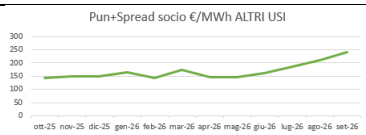
CODICE CONTRATTO

SCHEDA SINTETICA – OFFERTA A PREZZO VARIABILE PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA – CLIENTI NON DOMESTICI NOME OFFERTA: "X26AEGLUCEAU_S" CODICE OFFERTA: 001145ESVFL01XXX26AEGLUCEAUS0000 VALIDA DAL 10/06/2026 AL 31/12/2026	
Venditore	AZIENDA ENERGIA E GAS SOCIETA' COOPERATIVA – AEG COOP Numero verde gratuito: 800.213.565 Indirizzo di posta: Via dei Cappuccini n. 22/A, 10015 Ivrea (TO) Indirizzo di posta elettronica: **info@aegcoop.it** **www.aegcoop.it** e *form* disponibile su aegcoop.it/supporto-clienti
Durata del contratto	indeterminata
Condizioni dell'offerta	L'offerta è riservata ai Clienti finali titolari di Punti di fornitura alimentati in Bassa Tensione per usi non domestici, ad esclusione dei condomini e delle pubbliche amministrazioni, Soci di AEG COOP. Tra le nostre offerte commerciali vi sono anche quelle per la fornitura di energia elettrica a Prezzo Libero A Condizione Equiparate di Tutela (P.L.A.C.E.T.), consultabili sul sito www.aegcoop.it. Le offerte PLACET, a prezzo fisso e 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.
Metodi e canali di pagamento	Nel rispetto della normativa vigente, le bollette potranno essere pagate con una delle seguenti modalità: - pagoPA; - presso banca, ATM, posta, ricevitoria, tabaccheria, supermercato; - presso gli sportelli di AEG COOP in Ivrea (TO), via dei Cappuccini n. 22/a (tramite contanti, bancomat, bancoposta, carta di credito purché emessa da uno tra i circuiti Visa, Maestro e Mastercard, assegno bancario e circolare); - con bonifico bancario; - mediante bollettino allegato alla fattura; - tramite domiciliazione postale, bancaria o su carta di credito. Nel rispetto della normativa vigente, le bollette dovranno essere pagate entro la scadenza indicata in bolletta per evitare l'applicazione degli interessi di mora e l'avvio delle procedure di messa in mora e di sospensione della fornitura, come previsto nelle Condizioni Generali di Contratto. In nessun caso sono previsti addebiti in bolletta di oneri o corrispettivi a favore del Venditore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente. Il Cliente potrà chiedere di rateizzare il pagamento nei casi ed alle condizioni indicate all'articolo 18 delle Condizioni Generali di Contratto.
Frequenza di fatturazione	La fatturazione dei corrispettivi avverrà, rispettivamente, con frequenza mensile per i Clienti con potenza disponibile superiore a 16,5 KW, e con frequenza bimestrale per i Clienti con potenza disponibile inferiore a 16,5 KW. Le bollette saranno emesse in forma sintetica e saranno stabilmente rese disponibili al Cliente in formato dematerializzato nella propria area riservata accessibile dal sito web www.aegcoop.it. Inoltre, le bollette in forma sintetica verranno recapitate al Cliente in forma dematerializzata a mezzo e-mail/PEC all'indirizzo specificamente indicato dal Cliente a tal fine. Il Cliente potrà stabilmente accedere agli elementi di dettaglio delle bollette nella propria area riservata accessibile dal sito web www.aegcoop.it e tramite il QR code e l'indirizzo URL indicati nella facciata relativa allo Scontrino dell'energia e del Box dell'offerta della bolletta sintetica. Gli elementi di dettaglio verranno, altresì, recapitati al Cliente in forma dematerializzata, a mezzo email/PEC, ogni qualvolta il Cliente ne faccia richiesta al Venditore. Al Cliente non verranno applicati specifici corrispettivi per la ricezione delle bollette, in qualsiasi formato, e delle informazioni sulla fatturazione e per l'accesso ai dati relativi ai suoi consumi. Per maggiori informazioni si può fare riferimento all'articolo 17 delle Condizioni Generali di Contratto.
Garanzie richieste al cliente	È previsto l'addebito di un deposito cauzionale sulla prima bolletta nella misura stabilita dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "ARERA"), pari a 15,50 (quindici/50) euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata, per i Punti di fornitura con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW, e in un importo non superiore alla miglior stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione, per tutti gli altri Punti di fornitura, qualora si scelga un metodo di pagamento diverso dalla domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito. Il Venditore potrà inoltre richiedere al Cliente, anche dopo l'attivazione della Fornitura, ulteriori garanzie quali fideiussioni bancarie e/o integrazioni del deposito cauzionale già versato, per un importo pari al massimo a 4 mesi di fatturato medio stimato. Per maggiori informazioni si può fare riferimento all'articolo 20 delle Condizioni Generali di Contratto.

CONDIZIONI ECONOMICHE		
Prezzo	Variabile	
Costo per consumi		
Indice	**PUN_Index_GME** ***(media ponderata prezzi zonali orari)***: è il Prezzo dell'energia scambiata nell'ambito del mercato elettrico del giorno prima in ciascuna area geografica di mercato, calcolato come media mensile dei prezzi zonali ponderati per le quantità acquistate, relativamente ai portafogli zonali in prelievo ed espresso in €/kWh. I valori del PUN_Index_GME in ogni Fascia Oraria sono pubblicati dal Gestore dei Mercati Energetici (GME) sul proprio sito web (**https://www.mercatoelettrico.org/it/**).	
Periodicità indice	Mensile	
Grafico Indice (12 mesi)		
Totale	P= (PUN Index GME + Spread 0,011 €/kWh + Dispacciamento + Sbilanciamento 0,005 €/kWh + Sconto Soci 0,002) x (1+α) *α = è il fattore di correzione delle perdite di rete (definite dalla delibera ARERA ARG/elt 107/09 e s.m.i. e, ad oggi, per un Cliente residenziale, apri al 10% dell'energia prelevata).	**P = 0,283944**
Costo fisso anno		**Costo per potenza impegnata**
135,00 **(€/anno)***		0,00 **(€/kW)***

Altri corrispettivi*	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 *arera.it/consumatori/valori-trasporto-oneri-generali-nondomestici-ee* o utilizzando il seguente *QR code* che rimanda alla pagina del sito istituzionale dell'ARERA

Imposte	Maggiori informazioni circa le imposte applicate in bolletta sono disponibili sul sito web www.aegcoop.it
Sconti e/o bonus	**L'offerta prevede l'applicazione automatica e cumulativa dei seguenti Sconti.** **SCONTO SOCI ENERGIA ELETTRICA** "SCONTO SOCI ENERGIA ELETTRICA" pari a 0,0022 €/kWh incidente sulla spesa per la vendita di energia elettrica, al lordo delle perdite di rete e al netto delle imposte, su tutti i kWh prelevati nel mese. **SCONTO ENERGIA ELETTRICA SU QFC**: Lo "SCONTO ENERGIA ELETTRICA SU QFC" è pari a 50,00 €/punto di prelievo/anno. Lo "SCONTO ENERGIA ELETTRICA SU QFC" si applica esclusivamente ai primi 12 (dodici) mesi di fornitura e non si rinnova nei periodi successivi. Pertanto, dal 13° mese di fornitura lo "SCONTO ENERGIA ELETTRICA SU QFC" terminerà automaticamente. Entrambi gli Sconti saranno riconosciuti al Cliente, con carattere ricorrente, nelle Bollette di periodo emesse per i singoli periodi di fatturazione. L'incidenza percentuale media degli Sconti sul prezzo finale (al netto delle imposte e tasse) è, complessivamente, la seguente:

CLASSE UTENZA	POT	Consumo annuo (kWh)	Incidenza Sconti sul prezzo finale, al netto di imposte e tasse
450	1,5	450	12,97%
1.400	3	1.400	6,89%
3.000	6	3.000	3,67%
5.000	10	5.000	2,33%
8.000	15	8.000	1,53%
20.000	20	20.000	0,72%

Prodotti e/o servizi aggiuntivi	-
Durata condizioni e rinnovo	Le condizioni economiche indicate rimangono valide per 12 (dodici) mesi dall'attivazione della fornitura. Allo scadere di tale periodo, potranno essere modificate. In tal caso, con un anticipo di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla data di decorrenza delle nuove Condizioni Economiche, verrà inviata dal Venditore al Cliente, su supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente, una comunicazione scritta con le nuove condizioni economiche e il relativo periodo di validità, fermo restando il diritto del Cliente di recedere secondo le modalità indicate all'articolo 12 delle Condizioni Generali di Contratto. Qualora il Cliente non eserciti il diritto di recesso, le nuove Condizioni Economiche si intenderanno tacitamente accettate da parte del Cliente. Qualora al termine del periodo di applicabilità delle Condizioni Economiche di fornitura, nel rispetto del preavviso suindicato, il Venditore non abbia comunicato alcuna variazione delle Condizioni Economiche medesime, le Condizioni Economiche in scadenza si intenderanno tacitamente prorogate per un analogo periodo di validità, e così via allo scadere di ogni successivo periodo di tacita proroga.
Altre caratteristiche	Offerta multioraria: il prezzo della componente energia varia in funzione delle fasce orarie di consumo F1, F2 e F3, come definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

ALTRE INFORMAZIONI	
Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	Eventuali reclami devono essere presentati, secondo le modalità indicate nelle allegate Condizioni Generali di Contratto, in forma scritta. Il reclamo può essere trasmesso, utilizzando l'apposito modulo allegato al Contratto e altresì disponibile presso gli sportelli fisici del Venditore e scaricabile dal sito del Venditore www.aegcoop.it, per posta raccomandata scrivendo alla AZIENDA ENERGIA E GAS SOCIETA' COOPERATIVA, 10015 Ivrea (TO), via dei Cappuccini n. 22/a, o via mail all'indirizzo servizioalcliente@aegcoop.it, o con PEC all'indirizzo servizioalcliente@cert.aegcoop.it. Se non viene utilizzato l'apposito modulo di reclamo messo a disposizione dal Venditore, la comunicazione dovrà contenere almeno i dati che consentono di identificare univocamente il Cliente, la fornitura e il recapito al quale il Cliente intende ricevere la risposta scritta, se diverso dal recapito di fatturazione, oltreché il motivo del reclamo. Inoltre, il Cliente potrà inviare i reclami compilando l'apposito modulo online disponibile sul sito del Venditore **www.aegcoop.it** nella pagina dedicata ai canali di contatto, o utilizzando l'apposita funzionalità presente nell'area riservata del Cliente accessibile dal sito web www.aegcoop.it o dall'app di AEG COOP. Il Venditore deve rispettare precisi livelli di qualità nei confronti dei propri Clienti, anche per quanto riguarda modalità e tempi di risposta ai reclami, come stabilito dall'Allegato A alla Delibera dell'ARERA n. 399/2025/R/com (TIQV). In caso contrario, può essere tenuto a versare loro importi a titolo di indennizzo. Il Cliente è invitato a consultare l'apposita informativa allegata. Nel caso in cui il Venditore non risponda al reclamo nel termine di 40 (quaranta) giorni solari dall'invio del reclamo stesso, o fornisca una risposta ritenuta insoddisfacente, il Cliente può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'ARERA o le altre procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie indicate all'articolo 31 delle Condizioni Generali di Contratto. Per ulteriori informazioni sul Servizio Conciliazione dell'ARERA è possibile consultare il sito www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm, o contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654, o inviare una richiesta di informazioni all'indirizzo e-mail info.sportello@acquirenteunico.it. Il Cliente può avvalersi di una delle associazioni dei consumatori di cui all'elenco dell'articolo 137 del Codice del consumo per la gestione del proprio reclamo e per l'assistenza nelle procedure per la risoluzione extragiudiziale delle controversie. A tutela dei clienti, il Venditore ha aderito alla procedura di ripristino per contratti o attivazioni contestati, prevista dall'Allegato A della Delibera n. 228/17 dell'ARERA (TIRV). **Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.**
Attivazione della fornitura	L'attivazione della fornitura, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, avrà luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto. Nel caso in cui la richiesta di switching venga inviata entro il giorno 10 del mese, l'attivazione della fornitura avverrà normalmente non prima del primo giorno del mese successivo a quello in cui è stata inviata la richiesta. La data di attivazione della fornitura verrà indicata nella comunicazione del Venditore di accettazione della Proposta di Contratto. Ove il Venditore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'attivazione della fornitura nei termini ivi indicati, ne darà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando la data prevista per l'attivazione medesima. L'attivazione della fornitura è sempre vincolata alla stipulazione da parte del Venditore, a fronte di mandato senza rappresentanza conferitogli dal Cliente, del contratto di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica con il Distributore locale e del contratto di dispacciamento con Terna S.p.A. Il Cliente sosterrà tutti gli oneri e costi derivanti dalla stipula di tali contratti. Il Venditore richiederà al Distributore le prestazioni indicate dal Cliente in relazione al Punto di fornitura oggetto del Contratto, quali, a titolo esemplificativo: aumento o diminuzione della Potenza disponibile, verifica del Gruppo di misura, verifica della tensione nel punto di consegna, spostamento del Gruppo di misura, voltura e subentro, e ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore. Il Cliente riconoscerà al Venditore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore, l'importo che allo stesso Venditore sarà addebitato dal Distributore, oltre ad un contributo in quota fissa pari a 23,00 (ventitre) euro IVA esclusa, o nella diversa misura indicata nelle Condizioni Economiche di fornitura, a copertura degli oneri amministrativi e commerciali per la gestione di ciascuna delle suddette prestazioni. Qualora il Venditore intenda esercitare la facoltà di revoca della richiesta di switching secondo quanto previsto dalla normativa vigente e riportato nelle Condizioni Generali di Contratto, verrà comunicato al Cliente per iscritto, mediante lettera raccomandata, o e-mail, o PEC, ai recapiti indicati dal Cliente, entro la data di attivazione della fornitura, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della predetta comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore. Superato il termine di cui sopra, in assenza della comunicazione di AEG COOP, il Contratto avrà comunque efficacia.
Dati di lettura	La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal Misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura.

	Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Venditore utilizza, 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 nella bolletta di periodo – e validate dal Distributore; c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Venditore (con eventuale conguaglio, al ricevimento dei consumi effettivi e delle relative fatture emesse dal Distributore, effettuato di norma con la prima bolletta di periodo utile successiva); in caso di stima propria, il Venditore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, applicando ai dati storici di consumo disponibili il metodo pro die (ossia considerando convenzionalmente costante il consumo giornaliero nel periodo oggetto di fatturazione) e tenendo in considerazione i dati tecnici e la tipologia specifica del Punto di fornitura. Per maggiori informazioni è possibile consultare l'articolo 15 delle Condizioni Generali di Contratto.
Ritardo nei pagamenti	In caso di ritardo nei pagamenti delle bollette, il Venditore, salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, applicherà al Cliente gli interessi di mora calcolati al tasso previsto dall'art. 5 del Decreto Legislativo 9 ottobre 2002, n. 231 ("Attuazione della direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali" in G.U. n. 249 del 23 ottobre 2002), dal giorno successivo alla scadenza di ciascuna bolletta e sino all'integrale pagamento. Ai sensi del TIMOE (Testo integrato morosità elettrica, di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 29 maggio 2015, 258/2015/R/com, come successivamente modificato e integrato), trascorsi 10 (dieci) giorni dalla scadenza della fattura senza che ne sia intervenuto l'integrale pagamento, nel caso di Punto di fornitura disalimentabile, il Venditore potrà inviare al Cliente un preavviso di sospensione della fornitura (comunicazione di costituzione in mora) recante l'indicazione del termine ultimo per il pagamento, riservandosi il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA, nonché un contributo in quota fissa pari a 23,00 (ventitre) euro IVA esclusa, o nella diversa misura indicata nelle Condizioni Economiche di fornitura, a copertura degli oneri amministrativi e commerciali del Venditore per la gestione di ciascuna pratica presso il Distributore. Nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore di cui dispone il Cliente lo consentano, l'intervento di sospensione della fornitura sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente verrà effettuata la sospensione della fornitura. Il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura che comporterà la riduzione di potenza non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di ricezione da parte del Cliente della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore che consente la riduzione della potenza. Il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di ricezione da parte del Cliente della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore che non consente la riduzione della potenza. Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Venditore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto. Per maggiori informazioni è possibile consultare l'articolo 21 delle Condizioni Generali di Contratto.

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

MODALITA' E ONERI PER IL RECESSO	
Modalità e tempistiche	Il Cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento della fornitura. Il Cliente, nel caso in cui eserciti il diritto di recesso al fine di cambiare venditore, dovrà rilasciare al nuovo venditore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto in essere. Il nuovo venditore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura. AEG COOP garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dalla quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi contrattualmente dovuti in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso. Nel caso, invece, in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso non al fine di cambiare Venditore, ma al fine di cessare la fornitura e i contratti ad essa collegati, o per altre motivazioni, il Cliente sarà tenuto ad inoltrare la comunicazione di recesso direttamente al Venditore a mezzo raccomandata alla AZIENDA ENERGIA E GAS SOCIETÀ COOPERATIVA presso la sede legale in 10015 Ivrea (TO), via dei Cappuccini n. 22/A, ovvero mediante e-mail all'indirizzo gestionecontratto@aegcoop.it, ovvero mediante Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo gestionecontratto@cert.aegcoop.it, con preavviso di 1 (un) mese. Per maggiori informazioni si può fare riferimento all'articolo 12 delle Condizioni Generali di Contratto.
Onere di recesso anticipato	-

OPERATORE COMMERCIALE	
Codice identificativo o nominativo	**Firma e data**

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA
- livelli di qualità commerciale - ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente

Nota: In caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente non domestico, se il venditore non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni solari dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.

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.

CODICE CONTRATTO

INFORMATIVA SUL MIX MEDIO ENERGETICO

Ai sensi di quanto previsto dal Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE) n. 224 del 14/07/2023, AEG COOP informa la Clientela sulla composizione del Mix energetico nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2024, del Mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta da AEG COOP nel 2024 e del Mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta da AEG COOP per differenti tipologie di contratto di fornitura di energia elettrica.
Le tabelle differiscono esclusivamente per quanto attiene la "Composizione del Mix energetico per Contratto", come previsto dal Decreto.

Mix energetico relativo ai contratti di fornitura di energia elettrica NON proveniente al 100% da fonti rinnovabili

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix energetico per contratto (%)*	Composizione del mix iniziale nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano (%)*	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa (%)*
	Anno 2025	Anno 2025**	Anno 2025**
Fonti Rinnovabili	9,78%	49,38%	12,75%
Carbone	9,15%	1,25%	8,85%
Gas Naturale	68,38%	44,57%	66,13%
Prodotti Petroliferi	0,92%	0,40%	0,89%
Nucleare	4,63%	0,00%	4,48%
Lignite	0,07%	0,00%	0,07%
Altre Fonti	7,07%	4,40%	6,84%

*** Fonte: Gestore dei Servizi Energetici (GSE)** **** Dato Pre-Consuntivo**

Impatto ambientale dell'energia elettrica prodotta mediante il mix energetico utilizzato nell'anno 2025

Emissioni di CO2** [tCO2]	20.629		
Scorie radioattive** [g]	347		

** Fonte: Gestore dei Servizi Energetici (GSE)*

*** Impatto ambientale in termini di emissioni di CO2 e di scorie radioattive risultanti dalla produzione di energia elettrica prodotta mediante il mix energetico complessivo utilizzato dal fornitore e calcolato sulla base dei dati forniti nel Rapporto ISPRA 430/2026 - Settore elettrico: emissioni di CO2 e altri impatti*

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE PER IL CLIENTE
INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE

(Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 5 agosto 2025, 399/2025/R/com e ss.mm.ii)

Livelli specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica – Risultati 2025

Tipo di prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione - Standard specifico	Numero Richieste Prestazione Ricevute	Prestazioni Eseguite Entro lo Standard	Prestazioni Eseguite Oltre lo Standard	Percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	Tempo medio esecuzione prestazione
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	12	12	0	100%	24,58 giorni
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le bollette con periodicità quadrimestrale	0	0	0	100%	0 giorni
Rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari (20 giorni solari, fino al 31.12.2025)	0	0	0	100%	0 giorni

Livelli generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica – Risultati 2025

Tipo di prestazione	Percentuale Minima – Standard generale	Numero richieste scritte di informazioni ricevute	Risposte inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	Risposte inviate oltre il tempo massimo di 30 giorni solari	Percentuale di risposte inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	Tempo medio esecuzione prestazione
Risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	70	70	0	100%	3,27 giorni

Livelli specifici di qualità commerciale della vendita di gas naturale – Risultati 2025

Tipo di prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione - Standard specifico	Numero Richieste Prestazione Ricevute	Prestazioni Eseguite Entro lo Standard	Prestazioni Eseguite Oltre lo Standard	Percentuale di prestazioni eseguite entro lo Standard	Tempo medio esecuzione prestazione
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	17	17	0	100%	20,94 giorni
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le bollette con periodicità quadrimestrale	0	0	0	100%	0 giorni
Rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari (20 giorni solari, fino al 31.12.2025)	0	0	0	100%	0 giorni

Livelli generali di qualità commerciale della vendita di gas naturale – Risultati 2025

Tipo di prestazione	Percentuale Minima – Standard generale	Numero Richieste Prestazione Ricevute	Risposte inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	Risposte inviate oltre il tempo massimo di 30 giorni solari	Percentuale di risposte inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	Tempo medio esecuzione prestazione
Risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	110	110	0	100%	3,21 giorni

Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale: in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sopra riportati, AEG COOP corrisponde al Cliente finale, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico pari a 30,00 euro, se la prestazione è eseguita oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard; 60,00 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard; 90,00 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.

AEG COOP non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia dovuto a causa di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o a cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Inoltre AEG COOP non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso: a) di reclami scritti aventi oggetto le interruzioni prolungate di cui al TIQD (Allegato A alla Deliberazione dell'ARERA 617/2023/R/eel); b) nel caso in cui al Cliente sia già stato corrisposto nel medesimo anno solare un indennizzo automatico per mancato rispetto del livello specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto relativo alla medesima doglianza, e, ai fini del TIF, dei termini di emissione delle bollette; c) in caso di reclami per cui non è possibile identificare il Cliente finale.

L'indennizzo automatico sarà corrisposto al Cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte di AEG COOP del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, ovvero 8 mesi dalla medesima data, nel caso di fatture con periodicità quadrimestrale.

OFFERTE PLACET

AEG COOP mette a disposizione, tra le offerte di mercato libero per la fornitura di energia elettrica e gas naturale, anche le offerte denominate PLACET, che prevedono condizioni contrattuali standard e strutture di prezzo definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e non prevedono deroghe alla delibera 463/2016/r/com e s.m.i. in materia di fatturazione. Le Offerte PLACET di AEG COOP sono consultabili anche sul sito http://www.aegcoop.it.