



## ENERGIA ELETTRICA

### Allegato all'accettazione della proposta di fornitura (pagina 1 di 2)

Condizioni Tecnico Economiche Energia Elettrica valide fino al 10/03/2025

#### Prezzo Componente Energia:

L'offerta prevede l'applicazione di un prezzo variabile aggiornato mensilmente che resterà valido per 12 mesi, secondo la seguente formula:

**Prezzo Energia = PUN Index GME \* (1+λ) + Fee**, dove:

- L'indice PUN Index GME Index GME (definito ai sensi dell'articolo 13.3.9 del TIDE - Testo integrato Dispacciamento elettrico) è determinato dal GME, come media dei prezzi zionali ponderata per le quantità acquistate in ciascuna zona del mercato MGP. Il valore massimo raggiunto dall'indice nel corso degli ultimi 12 mesi è stato pari 0,14303 €/kWh con riferimento al mese di gennaio 2025; tutti i valori del PUN Index GME sono consultabili sul sito [www.mercatoelettrico.org](http://www.mercatoelettrico.org).
- λ è il valore delle perdite di rete stabilite da ARERA pari al 10% per le forniture in bassa tensione.
- Il valore della Fee sarà costante e pari a:

Prezzo Energia	<i>Senza perdite di rete (€/kWh)</i> <i>«PUN Index GME + Fee»</i>
	Fee FO
Spread di listino	0,0670
- Sconto Online	0,0500
<b>Spread al netto degli sconti</b>	<b>0,0170</b>

Prezzo Energia	<i>Al lordo delle perdite di rete</i> <i>(€/kWh)</i> <i>«PUN Index GME * (1+λ) + Fee»</i>
	Fee FO
Spread di listino	0,0737
- Sconto Online	0,0550
<b>Spread al netto degli sconti</b>	<b>0,0187</b>

Attenzione: le due tabelle mostrano due valorizzazioni diverse (al lordo e al netto delle perdite di rete) del prezzo di fornitura. Non si tratta dunque di prezzi alternativi. Ai sensi del codice di condotta commerciale in vigore il fornitore è tenuto ad esporre nell'offerta il prezzo al lordo delle perdite di rete. Le perdite di rete rappresentano un quantitativo di energia (definito in maniera forfettaria pari al 10% dall'Autorità di settore per le utenze in bassa tensione). Per tale motivo il prezzo al lordo delle perdite di rete risulta maggiorato rispetto al prezzo al netto delle perdite di rete. Nella fattura dell'energia che il Cliente riceverà da wekiwi le perdite di rete sono espone separatamente rispetto al prezzo di fornitura della materia prima.

#### Condizioni previste dall'offerta

- **Componente di commercializzazione energia elettrica:** si prevede l'applicazione di un corrispettivo fisso di commercializzazione valorizzato forfettariamente pari a 160,00 €/anno, riportato su base mensile. Inoltre, è prevista l'applicazione di un corrispettivo variabile di commercializzazione pari a 0,015 euro/kWh;
- **Sconto Online:** è lo sconto che ti è garantito se non utilizzi il customer care telefonico nel periodo di fatturazione. Wekiwi ti premia se fai tutto on-line! Utilizza l'area riservata del nostro sito web per inoltrare le tue richieste e non il telefono. Se noi risparmiamo risparmi anche tu! Leggi questo articolo per conoscere come funziona lo Sconto Online: <https://www.wekiwi.it/faq/come-funzionano-gli-sconti-wekiwi/>. Lo sconto si applica ai consumi di energia elettrica e alle perdite di rete.
- **Altri oneri/Servizi accessori:** Oltre ai prezzi di listino e agli sconti, saranno applicati gli ulteriori corrispettivi stabiliti dall'Autorità per l'Energia ed il Gas - Arera (per i servizi di trasporto, distribuzione e misura, dispacciamento, perdite di rete standard del 10% su energia e dispacciamento, oltre alle componenti tariffarie degli oneri di sistema A e UC, componenti ASOS e ARIM), servizio di aggregazione delle misure. Gli oneri di sistema includono la componente Asos, che serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione, oltre alle imposte e tasse (il dettaglio delle imposte applicate in bolletta è presente nelle FAQ del sito wekiwi.it). Si riportano nel seguito gli oneri aggiuntivi applicati discrezionalmente dal fornitore in regime di mercato libero:
  - **Oneri per solleciti di pagamento, messa in mora e interessi di mora:** in caso di ritardato pagamento delle fatture, il Cliente sarà tenuto, senza la necessità di formale messa in mora da parte del Creditore, alla corresponsione in favore di quest'ultimo di interessi legali sugli importi delle fatture insolte dal giorno successivo alla scadenza di ciascuna fattura e sino all'integrale soddisfo. Il Fornitore addebiterà al Cliente le spese di eventuali diffide e solleciti di pagamento inviati nella misura di 10,00 euro per ciascun invio;
  - **Costi una-tantum opzionali per effettuare un cambio piano tariffario:** ai cambi piano (ovvero modifiche all'offerta / scelta di un prodotto differente) intervenuti durante la vigenza della fornitura, dietro richiesta del Cliente, sarà applicato un contributo pari a 9,90 euro solo nel caso in cui il fornitore sia d'accordo col cambio piano;
  - Sarà applicato altresì il corrispettivo mercato capacità come indicato dall'art. 34.8bis del TIV e art. 18.1 del. 555/2017/R/com e s.m.i. per il servizio a tutele gradualità e per le offerte PLACET, applicati ai consumi prelevati mensilmente.
  - **Costi una-tantum per la gestione di pratiche di natura tecnica (es. voltture, aumenti di potenza):** il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore (a titolo esemplificativo e non esaustivo: aumento o diminuzione della potenza disponibile, verifica del gruppo di misura, verifica della tensione nel punto di consegna, spostamento del gruppo di misura, subentri e voltture), l'importo che allo stesso sarà addebitato secondo quanto previsto dalla normativa di volta in volta vigente, nonché gli oneri di gestione per un importo pari a 29,00 euro.

Timbro e firma per accettazione



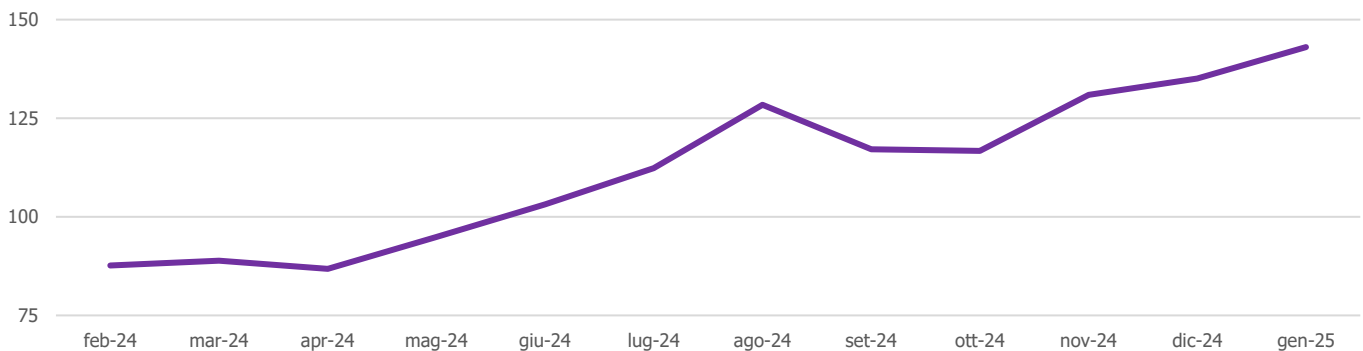
**ENERGIA ELETTRICA**

Allegato all'accettazione della proposta di fornitura (pagina 2 di 2)

Condizioni Tecnico Economiche Energia Elettrica valide fino al 10/03/2025

**Condizioni previste dall'offerta (Cont.)**

- **Voltura contestuale Energia Elettrica (Del. 360/2021):** in caso di gestione di voltura contestuale energia, nel caso in cui il cliente rinunci esplicitamente al diritto di ripensamento inviando conferma tramite mail a [clienti@wekiwi.it](mailto:clienti@wekiwi.it), wekiwi entro 3 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto procederà con l'attivazione del punto e contestuale aggiornamento dei dati fiscali. A pratica conclusa, verrà trasmessa una mail di conferma all'indirizzo indicato in fase di adesione contrattuale.
- **Termine di validità delle condizioni:** il termine della validità delle condizioni proposte è pari a 12 mesi dalla data di attivazione. Allo scadere del periodo di validità delle condizioni economiche (o prezzi di fornitura) sarà applicato il seguente prezzo della materia prima (ferme restando le ulteriori condizioni applicate all'offerta): Prezzo lordo = PUN Index GME + 0,120 €/kWh. Saranno mantenuti gli sconti Online già in vigore pari a 0,05 €/kWh portano ad un prezzo netto pari a: PUN Index GME + 0,07 €/kWh. Il PUN Index GME è il prezzo dell'energia sui mercati all'ingrosso quotato nella Borsa Elettrica ([www.mercatoelettrico.org](http://www.mercatoelettrico.org)) e applicato in base alle fasce di fatturazione del cliente. Wekiwi invierà una comunicazione scritta con la descrizione degli effetti di tale variazione automatica delle condizioni economiche, con un preavviso di almeno 60 giorni rispetto alla data in cui la variazione avrà efficacia. Il Cliente potrà esercitare il proprio diritto di recesso. Nel periodo di preavviso di cui sopra il Cliente potrà richiedere anche un cambio piano tariffario senza applicazione dei costi una-tantum opzionali per effettuare un cambio piano.
- **Richiesta di Subentro:** Di seguito il link con il form da compilare solo in caso di riattivazione del contatore chiuso (che non eroga energia): <https://forms.gle/LuVHWwzXYKIRcGs96>
- **Rateizzazione:** Il Cliente può richiedere la rateizzazione delle fatture, prima della scadenza delle stesse, inviando una mail all'indirizzo [clienti@wekiwi.it](mailto:clienti@wekiwi.it). Wekiwi si riserva di valutare la richiesta in linea con la propria policy.
- **Altri dettagli sull'offerta:** Per una stima della spesa annua personalizzata sulla base del Suo consumo effettivo può utilizzare il "Portale Offerte Luce e Gas" (<https://www.ilportaleofferte.it/portaleOfferte/>).

**PUN Index GME ultimi 12 mesi (€/MWh)****Domande frequenti**

- Lo sconto online di wekiwi verrà accreditato dopo aver verificato se è stato contattato il servizio clienti telefonico. Pertanto, a decorrere dall'emissione della prima fattura utile e successive;
- Sul sito [wekiwi.it](http://wekiwi.it) è presente la sezione FAQ dove puoi trovare risposta alle più frequenti domande dei nostri Clienti sull'offerta wekiwi: <https://wwwwekiwi.it/main/faq/>
- Wekiwi è anche fotovoltaico, scopri le nostre proposte su [wekiwisolar.it](http://wekiwisolar.it)

**Timbro e firma per accettazione**

Energia prezzo variabile Business - OFFERTA ENERGIA ELETTRICA VALIDA DAL 11/02/2025 AL 10/03/2025	
Codice offerta SEPA MONO 002380ESV.MLO1XX00000010047220225	
Venditore	Wekiwi Srl Tel 02 91731991 Viale Andrea Doria, 8 - 20124 Milano <a href="mailto:clienti@wekiwi.it">clienti@wekiwi.it</a>
Durata del contratto	Indeterminata
Condizioni dell'offerta	Valide per siti ad uso business
Metodi e canali di pagamento	SEPA/SDD
Frequenza di fatturazione	Mensile
Garanzie richieste	Nessuna garanzia richiesta

CONDIZIONI ECONOMICHE																											
Prezzo materia prima energia	Prezzo variabile																										
<b>Costo per consumi</b>																											
Indice	PUN Index GME																										
Periodicità indice	Mensile																										
Grafico indice (12 mesi)	<table border="1"> <caption>Dati Grafico indice (12 mesi)</caption> <thead> <tr> <th>Mese</th> <th>Indice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>feb-24</td><td>85</td></tr> <tr><td>mar-24</td><td>95</td></tr> <tr><td>apr-24</td><td>90</td></tr> <tr><td>mag-24</td><td>100</td></tr> <tr><td>giu-24</td><td>110</td></tr> <tr><td>lug-24</td><td>120</td></tr> <tr><td>ago-24</td><td>130</td></tr> <tr><td>set-24</td><td>115</td></tr> <tr><td>ott-24</td><td>115</td></tr> <tr><td>nov-24</td><td>130</td></tr> <tr><td>dic-24</td><td>135</td></tr> <tr><td>gen-25</td><td>145</td></tr> </tbody> </table>	Mese	Indice	feb-24	85	mar-24	95	apr-24	90	mag-24	100	giu-24	110	lug-24	120	ago-24	130	set-24	115	ott-24	115	nov-24	130	dic-24	135	gen-25	145
Mese	Indice																										
feb-24	85																										
mar-24	95																										
apr-24	90																										
mag-24	100																										
giu-24	110																										
lug-24	120																										
ago-24	130																										
set-24	115																										
ott-24	115																										
nov-24	130																										
dic-24	135																										
gen-25	145																										
Totale	PUN Index GME + 0,055 €/kWh *																										
Costo fisso anno	Costo per potenza impegnata																										
160,00 €/anno *	0,00 €/Kw *																										
Altre voci di costo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saranno applicati al Cliente gli oneri relativi al servizio di trasmissione, distribuzione, misura e gli oneri di sistema (componenti ASOS e ARIM), servizio di aggregazione delle misure. Gli oneri di sistema includono 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. I corrispettivi sopracitati sono stabiliti dall'ARERA e soggetti a periodico aggiornamento. Il Cliente si impegna a corrispondere tutte le ulteriori componenti tariffarie e gli oneri di sistema eventualmente stabiliti dall'ARERA o da diversa Autorità competente, di volta in volta applicabili. I corrispettivi sono indicati nella tabella riepilogativa**.</li> <li>Corrispettivo variabile di commercializzazione pari a 0,015 euro/kWh (già compreso nel calcolo del costo variabile totale sopraindicato).</li> </ul>																										
Imposte	<a href="https://www.wekiwi.it/main/faq/">https://www.wekiwi.it/main/faq/</a>																										
Sconti e bonus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sconto online pari a 0,05 €/kWh, è garantito se non utilizzi il customer care telefonico nel periodo di fatturazione.</li> </ul>																										
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	Nessuno																										
Durata condizioni e rinnovo	L'offerta prevede un prezzo indicizzato per 12 mesi. I corrispettivi a partire dal 13° mese di fornitura saranno soggetti ad eventuali indicizzazioni/variazioni come previsto dalle Condizioni Economiche.																										
Altre caratteristiche	I prezzi sono su unica fascia, come indicato nelle Condizioni Economiche.																										

\*Escluse imposte e tasse

ALTRE INFORMAZIONI	
Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	<p><b>Modalità di presentazione dei reclami e di risoluzione delle controversie.</b></p> <p>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 di fornitura definite dall'Autorità di Regolazione per 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 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>
Attivazione della fornitura	<p><b>Art. 1.3 delle CGF: Tempi di attivazione della Fornitura</b></p> <p><b>a)</b> L'inizio della Fornitura avverrà alla prima data utile, nel rispetto dei tempi previsti per il cambio fornitore (switching) e comunque entro il tempo massimo di 120 giorni dalla data di conclusione del contratto.</p> <p><b>b)</b> Ove i tempi di attivazione dovessero essere maggiori rispetto a quelli sopra indicati, il Fornitore ne darà tempestiva comunicazione al Cliente per iscritto.</p>
Dati di lettura	<p><b>Art. 6.3 delle CGF: Rilevazione dei consumi – Autolettura</b></p> <p><b>a)</b> Al fine del computo dei consumi contabilizzati nella fattura verranno utilizzati i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore. In mancanza dei dati di misura effettivi, verranno utilizzate le autoletture comunicate dal Cliente (secondo le modalità e le tempistiche indicate in bolletta) e validate dal Distributore. Qualora non siano resi disponibili né i dati effettivi né le autoletture validate dal Distributore, la fatturazione avverrà determinando dati di misura stimati sulla base dei consumi storici del cliente forniti dal Distributore oppure, in alternativa e in deroga all'art. 6.2 del TIF, sulla base delle informazioni fornite dal Cliente e ritenute utili alla determinazione dei prelievi.</p> <p><b>b)</b> La determinazione dei dati di misura stimati verrà effettuata in modo tale da ridurre al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e consumi stimati.</p> <p><b>c)</b> In ogni caso, in deroga all'art. 6.6, lettera a) e b) del TIF, la fattura contabilizzerà i consumi dell'intero periodo cui si riferisce, anche in presenza di una lettura effettiva che non si estenda all'intero periodo. In tale ipotesi la fattura contabilizzerà consumi effettivi sino alla data in cui saranno disponibili dati di misura effettivi e successivamente contabilizzerà dati di misura stimati.</p> <p><b>d)</b> In caso di Fornitura di gas naturale, qualora i volumi siano rilevati da gruppi di misura non dotati di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, i volumi stessi verranno adeguati mediante l'applicazione del Coefficiente di conversione dei volumi misurati per il gas naturale "C" ai sensi del RTDG.</p> <p><b>e)</b> Per tutto il periodo contrattuale il Cliente si obbliga ad agevolare l'accesso al personale incaricato alla rilevazione della lettura.</p>
Ritardo nei pagamenti	<p><b>Art. 6.5 delle CGF: Termini e modalità di pagamento</b></p> <p>Il Cliente si impegna a effettuare i pagamenti entro il termine indicato in fattura.</p> <p><b>Art. 6.6 delle CGF: Sospensione della Fornitura per morosità del Cliente.</b></p> <p>In caso di perdurante inadempimento nei pagamenti, sarà richiesta al Distributore la sospensione della fornitura in accordo all'articolo 16 del TIMOE per le utenze energia e in accordo all'articolo 19 del TIMG per le utenze gas.</p>

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)

MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO	
Modalità e tempistiche	<p><b>Art. 8: Recesso del contratto.</b></p> <p><b>a)</b> sia il Cliente che il Fornitore hanno facoltà di recedere dal Contratto dandone comunicazione all'altra parte secondo le modalità e le tempistiche indicate nella Del. ARERA n. 306/2026/R/com.</p> <p><b>b)</b> il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal Contratto con un preavviso di durata pari a quanto stabilito dall'ARERA. Nel caso in cui il recesso sia manifestato al fine di cambiare fornitore, il Fornitore deve ricevere la relativa comunicazione da parte del fornitore entrante, con le modalità stabilite dall'ARERA, entro e non oltre il giorno 10 del mese precedente la data di cambio fornitore. Nel caso in cui il diritto di recesso sia manifestato senza il fine di cambiare fornitore, ma ai fini della cessazione della fornitura, il Cliente potrà recedere inviando una raccomandata con avviso di ricevimento ai recapiti indicati all'art. 16 delle CGF con un termine di preavviso non inferiore a un mese; si specifica che il termine di preavviso avrà decorrenza dalla data di ricezione della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In caso di recesso manifestato ai fini di cessazione della fornitura, il Fornitore si riserva la facoltà di richiedere al Cliente l'invio di apposita modulistica, qualora la relativa richiesta non renda certa l'identità del richiedente o la natura della richiesta stessa;</p> <p><b>c)</b> il Fornitore ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal Contratto con un preavviso di sei mesi decorrenti dal primo giorno del mese successivo a quello di ricezione da parte del Cliente della comunicazione di recesso del Fornitore inviata a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o con posta elettronica certificata (PEC).</p> <p><b>d)</b> ai Clienti finali domestici, ai Clienti finali non domestici con consumi Gas inferiori a 200.000 Smc/anno ovvero alimentati in BT non si applicano penali per il mancato rispetto dei termini di preavviso. Negli altri casi sarà applicata una penale commisurata a tre mensilità della componente materia prima"</p>
Oneri di recesso anticipato	Nessuno

OPERATORE COMMERCIALE	
Codice identificativo o nominativo	Firma e data (a cura dell'operatore)
Offerta proposta dal sito wekiwi.it, validità dal 11/02/2025 al 10/03/2025	

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA
- Livelli di qualità commerciale

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

Nota: Il cliente, prima di sottoscrivere la nuova offerta, è invitato a verificare la presenza di oneri di recesso anticipato dal contratto di fornitura attualmente in essere.

<b>**Tabella riepilogativa Altre voci di costo NON DOMESTICI (per potenze impegnate inferiori o uguali a 1,5 kW)</b>	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema	A sos
Quota energia (euro/kWh)			
	0,01352	0,032188	0,029677
Quota fissa (euro/anno)	22,8000	90,6420	90,6420
Quota potenza (euro/kWh/anno)	25,2788	-	-

<b>**Tabella riepilogativa Altre voci di costo NON DOMESTICI (per potenze impegnate superiori a 1,5 kW o uguali a 3 kW)</b>	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema	A sos
Quota energia (euro/kWh)			
	0,01352	0,032188	0,029677
Quota fissa (euro/anno)	22,8000	90,6420	90,6420
Quota potenza (euro/kWh/anno)	25,2788	-	-

<b>**Tabella riepilogativa Altre voci di costo NON DOMESTICI (per potenze impegnate superiori a 3 kW e inferiori o uguali a 6 kW)</b>	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema	A sos
Quota energia (euro/kWh)			
	0,01352	0,032188	0,029677
Quota fissa (euro/anno)	22,8000	90,6420	90,6420
Quota potenza (euro/kWh/anno)	25,2788	-	-

<b>**Tabella riepilogativa Altre voci di costo NON DOMESTICI (per potenze impegnate superiori a 6 kW e inferiori o uguali a 10 kW)</b>	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema	A sos
Quota energia (euro/kWh)			
	0,01352	0,032188	0,029677
Quota fissa (euro/anno)	22,8000	90,6420	90,6420
Quota potenza (euro/kWh/anno)	25,2788	-	-

<b>**Tabella riepilogativa Altre voci di costo NON DOMESTICI (per potenze impegnate superiori a 10 kW e inferiori o uguali a 15 kW)</b>	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema	A sos
Quota energia (euro/kWh)			
	0,01352	0,032188	0,029677
Quota fissa (euro/anno)	22,8000	90,6420	90,6420
Quota potenza (euro/kWh/anno)	25,2788	-	-

Gentile Cliente,

come da art. 37 del TIQV (deliberazione ARERA 413/2016/R/com e s.m.i.), tutte le società di vendita dell'energia elettrica sono tenute a comunicare ai propri clienti i livelli di qualità commerciale da rispettare, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi e i risultati relativi all'anno precedente. Nel presente allegato trovi le indicazioni relative ai risultati dell'anno 2023 di Wekiwi.

Sono inoltre indicati i livelli di qualità da rispettare nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici.

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (TIQV)	CLIENTI EE BASSA TENSIONE DOMESTICI	CLIENTI EE BASSA TENSIONE NON DOMESTICI	CLIENTI EE MEDIA TENSIONE	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE DOMESTICO	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE CONDOMINI USO DOMESTICO	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE ATTIVITÀ SERVIZIO PUBBLICO	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE USI DIVERSI	CLIENTI EE MULTISITO	CLIENTI GAS MULTISITO
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	100%	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	100%	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste
Risposta motivata areclami scritti	30 giorni solari	100%	100%	100%	100%	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	100%	100%	100%

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (TIQV)	CLIENTI EE BASSA TENSIONE DOMESTICI	CLIENTI EE BASSA TENSIONE NON DOMESTICI	CLIENTI EE MEDIA TENSIONE	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE DOMESTICO	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE CONDOMINI USO DOMESTICO	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE ATTIVITÀ SERVIZIO PUBBLICO	CLIENTI GAS BASSA PRESSIONE USI DIVERSI	CLIENTI EE MULTISITO	CLIENTI GAS MULTISITO
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	100%	100%	100%	100%	100%	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	Non pervenute richieste	100%	Non pervenute richieste

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per responsabilità di Illumia SpA per i servizi di competenza. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo. Con Del. ARG/com 104/10 e s.m.i., l'ARERA ha inoltre stabilito che il mancato rispetto di quanto previsto in ordine alla periodicità di emissione delle fatture e ai tempi di comunicazione di "variazione unilaterale delle condizioni contrattuali", comporta la corresponsione da parte del Fornitore al Cliente finale interessato, di indennizzi automatici pari rispettivamente a € 20 e € 30.

Sono inoltre previsti ai sensi del TIMOE (Testo Integrato Morosità Elettrica) e del TIMG (Testo Integrato Morosità Gas) degli ulteriori indennizzi per il caso di mancato rispetto della modalità di costituzione in mora e sospensione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale:

- euro 30,00 in caso di sospensione della fornitura e/o riduzione della potenza in mancanza di previo invio della raccomandata di messa in mora;
- euro 20,00 in caso di sospensione della fornitura e/o riduzione della potenza prima della scadenza dei termini di cui all'articolo 6.5 delle condizioni generali di fornitura.