

CONDIZIONI ECONOMICHE PARTICOLARI ENERGIA ELETTRICA CLIENTI DOMESTICI – PREZZO VARIABILE – MERCATO LIBERO

POD - \_\_\_\_\_

## CONDIZIONI ECONOMICHE DELLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

(Offerta DOMESTICI\_VARIABILE - Codice listino 001682ESVFL03XXBUTANGDOM36XXXBVF)

Le presenti CEP disciplinano, unitamente alle “Condizioni generali di fornitura dell’energia elettrica” (CG) e alla “Proposta Contrattuale” sottoscritta dal Cliente e agli allegati in essi richiamati, le condizioni di fornitura dell’energia elettrica presso il punto di prelievo. Le presenti CEP sono riservate ai Clienti finali titolari di POD ad uso domestico che abbiano deciso di acquistare energia elettrica alle condizioni proposte da Butangas nel mercato libero e si applicano alle Proposte aventi data dal **01/04/2024 al 01/05/2024**. In caso di contrasto tra quanto previsto dalle CG e quanto indicato dalle presenti CEP, prevarranno le disposizioni delle presenti CEP. Il Cliente si impegna a corrispondere a ButanGas i corrispettivi per il servizio di fornitura di energia elettrica ai sensi del presente Contratto, ed in particolare secondo le condizioni economiche di cui alle presenti CEP.

### SPESA PER LA MATERIA ENERGIA

La presente offerta per la fornitura di energia elettrica prevede che il Fornitore fatturerà al Cliente, secondo le frequenze indicate nelle CG, i seguenti corrispettivi riconducibili alla “Spesa per la Materia Energia”

Corrispettivi in vigore per il periodo dal 01/02/2024 al 29/02/2024					
Componenti variabili	Corrispettivo Energia	Opzione fasce			Opzione monorario
		F1	F2	F3	F0
		0,12832 €/kWh	0,12696 €/kWh	0,10704 €/kWh	0,11894 €/kWh
	Corrispettivo di dispacciamento				0,00769 €/kWh
	Corrispettivo di capacità per BT				0,00769 €/kWh
Componenti fisse	Corrispettivo PCV				0 €/POD/anno
	Corrispettivo maggiorazione CEP				135,0000 €/POD/anno
	Componente DispBT				- 10,7724 €/POD/anno
Sconto	Nessuno				

Il Corrispettivo Energia è soggetto ad indicizzazione e verrà aggiornato a cadenza mensile secondo la seguente formula:

$$\text{Corrispettivo Energia}_{m,i} [\text{€/kWh}] = I_{m,i} * (1 + \lambda) + P0$$

dove:

- **i**: indice relativo alle singole fasce orarie F1, F2 e F3, come definite da ARERA (o F0 nel caso di Corrispettivo monorario);
- **m**: indice relativo al mese di competenza;
- **I<sub>m,i</sub>** è il valore unitario a consuntivo della media aritmetica per fascia oraria del Prezzo Unico Nazionale orario dell’energia elettrica (PUN) acquistata nel Mercato del Giorno Prima del Gestore dei Mercati Energetici (GME) relativo al mese “m” di fornitura, così come definito ai sensi Del. ARERA 111/06 e s.m.i.. I valori del PUN sono pubblicati dal GME sul sito [www.mercatoelettrico.org](http://www.mercatoelettrico.org). Qualora il POD non sia dotato di contatore elettronico abilitato alla rilevazione dei consumi orari o per fascia sarà utilizzato il PUN medio nazionale;
- **λ**: fattore di correzione per tener conto delle perdite di rete. Tale coefficiente per i clienti connessi in bassa tensione, come definito nel TIS, è attualmente pari a 0,1;
- **P0**: maggiorazione del parametro I<sub>m,i</sub>, il cui valore unitario, al lordo delle perdite di rete, è pari a 0,02255 €/kWh.

Il Corrispettivo Energia ha raggiunto nel corso degli ultimi 12 mesi il valore unitario massimo pari a: F1 0,18157 €/kWh [mese di ottobre 2023], F2 0,18981 €/kWh [mese di aprile 2023], F3 0,16159 €/kWh [mese di aprile 2023]; F0 0,17102 €/kWh [mese di ottobre 2023].

Il Corrispettivo di dispacciamento comprende i valori pubblicati da Terna S.p.A. o da ARERA in conformità alle previsioni della Del. 111/06.

Il Corrispettivo di capacità per BT è la componente applicata ai clienti aventi diritto al Servizio di Maggior Tutela al netto delle perdite di rete standard.

La Componente DispBT, come definita da ARERA nel TIV, a restituzione del differenziale relativo all’attività di commercializzazione, è la componente applicata ai clienti aventi diritto al Servizio di Maggior Tutela.

I valori sono indicati al lordo delle perdite di rete come previste da ARERA nel TIS per i clienti connessi in bassa tensione.

Eventuali variazioni del Corrispettivo di dispacciamento, del Corrispettivo di capacità per BT e della Componente DispBT saranno automaticamente recepite in concomitanza con il loro aggiornamento da parte di ARERA.

Tutti i corrispettivi fatturati dal Fornitore al Cliente sono indicati al netto dell’IVA, delle accise e di qualsiasi altra imposta, tassa, canone od imposizione fiscale.

**CONDIZIONI ECONOMICHE PARTICOLARI ENERGIA ELETTRICA CLIENTI DOMESTICI – PREZZO VARIABILE – MERCATO LIBERO**

La spesa per la materia energia copre in media il 70,46% della spesa complessiva annuale di un Cliente tipo titolare di un POD uso domestico (abitazione di residenza, 3 kW di potenza impegnata, 2.700 kWh di consumo annuo, con Corrispettivo Energia calcolato considerando la seguente ripartizione percentuale dei consumi nelle diverse fasce orarie: F1 33%, F2 31% e F3 36%) al netto di IVA ed imposte.

**SPESA PER IL TRASPORTO E LA GESTIONE DEL CONTATORE E ONERI DI SISTEMA**

L'offerta prevede anche l'applicazione delle voci relative a: (i) la Spesa per il Trasporto e la Gestione del Contatore e (ii) la Spesa per Oneri di sistema, come definite da ARERA nel Glossario della Bolletta 2.0. Rientrano nella Spesa per il Trasporto e la Gestione del Contatore e nella Spesa per Oneri di sistema i corrispettivi relativi a: a) tariffe di trasmissione, distribuzione e misura; b) le componenti UC3 e UC6; c) gli oneri di sistema (ASOS e ARIM) destinati alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema elettrico. Tali corrispettivi sono definiti e aggiornati periodicamente da ARERA. La componente ASOS 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. Tale componente copre il 9,66% della spesa complessiva annuale del Cliente tipo più sopra definito, al netto di IVA ed imposte.

La spesa per il trasporto, la gestione del contatore e oneri di sistema copre in media il 29,54% della spesa complessiva annuale del Cliente tipo più sopra definito al netto di IVA ed imposte.

**ULTERIORI DETTAGLI**

I corrispettivi indicati si intendono al netto di imposte, accise e ogni altro onere di natura fiscale gravante sulla fornitura di energia elettrica. Le aliquote delle imposte e delle accise vigenti sono disponibili sul sito internet di ButanGas all'indirizzo [gaseluce.butangas.it](http://gaseluce.butangas.it). L'applicazione di eventuali agevolazioni sulle accise e/o sull'aliquota IVA deve essere espressamente richiesta da parte del Cliente; le stesse saranno applicate da ButanGas solo a seguito della presentazione da parte del Cliente della documentazione richiesta che permetta di dimostrare il possesso dei requisiti necessari all'ottenimento dell'agevolazione.

Il Cliente si impegna a corrispondere a ButanGas ogni ulteriore costo, onere, ammontare per la fornitura di cui al Contratto, che sarà eventualmente introdotto dall'ARERA o da altre autorità competenti ai sensi della Normativa Applicabile nonché ogni ulteriore tributo o ricalcolo previsto dal Contratto, come meglio specificato all'interno delle CG.

Il Corrispettivo energia per fasce viene applicato solo in presenza di contatore elettronico abilitato a rilevare il consumo orario o per fascia. Qualora non sussistano tali condizioni, ai consumi complessivi verrà applicato il Corrispettivo energia monorario. Qualora, nel corso della fornitura, la rilevazione dei dati di consumo del Cliente, anche per disposizioni di ARERA, venga modificata da monoraria a quella per fasce, il Corrispettivo energia applicato sarà adeguato alle modifiche intervenute, con decorrenza dal primo giorno del mese successivo a quello in cui il misuratore sia stato sostituito dal distributore, purché la sostituzione sia avvenuta entro il 15 del mese; qualora la messa in servizio avvenga successivamente al giorno 15, il trattamento orario o per fasce sarà applicato dal primo giorno del secondo mese successivo.

**DURATA E VALIDITÀ DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE**

Le presenti CEP rimarranno invariate per 36 mesi dalla data di attivazione della fornitura con ButanGas.

Allo scadere di tale periodo, le CEP potranno essere modificate unilateralmente da ButanGas. Nel caso in cui Butangas intenda modificare le presenti CEP in corrispondenza della scadenza del periodo previsto, ButanGas dovrà darne comunicazione al Cliente, eventualmente con nota in fattura ove previsto dalla Normativa Applicabile, con un preavviso di almeno 3 mesi rispetto alla data in cui la variazione avrà efficacia, decorrente dal primo giorno del mese successivo alla ricezione della comunicazione da parte del Cliente (che si presume ricevuta, salvo prova contraria, trascorsi 10 giorni dall'invio). Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il proprio diritto di recesso ai sensi dell'art. 5.3 delle CG. In assenza di recesso del Cliente le variazioni alle CEP si considereranno accettate dal Cliente.

Qualora, allo scadere del periodo di validità di cui sopra, ButanGas non provveda a comunicare la variazione delle CEP, anche in deroga a quanto previsto nelle CG, le stesse si intenderanno prorogate fino a nuova comunicazione.

**FASCE ORARIE**

<b>F1</b>	Da lunedì a venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 19.00
<b>F2</b>	Da lunedì a venerdì: dalle ore 7.00 alle ore 8.00 e dalle ore 19.00 alle ore 23.00 Sabato: dalle ore 7.00 alle ore 23.00
<b>F3</b>	Da lunedì a sabato: dalle ore 00.00 alle ore 7.00 e dalle ore 23.00 dalle ore 24:00 Domenica e festivi: Tutte le ore della giornata
<b>F0</b>	Dalle 00.00 alle 24.00 di tutti i giorni dell'anno.

*Si considerano festivi: 1 e 6 gennaio; lunedì di Pasqua; 25 Aprile; 1 maggio; 2 giugno; 15 agosto; 1 novembre; 8, 25 e 26 dicembre.*

**CONDIZIONI ECONOMICHE PARTICOLARI ENERGIA ELETTRICA CLIENTI DOMESTICI – PREZZO VARIABILE – MERCATO LIBERO**

**GESTIONE RICHIESTE PER ATTIVITÀ DI COMPETENZA DEL DISTRIBUTORE**

In ottemperanza a quanto previsto dall'Art. 6.3 delle CG, le richieste di esecuzione di prestazioni di servizi che riguardano la connessione alla rete di distribuzione elettrica, secondo il TIQE e il TIC, dovranno essere inviate al Distributore competente tramite il Fornitore, che opererà come mandatario del Cliente.

Secondo questo mandato, il Cliente dovrà fornire i mezzi necessari e saldare le eventuali obbligazioni che Butangas contrarrà in proprio nome (art. 1719 c.c.); in particolare, fermo restando il pagamento da parte del Cliente degli importi di competenza del Distributore, previsti dalla regolazione di settore, il Cliente riconoscerà inoltre a Butangas, per ogni richiesta inviata per il suo tramite al Distributore competente (a titolo esemplificativo e non esaustivo: prima attivazione, voltura e subentro, disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, variazione di potenza/tensione di un Sito già attivo, spostamento del gruppo di misura di un Sito già attivo), l'importo di euro 20,00 (iva esclusa) per le prestazioni amministrative e commerciali.

Fanno eccezione la voltura contestuale al cambio del fornitore per cui verrà riconosciuto l'importo di euro 30,00 (iva esclusa) e l'allaccio con posa contatore per cui verrà riconosciuto l'importo di euro 50,00 (iva esclusa) per le prestazioni amministrative e commerciali.

Eventuali variazioni saranno comunicate secondo quanto previsto nel presente contratto in relazione al rinnovo delle condizioni economiche.

**CONDIZIONI OPZIONALI**

Le Parti, ad integrazione ed a titolo di maggior chiarimento rispetto a quanto previsto all'articolo 4 delle CG relativamente all'accettazione della Proposta del Cliente da parte del Fornitore ed al perfezionamento del Contratto, dichiarano che l'eventuale rifiuto da parte del Fornitore della Proposta sarà comunicato all'indirizzo mail indicato dal Cliente all'interno della Proposta stessa.

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma del Cliente \_\_\_\_\_

Il cliente, ad integrazione ed a titolo di maggior chiarimento rispetto a quanto previsto all'articolo 4 delle CG relativamente all'accettazione della Proposta da parte del Fornitore ed al perfezionamento del Contratto, chiede che le operazioni necessarie per l'attivazione della fornitura siano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.

Laddove venga esercitato il ripensamento dopo aver fatto richiesta dell'esecuzione anticipata, il Fornitore potrà richiedere:

- (i) il pagamento dei corrispettivi previsti dalle Condizioni Generali di Fornitura, qualora sia possibile annullare la richiesta di avvio fornitura
- (ii) tutti i corrispettivi indicati nel Contratto, calcolati fino al momento della cessazione, qualora non sia possibile annullare la richiesta di avvio della fornitura

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma del Cliente \_\_\_\_\_

**CONDIZIONI ECONOMICHE PARTICOLARI ENERGIA ELETTRICA CLIENTI DOMESTICI – PREZZO VARIABILE – MERCATO LIBERO**
**OFFERTA - DOMESTICI\_VARIABILE**
**SCHEDA DI CONFRONTABILITÀ PER I CLIENTI FINALI DOMESTICI DI ENERGIA ELETTRICA**

Corrispettivi previsti dall'offerta alla data del 01/02/2024, valida fino alla data del 29/02/2024

**Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)**

Consumo Annuo (kWh)	(A) Offerta	(B) Servizio di Maggior Tutela	(C) Minore Spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
<b>CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 3 KW – CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA</b>				
1500	489,15€	392,21€	+ 96,94	+ 24,72%
2200	617,78€	506,32€	+ 111,46	+ 22,01%
2700	709,66€	587,83€	+ 121,83	+ 20,73%
3200	801,54€	669,34€	+ 132,20	+ 19,75%
<b>CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 3 KW – CONTRATTO PER ABITAZIONE NON DI RESIDENZA</b>				
900	460,14€	375,65€	+ 84,49	+ 22,49%
4000	1.029,79€	881,01€	+ 148,78	+ 16,89%
<b>CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 4,5 KW – CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA</b>				
3500	890,26€	751,85€	+ 138,41	+ 18,41%
<b>CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 6 KW – CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA</b>				
6000	1.383,25€	1.193,00€	+ 190,25	+ 15,95%

I valori indicati in tabella, calcolati alla data dell'offerta, possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Tali valori sono stati determinati considerando la seguente ripartizione percentuale dei consumi nelle diverse fasce orarie: F1 33%, F2 31% e F3 36%.

<b>ALTRI ONERI / SERVIZI ACCESSORI</b>		
Descrizione dell'onere/servizio	Corrispettivo previsto	
<u>Opzione fixing</u> – nel corso di validità delle presenti CEP il cliente ha diritto a fissare il corrispettivo energia firmando delle nuove CEP. Tale diritto non prevede alcun corrispettivo, è esercitabile per un'unica volta, non è revocabile e decorre dal secondo mese successivo alla firma delle nuove CEP		<i>Opzionale</i>

**MODALITA' DI INDICIZZAZIONE/VARIAZIONI**

Il Corrispettivo Energia previsto dall'offerta è soggetto ad indicizzazione mensile in base alla media aritmetica per fascia oraria del Prezzo Unico Nazionale orario dell'energia elettrica (PUN) acquistata nel Mercato del Giorno Prima del Gestore dei Mercati Energetici (GME) relativo al mese "m" di fornitura, così come definito ai sensi Del. ARERA 111/06 e s.m.i.. I valori del PUN sono pubblicati dal GME sul sito [www.mercatoelettrico.org](http://www.mercatoelettrico.org). Qualora il POD non sia dotato di contatore elettronico abilitato alla rilevazione dei consumi orari o per fascia sarà utilizzato il PUN medio nazionale.

**DESCRIZIONE DELLO SCONTO E/O DEL BONUS**

Non sono previsti sconti o bonus

**ALTRI DETTAGLI SULL'OFFERTA**

La stima della spesa dell'offerta, indicata nella colonna A prevede l'applicazione di un Corrispettivo Energia variabile mensilmente, mentre la stima della spesa indicata nella colonna B (Servizio di Maggior Tutela ARERA) è calcolata sulla base di corrispettivi a remunerazione dell'approvvigionamento della materia prima che variano trimestralmente.

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

CONDIZIONI ECONOMICHE PARTICOLARI ENERGIA ELETTRICA CLIENTI DOMESTICI – PREZZO VARIABILE – MERCATO LIBERO

**INFORMATIVA LIVELLI DI QUALITA' VENDITA ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE****[Delibere ARERA 413/2016/R/com (TIQV) e 569/2019/R/gas (RQDG) e ss.m.ii.]**

Per la fornitura di gas naturale ed energia elettrica, in applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla Del. 413/2016/R/com e s.m.i. (recante il "Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Energia Elettrica e di Gas Naturale" - di seguito "TIQV") dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) il Fornitore è tenuto a rispettare i seguenti **livelli specifici di qualità**.

Indicatore	Standard specifico	Livelli effettivi di qualità BUTANGAS al I TRIMESTRE 2024
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	100%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	100%
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%

**Risposta motivata a reclami scritti:** il Fornitore è tenuto a formulare risposta scritta motivata ai reclami scritti inviati secondo le modalità previste dal contratto nel tempo massimo di 30 giorni solari dalla ricezione degli stessi. Nei casi di reclami scritti presentati da clienti multisito, qualora le problematiche evidenziate dal reclamo scritto riguardino più siti di fornitura, il Fornitore formulerà risposta motivata unica; in tali casi non si applicherà lo standard specifico relativo al tempo di risposta motivata al reclamo.

**Rettifica di fatturazione:** a fronte di richieste di reclamo scritto inviato dal Cliente che comporta la rettifica relativa ad una fattura già pagata dal Cliente o per la quale è stata richiesta la rateizzazione prevista ai sensi del contratto di fornitura o dalla regolazione, la rettifica della fatturazione, – ovvero l'accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta avverrà non oltre il tempo massimo di 60 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo ovvero 90 giorni solari, in caso di fatture con periodicità quadrimestrale.

**Rettifica di doppia fatturazione:** le rettifiche di doppia fatturazione, ossia riferite a fatturazione per consumi relativi ad un punto di riconsegna il cui contratto di dispacciamento e/o di trasporto non sono nella disponibilità del venditore medesimo, avverranno non oltre il tempo massimo di 20 giorni solari dall'invio della richiesta di rettifica.

**Indennizzi automatici:** In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sopra riportati, il Fornitore è tenuto a corrispondere al Cliente di energia elettrica alimentato in bassa e/o media tensione e al Cliente di gas naturale alimentato in bassa pressione, in base alle modalità previste dalla Normativa Applicabile, un indennizzo automatico base pari a 25 (venticinque) euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione. L'indennizzo è pari a 25 (venticinque) euro se la prestazione è eseguita oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard; 50 (cinquanta) euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard; 75 (settantacinque) euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.

L'indennizzo automatico sarà corrisposto al Cliente 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 doppia fatturazione, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore del cliente finale, che verrà detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

**Casi di esenzione dall'indennizzo:** il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità 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. Inoltre il Fornitore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nel medesimo anno solare per mancato rispetto del medesimo standard specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente, per mancanza delle informazioni minime, quali 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 servizio a cui si riferisce il reclamo (gas, energia elettrica o entrambi), il codice alfanumerico identificativo del punto di riconsegna gas (PDR) e/o del punto di prelievo di energia elettrica (POD), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente, nonché una breve descrizione dei fatti contestati.

**CONDIZIONI ECONOMICHE PARTICOLARI ENERGIA ELETTRICA CLIENTI DOMESTICI – PREZZO VARIABILE – MERCATO LIBERO**

Il Fornitore è tenuto a rispettare anche livelli generali di qualità commerciale, ossia riferiti all'insieme delle prestazioni erogate dal Fornitore ai Clienti relativamente ad un determinato indicatore. Il mancato rispetto dei livelli generali di qualità non comporta l'erogazione di alcun indennizzo automatico nei confronti dei clienti finali. I livelli generali di qualità commerciale della vendita, riportati nel prospetto seguente, sono previsti da TIQV e RQDG.

<b>Indicatore</b>	<b>Standard generale</b>	<b>Livelli effettivi di qualità BUTANGAS al I TRIMESTRE 2024</b>
<b>% minima di risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>
<b>% minima di appuntamenti GAS fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo<sup>(1)</sup></b>	<b>90%</b>	<b>100%</b>

<sup>(1)</sup> **Giorni lavorativi:** giorni della settimana non festivi compresi tra lunedì e venerdì inclusi