

CONDIZIONI TECNICHE ECONOMICHE

Offerta

(e-Pun Small Business) - PUN_AU_24.5_14.9

prezzo variabile

Altri Usi: Valida per siti alimentati in BT altri usi con misuratori pari o inferiori a 16kw di potenza e consumi non superiori a 50.000 kwh

Mercato Libero

Cod.offerta: 000699ESVFL00XXP3FSB2BU0245P1490

valida fino al 10/04/2026

L'offerta è a prezzo variabile. Il corrispettivo unitario varia mensilmente in base all'indice PUN INDEX (GME).

Corrispettivo di vendita al consumo	0,02695 €/kWh* (0,0245 €/kWh al netto delle perdite di rete)	Corrispettivo applicato ai kWh prelevati, invariabile per 12 mesi, che Fontel applica a integrazione del prezzo all'ingrosso indicizzato al PUN INDEX GME.
Commercializzazione e Vendita (PCV)	178,80 €/POD /anno*	Quota fissa mensile di 14,90 €/mese, indipendentemente dai consumi. Valido per 12 mesi
Corrispettivo di approvvigionamento del venditore	0,0022 €/kWh* (0,0020 €/kWh al netto delle perdite di rete)	Valore fisso valido per 12 mesi.
Per confrontare questa offerta con le altre proposte del mercato libero, inquadra il QR CODE di fianco		 Portale delle offerte Luce e Gas

*Tutti i prezzi indicati sono al netto delle imposte (IVA e Accise) e degli oneri di rete, che saranno addebitati secondo la normativa vigente

Sconto Domiciliazione (SDD)

18,00 €/anno

Sconto SDD: 1,50 €/mese accreditato in bolletta.
Lo sconto decade in caso di revoca del mandato.

Corrispettivi relativi alla spesa per il trasporto e la gestione del contatore, spesa per oneri di sistema e altri corrispettivi

Corrispettivo di Dispacciamento e Capacità	Copre i costi per mantenere in equilibrio la rete elettrica (Terna) e per garantire la disponibilità di potenza nel sistema (Capacity Market).	Applicato secondo la regolazione vigente definita da ARERA e TERNA
Spesa per trasporto dell'energia elettrica e gestione del contatore	Copre i costi per la trasmissione dell'energia sulle reti nazionali e la distribuzione locale, inclusa la gestione e lettura dei contatori	Applicato secondo le tariffe definite da ARERA per la tipologia di utenza (es. Domestico Residente/Non Residente).
Oneri generali di sistema	Corrispettivi destinati alla copertura di costi di interesse generale (incentivi alle fonti rinnovabili, bonus sociale, smantellamento centrali nucleari, ecc.).	Applicato secondo i valori definiti trimestralmente da ARERA, inderogabili da parte del fornitore e aggiornati automaticamente

I corrispettivi relativi a Spesa per il Trasporto, Gestione del Contatore, Oneri di Sistema e Dispacciamento sono definiti e aggiornati periodicamente da ARERA e Terna. Puoi consultare i valori aggiornati inquadrando il QR CODE di fianco



Arera



Terna

DURATA E RINNOVO DELLE CONDIZIONI

Durata del contratto: Il contratto è a tempo indeterminato.

Rinnovo: Le condizioni economiche hanno una validità di **12 mesi**. Con un preavviso di almeno 90 giorni rispetto alla scadenza dei 12 mesi, Fontel invierà al cliente una proposta con le nuove condizioni economiche su supporto durevole (email o posta). In assenza di tale comunicazione, le condizioni si intenderanno prorogate a tempo indeterminato (come da Art. 16 delle CGC). Diritto di ripensamento 14 giorni dalla sottoscrizione

FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Frequenza: La fatturazione avverrà con cadenza mensile.

Modalità di pagamento: È possibile effettuare il pagamento tramite bonifico bancario, carta di credito sul sito www.fontel.it, uffici postali o reti Sisal/Lottomatica

Sconto SDD: Qualora il Cliente scelga l'addebito diretto su conto corrente (SEPA/SDD), potrà usufruire dello sconto dedicato indicato nel prospetto economico.

Ricezione Bolletta: In fase contrattuale è possibile optare per la spedizione cartacea o per l'invio digitale gratuito tramite email.

CONCILIAZIONE: Qualora il reclamo non riceva risposta entro 30 giorni o l'esito non sia soddisfacente, il Cliente può attivare gratuitamente il Servizio Conciliazione ARERA (www.arera.it/conciliazione). Tale procedura è obbligatoria prima di poter adire l'autorità giudiziaria.

ONERI E SERVIZI ACCESSORI - Oltre alla fornitura di energia, sono previsti i seguenti costi forfettari:

Operazioni tecniche: Per voltura, subentro o posa di un nuovo contatore il costo è di € 45,00 (oltre eventuali oneri del distributore).

Ritardo nei pagamenti: In caso di sollecito, il costo di gestione è di € 8,00 (se inviato tramite raccomandata) o € 4,00 (se inviato tramite email).

Per quanto non espressamente disciplinato dalle presenti Condizioni Tecnico-Economiche di fornitura, il rapporto contrattuale è regolato dalle Condizioni Generali di Contratto (CGC). In caso di contrasto tra le CGC e le presenti Condizioni Tecnico-Economiche, prevalgono queste ultime con riferimento agli aspetti economici della fornitura

Data e Luogo _____

Il Cliente (Firma) _____

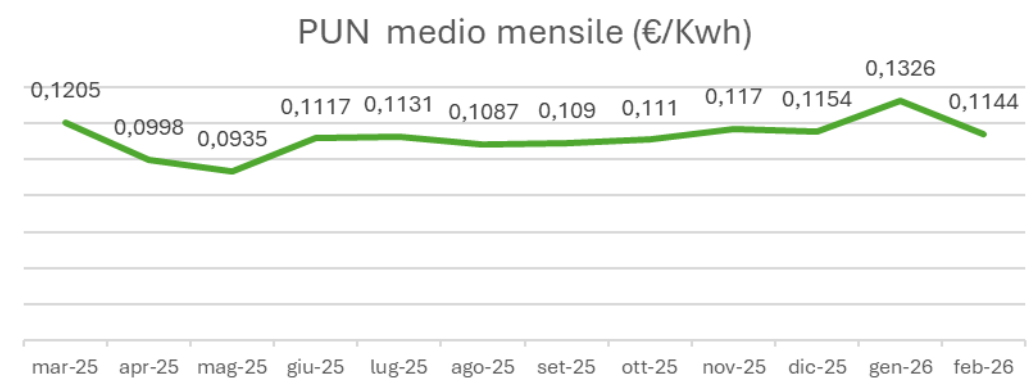
(Copia al Cliente)

SCHEDA SINTETICA - OFFERTA A PREZZO VARIABILE PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA- CLIENTI NON DOMESTICI

e-pun Small Business codice offerta 000699ESVFL00XXP3FSB2BU0245P1490 offerta a prezzo variabile per la fornitura di energia elettrica nel mercato libero valida dal 11/03/2026 fino al 10/04/2026

Venditore	Fontel SpA p.i. 07281070636, sede legale Centro Direzionale Is. A2, 80143 – Napoli Tel: 0810513000, fax: +39.081.5626130 www.Fontel.it. mail: energia@fontel.it/reclami@fontel.it. I mezzi di comunicazione messi a disposizione, e sopra elencati, dall'azienda sono gratuiti
Durata del contratto	Indeterminato
Condizioni dell'offerta	L'offerta per il mercato libero è riservata ai Clienti finali non domestici, alimentati in bassa, con consumi annui fino a 50.000 kWh, e una potenza non superiore a 16Kw
Metodi e canali di pagamento	Ai sensi di quanto previsto dall'art. 11 CGC il pagamento delle fatture potrà essere effettuato dal cliente mediante accredito diretto in conto corrente Sepa/SDD, Bonifico bancario, carta di credito/prepagata accedendo all'area clienti del sito ww.fontel.it, presso gli uffici postali o "Fontel Store" in caso di pagamento richiesto con bollettino postale, attraverso la rete sisal o lottomatica, ed altri canali telematici abilitati presso i "Fontel Store".
Frequenza di fatturazione	La periodicità di fatturazione sarà mensile, salvo in alcuni casi la fatturazione potrebbe essere mensile per necessità dovute ad allineamento dati di fatturazione. Per un ulteriore dettaglio, si fa riferimento all'art. 11 delle CGC allegate al presente plico contrattuale
Garanzie richieste al cliente	Nessun deposito cauzionale Non sono previsti oneri a carico del cliente in caso di recesso anticipato.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Prezzo	PREZZO VARIABILE																										
Costo per Consumi																											
Indice	PUN INDEX GME																										
Periodicità Indice	Mensile (I valori dell'indice sono pubblicati dal Gestore dei Mercati Energetici sul sito www.mercatoelettrico.org)																										
Grafico Indice Pun Index GME degli ultimi 12 mesi	PUN medio mensile (€/Kwh)  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mese</th> <th>PUN medio mensile (€/Kwh)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>mar-25</td><td>0,1205</td></tr> <tr><td>apr-25</td><td>0,0998</td></tr> <tr><td>mag-25</td><td>0,0935</td></tr> <tr><td>giu-25</td><td>0,1117</td></tr> <tr><td>lug-25</td><td>0,1131</td></tr> <tr><td>ago-25</td><td>0,1087</td></tr> <tr><td>set-25</td><td>0,109</td></tr> <tr><td>ott-25</td><td>0,111</td></tr> <tr><td>nov-25</td><td>0,117</td></tr> <tr><td>dic-25</td><td>0,1154</td></tr> <tr><td>gen-26</td><td>0,1326</td></tr> <tr><td>feb-26</td><td>0,1144</td></tr> </tbody> </table>	Mese	PUN medio mensile (€/Kwh)	mar-25	0,1205	apr-25	0,0998	mag-25	0,0935	giu-25	0,1117	lug-25	0,1131	ago-25	0,1087	set-25	0,109	ott-25	0,111	nov-25	0,117	dic-25	0,1154	gen-26	0,1326	feb-26	0,1144
Mese	PUN medio mensile (€/Kwh)																										
mar-25	0,1205																										
apr-25	0,0998																										
mag-25	0,0935																										
giu-25	0,1117																										
lug-25	0,1131																										
ago-25	0,1087																										
set-25	0,109																										
ott-25	0,111																										
nov-25	0,117																										
dic-25	0,1154																										
gen-26	0,1326																										
feb-26	0,1144																										
totale	PUN INDEX GME + 0,02695 €/kWh + 0,0022 €/kWh																										
Costo Fisso Anno	178,80 €/POD/anno (pari a 14,90 €/mese).																										
Altri Corrispettivi*	Dispacciamento e Capacità: Copre i costi per mantenere in equilibrio la rete elettrica (Terna) e per garantire la disponibilità di potenza Trasporto e Gestione Contatore: Copre i costi di trasmissione nazionale e distribuzione locale. Applicato secondo le tariffe definite da ARERA per la tipologia di utenza. Oneri Generali di Sistema: Corrispettivi per costi di interesse generale (rinnovabili, bonus sociale, ecc.). Applicati secondo i valori definiti trimestralmente da ARERA, inderogabili e aggiornati automaticamente.  																										
Imposte	Tutti i corrispettivi e le componenti passanti sono indicati al netto di imposte e IVA e sono aggiornati secondo le modalità e i tempi stabiliti dalle Autorità competenti e dall'ARERA. Per ulteriori informazioni a riguardo visita il sito https://www.arera.it/																										

Sconti e/o bonus	Sconto Domiciliazione (SDD): 18,00 €/anno, erogato attraverso un credito di 1,50 €/mese direttamente in bolletta. Lo sconto è condizionato al mantenimento del mandato di addebito diretto e decade in caso di revoca dello stesso. Bonus: Per i clienti che riattivano una fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, è previsto un bonus di rientro che sarà riconosciuto direttamente in bolletta, come di seguito specificato. Il bonus totale ammonta a € 40,00. Sarà riconosciuto in due rate separate, come credito direttamente in fattura, a condizione che il contratto di fornitura rimanga attivo per i periodi indicati e salvo regolarità nei pagamenti: Prima rata: € 20,00 saranno riconosciuti nella prima fattura utile emessa dopo il sesto mese di fornitura attiva. Seconda rata: € 20,00 saranno riconosciuti nella prima fattura utile emessa dopo il dodicesimo mese di fornitura attiva. Il bonus è valido per il primo anno di fornitura. Non è previsto alcun deposito cauzionale per la presente offerta. Non sono previsti costi di attivazione.
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	Fontel offre un servizio di Assistenza Telefonica tramite numero dedicato e servizi di assistenza “in store” per i clienti sottoscrittori dell’offerta nelle zone territoriali in cui sono presenti gli “Fontel Store”.
Durata condizioni e rinnovo	12 (dodici) mesi. Allo scadere di tale periodo potranno essere modificate da Fontel. In tal caso, il Fontel, comunicherà al CLIENTE le nuove condizioni economiche entro il termine di 3 (tre) mesi antecedenti la scadenza iniziata e/o prorogata delle stesse, mediante comunicazione scritta (cartacea o digitale). Qualora il CLIENTE non eserciti il diritto di recesso nei termini e con le modalità previste all’articolo 16 delle CGF, le nuove condizioni economiche si intenderanno tacitamente accettate da parte del CLIENTE. Qualora al termine del periodo di applicabilità delle Condizioni economiche non sia stata effettuata detta comunicazione da parte di Fontel, le condizioni economiche si intenderanno tacitamente prorogate di anno in anno.
Altre caratteristiche	Non è previsto alcun deposito cauzionale per la presente offerta, né sono previsti costi per il cambio di fornitura.

ALTRE INFORMAZIONI

Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	Fontel SpA mette a disposizione del Cliente il numero verde 800-920092 e la mail reclami@fontel.it per le richieste di assistenza tecnica e commerciale sulle fatture emesse, sui consumi addebitati e quant’altro inerente la fornitura di energia elettrica e/o Gas Naturale. Tali contatti sono riportati nella prima pagina delle fatture di energia elettrica e/o Gas Naturale contestualmente al numero di emergenza del distributore locale da utilizzare in caso di interruzioni del servizio. Sul sito internet di Fontel è disponibile il modulo per la presentazione dei reclami da parte del Cliente da compilare in ogni sua parte. Il reclamo potrà essere inviato dal Cliente con mail, raccomandata o posta certificata. Fontel è tenuta a rispondere per iscritto a tali reclami entro e non oltre 30 giorni solari dalla ricezione dello stesso. Se la risposta arriva in ritardo rispetto ai 30 giorni previsti, il cliente ha diritto a un indennizzo automatico. L'importo di questo indennizzo può variare: L'importo base è un certo valore (ad esempio, 25€ se la risposta del distributore arriva al venditore entro 80 giorni, 50€ se tra 80 e 120 giorni, 75€ se dopo più di 120 giorni, per specifici casi di ritardo da parte del distributore che impattano la risposta del venditore). 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 www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.
Diritto di ripensamento	Tale facoltà potrà essere esercitata dal cliente senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, sempre in forma scritta entro: nel caso di contratto stipulato fuori da un locale commerciale il termine sarà di 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta da parte del Cliente. Mentre, il periodo di ripensamento è prolungato a 30 giorni nei casi in cui la conclusione del contratto stipulato sia concluso nel contesto di visite non richieste/ pianificate dal FORNITORE presso l’abitazione del CLIENTE oppure di escursioni organizzate dal FORNITORE con lo scopo o con l’effetto di promuovere o vendere contratti di fornitura. La comunicazione può altresì essere inviata, entro il termine di cui al presente Articolo, mediante invio; fax al n. 081/562.61.30; a mezzo di raccomandata a/r all’indirizzo “Fontel S.p.A. Centro Direzionale Is. A/2, 80143 Napoli”; mail all’indirizzo di posta elettronica certificata energia@pec.fontel.it /grossisti@pec.fontel.it. Nel caso in cui il CONTRATTO sia concluso telefonicamente sono altresì rese disponibili su supporto durevole, oltre alla registrazione della telefonata relativa all’approvazione delle condizioni contrattuali ed economiche da parte del CLIENTE, anche la successiva conferma di essa da parte del CLIENTE, previa esplicita richiesta dello stesso di fornire tale conferma mediante registrazione; le informazioni su supporto durevole sono rese disponibili nell’area privata del sito fontel.it

Attivazione della fornitura	Il contratto si intende perfezionato nel momento in cui il Cliente riceve l'accettazione scritta da parte di Fontel SpA, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di sottoscrizione della proposta di Contratto, a mezzo raccomandata a/r, ovvero tramite qualunque altro mezzo di supporto durevole idoneo a certificare la ricezione (esempio SMS) preventivamente concordato con il Cliente. Nel caso in cui il Contratto sia concluso attraverso forme di comunicazione a distanza, lo stesso è reso disponibile al Cliente su supporto durevole. Nel caso in cui il Contratto sia concluso telefonicamente sono altresì rese disponibili su supporto durevole, oltre alla registrazione della telefonata relativa all'approvazione delle condizioni contrattuali da parte del Cliente, anche la successiva accettazione del Contratto da parte del Cliente, previa esplicita richiesta dello stesso di fornire tale conferma mediante registrazione; le informazioni su supporto durevole sono rese disponibili nell'area privata del sito fontel.it. Il Contratto è a tempo indeterminato, con decorrenza rispettivamente dalla data di effettivo inizio della somministrazione di energia elettrica. Qualora la data di effettivo inizio della fornitura, limitatamente al singolo Punto di Prelievo, non coincidesse con la data di inizio della somministrazione indicata nella Proposta di Contratto, Fontel SpA provvederà ad informare tempestivamente il Cliente dell'eventuale nuova data di avvio e delle cause dell'avvenuto ritardo tramite lettera o altro mezzo concordato con il Cliente. L'effettivo inizio della somministrazione, nel caso in cui la richiesta di switching venga inviata entro il giorno 10 (dieci) del mese, avverrà non prima del primo giorno del mese successivo a quello in cui è stata inviata la richiesta, fatto salvo il buon esito della procedura di switching o attivazione della fornitura. Fontel con riferimento al/i Punto/i di Prelievo oggetto del Contratto provvederà a stipulare, per conto del Cliente, i contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento dell'energia elettrica.
Dati di lettura	Per richieste di attivazione a parità di caratteristiche di connessione, saranno utilizzati per la fatturazione i dati tecnici comunicati dal Distributore Locale. La fatturazione avverrà sulla base dei dati relativi ai consumi effettivi del Cliente, resi disponibili a Fontel SpA dal Distributore o sulla base delle autoletture del Cliente. Qualora i dati di cui sopra non dovessero essere disponibili in tempo utile per la fatturazione, i consumi saranno fatturati in base a stima di Fontel SpA ottenuta mediante il metodo pro die applicato ai dati disponibili seguenti e con questo ordine prioritario: a) autolettura del Cliente; b) dati storici di consumo; c) consumo annuo calcolato in base ai dati tecnici e alla tipologia di fornitura (residente o non residente) del Punto di prelievo comunicati dal Distributore Locale. Al ricevimento dei consumi effettivi e delle relative fatture emesse dal Distributore Locale, Fontel SpA provvederà ad effettuare gli eventuali congruagli.
Ritardo nei pagamenti	in caso di ritardato pagamento, sono dovuti dal Cliente interessi di mora calcolati nella misura del saggio di riferimento indicato all'art. delle CGC - in vigore alla data dell'inadempimento, aumentato di sette punti percentuali (+7%), in rapporto ai giorni trascorsi dalla data di scadenza, fino alla data di pagamento. Per maggiori dettagli fare riferimento a quanto indicato nell'art.10 delle CG allegate ed a quanto disciplinato da ARERA negli artt. 3, 4, 5, 8 e 9 del TIMOE (Testo Integrato Morosità Elettrica) e negli artt. 4, 5, 7 e 10 del TIMG (Testo Integrato Morosità Gas).
Per informazioni sulla spesa personalizzata e per confrontare l'offerta con le altre proposte del mercato, il Cliente può consultare il Portale Offerte dell'Autorità (www.ilportaleofferte.it)	
Modalità ed Oneri per il recesso	
Modalità e tempistiche	Il Cliente può esercitare il diritto di recesso senza oneri in qualsiasi momento della fornitura, nel rispetto dei seguenti termini di preavviso: i. entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio venditore nel caso in cui il recesso sia esercitato al fine di cambiare fornitore; ii. 1 (uno) mese, che decorrerà dalla data di ricezione della comunicazione di recesso, se esercitato al fine di cessare la fornitura, ai sensi della Del. 302/2016/R/com e s.m.i. in materia di recesso dai contratti. Il Cliente che intenda recedere dal contratto al fine di cambiare fornitore si avvale del nuovo fornitore per l'inoltro della comunicazione di recesso. Qualora, invece, il Cliente eserciti il diritto di recesso al fine di cessare la fornitura, inoltra personalmente e direttamente il recesso al proprio fornitore a mezzo fax al n. 081/562.61.30; a mezzo di raccomandata a/r all'indirizzo "Fontel S.p.A. Centro Direzionale Is. A/2, 80143 Napoli"; mail all'indirizzo di posta elettronica certificata energia@pec.fontel.it / grossisti@pec.fontel.it .
Oneri di recesso anticipato	nessuno
OPERATORE COMMERCIALE	Cod. Identificativo o Nominativo _____ Firma e Data _____ Attivazione della fornitura: ____/____/____

Per una stima della spesa annua personalizzata sulla base del proprio consumo effettivo è possibile utilizzare il "Portale delle offerte Luce e Gas"

Ti invitiamo a verificare attentamente le condizioni del contratto attualmente in essere con il tuo precedente fornitore per accertare l'eventuale presenza di oneri o penali in caso di recesso anticipato. Tali costi non sono inclusi nella presente proposta e restano a tuo esclusivo carico.

Autolettura contatore: 800.920.092 attivo dal lunedì alle 09:00 alle 18:00 o vi e-mail all'indirizzo autoletture@fontel.it

Altri Oneri/servizi accessori: costi posa nuova, subentro, voltura € 45,00. Solleciti di pagamento: 8€ a mezzo raccomandata - 4€ a mezzo mail

Identità dell'impresa: Fontel Spa, Centro Direzionale isola A2-80143 Napoli www.Fontel.it tel.081/0513000 - mail: energia@fontel.it; info@fontel.it; reclami@fontel.it

Mix Energetico

FONTI PRIMARIE UTILIZZATE	Composizione Mix Energetico per la produzione dell'energia elettrica venduta da Fontel (* dato preconsuntivo)		Composizione Mix Energetico per la produzione dell'energia elettrica Nazionale (* dato preconsuntivo)	
	Anno 2024*	Anno 2023*	Anno 2024*	Anno 2023*
Fonti rinnovabili	17,47%	8,33%	51,83%	46,31%
Carbone	10,66%	18,69%	1,52%	5,27%
Gas naturale	59,69%	61,44%	42,01%	42,99%
Prodotti petroliferi	1,00%	1,64%	0,47%	0,90%
Nucleare	4,51%	2,95%	0,00%	0,00%
Altre fonti	6,67%	6,95%	4,17%	4,53%

Documenti allegati alla scheda sintetica

- Modulo per esercizio di ripensamento
- Livelli specifici di qualità commerciale
- Ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente (tra cui, rateizzazione bollette, servizio di conciliazione, bonus sociale, indennizzi automatici)

Nota: Termine accettazione proposta – 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: Ti invitiamo a verificare attentamente le condizioni del contratto attualmente in essere con il tuo precedente fornitore per accertare l'eventuale presenza di oneri o penali in caso di recesso anticipato. Tali costi non sono inclusi nella presente proposta e restano a tuo esclusivo carico.

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE	
Rateizzazione bollette	È possibile richiedere la rateizzazione della bolletta del gas naturale in caso di: 1) importo della bolletta superiore al doppio dell'addebito più elevato delle bollette emesse nei 12 mesi precedenti; 2) mancata disponibilità della bolletta che contiene la lettura effettiva in seguito ad almeno due tentativi di lettura che non siano andati a buon fine per responsabilità del distributore; 3) conguaglio a debito, se non è stato specificato in bolletta che il costo della lettura effettiva era superiore a quello stimato (questo punto si applica se il distributore non ha fatto almeno un tentativo di lettura ogni sei mesi). La richiesta di rateizzazione deve essere presentata al fornitore entro 10 giorni lavorativi dalla scadenza della bolletta. In caso di rateizzazione, l'importo dovuto sarà suddiviso in rate di pari importo, con una periodicità uguale a quella di fatturazione. Fontel avrà la possibilità di applicare gli interessi legali. In caso di disattivazione della fornitura per morosità e successivo ripristino, le bollette precedenti non saldate potranno essere rateizzate solo per un importo non inferiore alla metà del totale insoluto.
Servizio Conciliazione	Il Servizio Conciliazione è stato istituito dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) per mettere a disposizione dei clienti finali di energia elettrica e gas una procedura semplice, veloce e gratuita di risoluzione di eventuali controversie con gli operatori, mediante l'intervento di un conciliatore appositamente formato in mediazione ed energia che aiuta le parti a trovare un accordo. L'eventuale accordo presso il Servizio Conciliazione costituisce titolo esecutivo, cioè può esser fatto valere dalle parti dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto dei contenuti. Il Cliente può presentare la domanda di conciliazione solo dopo avere inviato un reclamo scritto al Fornitore e questi abbia riscontrato con una risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 50 giorni dall'inizio del predetto reclamo. Una volta attivata la procedura di conciliazione, Fontel si impegna a partecipare ai relativi incontri. Il Servizio Conciliazione si svolge esclusivamente online: per attivarsi è necessario compilare l'apposito Modulo di Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione. Il Cliente finale domestico (che agisca senza delegato) può compilare il Modulo di richiesta di attivazione anche in modalità offline (posta o fax), ferma restando la gestione online della procedura. Non è possibile attivare il Servizio Conciliazione quando per la stessa controversia sia stata già conclusa. Per accedere al sistema è necessario registrarsi nel sistema telematico del Servizio Conciliazione dove sarà possibile scaricare la Modulistica necessaria: http://www.conciliaonline.net/concilia/default.asp?idtema=87. Per la risoluzione delle problematiche relative al contratto di fornitura, i clienti hanno a disposizione strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie definite ADR (Alternative Dispute Resolution). L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, con la delibera 620/2015/E/com, ha istituito l'elenco degli organismi ADR ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del consumo. Ulteriori informazioni su tali modalità di risoluzione delle controversie e il suddetto elenco aggiornato sono disponibili sul sito www.arera.it nella pagina dedicata al servizio di conciliazione.
Bonus Sociale	Il Bonus Sociale è uno strumento introdotto dal Governo che permette alle famiglie con bassi redditi o alle famiglie con persone che versano in gravi condizioni di salute di ottenere un risparmio direttamente in bolletta sulla spesa annua per energia elettrica e/o per gas naturale. A partire dal 1° gennaio 2021 il Bonus Sociale per disagio economico per la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale sarà riconosciuto automaticamente agli aventi diritto presentando la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE, senza più necessità di presentare la domanda ai Comuni o ai CAF. Nulla cambia per le modalità di accesso al Bonus Sociale per disagio fisico per la fornitura di energia elettrica: i soggetti che si trovano in gravi condizioni di salute e che utilizzano apparecchiature elettromedicali per la loro sopravvivenza devono fare richiesta presso i Comuni o i CAF abilitati. Per ulteriori informazioni è possibile consultare la sezione FAQ e MODULISTICA su questo sito, il sito internet dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e/o chiamare il numero verde 800 166 654 o il sito www.bonusenergia.anci.it
Indennizzi automatici	nel caso in cui Fontel S.p.A. non rispetti i livelli specifici di qualità definiti dal TIQV (Del. AEEGSI ora ARERA, Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente 413/2016), verrà liquidato al cliente con la prima fatturazione utile un indennizzo automatico il cui importo è variabile in base al ritardo con cui viene erogata la prestazione: qualora la prestazione venga eseguita oltre lo standard previsto ma entro un tempo doppio rispetto allo standard l'indennizzo è pari a 25 € (indennizzo automatico base); qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo doppio dello standard previsto ma entro un tempo triplo dello standard l'indennizzo è pari a 50 €; qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo triplo dello standard previsto l'indennizzo è pari a 75 €.
Livelli specifici di qualità commerciale	Così come definiti nel Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) di cui alla Del. ARG/com 413/16 e s.m.i. prevedono che Fontel S.p.A. sia tenuta a: a) inviare risposta motivata ai reclami scritti entro 30 giorni solari dal ricevimento del reclamo (grado di rispetto 96%); b) provvedere a rettifica di fatturazione di bolletta già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione entro 60 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica; c) provvedere a rettifica di doppia fatturazione entro 20 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica.

Modulo di ripensamento Diritto di Ripensamento ec (Art. 52 ss. D.Lgs. 206/2005)

Comunicazione di Recesso Anticipato Contratto di Fornitura Energia Elettrica / Gas Naturale

Il/La sottoscritto/a:

Nome _____ Cognome: _____ Codice Fiscale: _____

POD _____ tel: _____ Indirizzo E-mail: _____

Con riferimento al contratto di fornitura di Energia Elettrica / Gas Naturale con il Codice Cliente _____ e Codice POD/PDR _____ sottoscritto in data __/__/__, relativo al punto di prelievo sito in _____

COMUNICA

La propria volontà di esercitare il Diritto di Ripensamento ai sensi dell'Art. 52 e seguenti del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo).

Tale comunicazione viene inviata entro il termine di

☐ 14 giorni

☐ 30 giorni(se applicabile per vendita fuori dai locali commerciali o a distanza non sollecitata) dalla data di sottoscrizione del contratto.

Si richiede cortesemente conferma dell'avvenuta ricezione della presente comunicazione e delle successive azioni intraprese. In caso di cessazione della fornitura, si prega di inviare la bolletta di chiusura al recapito sopra indicato.

Distinti saluti,

Luogo _____ data _____

Firma _____

N.B. Al fine di evadere la richiesta si prega di inviare il modulo sottoscritto e copia del documento personale utilizzando le seguenti modalità:

- Mail all'indirizzo di posta elettronica energia@fontel.it/gas@fontel.it
- Fax al numero 0815616130
- Raccomandata A/R all'indirizzo Fontel S.p.A Centro Direzionale Is. A/2, 80143 – Napoli
- PEC all'indirizzo energia@pec.fontel.it/grossisti@pec.fontel.it

Titolare del trattamento dei dati personali è Fontel S.p.A., con sede legale Centro Direzionale is.a2, 80143 – Napoli L'informativa completa è disponibile sul sito www.Fontel.it