

SCHEMA SINTETICA OFFERTA

e-Pun Casa codice offerta 000699ESVFL00XXP3FSB2DO0245P0990 offerta a prezzo variabile per la fornitura di energia elettrica nel mercato libero valida dal 11/07/2025 fino al 10/08/2025

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	Tale offerta è disponibile nel caso in cui il PdP oggetto del Contratto rifornisce un'abitazione e eventuali locali annessi collegati allo stesso PdP con potenza impegnata non superiore a 6,5 kW
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 www.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 bimestrale, 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.

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

Tale stima offre un valore indicativo e soggetto a variazione, prende in considerazione eventuali sconti applicati, e fa riferimento al valore unitario della media del pun index GME degli ultimi 12 mesi. Tali valori sono determinati considerando la seguente ripartizione percentuale dei consumi nelle diverse fasce orarie: F1 33%, F2 31% e F3 36%.

Consumo Annuo (kWh)
Spesa annua stimata dell'offerta – valori in €
Cliente con potenza impegnata 3 kW – contratto per abitazione di residenza

1.500 kWh	513,83€
2.200 kWh	661,48€
2.700 kWh	766,94€
3.200 kWh	872,04€

Cliente con potenza impegnata 3 kW – contratto per abitazione non di residenza

900 kWh	513,83€
4.000 kWh	661,48€

Cliente con potenza impegnata 4.5 kW – contratto per abitazione di residenza

3.500 kWh	973,60€
-----------	---------

Cliente con potenza impegnata 6 kW – contratto per abitazione di residenza

6.000 kWh	1500,91€
-----------	----------

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

CONDIZIONI ECONOMICHE

L'offerta è caratterizzata da un prezzo variabile che segue gli andamenti del mercato energetico con applicazione di un contributo per soglie di consumi. Tutti i corrispettivi sono da intendersi al netto delle imposte, che saranno applicate in fase di fatturazione nella misura prevista dalle competenti autorità.

Prezzo materia prima energia	Un prezzo della componente energia valido 12 mesi dalla data di attivazione, comprensivo delle perdite di rete, che varia mensilmente sulla base del PUN (Prezzo Unico Nazionale) index GME. Il prezzo della componente energia P sarà calcolato come di seguito definito: $P = \text{PUN Index GME} \cdot (1 + \lambda) + \text{Dispacciamento} \cdot (1 + \lambda) + \alpha \cdot (1 + \lambda) + S \cdot (1 + \lambda)$ Dove λ : è il valore delle perdite di rete quantificate come stabilito da ARERA (10,0% per le forniture in bassa tensione) E α : Uno spread , ovvero un contributo al consumo, pari 0,02450 €/kWh, comprensivo delle perdite di rete, applicato al prezzo sopraindicato. Tale spread sarà fisso ed invariabile per 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura, e sarà rappresentativo dei costi per la spesa della materia prima non coperti dal PUN
IndicePUN (Prezzo Unico Nazionale) index GME* e perdite di rete	Nello specifico il PUN Index GME è la media aritmetica dell'indice stesso formatosi nel Mercato del Giorno Prima (MGP) pubblicato sul sito del GME. In caso di contatore monorario verrà applicato il valore del PUN calcolato come media aritmetica mensile del PUN Index GME orario in ciascun mese di prelievo; In caso di contatore multiorario verrà applicato il valore del PUN calcolato come media aritmetica mensile del PUN Index GME orario in ciascun mese di prelievo e in ciascuna fascia oraria F1,F2,F3.
Periodicità indice	Il prezzo (PUN index GME) effettivamente fatturato varierà mensilmente come sopra descritto. Nel mese di Giugno 2025, ultimo mese in cui è disponibile il valore dell'indice Pun Index GME, il prezzo indicizzato a tale indice è stato: P(F1): 0,11306 €/kWh; P(F2): 0,12676 €/kWh; P(F3): 0,10363 €/kWh. Il prezzo riportato, riferito all'ultimo valore disponibile, è puramente indicativo. Il prezzo (PUN index GME) effettivamente fatturato varierà mensilmente come sopra descritto. Il valore del PUN è consultabile sul sito www.mercatoelettrico.org . Il mese di Febbraio 2025 ha fatto registrare il valore massimo raggiunto dal corrispettivo nel corso degli ultimi 12 mesi: 0,15036 €/kWh

Grafico andamento Indice Pun Index GME degli ultimi 12 mesi	Pun Index gme €/kWh 0,112320,128440,117130,116690,130890,135060,143030,150360,120550,099850,093580,11178 lug-24ago-24set-24ott-24nov-24dic-24gen-25feb-25mar-25apr-25mag-25giu-25																										
Oneri approvvigionamento e oneri dispacciamento	Oneri Approvvigionamento: In relazione alle attività svolte da fontel nell'ambito della programmazione della somministrazione ai propri clienti, per un importo pari a 0,002 €/kWh. Dispacciamento: Questa componente copre i costi sostenuti per garantire il costante equilibrio tra l'energia immessa e quella prelevata dalla rete elettrica nazionale (servizio di dispacciamento gestito da Terna- Tali corrispettivi sono disciplinati dal TIDE così come aggiornati da ARERA e Terna) e per la remunerazione della capacità produttiva disponibile, necessaria a garantire la sicurezza e l'adeguatezza del sistema elettrico nel tempo (Mercato della Capacità/Capacity Market, così come disciplinati dalle delibere ARERA 566/2021 e ARERA 145/2024/R/eel). Per il III Trimestre il valore è pari ad 0,01250€/kwh.																										
Totale	PUN Index GME + α 0,02450 €/kWh + 0,01450 €/kWh* (*tale importo è indicativo per oneri approvvigionamento + oneri dispacciamento). Gli importi sono considerati Escluso tasse e imposte																										
Costo fisso anno/CCV	118,80 €/punto prelievo/anno (Escluso tasse e imposte). Valido 12 mesi	Costo per potenza impegnata	0,00 €/Kw (Escluso tasse e imposte)																								
Altre voci di costo	Questi costi sono definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) e coprono le attività di trasporto e distribuzione dell'energia elettrica/gas naturale fino al punto di fornitura, nonché la gestione e la lettura del contatore. Gli oneri di sistema sono costi stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) per finanziare attività di interesse generale per il sistema energetico, ivi inclusa le componenti tariffarie ARIM e la componente tariffaria ASOS (11%). 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. Tali tariffe sono aggiornate con modalità e tempi stabiliti dalle autorità competenti, dall'ARERA. Il Cliente si impegna inoltre a corrispondere eventuali nuove componenti stabilite dall'ARERA, di volta in volta applicabili. Di seguito si riportano le tariffe aggiornate al II trimestre 2025, così come previste nella sezione “Prezzi e tariffe” del sito dell’Autorità di Regolazione https://www.arera.it/it/prezzi.html c) Abitazioni di residenza anagrafica <table><tr><td>1 Luglio - 30 Settembre 2025</td><td>Trasporto e gestione del contatore*</td><td>Oneri di sistema*</td></tr><tr><td>Quota energia (€/kWh)</td><td>0,01352</td><td>0,031322 di cui Asos: 0,029677</td></tr><tr><td>Quota fissa (€/anno)</td><td>22,8000</td><td>0,0000</td></tr><tr><td>Quota potenza (€/kW/anno)</td><td>25,2788</td><td>0,0000</td></tr></table> d) Abitazioni diverse dalla residenza anagrafica <table><tr><td>1 Luglio - 30 Settembre 2025</td><td>Trasporto e gestione del contatore*</td><td>Oneri di sistema*</td></tr><tr><td>Quota energia (€/kWh)</td><td>0,01352</td><td>0,031322 di cui Asos: 0,029677</td></tr><tr><td>Quota fissa (€/anno)</td><td>22,8000</td><td>90,6420</td></tr><tr><td>Quota potenza (€/kW/anno)</td><td>25,2788</td><td>0,0000</td></tr></table> *Escluso tasse e imposte			1 Luglio - 30 Settembre 2025	Trasporto e gestione del contatore*	Oneri di sistema*	Quota energia (€/kWh)	0,01352	0,031322 di cui Asos: 0,029677	Quota fissa (€/anno)	22,8000	0,0000	Quota potenza (€/kW/anno)	25,2788	0,0000	1 Luglio - 30 Settembre 2025	Trasporto e gestione del contatore*	Oneri di sistema*	Quota energia (€/kWh)	0,01352	0,031322 di cui Asos: 0,029677	Quota fissa (€/anno)	22,8000	90,6420	Quota potenza (€/kW/anno)	25,2788	0,0000
1 Luglio - 30 Settembre 2025	Trasporto e gestione del contatore*	Oneri di sistema*																									
Quota energia (€/kWh)	0,01352	0,031322 di cui Asos: 0,029677																									
Quota fissa (€/anno)	22,8000	0,0000																									
Quota potenza (€/kW/anno)	25,2788	0,0000																									
1 Luglio - 30 Settembre 2025	Trasporto e gestione del contatore*	Oneri di sistema*																									
Quota energia (€/kWh)	0,01352	0,031322 di cui Asos: 0,029677																									
Quota fissa (€/anno)	22,8000	90,6420																									
Quota potenza (€/kW/anno)	25,2788	0,0000																									
Imposte	Tutti i corrispettivi e le componenti passanti sono indicate 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	Sconti: Qualora il cliente scelga come modalità di pagamento l’addebito diretto in conto corrente verrà applicato un prezzo scontato SEPA/SDD pari ad un contributo al consumo/ spread pari a 0,02350 €/kWh . Questo centesimo di sconto rappresenta circa il 4,08% dello spread fisso iniziale di 24,5 centesimi/kWh.																										
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 CGC, 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 perla 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	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 enega@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 conguagli.
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 allegato 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).
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 enega@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 autolettura@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

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'invio 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.

Mix Energetico

FONTI PRIMARIE UTILIZZATE	Composizione Mix Energetico per la produzione dell'energia elettrica venduta da Fontel		Composizione Mix Energetico per la produzione dell'energia elettrica Nazionale	
	Anno 2023*	Anno 2022	Anno 2023*	Anno 2022
Fonti rinnovabili	8,33%	9,26%	46,31%	36,95%
Carbone	18,69%	17,49%	5,27%	8,34%
Gas naturale	61,44%	61,45%	42,99%	48,66%
Prodotti petroliferi	1,64%	2,69%	0,90%	1,16%
Nucleare	2,95%	2,74%	0,00%	0,00%
Altre fonti	6,95%	6,37%	4,53%	4,89%