Clienti con consumo atteso non superiore a 500 Smc/anno;
- con periodicità bimestrale nel caso di Clienti con consumo atteso tra 500 e 5.000 Smc/anno,
- con periodicità mensile nel caso di Clienti con consumo atteso superiore a 5.000 Smc/anno.

Benaco Energia S.p.A. emetterà la propria fattura per la fornitura oggetto del presente contratto, in formato cartaceo; è data facoltà al Cliente di optare per la spedizione a mezzo posta elettronica delle fatture di fornitura.

I pagamenti dovranno essere regolati entro 20 giorni dalla data di emissione della fattura. Il Cliente si impegna ad effettuare i pagamenti di quanto fatturato tramite addebito bancario automatico (SDD) o a mezzo bonifico bancario. In caso di pagamento tramite bonifico bancario, è richiesta al Cliente una garanzia sotto forma di deposito cauzionale, il cui importo è riportato in tabella:

Clienti titolari di <i>bonus sociale</i>					
Consumo annuo (Smc/anno)					
	<500	Fino a 5.000	>5.000		
Ammontare deposito (€)	25,00	77,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte		
Altri clienti					
Consumo annuo (Smc/anno)					
	<500	Fino a 1.500	Fino a 2.500	Fino a 5.000	>5.000
Ammontare deposito (€)	30,00	90,00	150,00	300,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

Al cliente che non richiede la fattura in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura, pari a -5,40 Euro/Punto di fornitura/anno.

In caso di indisponibilità di dati di misura effettivi e trasmessi dal distributore locale, è facoltà di Benaco Energia S.p.A. emettere fatturazioni in acconto. Per maggiori dettagli sulla fatturazione si rinvia alle Condizioni Generali di Fornitura.

Art. 4 – Il contratto è vincolante per le parti dalla data di sottoscrizione dello stesso. Il contratto è a tempo determinato e decorre indicativamente dalla prima data utile per l'attivazione e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. L'effettiva decorrenza della fornitura resta comunque subordinata all'attivazione, per ciascun Punto di Riconsegna, del servizio di trasporto, in esecuzione del relativo contratto.

Il Cliente conferisce mandato a Benaco Energia S.p.A. per l'inoltro della richiesta di recesso dal contratto stipulato con il proprio fornitore, a decorrere dalla data di attivazione della fornitura, fatto salvo quanto stabilito al successivo Art. 5.

Art. 5 – In caso di contratto stipulato fuori dai locali commerciali di BE, le attività necessarie a dare corso all'esecuzione del contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento.

Può richiedere immediatamente l'esecuzione del contratto, autorizzando BE ad attivare la fornitura alla prima data utile, inviandoci la "Richiesta di Attivazione Rapida" contestualmente all'invio della "Proposta di Contratto".

Potrà comunque esercitare il diritto di ripensamento, secondo le modalità descritte nell'Art. 5 delle CGF.

SCHEDA SINTETICA OFFERTA PLACET GAS NATURALE -PREZZO FISSO, CLIENTI DOMESTICI (Ambito Nord Orientale) Offerta: “Placet Fisso GAS” Codice: 000607GSFMP01XX20250819PLACEGAS Valida dal 19/08/2025 al 30/09/2025																									
Venditore	Benaco Energia S.p.a. Viale M. E. Bossi 51 - 25087 Salò (BS) Telefono: 0365 – 42971 Mail: benaco@benacoenergia.it PEC: pec@pec.benacoenergia.it																								
Durata del contratto	Determinato con condizioni economiche fisse e valide per 24 mesi.																								
Condizioni di offerta	La presente offerta è rivolta a Clienti titolari di Punti di Prelievo ad USO DOMESTICO.																								
Metodi e canali di pagamento	Bonifico bancario, Addebito bancario automatico (SDD). Il pagamento è richiesto a 20 giorni dalla data di emissione della fattura.																								
Frequenza di fatturazione	Per i clienti con consumi fino a 5.000 Smc/anno la periodicità di fatturazione è bimestrale. Per i clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/anno la periodicità di fatturazione è mensile.																								
Garanzie richieste al cliente	Il cliente si impegna a sottoscrivere il Mandato per Addebito Diretto SEPA (SEPA Direct Debit), strumento di incasso dell’area unica dei pagamenti Euro, oppure al versamento di un deposito cauzionale così calcolato: • 0-500 Smc/anno: 30,00 Euro • Fino 1.500 Smc/anno: 90,00 Euro • Fino 2.500 Smc/anno: 150,00 Euro • Fino 5.000 Smc/anno: 300,00 Euro • >5.000 Smc/anno: una mensilità di consumo calcolato sul quantitativo annuo dichiarato nella proposta di contratto sottoscritta. Non sono richieste ulteriori garanzie al cliente finale. Il deposito cauzionale eventualmente versato, è restituito al cliente maggiorato in base al tasso di interesse legale.																								
SPESA ANNUA STIMATA (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE)																									
	<table><tr><th colspan="3">Ambito Tariffario: NORD ORIENTALE</th></tr><tr><th>Consumo annuo (Smc)</th><th colspan="2">Spesa annua stimata dell’offerta</th></tr><tr><td>120</td><td>188,65</td><td>€/anno</td></tr><tr><td>480</td><td>476,83</td><td>€/anno</td></tr><tr><td>700</td><td>647,14</td><td>€/anno</td></tr><tr><td>1.400</td><td>1.189,01</td><td>€/anno</td></tr><tr><td>2.000</td><td>1.651,13</td><td>€/anno</td></tr><tr><td>5.000</td><td>3.957,47</td><td>€/anno</td></tr></table> I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a: 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	Ambito Tariffario: NORD ORIENTALE			Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell’offerta		120	188,65	€/anno	480	476,83	€/anno	700	647,14	€/anno	1.400	1.189,01	€/anno	2.000	1.651,13	€/anno	5.000	3.957,47	€/anno
Ambito Tariffario: NORD ORIENTALE																									
Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell’offerta																								
120	188,65	€/anno																							
480	476,83	€/anno																							
700	647,14	€/anno																							
1.400	1.189,01	€/anno																							
2.000	1.651,13	€/anno																							
5.000	3.957,47	€/anno																							
CONDIZIONI ECONOMICHE TASSE E IMPOSTE ESCLUSE																									
Prezzo materia gas naturale	Prezzo fisso per 24 mesi																								
Costo fisso anno	63,36 €/anno *																								
Costo per consumi	0,531 €/Smc * Nel prezzo sono incluse le componenti descritte nell’art 2																								

Altre voci di costo COPIA CLIENTE	Oltre ai corrispettivi per la Spesa per la materia gas naturale, è prevista l'applicazione dei corrispettivi relativi alla Spesa per il trasporto, la distribuzione e la misura del gas naturale e la gestione del contatore, definiti e aggiornati periodicamente dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Corrispettivi previsti per il 3° Trimestre 2025: Ambito Nord Orientale <table><thead><tr><th></th><th>Trasporto e gestione del contatore</th><th>Oneri di sistema</th></tr></thead><tbody><tr><td>Quota energia (euro/smc)</td><td></td><td></td></tr><tr><td>consumo Smc/anno: da 0 a 120</td><td>0,110384</td><td>0,036709</td></tr><tr><td>da 121 a 480</td><td>0,182436</td><td>0,086309</td></tr><tr><td>da 481 a 1.560</td><td>0,176332</td><td>0,066009</td></tr><tr><td>da 1.561 a 5.000</td><td>0,176609</td><td>0,060409</td></tr><tr><td>da 5.001 a 80.000</td><td>0,159868</td><td>0,053709</td></tr><tr><td>da 80.001 a 200.000</td><td>0,135450</td><td>0,043809</td></tr><tr><td>Quota fissa (euro/anno)</td><td></td><td></td></tr><tr><td>portata contatore: classe fino a G6</td><td>66,96</td><td></td></tr><tr><td>classe da G10 a G40</td><td>469,00</td><td>-23,13</td></tr><tr><td>classe oltre G40</td><td>964,06</td><td></td></tr></tbody></table>		Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema	Quota energia (euro/smc)			consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,110384	0,036709	da 121 a 480	0,182436	0,086309	da 481 a 1.560	0,176332	0,066009	da 1.561 a 5.000	0,176609	0,060409	da 5.001 a 80.000	0,159868	0,053709	da 80.001 a 200.000	0,135450	0,043809	Quota fissa (euro/anno)			portata contatore: classe fino a G6	66,96		classe da G10 a G40	469,00	-23,13	classe oltre G40	964,06	
	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema																																			
Quota energia (euro/smc)																																					
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,110384	0,036709																																			
da 121 a 480	0,182436	0,086309																																			
da 481 a 1.560	0,176332	0,066009																																			
da 1.561 a 5.000	0,176609	0,060409																																			
da 5.001 a 80.000	0,159868	0,053709																																			
da 80.001 a 200.000	0,135450	0,043809																																			
Quota fissa (euro/anno)																																					
portata contatore: classe fino a G6	66,96																																				
classe da G10 a G40	469,00	-23,13																																			
classe oltre G40	964,06																																				
Imposte	Per informazioni in merito alle imposte applicate in fattura è possibile consultare le pagine web: https://bolletta.arera.it/bolletta20/index.php/guida-voci-di-spesa/gas https://www.arera.it/it/dati/gp30.htm																																				
Sconti e/o Bonus	Al cliente che non richiede la fattura in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura, pari a -5,40 Euro/Punto di fornitura/anno.																																				
Prodotti e/o servizi aggiuntivi																																					
Durata condizioni e rinnovo	Il contratto è a tempo determinato. Il rinnovo di tali condizioni verrà comunicato in forma scritta ai sensi della Normativa vigente in materia di evoluzioni automatiche delle condizioni economiche e di variazioni unilaterali. In caso di modifica unilaterale delle condizioni economiche da parte di Benaco Energia, tale modifica sarà comunicata al Cliente in forma scritta ai sensi della Normativa vigente.																																				
Altre caratteristiche	-																																				
ALTRE INFORMAZIONI																																					
Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	E' facoltà del cliente trasmettere un reclamo scritto attraverso l'apposito modulo pubblicato su www.benacoenergia.it, oppure inviando una comunicazione a: Benaco Energia S.p.a. Viale M. E. Bossi 51- 25087 Salò (BS) Mail: benaco@benacoenergia.it La comunicazione deve contenere i seguenti elementi minimi: nome e cognome (o ragione sociale), indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso dall'indirizzo di fornitura o di posta elettronica (per l'invio della risposta scritta), il Codice "PDR" identificativo del punto di prelievo del gas naturale, una breve descrizione dei fatti contestati. In caso di mancata risposta di Benaco Energia ad un reclamo scritto entro il termine di 30 giorni, il Cliente ha diritto a un indennizzo automatico stabilito dalla Delibera ARERA n.413/2016/R/com. A seguito di mancata risposta di Benaco Energia ad un reclamo scritto o in caso di risposta non soddisfacente, il Cliente può esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità. La domanda di conciliazione è presentata in modalità telematica sul sito web del Servizio Conciliazione, accessibile dai siti: www.arera.it o www.sportelloperilconsumatore.it Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, 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 o chiami il numero verde 800.166.654. Se lei è un cliente vulnerabile, come definito dalla normativa vigente, può scegliere, in alternativa all'offerta di cui alla presente Scheda, le condizioni economiche e contrattuali fornite dall'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il Sito Arera www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654																																				
Diritto di ripensamento	Il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro 14 giorni dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli di Benaco Energia.																																				
Modalità di recesso	In qualunque momento il Cliente può recedere unilateralmente e senza oneri per cambiare il Fornitore, rilasciando al Fornitore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in suo nome e conto, dal contratto in essere con Benaco Energia. Qualora sia manifestato senza il fine di cambiare fornitore, il recesso è esercitato direttamente dal Cliente, il termine di preavviso è pari a 1 (uno) mese e decorre dalla data di ricezione della comunicazione di recesso da parte di BE.																																				
Attivazione della fornitura	L'attivazione della fornitura, salvo differente pattuizione, ha luogo la prima data utile e cmq non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. In caso di cambio fornitore la data presunta di attivazione può eventualmente essere indicata sul modello Proposta Di Contratto. Benaco Energia comunicherà eventuali impossibilità o ritardi per l'attivazione del contratto. L'effettiva decorrenza della fornitura resta comunque subordinata all'attivazione, per ciascun punto di fornitura, del servizio di trasporto, in esecuzione del relativo contratto. Benaco Energia Le comunicherà l'accettazione o il rifiuto della Proposta di Contratto, entro i termini di validità della medesima, inviandoLe una comunicazione mediante Posta Ordinaria o E-Mail ai recapiti da Lei comunicati nella Proposta di Contratto.																																				

Dati di lettura COPIA CLIENTE	Il Distributore è responsabile dell'attività di misura dei consumi di gas naturale. In mancanza di lettura del contatore da parte del Distributore, BE utilizzerà ai fini di fatturazione eventuali autoletture comunicate dal Cliente. Sulle fatture e sul sito internet www.benacoenergia.it sono indicate le modalità di comunicazione dell'autolettura. In assenza di tali dati, Benaco Energia potrà procedere alla fatturazione in acconto sulla base di consumi stimati. L'acconto sarà calcolato sulla base dei dati storici di consumo effettivi del Cliente, quali il profilo di prelievo ed il consumo annuo comunicato dal Distributore in fase di switch, eventualmente integrati con altre informazioni utili quali l'andamento climatico o la tipologia d'uso del gas comunicata dal Cliente.
Ritardo nei pagamenti	In caso di ritardato pagamento di una o più fatture, il Cliente dovrà corrispondere gli 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. Saranno addebitati al cliente i costi sostenuti per i solleciti e/o Costituzione in mora inviati dal venditore.
Oneri recesso	no
Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas: www.ilportaleofferte.it	
OPERATORE COMMERCIALE	
Codice identificativo e nominativo	
Firma e data	
DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA	
Livelli di qualità commerciale	
Modulo per l'esercizio del ripensamento	
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 Benaco Energia non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.	

Bonus Sociale

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.

Dal 1° gennaio 2021 tutti i cittadini/nuclei familiari che presentano annualmente una Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per l'accesso ad una prestazione sociale agevolata (es.: assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè, ecc.) e che risultano in condizione di disagio economico, sono automaticamente ammessi al procedimento per il riconoscimento dell'agevolazione dei bonus sociali. Per ulteriori informazioni è possibile contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o attraverso le modalità indicate nel sito internet www.arera.it

• Assicurazione Clienti Finali

Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 191/2013/R/gas dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico. Per ulteriori informazioni è possibile contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o attraverso le modalità indicate nel sito internet www.arera.it

Informativa sui livelli di qualità commerciale di Benaco Energia S.p.A.

Standard di Qualità definiti dalla Del. ARERA n.413/2016/R/com per il servizio di vendita di energia elettrica a clienti finali alimentati in Bassa Tensione.

Dati relativi all'anno 2024.

Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di vendita di energia elettrica e gas naturale a mercato libero Benaco Energia, 2024:

INDICATORE	STANDARD ARERA	TEMPI MEDI					
		CLIENTI E.E. BT DOMESTICI	CLIENTI E.E. BT NON DOM.	CLIENTI E.E. MT	CLIENTI E.E. MULTISITO	CLIENTI GAS BP	CLIENTI GAS B.P. MULTISITO
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	1	1,25	0,5	N.A.	1	N.A.
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	90 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta per le fatture con periodicità quadrimestrale						
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

I tempi riportati nella tabella sono espressi in giorni solari e sono ottenuti dalla media dei tempi medi mensili di risposta; la media è pesata sulla base del numero di reclami risposti in ciascun mese del periodo di riferimento.

Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di vendita di Benaco Energia S.p.A.:

INDICATORE	STANDARD ARERA	% EFFETTIVA DI RISPETTO DEL LIVELLO DI QUALITA'					
		CLIENTI E.E. BT DOMESTICI	CLIENTI E.E. BT NON DOM.	CLIENTI E.E. MT	CLIENTI E.E. MULTISITO	CLIENTI GAS BP	CLIENTI GAS BP MULTISITO
Risposte a richieste scritte di informazione	95% entro 30 gg. Solari dalla data di ricevimento della richiesta	N.A.	100%	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici fissati dall'Autorità, viene corrisposto al cliente un indennizzo automatico, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

INDICATORE	INDENNIZZI AUTOMATICI	
Risposta motivata ai reclami scritti	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	25 euro
Rettifica di fatturazione	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard	50 euro
Rettifica di doppia fatturazione	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard	75 euro

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

BE non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra nel caso in cui il mancato rispetto dei livelli specifici sia riconducibile a:

- a. cause di forza maggiore: atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato richiesto lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b. cause imputabili al cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati dal cliente o da terzi;
- c. mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa;
- d. reclami scritti aventi per oggetto interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'Art. 53.6 del TIQE (Testo Integrato della Regolazione dei Servizi di Distribuzione e Misura dell'energia elettrica);

COPIA CLIENTE

e. casi in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;

f. casi di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime secondo quanto stabilito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente: nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o

di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il codice POD del punto di prelievo dell'energia elettrica o il codice PDR per il punto di prelievo di gas naturale, una breve descrizione dei fatti contestati.

La delibera 258/2015/R/com e s.m.i. prevede inoltre indennizzi automatici (come da tabella sotto riportata) nei casi di mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione o di mancato invio della costituzione in mora, qualora la fornitura del cliente finale sia stata successivamente sospesa o qualora sia stata ridotta la potenza per morosità.

INDENNIZZI AUTOMATICI	IMPORTO
Se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di messa in mora a mezzo raccomandata	Euro 30,00
Se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione	Euro 20,00

MODULO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Compilare e restituire solo se si desidera esercitare il proprio diritto di ripensamento dal contratto concluso a distanza o al di fuori dei locali commerciali di Benaco Energia. Il cliente avente diritto, il Consumatore ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo o di microimpresa, potrà esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla conclusione del contratto stesso.

Attenzione: il presente modulo non può essere utilizzato per richiedere la disdetta della fornitura.

Il/la sottoscritto/a:

Cognome e nome :.....
Codice Fiscale:.....
Indirizzo:.....
Telefono:..... Indirizzo mail :.....

Con la presente esercita il diritto di ripensamento dal contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale identificato dai seguenti dati :

POD/PDR :.....

Indirizzo:.....

Luogo

Data

.....

Allegati:

-documenti d'identità in corso di validità dell'intestatario dell'offerta o del legale rappresentante dell'azienda intestataria dell'offerta.

Da consegnare:

- E-mail: benaco@benacoenergia.it
- Sportello: Viale M. E. Bossi 51- Salò 25087

ATTENZIONE: L'invio del presente modulo, a seguito di Attivazione o Voltura, comporterà **l'interruzione della fornitura** senza ulteriori comunicazioni.

Si invita l'interessato a prendere visione dell'informativa privacy ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) sul sito www.benacoenergia.it