

## CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA GAS NATURALE

Ai sensi dell'articolo 1.1 delle Condizioni Generali di Fornitura la presente CE prevale, ove in conflitto, sulle CGF

# CHIARA FIX

Codice Prodotto: CHIARA FIX.

**MERCATO LIBERO – OFFERTA A PREZZO FISSO– CLIENTE DOMESTICO**

CODICE LISTINO: **10360** CODICE CONTRATTO: **000987GSFML01XX10360CHIARA\_FIMIO**

## Condizioni limitative

Non sono previste condizioni limitative per la presente offerta.

## Corrispettivi per i servizi di vendita

L'offerta a prezzo fisso è l'offerta in relazione alla quale è mantenuto costante il valore riferito ai primi 24 mesi della sola parte di prezzo relativa all'approvvigionamento del gas naturale. Verranno applicati al cliente finale i seguenti corrispettivi:

- Il corrispettivo Gas MGN a prezzo fisso sotto descritto è a remunerazione della sola materia prima gas naturale ed incide per circa il 61,97 % sulla fattura di un cliente finale tipo. Verrà applicato da Miogas & Luce S.r.l. al consumo di gas naturale e sarà valida per 24 mesi a partire dalla Data di attivazione della fornitura. Il corrispettivo Gas Naturale MGN, per i primi 24 mesi di fornitura, è pari a **MGN=0,6 €/Smc**. Il prezzo del gas sopra indicato è stato stabilito considerando un gas fornito con PCS pari a 38,52 MJ/Smc. Trascorsi 24 mesi di fornitura, salvo eventuali aggiornamenti delle condizioni economiche comunicati dal Fornitore secondo le modalità e i termini di cui all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale, la formula di MGNind verrà automaticamente sostituita dalla formula (PSVda,m+SPREAD), dove PSVda,m rappresenta l'indice PSV per il mese di fornitura m, calcolato per ogni mese di fornitura come media aritmetica delle seguenti quotazioni relative a ciascun giorno del mese m: se il giorno di riferimento è un giorno lavorativo, la quotazione PSV, espressa in €/MWh e trasformata in €/Smc sulla base di un Potere Calorifico Superiore convenzionale pari a 0,03852 GJ/Smc, è pari alla media delle quotazioni bid e offer del "Day Ahead" pubblicate da ICIS nella sezione PSV Price Assessment dell'edizione di ICIS European Spot Gas Markets immediatamente precedente il giorno di riferimento; se il giorno di riferimento è un giorno festivo, la quotazione PSV, espressa in €/MWh e trasformata in €/Smc sulla base di un Potere Calorifico Superiore convenzionale pari a 0,03852 GJ/Smc, è pari alla media delle quotazioni bid e offer del "Weekend" pubblicate da ICIS nella sezione PSV Price Assessment dell'edizione di ICIS European Spot Gas Markets immediatamente precedente il giorno di riferimento. SPREAD è il corrispettivo rappresentativo dei costi per la spesa materia prima non coperti dal PSVda,m, fisso e invariabile e pari a 0,16 €/Smc.
- Il corrispettivo Corrispettivo di Gestione: Componente a copertura dei costi di gestione. Il suo valore unitario è pari a 200,04 €/PDR/anno ed incide per il 14,76 % sulla spesa annua di un cliente finale tipo.

**In sintesi, sono a carico del Cliente, a remunerazione dei servizi di vendita, le componenti sopra descritte il cui valore unitario in quota variabile complessivo è pari a 0,6 €/Smc e in quota fissa è pari a 140,04 €/PDR/anno con riferimento al 3° trimestre 2023 (Valori comprensivi di eventuali sconti non opzionali).**

I valori di incidenza percentuale sulla spesa annua dei corrispettivi di cui sopra sono calcolati per un Cliente Finale Tipo così definito: DOMESTICO, con consumo annuo pari a 1400 Smc in ambito Nord occidentale e contatore di classe Fino a G6. La spesa relativa ai servizi di vendita, al netto di IVA ed imposte, incide in media il 72,3 % sulla spesa complessiva annuale di un cliente finale tipo.

Nel caso l'Autorità istituisca ulteriori oneri a carico dei clienti finali, si provvederà ad addebitarli in bolletta senza ulteriori comunicazioni. Nessun deposito cauzionale è richiesto in caso di pagamento tramite RID/SDD. Il Cliente, in relazione al presente Contratto, dichiara di autorizzare il Fornitore a inviare le comunicazioni attinenti il rapporto contrattuale (es. Conferma contratto) all'indirizzo e-mail e/o numero di telefono indicati nel Modulo di Adesione, salvo diversa previsione normativa.

## Sconti

È previsto dall'offerta:

- Uno sconto annuo (Sconto Corrispettivo Gestione Biennale) il cui valore unitario è pari a 60,0 €/PDR/anno. Ai clienti verrà riservato lo sconto di 5,0 €/mese nei primi due anni di fornitura. In caso di recesso anticipato, voltura o cessazione il valore residuo non potrà essere trasferito ad altro cliente/utenza, rimborsato o compensato. Tale sconto incide per il 4,43 % sulla spesa annua di un cliente finale tipo.
- Uno sconto annuo (Sconto SDD) il cui valore unitario è pari a 12,0 €/PDR/anno. Verrà erogato uno sconto di 1,0 €/mese per tutta la durata della fornitura, previo il corretto allineamento del mandato di addebito SDD. Tale sconto sarà singolarmente riconosciuto in ogni bolletta per la quale, nel momento dell'emissione, siano soddisfatti i requisiti per poter aver diritto allo sconto stesso.
- Uno sconto annuo (Sconto per invio fattura tramite mail) il cui valore unitario è pari a 6,0 €/PDR/anno. Verrà erogato uno sconto di 0,5 €/mese per tutta la durata della fornitura, previo il consenso alla ricezione della bolletta via mail. Tale sconto sarà singolarmente riconosciuto in ogni bolletta per la quale, nel momento dell'emissione, siano soddisfatti i requisiti per poter aver diritto allo sconto stesso.

## Corrispettivi per i servizi di rete

Tutti i corrispettivi relativi al servizio di Trasporto e Gestione del contatore e agli oneri di sistema così come descritti nell'art.6 delle CGF.

La spesa relativa ai servizi di rete, al netto di IVA ed imposte, incide in media il 27,7 % sulla spesa complessiva annuale di un cliente finale tipo come più sopra definito.

## Altre condizioni dell'offerta

I valori dei corrispettivi descritti nella presente CE fanno riferimento ad un Potere Calorifico Superiore (PCS) pari a 0,03852 GJ/Smc e saranno adeguati ai fini della fatturazione in funzione del valore del PCS mensile indicato dal Trasportatore per la località dove è ubicata la fornitura.

**Nel caso l'Autorità istituisca ulteriori oneri a carico dei clienti finali, si provvederà ad addebitarli in bolletta senza ulteriori comunicazioni. I corrispettivi sopra indicati si intendono al netto di imposte, accise e ogni altro onere di natura fiscale gravante sulla fornitura di gas naturale, che il fornitore provvederà ad applicare in fase di emissione della bolletta secondo quanto previsto dalla normativa vigente.**

Miogas & Luce S.r.l. comunicherà con un preavviso di almeno due mesi al Cliente le evoluzioni automatiche come da articolo 13.5 del Codice di Condotta Commerciale.

Attivazione presunta della/e fornitura/e in data: \_\_\_\_\_

(Da compilarsi a cura del venditore.)

**PORTA UN AMICO** PER TE UN BONUS DA **15€\*** PER OGNI AMICO CHE DIVENTA CLIENTE  
FINO A UN MASSIMO DI 45€

PRESENTATO DA: \_\_\_\_\_ CODICE CLIENTE \_\_\_\_\_

\*Il regolamento del "Porta un Amico" è visibile sul sito [www.miogas.it](http://www.miogas.it)

Operazione a premi "Porta un Amico": Miogas e Luce riconoscerà al Cliente un premio una tantum di € 15,00 (quindici/00) per ogni ulteriore cliente segnalato (Amico), che decida di attivare la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale con Miogas e Luce, fino ad un massimo di tre clienti, che equivalgono ad un potenziale premio una tantum di € 45,00 (quarantacinque/00). L'adesione all'Operazione a premi "Porta un Amico" è libera e gratuita. Il premio è cumulabile con altri bonus previsti dall'Offerta ed è attivabile solo a condizione che l'Amico segnalato sottoscriva un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale con Miogas e Luce intestato ad una utenza c.d. domestica e indichi nella documentazione contrattuale il nome, cognome e codice cliente del Cliente segnalante. Ogni Amico dovrà essere segnalato entro il 19 Gennaio 2024, data in cui scade l'Operazione, e il relativo premio verrà erogato solo successivamente all'effettiva attivazione della fornitura dell'Amico con Miogas e Luce, nella prima bolletta utile successiva alla predetta attivazione. Miogas e Luce non applicherà il premio qualora l'attivazione della fornitura dell'Amico con Miogas e Luce non vada a buon fine. Per prendere visione del dettaglio dei termini e delle condizioni dell'Operazione è possibile consultare il relativo regolamento sul sito internet di Miogas e Luce ([www.miogas.it](http://www.miogas.it)).

DATA: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ FIRMA LEGGIBILE (e TIMBRO nel caso di aziende)

### Area Clienti Dedicata

Il Cliente avrà la possibilità di registrarsi gratuitamente sul sito [www.miogas.it](http://www.miogas.it) e con un semplice click avere la visibilità delle informazioni relative alla propria fornitura

### Assistenza Clienti



dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 18.30 e il sabato dalle 9.00 alle 13.00

### Sconto SDD

In caso di pagamento tramite addebito automatico sul conto corrente bancario (SDD) verrà riconosciuto uno sconto di 1,0 €/pdp/mese.

### Sconto Corrispettivo Gestione Biennale

Ai clienti verrà riservato lo sconto di 5,0 €/mese nei primi due anni di fornitura. In caso di recesso anticipato, voltura o cessazione il valore residuo non potrà essere trasferito ad altro cliente/utenza, rimborsato o compensato.

### Sconto per invio fattura tramite mail

L'invio al Cliente delle fatture mediante posta elettronica comporterà l'applicazione dello sconto di 6 €/pdp/anno.

**Ambito tariffario Nord occidentale**

Consumo Annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio a maggior tutela	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
120	271,61 €	192,35 €	79,26 €	41.21%
480	580,37 €	493,37 €	87,0 €	17.63%
700	771,75 €	705,73 €	66,02 €	9.35%
1400	1362,45 €	1307,08 €	55,37 €	4.24%
2000	1866,61 €	1820,37 €	46,24 €	2.54%
5000	4383,48 €	4382,91 €	0,57 €	0.01%

**Ambito tariffario Centrale**

Consumo Annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio a maggior tutela	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
120	266,86 €	187,6 €	79,26 €	42.25%
480	575,79 €	488,79 €	87,0 €	17.8%
700	767,26 €	701,24 €	66,02 €	9.41%
1400	1358,25 €	1302,88 €	55,37 €	4.25%
2000	1862,66 €	1816,42 €	46,24 €	2.55%
5000	4380,79 €	4380,22 €	0,57 €	0.01%

**Ambito tariffario Centro-sud occidentale**

Consumo Annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio a maggior tutela	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
120	279,88 €	200,62 €	79,26 €	39.51%
480	610,74 €	523,74 €	87,0 €	16.61%
700	816,11 €	748,88 €	67,23 €	8.98%
1400	1447,75 €	1389,97 €	57,78 €	4.16%
2000	1987,1 €	1937,43 €	49,67 €	2.56%
5000	4680,17 €	4671,0 €	9,17 €	0.2%

**Ambito tariffario Nord orientale**

Consumo Annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio a maggior tutela	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
120	261,02 €	181,76 €	79,26 €	43.61%
480	562,09 €	475,09 €	87,0 €	18.31%
700	749,16 €	683,14 €	66,02 €	9.66%
1400	1326,16 €	1270,79 €	55,37 €	4.36%
2000	1818,55 €	1772,31 €	46,24 €	2.61%
5000	4276,47 €	4275,9 €	0,57 €	0.01%

**Ambito tariffario Centro-sud orientale**

Consumo Annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio a maggior tutela	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
120	261,24 €	181,98 €	79,26 €	43.55%
480	577,69 €	490,69 €	87,0 €	17.73%
700	773,68 €	711,23 €	62,45 €	8.78%
1400	1378,35 €	1330,13 €	48,22 €	3.63%
2000	1894,54 €	1858,51 €	36,03 €	1.94%
5000	4471,58 €	4496,54 €	-24,96 €	-0.56%

**Ambito tariffario Meridionale**

Consumo Annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio a maggior tutela	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
120	289,76 €	210,5 €	79,26 €	37.65%
480	639,32 €	552,32 €	87,0 €	15.75%
700	853,83 €	791,38 €	62,45 €	7.89%
1400	1517,44 €	1469,22 €	48,22 €	3.28%
2000	2084,29 €	2048,26 €	36,03 €	1.76%
5000	4914,96 €	4939,92 €	-24,96 €	-0.51%

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**

Descrizione dell'onere/servizio	Corrispettivo previsto	
Importo in quota fissa per oneri amministrativi per la gestione delle richieste di prestazione (a titolo di esempio: nuova attivazione, subentro, voltura, ecc...)	24,80 €	Non opzionale

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

Descrizione	
In caso di pagamento tramite addebito automatico sul conto corrente bancario (SDD) verrà riconosciuto uno sconto di 1,0 €/pdp/mese.	Opzionale
Ai clienti verrà riservato lo sconto di 5,0 €/mese nei primi due anni di fornitura. In caso di recesso anticipato, voltura o cessazione il valore residuo non potrà essere trasferito ad altro cliente/utenza, rimborsato o compensato.	Non opzionale
L'invio al Cliente delle fatture mediante posta elettronica comporterà l'applicazione dello sconto di 6 €/pdp/anno.	Opzionale

**ALTRI DETTAGLI SULL'OFFERTA**

Descrizione
Trascorsi 24 mesi di fornitura, salvo eventuali aggiornamenti delle condizioni economiche comunicati dal Fornitore secondo le modalità e i termini di cui all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale, la formula di MGNind verrà automaticamente sostituita dalla formula (PSVda,m+ SPREAD), dove PSVda,m rappresenta l'indice PSV per il mese di fornitura m, calcolato per ogni mese di fornitura come media aritmetica delle seguenti quotazioni relative a ciascun giorno del mese m: se il giorno di riferimento è un giorno lavorativo, la quotazione PSV, espressa in €/MWh e trasformata in €/Smc sulla base di un Potere Calorifico Superiore convenzionale pari a 0,03852 GJ/Smc, è pari alla media delle quotazioni bid e offer del "Day Ahead" pubblicate da ICIS nella sezione PSV Price Assessment dell'edizione di ICIS European Spot Gas Markets immediatamente precedente il giorno di riferimento; se il giorno di riferimento è un giorno festivo, la quotazione PSV, espressa in €/MWh e trasformata in €/Smc sulla base di un Potere Calorifico Superiore convenzionale pari a 0,03852 GJ/Smc, è pari alla media delle quotazioni bid e offer del "Weekend" pubblicate da ICIS nella sezione PSV Price Assessment dell'edizione di ICIS European Spot Gas Markets immediatamente precedente il giorno di riferimento. SPREAD è il corrispettivo rappresentativo dei costi per la spesa materia prima non coperti dal PSVda,m, fisso e invariabile e pari a 0,16 €/Smc.

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

**OFFERTA A PREZZO FISSO PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE - CLIENTI DOMESTICI**

**“CHIARA FIX” CODICE CONTRATTO “000987GSFML01XX10360CHIARA\_FIMIO”**

**OFFERTA DI GAS NATURALE DAL  
01-06-2023 AL 10-07-2023**

<b>Venditore</b>	<p>Miogas &amp; Luce S.r.l.,  <a href="http://www.miogas.it">www.miogas.it</a>                  Via Variante Aurelia 153, 19038 Sarzana (SP)                  Numero telefonico: 800032826                  Indirizzo di posta: Via Variante Aurelia 153, 19038 Sarzana (SP)  <u>Indirizzo di posta elettronica per informazioni sull'offerta e sulle condizioni economiche applicate:</u> <a href="mailto:servizioclienti@miogas.it">servizioclienti@miogas.it</a>  <u>Indirizzo di posta elettronica per mail e PEC per diritto di ripensamento:</u>                  E-mail: <a href="mailto:servizioclienti@miogas.it">servizioclienti@miogas.it</a>                  PEC: <a href="mailto:serviziodistributori@pec.miogas.it">serviziodistributori@pec.miogas.it</a>  <u>Indirizzo di posta elettronica per reclami:</u>                  E-mail: <a href="mailto:servizioclienti@miogas.it">servizioclienti@miogas.it</a>                  PEC: <a href="mailto:serviziodistributori@pec.miogas.it">serviziodistributori@pec.miogas.it</a>  <u>Indirizzo di posta elettronica per recesso:</u>                  E-mail: <a href="mailto:servizioclienti@miogas.it">servizioclienti@miogas.it</a>                  PEC: <a href="mailto:serviziodistributori@pec.miogas.it">serviziodistributori@pec.miogas.it</a></p>
<b>Durata del contratto</b>	Il Contratto è a tempo indeterminato, fatto salvo il diritto di recesso.
<b>Condizioni dell'offerta</b>	<p>Offerta di GAS riservata ai clienti DOMESTICI . L'offerta può essere richiesta solo nelle aree servite dalla rete di distribuzione del metano.</p> <p>È possibile aderire all'offerta entro la data indicata nell'Allegato Condizioni Economiche, attraverso i seguenti canali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- per i contratti conclusi telefonicamente, prestando il consenso durante la registrazione della telefonata;</li> <li>- per i contratti conclusi via web, direttamente sul sito, cliccando sugli appositi campi di navigazione;</li> <li>- 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.</li> </ul> <p>Tra le nostre offerte commerciali trovi anche quelle per la fornitura di gas o di energia elettrica a Prezzo Libero A Condizione Equiparate di Tutela (P.L.A.C.E.T.). Le offerte PLACET, a prezzo fisso o a prezzo variabile, sono offerte di mercato libero che prevedono condizioni contrattuali standard per tutti gli operatori e una struttura di prezzo definita dall'Autorità con la Delibera 555/2017 e s.m.i.</p>
<b>Metodi e canali di pagamento</b>	<p>Il pagamento delle fatture deve essere effettuato entro il termine indicato nella fattura stessa che comunque non sarà inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione. Il pagamento dovrà avvenire tramite</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Domiciliazione bancaria</b></li> <li>• <b>Domiciliazione postale</b></li> <li>• <b>Bollettino precompilato</b></li> <li>• <b>MAV</b></li> </ul> <p>Le fatture potranno essere rateizzate nei casi e con le modalità previste dalle CGF.</p>
<b>Frequenza di fatturazione</b>	Per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale la fatturazione dei corrispettivi avverrà con periodicità mensile. Il Fornitore si riserva la possibilità di variare la frequenza di fatturazione conformemente a quanto previsto nel TIF. La principale modalità di emissione della fattura è il formato elettronico che sarà utilizzato dal Venditore salva diversa indicazione del Cliente. In ogni caso la trasmissione cartacea della fattura non prevede alcun onere a carico del cliente stesso.
<b>Garanzie richieste al cliente</b>	<p>Nessun deposito cauzionale è richiesto in caso di pagamento tramite RID/SDD. Il Cliente sarà tenuto al pagamento degli importi di competenza del Distributore previsti per le singole prestazioni in base ai corrispettivi previsti dal TIC, inoltre il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore a copertura dei costi di gestione della pratica un contributo in quota fissa pari a € 24,80 IVA esclusa.</p> <p>In caso di tipologia di connessione temporanea, il Cliente riconoscerà al fornitore un contributo aggiuntivo pari a € 30,00 IVA esclusa.</p>

**SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (VALORI FORECAST VALIDI DAL 01/06/2023, ESCLUSE IMPOSTE E TASSE)**

Ambito tariffario Nord occidentale	
Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	271,61 €/anno
480	580,37 €/anno
700	771,75 €/anno
1400	1362,45 €/anno
2000	1866,61 €/anno
5000	4383,48 €/anno
Ambito tariffario Centrale	
Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	266,86 €/anno
480	575,79 €/anno
700	767,26 €/anno
1400	1358,25 €/anno
2000	1862,66 €/anno
5000	4380,79 €/anno

Ambito tariffario Centro-sud occidentale	
Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	279,88 €/anno
480	610,74 €/anno
700	816,11 €/anno
1400	1447,75 €/anno
2000	1987,1 €/anno
5000	4680,17 €/anno
Ambito tariffario Nord orientale	
Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	261,02 €/anno
480	562,09 €/anno
700	749,16 €/anno
1400	1326,16 €/anno
2000	1818,55 €/anno
5000	4276,47 €/anno
Ambito tariffario Centro-sud orientale	
Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	261,24 €/anno
480	577,69 €/anno
700	773,68 €/anno
1400	1378,35 €/anno
2000	1894,54 €/anno
5000	4471,58 €/anno
Ambito tariffario Meridionale	
Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	289,76 €/anno
480	639,32 €/anno
700	853,83 €/anno
1400	1517,44 €/anno
2000	2084,29 €/anno
5000	4914,96 €/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](http://www.ilportaleofferte.it).

CONDIZIONI ECONOMICHE	
Prezzo materia prima energia	Prezzo Fisso per 24 mesi
Costo per consumi	
0,6 €/Smc	
Costo fisso anno	
140,04 €/anno*	
Altre voci di costo	Vedere allegato (Altre voci di costo)
Imposte	Comprende le voci relative all'imposta di consumo (accisa), l'addizionale regionale e l'imposta sul valore aggiunto (IVA). L'accisa si applica alla quantità di gas consumato; l'aliquota aumenta se vengono superate determinate soglie di consumo annuo (scaglioni). L'addizionale regionale si applica alla quantità di gas consumato ed è stabilita in modo autonomo da ciascuna regione nei limiti fissati dalla legge. L'IVA si applica sull'importo totale della bolletta. Attualmente, per gli usi civili l'aliquota è pari al 10% per i primi 480 mc/anno consumati, e al 22% su tutti gli altri consumi e sulle quote fisse. Per maggiori informazioni riferirsi alla seguente pagina: <a href="https://bolletta.arera.it/bolletta20/index.php/home/gas/sintesi-degli-importi-fatturati-voci-di-spesa-e-prezzi-unitari">https://bolletta.arera.it/bolletta20/index.php/home/gas/sintesi-degli-importi-fatturati-voci-di-spesa-e-prezzi-unitari</a>
Sconti e/o bonus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sconto SDD : In caso di pagamento tramite addebito automatico sul conto corrente bancario (SDD) verrà riconosciuto uno sconto di 1,0 €/pdp/mese. Lo sconto verrà erogato mensilmente previo il corretto allineamento del mandato di addebito SDD. Tale sconto sarà singolarmente riconosciuto in ogni bolletta per la quale, nel momento dell'emissione, siano soddisfatti i requisiti per poter aver diritto allo sconto stesso.</li> <li>Sconto Corrispettivo Gestione Biennale : Ai clienti verrà riservato lo sconto di 5,0 euro/mese nei primi due anni di fornitura. In caso di recesso anticipato, voltura o cessazione il valore residuo non potrà essere trasferito ad altro cliente/utenza, rimborsato o compensato.</li> <li>Sconto per invio fattura tramite mail : L'invio al Cliente delle fatture mediante posta elettronica comporterà l'applicazione dello sconto di 6 €/pdp/anno. Verrà erogato uno sconto di 0,5 €/mese per tutta la durata della fornitura, previo il consenso alla ricezione della bolletta via mail. Tale sconto sarà singolarmente riconosciuto in ogni bolletta per la quale, nel momento dell'emissione, siano soddisfatti i requisiti per poter aver diritto allo sconto stesso.</li> </ul>
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	Operazione a premi "Porta un Amico": Miogas e Luce riconoscerà al Cliente un premio una tantum di € 15,00 (quindici/00) per ogni ulteriore cliente segnalato (Amico), che decida di attivare la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale con Miogas e Luce, fino ad un massimo di tre clienti, che equivalgono ad un potenziale premio una tantum di € 45,00 (quarantacinque/00). L'adesione all'Operazione a premi "Porta un Amico" è libera e gratuita. Il premio è cumulabile con altri bonus previsti dall'Offerta ed è attivabile solo a condizione che l'Amico segnalato sottoscriva un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale con Miogas e Luce intestato ad una utenza c.d. domestica e indichi nella documentazione contrattuale il nome, cognome e codice cliente del Cliente segnalante. Ogni

	Amico dovrà essere segnalato entro il 19 Gennaio 2024, data in cui scade l'Operazione, e il relativo premio verrà erogato solo successivamente all'effettiva attivazione della fornitura dell'Amico con Miogas e Luce, nella prima bolletta utile successiva alla predetta attivazione. Miogas e Luce non applicherà il premio qualora l'attivazione della fornitura dell'Amico con Miogas e Luce non vada a buon fine. Per prendere visione del dettaglio dei termini e delle condizioni dell'Operazione è possibile consultare il relativo regolamento sul sito internet di Miogas e Luce ( <a href="http://www.miogas.it">www.miogas.it</a> ).
<b>Durata condizioni e rinnovo</b>	Trascorsi 24 mesi di fornitura, salvo eventuali aggiornamenti delle condizioni economiche comunicati dal Fornitore secondo le modalità e i termini di cui all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale, la formula di MGNind verrà automaticamente sostituita dalla formula (PSVda,m+ SPREAD), dove PSVda,m rappresenta l'indice PSV per il mese di fornitura m, calcolato per ogni mese di fornitura come media aritmetica delle seguenti quotazioni relative a ciascun giorno del mese m: se il giorno di riferimento è un giorno lavorativo, la quotazione PSV, espressa in €/MWh e trasformata in €/Smc sulla base di un Potere Calorifico Superiore convenzionale pari a 0,03852 GJ/Smc, è pari alla media delle quotazioni bid e offer del "Day Ahead" pubblicate da ICIS nella sezione PSV Price Assessment dell'edizione di ICIS European Spot Gas Markets immediatamente precedente il giorno di riferimento; se il giorno di riferimento è un giorno festivo, la quotazione PSV, espressa in €/MWh e trasformata in €/Smc sulla base di un Potere Calorifico Superiore convenzionale pari a 0,03852 GJ/Smc, è pari alla media delle quotazioni bid e offer del "Weekend" pubblicate da ICIS nella sezione PSV Price Assessment dell'edizione di ICIS European Spot Gas Markets immediatamente precedente il giorno di riferimento. SPREAD è il corrispettivo rappresentativo dei costi per la spesa materia prima non coperti dal PSVda,m, fisso e invariabile e pari a 0,16 €/Smc.
<b>Altre caratteristiche</b>	Nessuno/a

\*Escluse imposte e tasse.

<b>ALTRE INFORMAZIONI</b>	
<b>Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore</b>	Eventuali reclami dovranno essere presentati dal cliente per iscritto attraverso i canali indicati nella sezione "Venditore" utilizzando l'apposito modulo reclami presente sul sito internet <a href="http://www.miogas.it">www.miogas.it</a> . Nel caso non si utilizzi l'apposito modulo, nella comunicazione dovranno essere indicate obbligatoriamente le seguenti informazioni minime: nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, codice POD/PDR o, qualora non disponibile, il codice cliente, il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico o gas) e una breve descrizione dei fatti contestati. Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Venditore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione di ARERA. Ulteriori informazioni sul Servizio Conciliazione sono disponibili sul sito internet <a href="https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm">https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm</a> . L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria. <b>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 <a href="http://www.arera.it">www.arera.it</a> o chiami il numero verde 800.166.654.</b>
<b>Diritto di ripensamento</b>	Il Cliente Domestico, che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo, potrà esercitare il diritto di ripensamento dal contratto concluso a distanza o al di fuori dei locali commerciali del Venditore, senza indicarne le ragioni, entro 14 (quattordici) giorni dal giorno della conclusione del contratto stesso. Per esercitare il diritto di ripensamento il cliente sarà tenuto ad informare il Venditore secondo le modalità indicate all'art. 3 delle CGF. Il cliente consumatore ha comunque facoltà di richiedere al Venditore l'esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento; tale richiesta può comportare un anticipo della fornitura rispetto alle tempistiche di norma applicate dal Venditore, pur non garantendo necessariamente l'avvio della fornitura entro i termini previsti per il ripensamento. In questo caso il cliente potrà comunque esercitare il ripensamento ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi già sostenuti dal Venditore per un importo pari al contributo in quota fissa applicato dall'esercente la maggior tutela nei casi di cui all'art. 11 del TIV qualora non sia stata avviata la fornitura; nel caso di avvio della fornitura, il cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali corrispettivi di fornitura previsti dal contratto fino al momento della cessazione della fornitura stessa.
<b>Modalità di recesso</b>	In qualsiasi momento il cliente potrà esercitare il diritto di recesso dal contratto secondo le modalità e le tempistiche di cui alla Del. 783/2017/R/com e s.m.i.. Al fine di esercitare il recesso per cambio Venditore, il cliente è tenuto, in occasione della stipula del nuovo contratto, a rilasciare al nuovo Venditore (Venditore entrante) apposita procura a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto in essere. Il Venditore entrante dovrà esercitare il recesso, in nome e per conto del cliente, mediante l'invio della richiesta di switching al SII, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Al fine di cessare la fornitura, il cliente, in qualunque momento e senza oneri, è tenuto a inviare una comunicazione scritta al Venditore a mezzo raccomandata A/R o PEC, con preavviso di 1 mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso. Il Venditore ha la facoltà di esercitare in qualsiasi momento il diritto di recesso con comunicazione in forma scritta mediante lettera raccomandata A/R con un preavviso di 6 (sei) mesi. In tal caso il termine di preavviso decorrerà dal primo giorno del primo mese successivo alla data di ricezione della comunicazione di recesso da parte del Cliente.
<b>Attivazione della fornitura</b>	La fornitura di energia elettrica o gas naturale avrà inizio a decorrere dalla data indicata nella CE. Salvo diversa ed espressa richiesta da parte del Cliente esercitata nel MA, la fornitura inizierà in ogni caso decorso il periodo di ripensamento. In caso di POD/PDR non attivi la data di attivazione della fornitura potrebbe essere differita compatibilmente con le attività di competenza del Distributore quali eventuali adempimenti necessari per ottenere la connessione alla rete di distribuzione. Inoltre, l'attivazione della fornitura è subordinata alle verifiche sull'affidabilità creditizia e sullo stato di eventuali morosità.
<b>Dati di lettura</b>	Il Cliente può provvedere all'autolettura del misuratore a mezzo del servizio indicato in bolletta e secondo modalità e tempistiche ivi specificate; tale autolettura, se comunicata a Miogas & Luce S.r.l. nei termini indicati in bolletta, è ritenuta valida ai fini della fatturazione previa verifica di congruità da parte del Distributore. Per il solo gas naturale (i) il Fornitore provvederà ad emettere almeno una fattura di conguaglio per ciascun anno di fornitura, decorrente dal momento di avvio della fornitura stessa; (ii) qualora il tentativo di lettura delle misure da parte del Distributore non vada a buon fine, il Distributore informerà il Cliente di tale esito negativo e della possibilità dell'autolettura, rilasciando opportuna nota informativa e, in caso di Clienti titolari di un PDR dotato di misuratore non accessibile o con accessibilità parziale, Miogas & Luce S.r.l. renderà noto al Cliente le cause che hanno impedito la raccolta della misura. Nell'ipotesi di cui al punto ii), resta inteso che sarà onere del Cliente contattare tempestivamente il Fornitore al fine di fornire l'autolettura; in mancanza, il Fornitore provvederà a fatturare sulla base dei consumi stimati. Il Fornitore si riserva la facoltà di fatturare la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, se del caso in acconto e salvo successivo conguaglio, avvalendosi nell'ordine di: a) letture fornite dal Distributore; b) autolettura da parte del cliente secondo le modalità sopra descritte c) stima del prelievo mediante ricostruzione basata sui dati storici e disponibili al Fornitore; d) dato indicato nel campo "consumo annuo" del MA; e) eventuali sistemi propri di misura e analisi dati. Nel caso del punto e) per la fornitura di gas naturale la fatturazione avverrà tramite ripartizione del consumo annuo secondo il profilo di prelievo pubblicato annualmente da ARERA in funzione dell'anno solare.

**Ritardo nei pagamenti**

In caso di ritardato, parziale o mancato pagamento di una o più fatture, il cliente sarà tenuto a corrispondere una somma pari agli interessi di mora nella misura di seguito specificata: (i) al Cliente Domestico, al tasso di cui all'art. 5 del D.Lgs. 231/2002 fatto salvo quanto previsto dalla del. 229/01.; (ii) al Cliente Business, al tasso di cui all'art. 5 del D.Lgs. 231/2002 fatto salvo quanto previsto dalla del. 229/01, oltre alle eventuali ulteriori spese sostenute ivi incluse quelle per i solleciti di pagamento delle fatture e a tutte le eventuali ulteriori attività connesse al recupero del credito. Il Venditore avrà diritto di richiedere al cliente altresì il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto. In caso di morosità prolungata oltre 1 (un) giorno dal termine di pagamento delle fatture previsto contrattualmente, il Venditore si riserva la facoltà di attivare le procedure di costituzione in mora previste dalla normativa vigente. Per ogni altra informazione relativa alle previsioni regolatorie di ARERA con riferimento alla procedura di messa in mora e eventuale sospensione della fornitura è possibile fare riferimento agli artt. 3, 4 e 5 Dell'Allegato A della Del. 258/2015/R/com (TIMOE) reperibile sul sito internet di ARERA (<https://www.arera.it/it/docs/15/258-15.htm>) o all'allegato A della Delibera ARG/gas 99/11. - (TIMG) reperibile sul sito internet di ARERA (<https://www.arera.it/it/docs/11/099-11arg.htm>).

**OPERATORE COMMERCIALE**

<b>Codice identificativo o nominativo</b>	<b>Firma e data</b>

**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

**Allegato "Altre voci di costo"**

Altre voci di costo  
Ambito tariffario: AMBITO NORD OCCIDENTALE (Valli d'Aosta, Piemonte, Liguria)

Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,129686	-0,113241
da 121 a 480	0,211120	-0,159441
da 481 a 1.560	0,204220	-0,140541
da 1.561 a 5.000	0,204534	-0,135341
da 5.001 a 80.000	0,185613	0,015800
da 80.001 a 200.000	0,158015	0,006600
<b>Portata contatore</b>	<b>Trasporto e gestione del contatore €/anno</b>	<b>Oneri di sistema €/anno</b>
classe fino a G6	70,09	
classe da G10 a G40	482,05	-26,13
classe oltre G40	1029,25	

\*Escluso importo a tasso.  
I valori sopra riportati valgono trimesistralmente, dal 1° aprile-2022 fino alla data del 30-giugno-2023

Altre voci di costo  
Ambito tariffario: AMBITO NORD ORIENTALE (Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna)

Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,1297	-0,1132
da 121 a 480	0,1897	-0,1594
da 481 a 1.560	0,1847	-0,1405
da 1.561 a 5.000	0,1849	-0,1353
da 5.001 a 80.000	0,1709	0,0158
da 80.001 a 200.000	0,1506	0,0066
<b>Portata contatore</b>	<b>Trasporto e gestione del contatore €/anno</b>	<b>Oneri di sistema €/anno</b>
classe fino a G6	59,6200	
classe da G10 a G40	418,0700	-26,13
classe oltre G40	876,1100	

\*Escluso importo a tasso.  
I valori sopra riportati valgono trimesistralmente, dal 1° aprile-2022 fino alla data del 30-giugno-2023

Altre voci di costo  
Ambito tariffario: AMBITO CENTRALE (Toscana, Umbria, Marche)

Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,1297	-0,1132
da 121 a 480	0,2116	-0,1594
da 481 a 1.560	0,2046	-0,1405
da 1.561 a 5.000	0,2050	-0,1353
da 5.001 a 80.000	0,1859	0,0158
da 80.001 a 200.000	0,1582	0,0066
<b>Portata contatore</b>	<b>Trasporto e gestione del contatore €/anno</b>	<b>Oneri di sistema €/anno</b>
classe fino a G6	65,3900	
classe da G10 a G40	451,8800	-26,13
classe oltre G40	961,7900	

\*Escluso importo a tasso.  
I valori sopra riportati valgono trimesistralmente, dal 1° aprile-2022 fino alla data del 30-giugno-2023

Altre voci di costo  
Ambito tariffario: AMBITO CENTRO-SUD ORIENTALE (Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata)

Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,1297	-0,1132
da 121 a 480	0,2325	-0,1594
da 481 a 1.560	0,2238	-0,1405
da 1.561 a 5.000	0,2241	-0,1353
da 5.001 a 80.000	0,2003	0,0158
da 80.001 a 200.000	0,1654	0,0066
<b>Portata contatore</b>	<b>Trasporto e gestione del contatore €/anno</b>	<b>Oneri di sistema €/anno</b>
classe fino a G6	59,7700	
classe da G10 a G40	415,0000	-26,13
classe oltre G40	884,9100	

\*Escluso importo a tasso.  
I valori sopra riportati valgono trimesistralmente, dal 1° aprile-2022 fino alla data del 30-giugno-2023

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	0,1297	-0,1132
da 121 a 480	0,2725	-0,1594
da 481 a 1.560	0,2604	-0,1405
da 1.561 a 5.000	0,2609	-0,1353
da 5.001 a 80.000	0,2278	0,0158
da 80.001 a 200.000	0,1794	0,0066
<b>Portata contatore</b>	<b>Trasporto e gestione del contatore €/anno</b>	<b>Oneri di sistema €/anno</b>
classe fino a G6	78,4100	
classe da G10 a G40	537,1800	-26,13
classe oltre G40	1138,1000	

\*Escluso importo a tasso.  
I valori sopra riportati valgono trimesistralmente, dal 1° aprile-2022 fino alla data del 30-giugno-2023

Altre voci di costo  
Ambito tariffario: AMBITO MERIDIONALE (Calabria, Sicilia)

Consumo Smc/anno:	Trasporto e gestione del contatore €/Smc	Oneri di sistema €/Smc
da 0 a 120	0,1297	-0,1132
da 121 a 480	0,3244	-0,1594
da 481 a 1.560	0,3079	-0,1405
da 1.561 a 5.000	0,3087	-0,1353
da 5.001 a 80.000	0,2634	0,0158
da 80.001 a 200.000	0,1974	0,0066
<b>Portata contatore</b>	<b>Trasporto e gestione del contatore €/anno</b>	<b>Oneri di sistema €/anno</b>
classe fino a G6	88,2900	
classe da G10 a G40	567,8800	-26,13
classe oltre G40	1351,1100	

\*Escluso importo a tasso.  
I valori sopra riportati valgono trimesistralmente, dal 1° aprile-2022 fino alla data del 30-giugno-2023



**Grado di rispetto degli standard specifici di competenza del venditore**

Ai sensi della delibera ARERA 413/2016/R/com "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia e gas naturale (TIQV)"

Indicatore	Tipologia Cliente Finale	N° di indennizzi corrisposti nel 2022
Art.4 Risposta motivata ai reclami scritti	BT Domestico	0
	BT Non Domestico	0
	HT Libero	0
	Dual Fuel	0
	Multisito EE	1
	Multisito GAS	0
	BP domestico Tutela	0
	BP domestico Libero	2
	BP Condom. Tutela	0
	BP Condom. Libero	0
	BP Serv. Pubbico	0
	BP Usi Diversi	0
	BT Domestico	0
	BT Non Domestico	0
Art.5 Rettifica di fatturazione	HT Libero	0
	Dual Fuel	0
	Multisito EE	0
	Multisito GAS	0
	BP domestico Tutela	0
	BP domestico Libero	0
	BP Condom. Tutela	0
	BP Condom. Libero	0
	BP Serv. Pubbico	0
	BP Usi Diversi	0
	BT Domestico	0
	BT Non Domestico	0
	HT Libero	0
	Dual Fuel	0
Art.6 Rettifica doppia fatturazione	Multisito EE	0
	Multisito GAS	0
	BP domestico Tutela	0
	BP domestico Libero	0
	BP Condom. Tutela	0
	BP Condom. Libero	0
	BP Serv. Pubbico	0
	BP Usi Diversi	0
	BT Domestico	0
	BT Non Domestico	0
	HT Libero	0
	Dual Fuel	0
	Multisito EE	0
	Multisito GAS	0
BP domestico Tutela	0	
BP domestico Libero	0	
BP Condom. Tutela	0	
BP Condom. Libero	0	
BP Serv. Pubbico	0	
BP Usi Diversi	0	

**Grado di rispetto degli standard generali di competenza del venditore**

Ai sensi della delibera ARERA 413/2016/R/com "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia e gas naturale (TIQV)"

Indicatore	Tipologia Cliente Finale	% Rispetto del livello effettivo nel 2022
Art. 7 Risposte a richieste scritte di informazioni	BT Domestico	100 %
	BT Non Domestico	100 %
	HT Libero	100 %
	Dual Fuel	100 %
	Multisito EE	100 %
	Multisito GAS	100 %
	BP domestico Tutela	100 %
	BP domestico Libero	99 %
	BP Condom. Tutela	100 %
	BP Condom. Libero	100 %
	BP Serv. Pubbico	100 %
	BP Usi Diversi	100 %
	BT Domestico	100 %
	BT Non Domestico	100 %

**Informazioni relative a standard specifici e generali di competenza del venditore**

Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e/o gas naturale			
INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	STANDARD GENERALE	
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	-	
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	da 60 a 90 giorni solari	-	
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	-	
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 giorni solari	-	95%	
Standard generali di qualità dei call center			
INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	STANDARD GENERALE	
Accessibilità al servizio	-	AS >=95%	
Tempo massimo di attesa	-	TMA <= 180 s	
Livello di servizio	-	LS >=85%	

**Informazioni relative a standard specifici e generali di competenza del venditore**

Indennizzi automatici da corrispondere al cliente in caso di mancato rispetto degli standard specifici	Se l'esecuzione della prestazione avviene:	
	oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	oltre il doppio dello standard ma entro un tempo triplo
Mancato rispetto del tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	25 euro	50 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	25 euro	50 euro
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	25 euro	50 euro

Ai sensi della delibera ARERA 569/2019/R/gas "Testo integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Distribuzione e Misura del Gas Naturale (RQDG)"

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLI SPECIFICI EFFETTIVAMENTE RAGGIUNTI		
		Numero di richieste pervenute	Prestazioni eseguite entro il tempo massimo	
Percentuale minima di appuntamenti GAS fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	90%	536	496	92%