Scheda di confrontabilità per clienti finali domestici di energia elettrica

Fisso_EEL_Fisso 2.0_DO
Codice offerta: 022112ESFML01XXXXXXXXXXEFL26BXDO

Offerta riservata ai clienti domestici
Corrispettivi previsti dall'offerta alla data del 14/10/2026, valida fino alla data del 31/01/2027

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)

Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione di residenza

Consumo annuo (kWh)	(A) Offerta	(B) Servizio di maggior tutela	(C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
1.500	738,84	501,18	+ 237,66	+ 47,42%
2.200	917,03	671,37	+ 245,66	+ 36,59%
2.700	1.044,31	792,93	+ 251,38	+ 31,70%
3.200	1.171,59	914,50	+ 257,09	+ 28,11%

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

Consumo annuo (kWh)	(A) Offerta	(B) Servizio di maggior tutela	(C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
900	681,19	450,39	+ 230,80	+ 51,24%
4.000	1.470,32	1.204,09	+ 266,23	+ 22,11%

Cliente con potenza impegnata 4,5 kW - contratto per abitazione di residenza

Consumo annuo (kWh)	(A) Offerta	(B) Servizio di maggior tutela	(C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
3.500	1.283,53	1.023,01	+ 260,52	+ 25,47%

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

Consumo annuo (kWh)	(A) Offerta	(B) Servizio di maggior tutela	(C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
6.000	1.955,51	1.666,42	+ 289,09	+ 17,35%

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. Tali valori sono stati determinati considerando la seguente ripartizione percentuale dei consumi nelle diverse fasce orarie: F1 33%, F2 31% e F3 36%.

Fasce orarie

Fascia F1	Dalle 8 alle 19 dei giorni feriali
Fascia F2	Dalle 7 alle 8 e dalle 19 alle 23 dei giorni feriali e dalle 7 alle 23 del sabato
Fascia F3	Dalle 23 alle 7 dei giorni feriali e del sabato, tutte le ora della giornata della domenica e dei giorni festivi

ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI		
Descrizione dell'onere/servizio	**Corrispettivo previsto**	

Modalità di indicizzazione/Variazioni

L'offerta prevede un prezzo per la materia prima fisso per mesi. Tutti gli altri corrispettivi sono soggetti ad eventuali indicizzazioni/variazioni definite dall'ARERA, qualora applicabili.

Descrizione dello sconto e/o del bonus

Sconto porta un amico: A tutti i Clienti che segnalino ad Ermes Gas & Power il nominativo di potenziali nuovi clienti di tipo altri usi, i quali a loro volta sottoscrivano un contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale con la stessa Ermes Gas&Power sarà riconosciuto uno sconto pari ad € 50,00 IVA Esclusa. Sconto bolletta dematerializzata: In caso di invio bolletta a mezzo mail Ermes Gas & Power applicherà uno sconto pari a 2,00 €/mese/PdP sul corrispettivo annuo per la fornitura di energia elettrica. Sconto accise: Il cliente beneficerà di uno sconto di importo pari alle accise fatturate, applicato sul prezzo di listino della componente energia.

Altri dettagli sull'offerta

L'offerta prevede l'applicazione di una rata mensile calcolata in base al Consumo annuo relativo ai 12 mesi precedenti. La rata mensile è da intendersi salvo conguaglio rispetto agli importi effettivamente dovuti sulla base della presente offerta. Allo scadere dei 12 mesi di fornitura, o in caso di cessazione della fornitura per qualsivoglia ragione, Ermes Gas & Power provvederà a calcolare la differenza tra gli importi pagati dal cliente e quelli effettivamente dovuti in applicazione della presente offerta sulla base dei reali consumi del Cliente e provvederà al relativo addebito o accredito delle somme pagate in difetto o in eccesso versate.

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	

SCHEDA SINTETICA - OFFERTA A PREZZO FISSO PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA – CLIENTI DOMESTICI

FISSO_EEL_FISSO 2.0_DO

CODICE: 022112ESFML01XXXXXXXXXXEFL26BXDO
OFFERTA ENERGIA ELETTRICA
VALIDA DAL 01/10/2026 AL 31/01/2027

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 è destinata ai clienti privati titolari di siti per uso domestico alimentati in bassa tensione (BT)
Metodi e canali di pagamento	Bollettino postale; Bonifico bancario; Domiciliazione bancaria; Domiciliazione postale
Frequenza di fatturazione	La fatturazione è mensile. Ermes Gas & Power invierà al cliente la bolletta sintetica e fornirà gli elementi di dettaglio della stessa bolletta solo a seguito di richiesta scritta del cliente o in caso di reclamo inerente la fatturazione o di una richiesta di informazione che interessi la fatturazione ai sensi dell'art 12 dell'Allegato A alla deliberazione 315/2024/R/com e s.m.i. Il cliente potrà comunque reperire gli elementi di dettaglio tramite il QR code presente in corrispondenza dello Scontrino dell'energia della bolletta di sintesi. Il pagamento dovrà avvenire entro la data di scadenza indicata nella bolletta. Laddove il cliente richieda di ricevere la bolletta in modalità cartacea, Ermes Gas & Power non addebiterà alcun costo di spedizione. Le letture rilevate e le autoletture saranno utilizzate nel primo ciclo di fatturazione utile. La fatturazione è da intendersi in acconto e salvo conguaglio, errori e/o omissioni.
Garanzie richieste al cliente	Eventuali depositi cauzionali potranno essere concordati direttamente con il Cliente. Il deposito sarà rimborsato successivamente alla scadenza indicata nella fattura di chiusura, maggiorato dell'interesse legale, in assenza di morosità del Cliente.

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

Consumo annuo (kWh)	Spesa annua stimata dell'offerta
Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione di residenza	
1.500	738,84 €/anno
2.200	917,03 €/anno
2.700	1.044,31 €/anno
3.200	1.171,59 €/anno
Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione non di residenza	
900	681,19 €/anno
4.000	1.470,32 €/anno
Cliente con potenza impegnata 4,5 kW - contratto per abitazione di residenza	
3.500	1.283,53 €/anno
Cliente con potenza impegnata 6 kW - contratto per abitazione di residenza	
6.000	1.955,51 €/anno

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Prezzo	Prezzo fisso indeterminato - La scelta di un'offerta di questo tipo, rispetto a un'offerta a prezzo variabile, può dipendere anche dalla Sua propensione al rischio. Optando per un prezzo fisso, paga un corrispettivo definito in anticipo e non soggetto alle variazioni dei prezzi sui mercati all'ingrosso dell'energia elettrica; tuttavia, a fronte di tale mitigazione del rischio di volatilità dei prezzi, il corrispettivo applicato potrebbe risultare più basso o più elevato rispetto ai corrispettivi variabili indicizzati ai prezzi sui mercati all'ingrosso dell'energia elettrica.
Corrispettivi definiti dal venditore *	
Corrispettivo annuo	262,80 €/POD/anno
Corrispettivo per il consumo	0,189900 €/kWh
Altri corrispettivi *	I valori dei corrispettivi sono indicati al lordo delle perdite di rete e al netto di IVA e imposte. I valori aggiornati dei corrispettivi di dispacciamento, della tariffa per l'uso della rete elettrica e degli oneri generali di sistema si possono consultare al seguente indirizzo: https://www.arera.it/consumatori/valori-rete-domestici-ee
Imposte	Per informazioni sulle aliquote delle imposte consultare il sito www.ermespower.it e cerca "imposte"
Sconti e/o bonus	Sconto porta un amico: A tutti i Clienti che segnalino ad Ermes Gas & Power il nominativo di potenziali nuovi clienti di tipo altri usi, i quali a loro volta sottoscrivano un contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale con la stessa Ermes Gas&Power sarà riconosciuto uno sconto pari ad € 50,00 IVA Esclusa. Sconto bolletta dematerializzata: In caso di invio bolletta a mezzo mail Ermes Gas & Power applicherà uno sconto pari a 2,00 €/mese/PdP sul corrispettivo annuo per la fornitura di energia elettrica. Sconto accise: Il cliente beneficerà di uno sconto di importo pari alle accise fatturate, applicato sul prezzo di listino della componente energia.
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	Nessuno
Durata condizioni e rinnovo	Le condizioni tecnico - economiche dell'offerta hanno una durata di 12 mesi, a tacito rinnovo, a partire dalla data di effettivo inizio della somministrazione. Eventuali variazioni saranno comunicate da Ermes Gas & Power S.r.l. con il preavviso previsto dall'ARERA nel Codice di Condotta Commerciale (articolo 13) per le comunicazioni di rinnovo con modifica delle Condizioni Tecnico Economiche; è fatta salva la facoltà del cliente di esercitare il diritto di recesso dal contratto ai sensi della Delibera ARERA 302/2016/R/com e s.m.i, in assenza del quale le nuove condizioni economiche si considerano accettate.
Altre caratteristiche	L'offerta prevede l'applicazione di una rata mensile calcolata in base al Consumo annuo relativo ai 12 mesi precedenti. La rata mensile è da intendersi salvo conguaglio rispetto agli importi effettivamente dovuti sulla base della presente offerta. Allo scadere dei 12 mesi di fornitura, o in caso di cessazione della fornitura per qualsivoglia ragione, Ermes Gas & Power provvederà a calcolare la differenza tra gli importi pagati dal cliente e quelli effettivamente dovuti in applicazione della presente offerta sulla base dei reali consumi del Cliente e provvederà al relativo addebito o accredito delle somme pagate in difetto o in eccesso versate.

* 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 gestione 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., Ufficio gestione reclami,Via Urbania 12, 50056- Montelupo Fiorentino (FI). 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 contrattali di fornitura definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per la risoluzione di eventuali controversie relative al contratto d i fornitura, i l Cliente potrà esperire gratuitamente i1 tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, gestito da Acquirente Unico. 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 o chiami il numero verde 800.166.654. Per la gestione del proprio reclamo e per l'assistenza nelle procedure per la risoluzione extragiudiziale delle controversie il cliente finale può avvalersi di una delle associazioni dei consumatori di cui all'elenco 137 del Codice del consumo. A tutela dei consumatori, abbiamo inoltre aderito alla procedura di ripristino per contratti o attivazioni contestati, prevista dall'Allegato A della Delibera n. 228/17 dell'ARERA (TIRV).
Diritto di ripensamento	Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni (trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un professionista presso l'abitazione del consumatore) decorrenti dal ricevimento della conferma del contratto e della documentazione contrattuale in formato cartaceo o su altro supporto durevole. Per esercitare il diritto di ripensamento il Cliente dovrà inviare un'esplicita comunicazione in tal senso, eventualmente utilizzando il modulo consegnato unitamente alla documentazione contrattuale o comunque reperibile sul sito www.ermespower.it, ai seguenti recapiti: Ermes Gas&Power S.r.l., Via Urbania 12, 50056 Montelupo Fiorentino (FI); a mezzo fax al numero 055 5609549 o all'indirizzo mail: servizioclienti@ermespower.it. Nel caso in cui il cliente chieda l'esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, lo stesso potrà essere comunque esercitato ma qualora sia stato esercitato in un momento in cui sia ancora possibile impedire l'attivazione della fornitura, Ermes Gas & Power potrà chiedere al cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore ed un corrispettivo ulteriore massimo pari ad € 23,00 IVA esclusa. Mentre, qualora al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento l'attivazione della fornitura non possa più essere impedita, il cliente dovrà pagare i corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura.
Attivazione della fornitura	La somministrazione avrà inizio dalla prima data utile che verrà comunicata da Ermes Gas & Power al Cliente. L'esecuzione del contratto da parte di Ermes Gas & Power è sospensivamente condizionata al fatto che il Cliente non risulti sospeso per morosità al momento della richiesta di attivazione della somministrazione avanzata da Ermes Gas & Power al Distributore. Il cliente con la conclusione del contratto conferisce ad Ermes Gas & Power, che accetta, per l'intera durata del contratto, mandato senza rappresentanza, esclusivo ed irrevocabile, affinché quest'ultima, dopo il perfezionamento del contratto, gestisca in nome proprio e nell'interesse del Cliente il contratto di Dispacciamento dell'energia elettrica con il gestore della rete ed il contratto avente ad oggetto la prestazione del servizio di trasporto , inclusa la ricezione e la gestione dei dati di misura e consumo, nonché quello per la gestione della connessione dei siti. Con riferimento alle attività richieste dal Cliente e relative alle prestazioni di competenza del Distributore, Ermes Gas & Power addebiterà al Cliente corrispettivi di valore pari agli oneri previsti dalla normativa regolamentare, nonché gli oneri eventualmente fatturati ad Ermes Gas & Power dal Distributore, maggiorati di un compenso pari a Euro 45,45 IVA esclusa.
Dati di lettura	Il Distributore è tenuto ad effettuare la rilevazione dei dati di misura con le modalità e le periodicità indicate nella delibera 654/2015/R/eel(TIME). La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene infatti sulla base della lettura rilevata del contatore da parte del Distributore, o in mancanza di essa, tramite autolettura da parte del Cliente. Per i consumi effettuati nei periodi di somministrazione non coperti da lettura rilevata del Distributore o da autolettura del Cliente, Ermes Gas & Power fatturerà i consumi stimati in relazione ai dati storici di consumo del Cliente o ai dati da autolettura comunicati dal cliente stesso.
Ritardo nei pagamenti	In caso di mancato, parziale e/o ritardato pagamento rispetto al termine fissato nella fattura, il Cliente sarà tenuto alla corresponsione di interessi moratori calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento(TUR) aumentato di 3,5 punti percentuali per il periodo di ritardo, indipendentemente dalla costituzione in mora ed al pagamento degli importi a titolo di oneri per la gestione operativa della morosità(OGM) calcolati sulla base dei kWh indicati nelle bollette in cui saranno fatturati: 0,0165 Euro/kWh incluse perdite per le forniture di energia elettrica. In caso di morosità del cliente, Ermes Gas & Power addebiterà per ciascuna comunicazione di sollecito il corrispettivo previsto all'interno delle Condizioni Tecnico Economiche del Modulo di adesione. Trascorsi 5 giorni dal termine di pagamento indicato nel documento di fatturazione, nel caso di morosità, anche parziale, relativa ad un contratto di fornitura intestato al medesimo Cliente, Ermes Gas & Power applicherà ai clienti disalimentabili le procedure previste in caso di morosità ai sensi di quanto disposto dal TIMOE e dalle CGF del presente contratto e, dunque, costituirà in mora il Cliente con diffida inviata a mezzo raccomandata a/r o Pec, indicando il relativo termine di pagamento. In assenza di pagamento da parte del Cliente dell'intero importo oggetto del sollecito di cui sopra alla scadenza indicata ed in assenza della comunicazione ad Ermes Gas & Power del detto pagamento a mezzo mail all'indirizzo contenziosi@ermespower.it o tramite fax al numero 055/5609549,decorsi 3 giorni lavorativi, Ermes Gas & Power potrà richiedere al Distributore la sospensione della fornitura per morosità, addebitando al Cliente le spese della diffida, dei solleciti di pagamento inviati, nonché tutte le spese tecniche necessarie nei limiti di quanto previsto dalla normativa vigente. Tale richiesta potrà essere inoltrata decorsi 40 giorni solari dalla ricezione da parte del cliente finale della raccomandata o Pec di costituzione in mora. Per maggiori informazioni consultare l'articolo 11 delle CGF.

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 a Ermes Gas & Power. Il fornitore subentrante dovrà, tramite il SII, presentare richiesta di Switching in nome e per conto del cliente. Nessun ritardo nell'attivazione della fornitura da parte dl nuovo fornitore potrà dipendere da Ermes Gas & Power S.r.l. che in tal caso continuerà ad applicare al cliente le medesime condizioni economiche e contrattuali in corso. Se il Cliente desidera cessare la fornitura, dovrà inoltrare direttamente ai contatti Ermes Gas & Power la richiesta di recesso.
Onere di recesso anticipato	Nessuno

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- Ripensamento
- TIQV
- FuelMix
- 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.

Nota: Il cliente, prima di sottoscrivere la nuova offerta, è invitato a verificare la presenza di oneri di recesso anticipato dal contratto di fornitura attualmente in essere

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

LIVELLI MINIMI DI QUALITÁ 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 QUALITÁ 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 QUALITA' 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 QUALITA' 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 QUALITA' 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 acceso alla procedura sono consultabili sul sito: *www.arera.it/consumatori/conciliazione*. La procedura potrà essere attività, 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.).

MIX ENERGETICO

Ai sensi dell'art. 1 del decreto ministeriale n. 224 del 14 luglio 2023: "Criteri e modalità per la fornitura ai clienti finali delle informazioni sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita, nonché sull'impatto ambientale della produzione", di seguito riportiamo lo schema relativo al mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita, nonché sull'impatto ambientale della produzione.

	Composizione del mix energetico per contratto (%)	Composizione del mix iniziale nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano (%)	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta da ERMES GAS & POWER SRL (%)	Impatto ambientale in termini di emissioni di CO2 derivanti dalla produzione di energia elettrica	
				Fattori di emissione di CO2 specifici per combustibile (gCO2/kWh) *	Contributi alla composizione del fattore di emissione del mix calcolo di ERMES GAS & POWER SRL (gCO2/kWh)
FONTI PRIMARIE UTILIZZATE	**ANNO 2025 ****	**ANNO 2025 ****	**ANNO 2025 ****	**ANNO 2025**	**ANNO 2025**
Fonti rinnovabili	100	49,38	100	0	0
Carbone	0	1,25	0	862,4	0
Gas naturale	0	44,57	0	370,6	0
Prodotti petroliferi	0	0,40	0	497,2	0
Nucleare	0	0	0	0	0
Lignite	0	0	0	1.012,5	0
Altre fonti	0	4,40	0	188,8	0
Fattore di emissione di ERMES GAS & POWER SRL					0
Scorie radioattive					0

* Fonte: ISPRA "Fattori di emissione per la produzione ed il consumo di energia elettrica in Italia" consultabili al seguente link: https://emissioni.sina.isprambiente.it/fattori-di-emissione-produzione-consumo-energia-elettrica/
** Dato pre-consuntivo pubblicato dal GSE

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

Numero Verde 800 371 800