

SCHEMA SINTETICA OFFERTA

Placet g-fix Casa codice offerta 000699GSFMP19XXFNTXPLACETXFIXDOM offerta a prezzo fisso per la fornitura di gas naturale nel mercato libero valida dal 10/06/2025 fino al 10/07/2025

Venditore	Fontel SpA p.i. 07281070636, sede legale Centro Direzionale Is. A2, 80143 – Napoli Tel: 0810513000, fax: +39.081.5626130 www.Fontel.it . mail: gas@fontel.it / reclami@fontel.it . I mezzi di comunicazione messi a disposizione 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 ed eventuali locali annessi collegati allo stesso PdP con consumi inferiori a 50.000smc/anno
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. 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 psv index GME degli ultimi 12 mesi. La spesa annua varia principalmente in funzione del consumo. Ecco un esempio di consumo medio annuo di gas per una famiglia tipo di 4 persone che vive in un appartamento di 100 mq

Consumo Annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta – valori in €/anno					
	Ambito tariffario: Sud Occidentale (Lazio, Campania)	Ambito tariffario: Nord Occidentale (Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria)	Ambito tariffario: Nord Orientale (Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia- Romagna)	Ambito tariffario: Centrale (Toscana, Umbria, Marche)	Ambito tariffario: Sud Orientale (Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata)	Ambito tariffario: Meridionale (Calabria, Sicilia)
120 (Smc)	325,57€	318,22€	303,19€	313,26€	302,78€	341,05€
480 (Smc)	658,76€	643,84€	615,08€	633,83€	612,65€	690,13€
700 (Smc)	837,75€	818,80€	782,10€	806,00€	779,11€	877,69€
1400 (Smc)	1480,20€	1446,84€	1382,23€	1423,79€	1376,59€	1550,60€
2000 (Smc)	1997,43€	1952,47€	1865,62€	1921,54€	1857,61€	2092,57€
5000 (Smc)	4480,61€	4379,95€	4185,55€	4310,03€	4167,00€	4694,00€

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

Prezzo materia gas naturale	Un prezzo per la componente Gas Naturale, il Corrispettivo Gas, applicato al gas naturale prelevato con riferimento ad un potere calorifico superiore convenzionale "P" (PCS) pari a 0,0381 GJ/Smc, <u>fisso e invariabile per 12 mesi</u>		
Costo fisso anno/CCV	118,80 €/anno* (*Escluso tasse e imposte) valido per 12 mesi, che verrà fatturato "pro die" in base alla cadenza di fatturazione della fornitura.	Costo per consumi	0,640 €/Smc
Altre voci di costo	Spesa per trasporto del Gas Naturale: Questi costi sono definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) e coprono le attività di distribuzione e misura, trasporto, stoccaggio, vendita al dettaglio. Rientrano tra questi: distribuzione e misura (τ1, τ3), trasporto (QT), qualità (RS), perequazione (UG1), affidamento distributori gas (ST, VR), compensazione aree di nuova metanizzazione (CE), oneri di trasporto CRV. Oneri generali di sistema: Sono oneri aggiuntivi periodicamente aggiornati dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) Rientrano tra questi: risparmio energetico (RE), compensazione quota commercializzazione (UG2), recupero morosità (UG3).		

Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna			
Ambito nord orientale	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema	TOTALE
Aprile 2025			
Quota energia (euro/Smc)			
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,110384	0,019987	0,574498
da 121 a 480	0,182436	0,069587	0,69615
da 481 a 1.560	0,176332	0,049287	0,669746
da 1.561 a 5.000	0,176609	0,043687	0,664423
da 5.001 a 80.000	0,159868	0,036987	0,640982
da 80.001 a 200.000	0,13545	0,027087	0,606664
Quota fissa (euro/anno)			
portata contatore: classe fino a G6 *	66,96	-21,63	102,76
classe da G10 a G40	469		504,8
classe oltre G40	964,06		999,86
* Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6			
Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria			
Ambito nord occidentale	Spese Trasporto	Oneri di sistema	TOTALE
Aprile 2025			
Quota energia (euro/Smc)			
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,110384	0,019987	0,130371
da 121 a 480	0,208057	0,069587	0,277644
da 481 a 1.560	0,199782	0,049287	0,249069
da 1.561 a 5.000	0,200158	0,043687	0,243845
da 5.001 a 80.000	0,177464	0,036987	0,214451
da 80.001 a 200.000	0,144363	0,027087	0,17145
Quota fissa (euro/anno)			
portata contatore: classe fino a G6 *	78,49	-21,63	56,86
classe da G10 a G40	577,84		556,21
classe oltre G40	1126,61		1104,98
* Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6			
Toscana, Umbria, Marche			
Ambito centro-sud orientale	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema	TOTALE
Aprile 2025			
Quota energia (euro/Smc)			
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,110384	0,02	0,5745
da 121 a 480	0,209483	0,07	0,7232
da 481 a 1.560	0,201087	0,049	0,6945
da 1.561 a 5.000	0,201469	0,044	0,68928
da 5.001 a 80.000	0,178443	0,037	0,65956
da 80.001 a 200.000	0,144859	0,027	0,61607
Quota fissa (euro/anno)			
portata contatore: classe fino a G6 *	71,7	-21,6	107,5
classe da G10 a G40	493,51		529,31
classe oltre G40	1021,01		1056,81
* Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6			
Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata			
Ambito centro-sud occidentale	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema	TOTALE
Aprile 2025			
Quota energia (euro/Smc)			
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,110384	0,02	0,5745
da 121 a 480	0,230587	0,07	0,7443
da 481 a 1.560	0,220403	0,049	0,71382
da 1.561 a 5.000	0,220866	0,044	0,70868
da 5.001 a 80.000	0,192937	0,037	0,67405
da 80.001 a 200.000	0,1522	0,027	0,62341
Quota fissa (euro/anno)			
portata contatore: classe fino a G6 *	66,12	-21,6	101,92
classe da G10 a G40	467,06		502,86
classe oltre G40	966,62		1002,42
* Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6			
Lazio, Campania			
Ambito centro-sud occidentale	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema	TOTALE
Aprile 2025			
Quota energia (euro/Smc)			
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,110384	0,02	0,5745
da 121 a 480	0,281914	0,07	0,79563
da 481 a 1.560	0,267382	0,049	0,7608
da 1.561 a 5.000	0,268042	0,044	0,75586
da 5.001 a 80.000	0,228187	0,037	0,7093
da 80.001 a 200.000	0,170056	0,027	0,64127
Quota fissa (euro/anno)			
portata contatore: classe fino a G6 *	84,27	-21,6	120,07
classe da G10 a G40	640,31		676,11
classe oltre G40	1286,63		1322,43
* Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6			
Calabria, Sicilia			
Ambito meridionale	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema	TOTALE
Aprile 2025			
Quota energia (euro/Smc)			
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,110384	0,02	0,5745
da 121 a 480	0,345701	0,07	0,85942
da 481 a 1.560	0,325764	0,049	0,81918
da 1.561 a 5.000	0,32667	0,044	0,81448
da 5.001 a 80.000	0,271994	0,037	0,75311
da 80.001 a 200.000	0,192246	0,027	0,66346
Quota fissa (euro/anno)			
portata contatore: classe fino a G6 *	94,09	-21,6	129,89
classe da G10 a G40	655,08		690,88

classe oltre G40	1413,01		1448,81
* Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6			
Sardegna			
Ambito Sardegna	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema	TOTALE
Aprile 2025			
Quota energia (euro/Smc)			
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,110384	0,02	0,5745
da 121 a 480	0,345701	0,07	0,85942
da 481 a 1.560	0,325764	0,049	0,81918
da 1.561 a 5.000	0,32667	0,044	0,81448
da 5.001 a 80.000	0,271994	0,037	0,75311
da 80.001 a 200.000	0,192246	0,027	0,66346
Quota fissa (euro/anno)			
portata contatore: classe fino a G6 *	94,09	-21,6	129,89
classe da G10 a G40	655,08		690,88
classe oltre G40	1413,01		1448,81
* Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6			

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	Non sono previsti sconti per questa offerta.
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 dal FORNITORE. In tal caso, il FORNITORE 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 del FORNITORE, 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 fornitore

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 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 enegia@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 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 gas naturale. 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.
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 enegia@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"

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

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: 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.

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.