

VENDITORE

- Wind Tre Luce e Gas sr.l. <https://www.windtrelucegas.it/>
- Servizio clienti: 159
- Sede Legale in via Monte Rosa, 91 – 20149 Milano
- Indirizzo per reclami Wind Tre Luce e Gas S.r.l. <https://www.windtrelucegas.it/informazioni-utili> oppure CP 159: Wind Tre S.p.A. CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 20152 MILANO MI

DURATA DEL CONTRATTO

A tempo indeterminato

CONDIZIONI DELL'OFFERTA

Il servizio di tutela della vulnerabilità è il servizio erogato esclusivamente ai **clienti domestici vulnerabili di gas naturale** ai sensi del decreto-legge 115/22. Ai sensi della normativa, i clienti vulnerabili di gas naturale sono clienti domestici che:

- si trovano in condizioni economicamente svantaggiate come definite dalla Legge Concorrenza 124/17 (art. 1 c. 75);
- sono soggetti con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3);
- le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- hanno un'età superiore ai 75 anni.

METODI E CANALI DI PAGAMENTO

È necessario pagare le bollette per l'intero importo ed entro la data di scadenza indicata nella stessa. Il Cliente può scegliere di pagare la bolletta attraverso la domiciliazione bancaria o postale.

Con la domiciliazione l'addebito è automatico e continuativo su conto corrente senza costi aggiuntivi da parte di Wind Tre Luce e Gas (fatto salvo l'addebito di eventuali commissioni da parte degli istituti bancari o postali, ove previsti). Il Cliente può attivare il servizio comodamente online tramite l'area riservata accessibile da <https://ac.windtre.it/>, dall'App WINDTRE e attraverso gli altri canali di contatto di Wind Tre Luce e Gas.

Oltre alla domiciliazione Wind Tre Luce e Gas mette a disposizione del Cliente la modalità di pagamento tramite bollettino postale, senza costi aggiuntivi, al netto delle eventuali commissioni applicate dal proprio istituto di credito o da parte di tabaccherie e ricevitorie.

Nel rispetto della normativa vigente Wind Tre Luce e Gas non applica spese aggiuntive in base al metodo di pagamento prescelto.

FREQUENZA DI FATTURAZIONE

La fatturazione dei consumi avverrà in conformità a quanto previsto dalla normativa di settore. La periodicità della fatturazione dei consumi di gas naturale è stabilita in funzione della tua classe di consumo. Nello specifico: la periodicità sarà bimestrale per i clienti con un consumo annuo superiore a 500 e fino a 5.000 Smc, mensile per i clienti con un consumo annuo superiore 5.000 Smc, almeno quadrimestrale per consumi fino a 500 Smc/anno.

GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE

Il cliente deve versare un importo, a titolo di deposito cauzionale, se non sceglie come metodo di pagamento la domiciliazione postale, bancaria o su carta di credito; tale somma è a garanzia della fornitura e comporta l'addebito nella prima bolletta emessa. L'importo del deposito cauzionale è:

CLIENTI TITOLARI DI BONUS SOCIALE		
Consumo annuo (Smc/anno)		
<500	Fino a 5.000	>5.000
Ammontare deposito (€)		
25,00	77,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

ALTRI CLIENTI		AMMONTARE DEPOSITO (€)		
Consumo annuo (Smc/anno)				
<500	Fino a 1.500	Fino a 2.500	Fino a 5.000	>5.000
Ammontare deposito (€)				
30,00	90,00	150,00	300,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS



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

AMBITO TARIFFARIO: NORD OCCIDENTALE (Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria)

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	180,04 €/anno
480	427,43 €/anno
700	573,73 €/anno
1.400	1.035,78 €/anno
2.000	1.429,54 €/anno
5.000	3.394,20 €/anno

AMBITO TARIFFARIO: CENTRALE (Toscana, Umbria, Marche)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	173,03 €/anno
480	421,81 €/anno
700	568,89 €/anno
1.400	1.033,42 €/anno
2.000	1.429,31 €/anno
5.000	3.404,63 €/anno

AMBITO TARIFFARIO: CENTRO-SUD OCCIDENTALE (Lazio, Campania)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	186,14 €/anno
480	464,67 €/anno
700	629,67 €/anno
1.400	1.148,43 €/anno
2.000	1.590,94 €/anno
5.000	3.799,61 €/anno

AMBITO TARIFFARIO: NORD ORIENTALE (Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	168,68 €/anno
480	406,01 €/anno
700	546,68 €/anno
1.400	990,82 €/anno
2.000	1.369,19 €/anno
5.000	3.256,78 €/anno

AMBITO TARIFFARIO: CENTRO-SUD ORIENTALE (Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	167,22 €/anno
480	423,69 €/anno
700	577,05 €/anno
1.400	1.057,25 €/anno
2.000	1.466,60 €/anno
5.000	3.509,30 €/anno

AMBITO TARIFFARIO: MERIDIONALE (Calabria, Sicilia)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	195,76 €/anno
480	497,61 €/anno
700	676,36 €/anno
1.400	1.237,32 €/anno
2.000	1.716,12 €/anno
5.000	4.106,42 €/anno

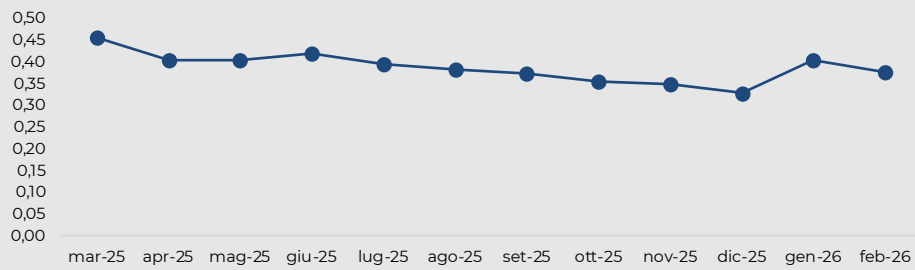
I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a: P=0,03852 Gj/Smc e C=1

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

CONDIZIONI ECONOMICHE

Prezzo materia gas naturale

Prezzo variabile

Indice	Costo per consumi
	CMEM, pari alla media mensile del prezzo PSV.
Periodicità indice	Mensile
Grafico indice (12 mesi)	
Totale costo per consumi (€/Smc)	CMEM + 0,034679*
Costo fisso anno (€/anno)	57,43 *

Il Grafico (12 mesi) è presente solo per gli indici a pubblica diffusione resi disponibili sul Portale Offerte.

Altri corrispettivi*

Verranno, addebitati e resteranno a carico del cliente i costi relativi ai corrispettivi per l'uso della rete e gli oneri generali di sistema come periodicamente definiti dall'ARERA e consultabili al seguente link: <https://www.arera.it/consumatori/valori-della-materia-gas-per-il-servizio-di-tutela-della-vulnerabilita>

*Escluse imposte e tasse.

Imposte

Per informazioni sulle imposte applicate, puoi consultare la guida alle voci di spesa del gas naturale alla pagina nell'area dedicata alla bolletta del sito di ARERA: <https://www.arera.it/consumatori>.

Sconti e/o bonus

In caso di scelta del formato dematerializzato di recapito della bolletta e dell'addebito automatico dell'importo fatturato è applicato, a decorrere dalla prima bolletta emessa in formato dematerializzato, uno sconto pari a 5,40 €/PdR/anno.

Prodotti e/o servizi aggiuntivi

Nessuno

Durata condizioni e rinnovo

A tempo indeterminato

Altre caratteristiche

Nessuna

ALTRE INFORMAZIONI

Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore

Potrai presentare reclami o richieste scritte di informazione tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Per la risoluzione di eventuali controversie, potrai ricorrere alla procedura del Servizio Conciliazione gestito da Acquirente Unico per conto di ARERA. 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, consulta il sito di ARERA www.arera.it/consumatori o chiama il numero verde 800.166.654.

Diritto di ripensamento

È possibile esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del contratto, oppure richiedere l'esecuzione anticipata del contratto comunicandolo tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Il termine per il diritto di ripensamento è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del venditore presso l'abitazione del cliente oppure di escursioni organizzate dal venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai clienti.

Attivazione della fornitura

La data di inizio della fornitura sarà indicata dal venditore secondo le modalità da esso indicate. Le tempistiche variano in base al servizio richiesto (ad esempio, nuova attivazione o voltura). Sono fatti salvi i tempi previsti per le attività del Distributore e la fatturazione di eventuali oneri presentati dal distributore stesso.

Dati di lettura

I dati di misura sono utilizzati per calcolare l'importo dei consumi in bolletta. Sono utilizzati, in ordine, i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Gas, le autoletture comunicate dal cliente finale e i dati di misura stimati sulla base dei dati storici di consumo e delle principali caratteristiche della fornitura.

Ritardo nei pagamenti

In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle bollette saranno applicati a partire dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento degli interessi di mora di importo pari a quanto previsto all'art. 12 dell'Allegato A alla delibera ARERA 555/2017. In caso di perdurante inadempimento nei pagamenti, sarà richiesta al Distributore la sospensione della fornitura i cui costi saranno a carico del cliente.

MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

Modalità e tempistiche

In qualunque momento potrai recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare offerta o venditore; nel caso di cambio venditore, dovrai rilasciare al venditore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in tuo nome e conto, dal contratto in essere.

Onere di recesso anticipato

Nessuno

Per maggiori informazioni consulta il sito di ARERA <http://www.arera.it/consumatori> o chiama il numero verde 800.166.654

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

Allegato 1 – LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Livelli di qualità commerciale

Livelli di qualità per l'esercente la vendita (Wind Tre Luce e Gas) per prestazioni richieste dal 01/01/2025 al 31/12/2025 - Delibera 413/2016/R/com

Livelli specifici

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	GRADO DI RISPETTO EFFETTIVO
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	ND
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	ND
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	15 giorni solari	ND

Poiché Wind Tre Luce e Gas non ha eseguito prestazioni nell'ultimo anno, i dati storici degli indicatori non sono disponibili.

Livelli generali

INDICATORE	STANDARD GENERALE	GRADO DI RISPETTO
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	ND

Poiché Wind Tre Luce e Gas non ha eseguito prestazioni nell'ultimo anno, i dati storici degli indicatori non sono disponibili.

Si segnala che a partire da gennaio 2017, a seguito delle modifiche normative introdotte con la delibera ARERA n. 413/2016/R/com che ha approvato il nuovo "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale - TIQV", non troverà più applicazione il livello generale relativo alle richieste scritte di rettifica di fatturazione, come riportato anche nelle condizioni generali di contratto. In caso di mancato rispetto degli standard specifici verrà corrisposto un indennizzo automatico base di euro 30 (trenta). Il predetto indennizzo sarà pari a euro 50 (cinquanta) se la prestazione avviene oltre un tempo doppio rispetto a quanto normativamente previsto, ma entro un tempo triplo, mentre sarà di euro 75 (settantacinque) se avviene oltre un tempo triplo a quanto previsto.

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.