

Visitel S.r.l.- Mercato libero dell'energia
Via Morigi, 11 - 20123 Milano

La presente Scheda di confrontabilità prevista dalla delibera 366/2018 dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), prevede l'indicazione del Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte per l'Ambito Tariffario di riferimento.

Consumo annuo (Smc)

Nel prospetto sono analizzate 6 differenti tipologie di consumo annuo, considerate rappresentative dei consumi dei clienti domestici. In caso di cambio fornitore, ciascun cliente potrà in prima approssimazione individuare la classe più rappresentativa dei propri consumi facendo riferimento ai consumi fatturati dal suo attuale fornitore riportati in bolletta.

A) Offerta

La spesa è quella risultante dall'applicazione, su base annua, di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente in relazione all'esecuzione del contratto offerto. I corrispettivi suddetti, utilizzati per il calcolo della spesa annua, si intendono vigenti alla data di presentazione dell'offerta. Qualora presenti nell'offerta, sono comunque esclusi dal calcolo i corrispettivi per i servizi accessori opzionali.

B) Servizio di tutela

La spesa è quella complessiva pubblicata dall'Autorità e risultante dall'applicazione, su base annua, delle tariffe o delle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità stessa e vigenti alla data di presentazione dell'offerta. È opportuno evidenziare che tale importo non rappresenta l'effettiva spesa che il cliente sosterrà a fine anno ma è il frutto di un calcolo statico, effettuato ipotizzando che le componenti variabili della tariffa si mantengano costanti per tutto l'anno anziché variare con cadenza trimestrale. Per verificare le variazioni apportate trimestralmente alla tariffa dalla ARERA è possibile consultare il sito www.arera.it.

C) Minore spesa o maggiore spesa (€)

La colonna contiene la stima del risparmio annuo, espresso in euro (€) risultante dalla differenza tra la stima della spesa di cui al precedente punto A) e la stima della spesa di cui al precedente punto B). In particolare, ad un segno negativo corrisponde una stima di spesa in base alla presente offerta inferiore rispetto alla stima di spesa in base alle tariffe dell'Autorità vigenti alla data di presentazione dell'offerta, il contrario in caso di segno positivo.

D) Variazione percentuale della spesa (%)

La colonna contiene la stima del risparmio annuo, espresso in percentuale (%), risultante dalla differenza tra la stima della spesa di cui al precedente punto A) e la stima della spesa di cui al precedente punto B). In particolare, ad un segno negativo corrisponde una stima di spesa in base alla presente offerta inferiore rispetto alla stima di spesa alle tariffe dell'Autorità vigenti alla data di presentazione dell'offerta, il contrario in caso di segno positivo.

Offerta Visitel PLACET Fissa Gas Consumer Scheda di confrontabilità per clienti finali domestici di gas naturale Corrispettivi previsti dall'offerta alla data 01/01/2024, valida fino alla data del 31/12/2024

Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte				
AMBITO TARIFFARIO: AMBITO NORD OCCIDENTALE (Piemonte, Liguria, Valle D'Aosta)				
Consumo Annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio di tutela	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +)	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -)
			A-B	(A-B)/Bx100
120	799,82	195,61	+604,21	+308,89 %
480	2163,68	506,44	+1657,24	+327,23 %
700	2985,82	690,18	+2295,64	+332,61 %
1400	5601,68	1275,98	+4325,7	+339,01 %
2000	7839,54	1775,93	+6063,61	+341,43 %
5000	19021,06	4271,82	+14749,24	+345,27 %

Ai fini della determinazione della stima della spesa complessiva dell'offerta riportata nella colonna A vengono utilizzati:

- per i livelli di consumo annuo 120 Smc/a e 480 Smc/a, il profilo "Cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria";
- per i livelli di consumo annuo da 700 Smc/a a 5.000 Smc/a, il profilo "Riscaldamento" utilizzando, per ciascun Ambito tariffario, la Zona Climatica maggiormente rappresentativa del medesimo così come riportato: Zona climatica E per gli ambiti Nord Occidentale, Nord Orientale, Centrale; Zona Climatica C per gli ambiti Centro-Sud Orientale e Meridionale; Zona climatica D per l'ambito Centro-Sud Occidentale

I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a:

P=0,03852 GJ/Smc

C=1

I valori indicati in tabella sono calcolati alla data dell'offerta e possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI

E' prevista l'applicazione di un onere commerciale pari a quanto definito dalle CGF in caso di subentro, voltura, prima attivazione. In caso di cambio prodotto verrà applicato un corrispettivo pari a quanto indicato nelle Condizioni Tecniche Economiche.

Modalità di indicizzazione/Variazioni

I corrispettivi sono soggetti ad eventuali indicizzazioni/variazioni definite dall'Autorità di regolazione per Energia reti e Ambiente qualora applicabili

Descrizione dello sconto e/o del bonus

Non previsti per la presente offerta

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>)

Scheda Sintetica

Clienti finali domestici di gas naturale

Visitel PLACET Fissa Gas Consumer (Codice Offerta: 001146GSFMP01XXPLACETDOMFIXG2024) OFFERTA GAS NATURALE VALIDA DAL 01/01/2024 AL 31/12/2024	
Venditore	Visitel S.r.l., www.visitel.it Numero Verde gratuito: 800 911 113 Sede Legale: Via Morigi, 11 - 20123 Milano (MI)
Durata del contratto	Indeterminato
Condizioni dell'offerta	L'offerta è destinata ai clienti finali domestici titolari di punti di riconsegna con fornitura di gas naturale, ai sensi del comma 2.3, lettere a) e b), del Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG), limitatamente ai punti di riconsegna con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, ad esclusione dei clienti multisito, qualora almeno un punto di riconsegna non ricada nei casi sopra descritti; e dei clienti titolari di forniture destinate alle amministrazioni pubbliche. L'offerta può essere richiesta solo nelle aree servite dalla rete di distribuzione del metano. È possibile aderire all'offerta entro la data indicata nell'Allegato Condizioni Tecnico-Economiche, attraverso i seguenti canali: - per i contratti conclusi telefonicamente, prestando il consenso durante la registrazione della telefonata; - per i contratti conclusi via web, direttamente sul sito, cliccando sugli appositi campi di navigazione; - per i contratti conclusi presso i canali fisici di vendita, sia all'interno che all'esterno dei locali commerciali, sottoscrivendo l'apposito Modulo di Adesione.
Metodi e canali di pagamento	Canali di Pagamento: a seconda del metodo di pagamento scelto sarà possibile pagare, entro la scadenza indicata in fattura per evitare solleciti ed interessi: con Addebito diretto su conto corrente bancario in area SEPA (SDD) ; Bollettino postale; Bonifico bancario; presso i canali fisici riferibili a Visitel S.r.l.
Frequenza di fatturazione	Per la fornitura gas la fatturazione avviene mensilmente, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero; negli altri casi la fatturazione è almeno quadrimestrale per consumi fino a 500 Smc/anno, bimestrale per consumi tra superiori a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno, mensile sopra i 5000 Smc/anno. Per maggiori informazioni si può far riferimento alle Condizioni Generali di Fornitura (poi CGF). Il pagamento della fattura deve avvenire entro la data di scadenza indicata nella stessa. In ogni caso, laddove il Cliente richieda di ricevere la fattura in modalità cartacea, Visitel non addebiterà alcun costo di spedizione. Per maggiori informazioni sulla possibilità di richiedere un piano di rateizzo degli importi fatturati si può consultare le CGF.
Garanzie richieste al cliente	È previsto l'addebito del deposito cauzionale, sulla prima fattura, qualora si scelga un metodo di pagamento diverso da domiciliazione ricorrente (SDD bancario o postale). Tale importo varia in funzione del consumo annuo: da 30 € (per consumi fino a 500 Smc/anno) fino a 300 € (per consumi da 2.500 a 5.000 Smc/anno). In caso di clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/anno è previsto un importo non superiore a una mensilità di consumo medio annuo. Ad esempio, per un cliente con consumi annui pari a 1.400 Smc l'importo da versare a titolo di deposito cauzionale sarà pari a 90 €. Per maggiori informazioni anche sull'importo del deposito cauzionale per clienti titolari di bonus sociale si rimanda alle CGF. Nel caso di pagamento tramite domiciliazione ricorrente non è previsto alcun addebito.

SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE)

Ambito tariffario: AMBITO NORD OCCIDENTALE (Piemonte, Liguria, Valle D'Aosta)

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	799,82 €/anno
480	2163,68 €/anno
700	2985,82 €/anno
1400	5601,68 €/anno
2000	7839,54 €/anno
5000	19021,06 €/anno

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.

CONDIZIONI ECONOMICHE		
Prezzo materia gas naturale	Prezzo Fisso per 12 mesi	
Costo fisso anno	Costo per consumi	
288,0000 €/anno*	3,2000 €/Smc*	
Altre voci di costo Ambito tariffario: AMBITO NORD OCCIDENTALE (Piemonte,Liguria,Valle D'Aosta)		
Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,1666	0,0000
da 121 a 480	0,2481	0,0462
da 481 a 1.560	0,2412	0,0273
da 1.561 a 5.000	0,2415	0,0221
da 5.001 a 80.000	0,2226	0,0158
da 80.001 a 200.000	0,1950	0,0066
Portata contatore	Trasporto e gestione del contatore €/anno	Oneri di sistema €/anno
classe fino a G6	70,0400	-26,13
classe da G10 a G40	483,8300	
classe oltre G40	1031,0300	

*Escluse imposte e tasse.
I valori sopra riportati variano trimestralmente ed i valori indicati sono validi dal 01/10/2023 al 31/12/2023

CONDIZIONI ECONOMICHE		
Prezzo materia gas naturale	Prezzo Fisso per 12 mesi	
Costo fisso anno	Costo per consumi	
288,0000 €/anno*	3,2000 €/Smc*	
Altre voci di costo Ambito tariffario: AMBITO NORD ORIENTALE (Lombardia,Trentino-Alto Adige,Emilia-Romagna,Veneto,Friuli-Venezia Giulia)		
Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,1666	0,0000
da 121 a 480	0,2267	0,0462
da 481 a 1.560	0,2216	0,0273
da 1.561 a 5.000	0,2218	0,0221
da 5.001 a 80.000	0,2079	0,0158
da 80.001 a 200.000	0,1875	0,0066
Portata contatore	Trasporto e gestione del contatore €/anno	Oneri di sistema €/anno
classe fino a G6	59,5700	-26,13
classe da G10 a G40	419,8500	
classe oltre G40	877,8900	

*Escluse imposte e tasse.
I valori sopra riportati variano trimestralmente ed i valori indicati sono validi dal 01/10/2023 al 31/12/2023

CONDIZIONI ECONOMICHE		
Prezzo materia gas naturale	Prezzo Fisso per 12 mesi	
Costo fisso anno	Costo per consumi	
288,0000 €/anno*	3,2000 €/Smc*	
Altre voci di costo Ambito tariffario: AMBITO CENTRALE (Marche,Toscana,Umbria)		
Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,1666	0,0000
da 121 a 480	0,2485	0,0462
da 481 a 1.560	0,2416	0,0273
da 1.561 a 5.000	0,2419	0,0221
da 5.001 a 80.000	0,2229	0,0158
da 80.001 a 200.000	0,1951	0,0066
Portata contatore	Trasporto e gestione del contatore €/anno	Oneri di sistema €/anno
classe fino a G6	65,3400	-26,13
classe da G10 a G40	453,6600	
classe oltre G40	963,5700	

*Escluse imposte e tasse.
I valori sopra riportati variano trimestralmente ed i valori indicati sono validi dal 01/10/2023 al 31/12/2023

CONDIZIONI ECONOMICHE		
Prezzo materia gas naturale	Prezzo Fisso per 12 mesi	
Costo fisso anno	Costo per consumi	
288,0000 €/anno*	3,2000 €/Smc*	
Altre voci di costo Ambito tariffario: AMBITO CENTRO-SUD (ORIENTALE) (Basilicata,Puglia,Abruzzo,Molise)		
Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,1666	0,0000
da 121 a 480	0,2694	0,0462
da 481 a 1.560	0,2607	0,0273
da 1.561 a 5.000	0,2611	0,0221
da 5.001 a 80.000	0,2372	0,0158
da 80.001 a 200.000	0,2024	0,0066
Portata contatore	Trasporto e gestione del contatore €/anno	Oneri di sistema €/anno
classe fino a G6	59,7200	-26,13
classe da G10 a G40	416,7800	
classe oltre G40	886,6900	

*Escluse imposte e tasse.
I valori sopra riportati variano trimestralmente ed i valori indicati sono validi dal 01/10/2023 al 31/12/2023

CONDIZIONI ECONOMICHE		
Prezzo materia gas naturale	Prezzo Fisso per 12 mesi	
Costo fisso anno	Costo per consumi	
288,0000 €/anno*	3,2000 €/Smc*	
Altre voci di costo Ambito tariffario: AMBITO CENTRO-SUD (OCcidentALE) (Lazio,Campania)		
Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,1666	0,0000
da 121 a 480	0,3094	0,0462
da 481 a 1.560	0,2973	0,0273
da 1.561 a 5.000	0,2979	0,0221
da 5.001 a 80.000	0,2647	0,0158
da 80.001 a 200.000	0,2163	0,0066
Portata contatore	Trasporto e gestione del contatore €/anno	Oneri di sistema €/anno
classe fino a G6	78,3600	-26,13
classe da G10 a G40	538,9600	
classe oltre G40	1139,8800	

*Escluse imposte e tasse.
I valori sopra riportati variano trimestralmente ed i valori indicati sono validi dal 01/10/2023 al 31/12/2023

CONDIZIONI ECONOMICHE		
Prezzo materia gas naturale	Prezzo Fisso per 12 mesi	
Costo fisso anno	Costo per consumi	
288,0000 €/anno*	3,2000 €/Smc*	
Altre voci di costo Ambito tariffario: AMBITO MERIDIONALE (Sicilia,Calabria)		
Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,1666	0,0000
da 121 a 480	0,3614	0,0462
da 481 a 1.560	0,3449	0,0273
da 1.561 a 5.000	0,3456	0,0221
da 5.001 a 80.000	0,3004	0,0158
da 80.001 a 200.000	0,2344	0,0066
Portata contatore	Trasporto e gestione del contatore €/anno	Oneri di sistema €/anno
classe fino a G6	88,2400	-26,13
classe da G10 a G40	569,2600	
classe oltre G40	1352,8900	

*Escluse imposte e tasse.
I valori sopra riportati variano trimestralmente ed i valori indicati sono validi dal 01/10/2023 al 31/12/2023

ALTRE INFORMAZIONI	
Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	<p>Il Cliente può inviare eventuali reclami mediante i seguenti canali:</p> <ul style="list-style-type: none">- Via Web: dal sito visitel.it compilando l'apposito modulo- Per Posta scrivendo ad Visitel S.r.l. Via C. Aroldi, 29 - 46019 Viadana MN <p>Per i reclami relativi al servizio di distribuzione e misura della fornitura di elettricità e al servizio di distribuzione della fornitura di gas, Visitel richiede al Distributore i dati tecnici necessari ad inviare la risposta al Cliente. Per i detti servizi il Cliente può inviare il reclamo direttamente al Distributore, che è tenuto a rispondere al Cliente non oltre 30 giorni solari.</p> <p>I Fornitori devono rispettare precisi livelli di qualità nei confronti dei propri Clienti anche per quanto riguarda modalità e tempi di risposta ai reclami, come stabilito dall'Allegato A alla Delibera dell'ARERA n. 413/2016/R/com (TIQV); in caso contrario, possono essere tenuti a versare loro importi a titolo di indennizzo. In caso di mancata risoluzione del reclamo, si potranno attivare le procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie indicate nell'articolo dedicato nelle Condizioni Generali di Fornitura; tutte le informazioni al riguardo sono disponibili anche sul sito visitel.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.</p> <p>A tutela dei consumatori, abbiamo inoltre aderito alla procedura di ripristino per contratti o attivazioni contestati, prevista dall'Allegato A della Delibera n. 228/17 dell'ARERA (TIRV).</p>
Diritto di ripensamento	<p>Il Cliente finale domestico può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del Contratto. Tale termine di quattordici giorni è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione del Cliente oppure di escursioni organizzate dal Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai Clienti; il diritto di ripensamento può essere esercitato con una delle seguenti modalità:</p> <p>a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai seguenti recapiti:</p> <ul style="list-style-type: none">- tramite il sito visitel.it;- via email all'indirizzo di posta elettronica info@visitel.it- per posta all'indirizzo Visitel S.r.l. Via C. Aroldi, 29 - 46019 Viadana MN- In tutti i casi è possibile utilizzare l'apposito modulo allegato al contratto. <p>b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.</p> <p>Infine, esclusivamente per la fornitura di energia elettrica e/o gas, il diritto di ripensamento può essere esercitato anche attraverso una semplice telefonata registrata al numero verde Visitel 800 911 113 (in caso di cambio prodotto, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento solo per iscritto).</p>
Modalità di recesso	<p>In qualunque momento il Cliente può recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare il Fornitore anche per una sola fornitura, 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 Visitel. Qualora ci sia un ritardo nell'attivazione della fornitura da parte del nuovo Fornitore, Visitel continuerà ad applicare le stesse condizioni economiche e contrattuali in corso. Se il Cliente desidera cessare la fornitura, dovrà inoltrare direttamente ad Visitel all'indirizzo Visitel Via C. Aroldi, 29 - 46019 Viadana MN la comunicazione di recesso con un termine di preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso.</p>
Attivazione della fornitura	<p>Le procedure per l'attivazione del contratto verranno avviate solo una volta decorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. Qualora il Cliente domestico richieda espressamente che le procedure per dar corso all'attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, lo stesso dovrà farne esplicita richiesta su un supporto durevole e dovrà riconoscere che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito dal Fornitore, non potrà più esercitare il proprio diritto di ripensamento. Se il Cliente finale domestico esercita il diritto di ripensamento e non ha fatto precedentemente richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, la fornitura continua a essere garantita dal precedente Fornitore.</p> <p>Se il Cliente finale domestico esercita il diritto di ripensamento prima che il contratto sia stato interamente eseguito avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura: (i) continuerà ad essere fornito dal precedente fornitore qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto (ii) potrà procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario, saranno attivati i Servizi di ultima istanza gas o il Servizio di maggior tutela per il settore elettrico.</p> <p>L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto: in caso di cambio fornitore la data presunta di attivazione è indicata sul modulo di adesione, Visitel comunicherà l'eventuale impossibilità o il ritardo con il quale darà seguito al Contratto.</p> <p>L'attivazione della fornitura è sempre vincolata all'attivazione dei servizi di trasporto, di distribuzione e, per le sole forniture di energia elettrica, di dispacciamento per i quali il cliente fornirà mandato ad Visitel per la stipula dei contratti di distribuzione (con il distributore competente) e dispacciamento (con Terna S.p.A.) dell'energia elettrica. Inoltre, l'attivazione della fornitura è subordinata alle verifiche sull'affidabilità creditizia e sullo stato di eventuali morosità.</p> <p>Per l'esecuzione di prestazione di servizi relativi alle sole forniture di energia elettrica, ci fornirà il mandato per operare per suo conto nei confronti del Distributore, impegnandosi ad assolvere a ogni eventuale obbligazione che contrarremo a nostro nome; in particolare per le singole prestazioni indicate nel TIQE e nel RQDG il Cliente è tenuto a corrispondere al Fornitore l'importo che allo stesso sarà addebitato dal Distributore.</p>
Dati di lettura	<p>La fatturazione avverrà sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore; potrà effettuare l'autolettura del suo contatore, secondo modalità e tempi descritti in fattura. Qualora detti dati non siano resi disponibili dal Distributore in tempo utile per l'emissione della fattura, ferma restando la competenza dello stesso in materia di rilevazione delle misure, la fatturazione avverrà in base all'autolettura fornita dal Cliente e validata dal Distributore oppure, in assenza della stessa, con l'utilizzo di stime definite dal Fornitore o dal Distributore. Per maggiori informazioni è possibile consultare le CGF.</p>
Ritardo nei pagamenti	<p>Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso definito ai sensi dell'articolo 2 del decreto legislativo 24 giugno 1998, n. 213, aumentato di 3,5 punti percentuali.</p>

OPERATORE COMMERCIALE

Codice identificativo o nominativo	Firma e data
	Data <input type="text"/> Firma _____

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- Modulo per l'esercizio del ripensamento
- Livelli di qualità commerciale
- Ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI QUALITÀ, INDENNIZZI AUTOMATICI E RECLAMI

In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) n. 413/2016/R/com (di seguito "TIQV") Visitel è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono di inviare la risposta a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni solari (nell'anno 2022 grado di rispetto effettivo da parte di Visitel 88,4%). Visitel è inoltre tenuta a rispettare i livelli specifici di qualità, che prevedono di: inviare la risposta motivata a reclami scritti entro 30 giorni solari (nell'anno 2022 grado di rispetto effettivo da parte di Visitel 88,2%); restituire gli importi non dovuti e già pagati dal Cliente a seguito di rettifica di fatturazione entro 60 giorni solari - 90 giorni solari in caso di per fatturazione con periodicità quadrimestrale (nell'anno 2022 grado di rispetto effettivo da parte di Visitel 91,2%); rettificare la doppia fatturazione e restituire gli importi non dovuti entro 20 giorni solari per importi pagati dal Cliente (nell'anno 2022 grado di rispetto effettivo da parte di Visitel 64,9%). Nel caso in cui i livelli specifici di servizio qualità non vengano rispettati per responsabilità di Visitel, quest'ultima è tenuta al versamento, a titolo di indennizzo, di un importo pari a 25,00 euro a favore del Cliente. Il TIQV prevede che, se la prestazione viene eseguita oltre lo standard previsto, ma entro il doppio del tempo, l'indennizzo è di 25,00 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, ma entro il triplo, l'indennizzo è di 50,00 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo l'indennizzo è di 75,00 euro.

Sia per la fornitura di elettricità sia per la fornitura di gas, per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, Visitel è tenuta ad accreditare al Cliente finale che gli ha chiesto la prestazione, per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore. In caso di reclamo, in presenza di richiesta dati tecnici inviata tempestivamente da Visitel al Distributore, l'indennizzo verrà erogato solo nel caso in cui la risposta motivata al reclamo del cliente non venga inviata entro il termine di 30 giorni solari dalla ricezione. Il Cliente può sempre inviare al Fornitore un reclamo, anche tramite il modulo già predisposto e reperibile sul sito visitel.it. Il reclamo andrà inviato:

- Via C. Aroldi, 29 - 46019 Viadana MN

Per i reclami relativi al servizio di distribuzione e misura della fornitura di elettricità e al servizio di distribuzione della fornitura di gas, Visitel richiede al Distributore i dati tecnici necessari ad inviare la risposta al Cliente. Per i detti servizi il Cliente può inviare il reclamo direttamente al Distributore, che è tenuto a rispondere al Cliente non oltre 30 giorni solari. Secondo l'art. 37del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno Visitel renderà disponibili sul proprio sito internet al Cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità raggiunti nell'anno precedente.