

Scheda di confrontabilità per clienti finali domestici di gas naturale

PLACET Variabile Gas Naturale Condominio

Codice offerta: 022112GSVMP01XXPLACETVARIABILECO

Offerta riservata ai condomini uso domestico con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc
Corrispettivi previsti dall'offerta alla data del 01/04/2026, valida fino alla data del 30/06/2026

Le condizioni economiche e contrattuali del servizio di maggior tutela, la cui stima della spesa annua è riportata nella presente scheda, sono disponibili solo per i clienti vulnerabili, come definiti dalla normativa vigente. Per ottenere ulteriori informazioni consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.

Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)

Ambito tariffario: Nord Occidentale (Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio di tutela	(C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
120	412,39	226,10	+ 186,29	+ 82,39%
480	806,75	534,37	+ 272,38	+ 50,97%
700	1.030,70	704,68	+ 326,02	+ 46,26%
1.400	1.766,34	1.271,92	+ 494,42	+ 38,87%
2.000	2.394,61	1.755,83	+ 638,78	+ 36,38%
5.000	5.531,82	4.171,27	+ 1.360,55	+ 32,62%

Ambito tariffario: Nord Orientale (Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio di tutela	(C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
120	401,03	214,74	+ 186,29	+ 86,75%
480	785,33	512,95	+ 272,38	+ 53,10%
700	1.003,65	677,63	+ 326,02	+ 48,11%
1.400	1.721,39	1.226,96	+ 494,43	+ 40,30%
2.000	2.334,26	1.695,48	+ 638,78	+ 37,68%
5.000	5.394,41	4.033,86	+ 1.360,55	+ 33,73%

Ambito tariffario: Centrale (Toscana, Umbria, Marche)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio di tutela	(C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
120	405,38	219,09	+ 186,29	+ 85,03%
480	801,13	528,75	+ 272,38	+ 51,51%
700	1.025,86	699,84	+ 326,02	+ 46,58%
1.400	1.763,98	1.269,55	+ 494,43	+ 38,95%
2.000	2.394,38	1.755,60	+ 638,78	+ 36,39%
5.000	5.542,26	4.181,71	+ 1.360,55	+ 32,54%

Ambito tariffario: Sud Orientale (Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio di tutela	(C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
120	399,57	213,28	+ 186,29	+ 87,35%
480	803,00	530,62	+ 272,38	+ 51,33%
700	1.029,84	703,81	+ 326,03	+ 46,32%
1.400	1.779,45	1.284,99	+ 494,46	+ 38,48%
2.000	2.419,73	1.780,90	+ 638,83	+ 35,87%
5.000	5.617,07	4.256,39	+ 1.360,68	+ 31,97%

Ambito tariffario: Sud Occidentale (Lazio, Campania)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio di tutela	(C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
120	418,49	232,20	+ 186,29	+ 80,23%
480	843,99	571,61	+ 272,38	+ 47,65%
700	1.084,80	758,85	+ 325,95	+ 42,95%
1.400	1.875,31	1.381,02	+ 494,29	+ 35,79%
2.000	2.550,75	1.912,16	+ 638,59	+ 33,40%
5.000	5.924,09	4.564,02	+ 1.360,07	+ 29,80%

Ambito tariffario: Meridionale (Calabria, Sicilia)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio di tutela	(C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
120	428,11	241,82	+ 186,29	+ 77,04%
480	876,93	604,55	+ 272,38	+ 45,05%
700	1.129,14	803,11	+ 326,03	+ 40,60%
1.400	1.959,52	1.465,06	+ 494,46	+ 33,75%
2.000	2.669,25	2.030,41	+ 638,84	+ 31,46%
5.000	6.214,19	4.853,51	+ 1.360,68	+ 28,03%

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, calcolati alla data dell'offerta, 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	

Modalità di indicizzazione/Variazioni

L'offerta è indicizzata mensilmente sulla base dell'indice P_INGt. Tutti gli altri corrispettivi sono soggetti ad eventuali indicizzazioni/variazioni definite dall'ARERA, qualora applicabili. L'indice P_INGt è, in ciascun mese, pari alla media mensile del prezzo PSV, determinato per ciascun giorno di riferimento come media dei prezzi bid e offer pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione "PSV Price Assessment" nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento G per il prodotto "Day-Ahead" se il giorno di riferimento G è un giorno lavorativo, per il prodotto "Weekend" se il giorno di riferimento G ricade in un fine settimana o in una festività individuata in base alla metodologia di assessment di ICIS Heren. I prezzi sono espressi in Eur/MWh e convertiti in Eur/Smc applicando un coefficiente di 0,0107 corrispondente a un Potere Calorifico Superiore di riferimento pari a 0,038520 GJ/Smc. Negli ultimi 12 mesi il valore unitario massimo dell'indice P_INGt è stato pari a 0,418839 Eur/Smc nel mese di giugno 2025.

Descrizione dello sconto e/o del bonus

In caso di invio fattura a mezzo mail Ermes Gas & Power non addebiterà il corrispettivo Gas Green previsto per la fornitura di gas naturale. Per i clienti che aderiscono all'offerta è previsto uno sconto pari ad € 0,0125/Smc. Ermes Gas & Power applicherà uno sconto pari ad € 50,00 (Euro Cinquanta/00) – IVA Esclusa –, denominato "Clausola porta un amico" a tutti i clienti che segnalino ad Ermes Gas & Power il nominativo di potenziali nuovi clienti di tipo Altri Usi, nel caso in cui i clienti segnalati sottoscrivano un contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale con Ermes Gas&Power. Lo sconto verrà riconosciuto nel momento dell'emissione della prima fattura e solo se il Cliente e il Cliente segnalato siano entrambi in fornitura con Ermes Gas&Power.

Altri dettagli sull'offerta

Ermes Gas & Power si avvale dell'attestazione di Carbon Sink attraverso la quale quest'ultima attesta che le emissioni associate al Gas naturale fornito vengono interamente compensate grazie all'utilizzo di credito di carbonio secondo il Protocollo Gold Standard.

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

OPERATORE COMMERCIALE

Codice identificativo o nominativo	
Firma e data	

SCHEMA SINTETICA - OFFERTA A PREZZO VARIABILE PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE – CLIENTI CONDOMINI USO DOMESTICO

PLACET VARIABILE GAS NATURALE CONDOMINIO

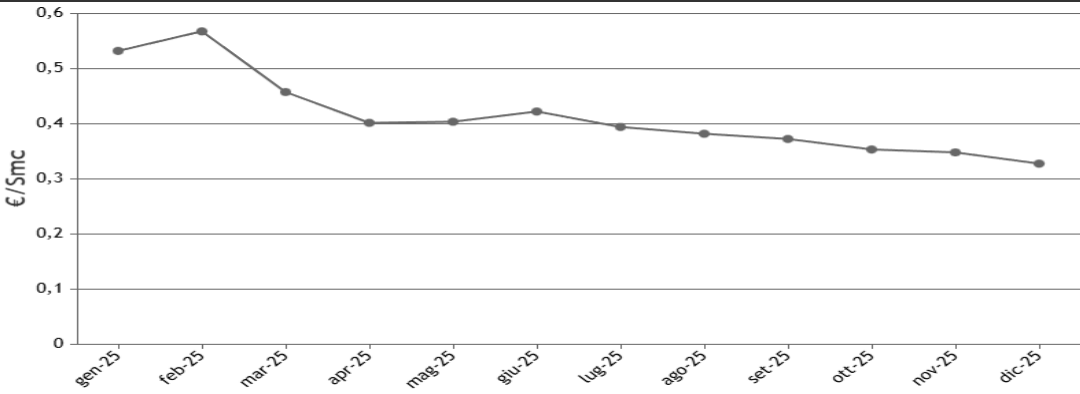
CODICE: 022112GSVMP01XXPLACETVARIABILECO

OFFERTA GAS NATURALE

VALIDA DAL 29/03/2024 AL 30/06/2026

Venditore	ERMES GAS & POWER SRL - P.IVA 06469960485 Indirizzo di posta: Via Bonifacio Lupi, 14 - 50129 Firenze (FI) Sito internet: www.ermespower.it Numero telefonico: 800 371 800 Fax: 055/5609549
Durata del contratto	Indeterminato
Condizioni dell'offerta	L'offerta a Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela (P.L.A.C.E.T.) è una proposta commerciale in cui i prezzi vengono determinati liberamente dal venditore ma con condizioni contrattuali definite dall'Autorità con la delibera 555/2017 e ss.mm.ii. Tale offerta è destinata esclusivamente ai clienti finali non domestici titolari di punti di riconsegna con fornitura di gas naturale, ai sensi del comma 2.3, lettera b), del Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG), limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc.
Metodi e canali di pagamento	Bollettino postale; Bonifico bancario; Domiciliazione bancaria; Domiciliazione postale
Frequenza fatturazione	La frequenza di fatturazione è la seguente: per i clienti con consumi fino a 500 smc/anno è almeno quadrimestrale, con consumo superiore a 500 e fino a 5.000 smc/anno è bimestrale, con consumo superiore a 5.000 smc/anno è mensile.
Garanzie richieste al cliente	Ermes Gas & Power richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale. L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Prezzo	Prezzo variabile																										
Costo per consumi																											
Indice	P_INGT - L'indice P_INGT è, in ciascun mese, pari alla media mensile del prezzo PSV, determinato per ciascun giorno di riferimento come media dei prezzi bid e offer pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione "PSV Price Assessment" nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento G per il prodotto "Day-Ahead" se il giorno di riferimento G è un giorno lavorativo, per il prodotto "Weekend" se il giorno di riferimento G ricade in un fine settimana o in una festività individuata in base alla metodologia di assessment di ICIS Heren. I prezzi sono espressi in Eur/MWh e convertiti in Eur/Smc applicando un coefficiente di 0,0107 corrispondente a un Potere Calorifico Superiore di riferimento pari a 0,038520 GJ/Smc																										
Periodicità indice	Mensile																										
Grafico indice (12 mesi)	 <table border="1"> <caption>Dati del Grafico Indice (12 mesi)</caption> <thead> <tr> <th>Mese</th> <th>Indice (€/Smc)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>gen-25</td><td>0.53</td></tr> <tr><td>feb-25</td><td>0.57</td></tr> <tr><td>mar-25</td><td>0.45</td></tr> <tr><td>apr-25</td><td>0.40</td></tr> <tr><td>mag-25</td><td>0.40</td></tr> <tr><td>giu-25</td><td>0.42</td></tr> <tr><td>lug-25</td><td>0.39</td></tr> <tr><td>ago-25</td><td>0.38</td></tr> <tr><td>set-25</td><td>0.37</td></tr> <tr><td>ott-25</td><td>0.35</td></tr> <tr><td>nov-25</td><td>0.34</td></tr> <tr><td>dic-25</td><td>0.33</td></tr> </tbody> </table>	Mese	Indice (€/Smc)	gen-25	0.53	feb-25	0.57	mar-25	0.45	apr-25	0.40	mag-25	0.40	giu-25	0.42	lug-25	0.39	ago-25	0.38	set-25	0.37	ott-25	0.35	nov-25	0.34	dic-25	0.33
Mese	Indice (€/Smc)																										
gen-25	0.53																										
feb-25	0.57																										
mar-25	0.45																										
apr-25	0.40																										
mag-25	0.40																										
giu-25	0.42																										
lug-25	0.39																										
ago-25	0.38																										
set-25	0.37																										
ott-25	0.35																										
nov-25	0.34																										
dic-25	0.33																										
Totale	P_INGT + 0,2755 €/Smc *																										
Costo fisso anno	240,8 €/anno *																										
Altri corrispettivi *	I valori dei corrispettivi sono indicati al netto di IVA e imposte. I valori aggiornati della tariffa per l'uso della rete del gas naturale e degli oneri generali di sistema si possono consultare al seguente indirizzo: arera.it/consumatori/valori-trasporto-oneri-general-nondomestici-gas .																										
Imposte	Per informazioni sulle aliquote delle imposte consultare il sito www.ermespower.it e cerca "imposte"																										
Sconti e/o bonus	In caso di invio fattura a mezzo mail Ermes Gas & Power non addebiterà il corrispettivo Gas Green previsto per la fornitura di gas naturale. Per i clienti che aderiscono all'offerta è previsto uno sconto pari ad € 0,0125/Smc. Ermes Gas & Power applicherà uno sconto pari ad € 50,00 (Euro Cinquanta/00) – IVA Esclusa –, denominato "Clausola porta un amico" a tutti i clienti che segnalino ad Ermes Gas & Power il nominativo di potenziali nuovi clienti di tipo Altri Usi, nel caso in cui i clienti segnalati sottoscrivano un contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale con Ermes Gas&Power. Lo sconto verrà riconosciuto nel momento dell'emissione della prima fattura e solo se il Cliente e il Cliente segnalato siano entrambi in fornitura con Ermes Gas&Power.																										
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	Nessuno																										
Durata condizioni rinnovo	La componente del prezzo PFIX è fissa ed invariabile per 12 mesi, mentre la componente PVOL varia mensilmente. Trascorsi i 12 mesi, Ermes Gas & Power procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta, su supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente finale, recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi, con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche.																										
Altre caratteristiche	Ermes Gas & Power si avvale dell'attestazione di Carbon Sink attraverso la quale quest'ultima attesta che le emissioni associate al Gas naturale fornito vengono interamente compensate grazie all'utilizzo di credito di carbonio secondo il Protocollo Gold Standard.																										

* Escluse imposte e tasse

ALTRE INFORMAZIONI

Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	Il Cliente potrà rivolgere eventuali reclami ai seguenti indirizzi: - Ermes Gas & Power S.r.l., Ufficio gestioni reclami - Via Urbania,12, 50056, Montelupo Fiorentino (FI); fax: 055/5609549; PEC: legale@pec.ermespower.it; a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a: Ermes Gas & Power S.r.l., Via Urbania,12, 50056, Montelupo Fiorentino (FI). Per la risoluzione di eventuali controversie relative al contratto di fornitura, il Cliente potrà esperire gratuitamente il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, gestito da Acquirente Unico. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it o chiami il numero verde 800.166.654.
Diritto di ripensamento	Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali di Ermes Gas & Power S.r.l. o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal medesimo Codice agli articoli 52 e 53. Il periodo di ripensamento di 14 giorni è prolungato a 30 (trenta) giorni nel caso di contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un Fornitore presso l'abitazione di un Cliente finale domestico oppure di escursioni organizzate da un Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere contratti di fornitura ai Clienti finali domestici. Il recesso può avvenire con una delle seguenti modalità, a propria scelta: a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai seguenti recapiti: servizioclienti@ermespower.it o via fax al numero 055/5609549; b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.
Attivazione della fornitura	L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto. L'attivazione ha luogo nel temine indicato nella lettera di benvenuto.
Dati di lettura	Il Distributore è tenuto ad effettuare la rilevazione dei dati di misura con le modalità e le periodicità indicate nella delibera ARG/gas 64/2009(TIVG). Il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine: a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; b) le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in Bolletta – e validate dal Distributore; c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, o i dati di autolettura comunicati dal Cliente stesso.
Ritardo nei pagamenti	In caso di ritardo o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto trascorsi almeno 3 giorni dalla scadenza della Bolletta, Ermes Gas & Power ha facoltà di inviare al Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata A/R oppure mediante PEC, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento. Il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora. La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore. Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la richiesta di risoluzione contrattuale ai sensi dell'articolo 9 del TIMG. Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella Bolletta, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea aumentato di 3,5 punti percentuali.
Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it .	

MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

Modalità e tempistiche	Fermo restando l'obbligo del preavviso, le Parti hanno il diritto di recedere unilateralmente dal Contratto, nel rispetto di quanto previsto dalla Delibera 302/16 e s.m.i. e delle disposizioni meglio indicate nelle CGF. Il cliente potrà avvalersi del nuovo Fornitore che inoltrerà la comunicazione di recesso ad Ermes Gas & Power. Il fornitore subentrante dovrà, tramite il SII, presentare richiesta di Switching in nome e per conto del cliente.
Onere di recesso anticipato	Nessuno

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- Ripensamento
- TIQV
- Ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente

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.

MODULO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO

(ai sensi del D.Lgs 206/2005 e smi - Codice di Consumo)

Da inviare utilizzando una sola delle seguenti modalità:

Posta: Ermes Gas & Power S.r.l. Servizio Clienti,
Via Urbania 12 – 50056 Montelupo Fiorentino (FI)

Fax: 055/5609549

Email: servizioclienti@ermespower.it

Il/La sottoscritto/a _____

nato/a a _____ il _____

C.F. _____

residente in (via/piazza/corso) _____,

n. _____ cap _____ località _____

prov. _____ **esercita per iscritto il proprio diritto di ripensamento per il seguente contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale:**

Codice modulo d'Adesione*: _____ sottoscritto con Ermes Gas & Power S.r.l. nel mercato libero in data _____ per il/i seguente/i punto/i di fornitura:

POD	I	T				E								
-----	---	---	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

con sede di fornitura (via/piazza/corso) _____, n. _____

cap _____ località _____ prov. _____

PDR														
-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

con sede di fornitura (via/piazza/corso) _____, n. _____

cap _____ località _____ prov. _____

Le ricordiamo, inoltre, che il diritto di ripensamento può essere esercitato solo per iscritto, tramite fax, posta o email dal titolare della fornitura o soggetto, dallo stesso appositamente delegato, utilizzando il presente modulo o inviando una comunicazione contenente i dati di cui sopra ai recapiti indicati. In caso di richiesta di esecuzione del contratto, prima che sia decorso il termine per il ripensamento, lo stesso non potrà più essere esercitato se il contratto è stato interamente eseguito (ovvero nel momento dell'avvio della nuova fornitura contrattualizzata).

* dato obbligatorio

Firma del richiedente

Luogo e data _____

Titolare del trattamento dei dati personali è Ermes Gas & Power S.r.l. con sede legale in Via Bonifacio Lupi 14, 50129 – Firenze (FI). L'informativa completa è disponibile sul sito www.ermespower.it

ERMES GAS & POWER SRL

Sede legale: Via Bonifacio Lupi, 14 - 50129 FIRENZE • Tel. + 39 055 7760012
Sede operativa: Via Urbania, 12, 50056 Montelupo Fiorentino
Capitale Sociale Euro 1.000.000 i.v. - Numero REA FI - 631088
Reg. imprese Firenze 06469960485 - C.F./P.IVA 06469960485
PEC: ermesgaspower@pec.it



LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE

I livelli di qualità commerciale sono quelli previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA); si precisa che tali livelli potranno subire variazioni secondo quanto disposto dall'ARERA. Gli indennizzi automatici sono corrisposti al cliente finale nella prima fattura utile e comunque, non oltre 6 (sei) mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede di giurisdizione il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE

Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 (trenta) giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 (sessanta) giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	15 (quindici) giorni solari

STANDARD GENERALE DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE

Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 giorni solari 95 % (novantacinque per cento)

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE ERMES GAS & POWER RELATIVI ALL'ANNO 2025

Livelli specifici di qualità	Standard ARERA	Rispetto degli standard anno 2025									
Tipo di prestazione	Tempo massimo per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto									
		Bassa tensione domestico	Bassa tensione altri usi	Media Tensione	Multisito	Dual Fuel	Bassa pressione domestico	Bassa pressione altri usi	Bassa pressione condominio	Bassa pressione attività di servizio pubblico	Multisito gas
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	N/A	N/A	100%
Rettifica di Fatturazione	60 giorni solari	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Rettifica doppia fatturazione	15 giorni solari	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Livelli generali di qualità	Standard ARERA	Rispetto degli standard anno 2025									
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto									
		Bassa tensione domestico	Bassa tensione altri usi	Media Tensione	Multisito	Dual Fuel	Bassa pressione domestico	Bassa pressione altri usi	Bassa pressione condominio	Bassa pressione attività di servizio pubblico	Multisito gas
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	N/A	100%	100%

INDENNIZZI AUTOMATICI PER MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Nel caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità per causa imputabile ad Ermes Gas & Power, in conformità a quanto stabilito dalla normativa ARERA, è prevista la corresponsione di un indennizzo automatico:

- pari a € 30,00 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo;
- pari a € 60,00 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo;
- pari a € 90,00 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

Per le risoluzioni di eventuali controversie relative al contratto di fornitura, il cliente potrà esperire gratuitamente il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, gestito dall'Acquirente Unico. Le modalità ed i tempi di accesso alla procedura sono consultabili sul sito: www.arera.it/consumatori/conciliazione. La procedura potrà essere attivata, da parte del Cliente, solo dopo aver inviato il reclamo ad Ermes Gas & Power e questa abbia riscontrato con una risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 40 giorni dall'invio del predetto reclamo (Allegato A alla deliberazione ARERA 209/2016/E/com e s.m.i.).

ERMES GAS & POWER SRL

Sede legale: Via Bonifacio Lupi, 14 - 50129 FIRENZE • Tel. + 39 055 7760012
Sede operativa: Via Urbana, 12 - 50056 MONTELUPO FIORENTINO
Capitale Sociale Euro 1.000.000 i.v. - Numero REA FI - 631088
Reg. Imprese Firenze 06469960485 - C.F./P.IVA 06469960485
PEC: ermesgaspower@pec.it