



## PLACET Fisso Gas Domestico

Offerta per il Mercato Libero riservata ai clienti domestici  
(sottoscrivibile fino al 10/01/2024)

L'offerta di Mercato Libero a condizioni Equiparate di Tutela

## CONDIZIONI TECNICHE E ECONOMICHE

### 1. L'offerta PLACET:

Enjoy Energy PLACET Fisso Gas Domestico è un'offerta creata in ottemperanza alle direttive di legge, ed è riservata ai clienti domestici. Le presenti condizioni tecniche e economiche (CTE) definiscono il prezzo per la somministrazione al Cliente, nonché le ulteriori condizioni dell'offerta "Enjoy Energy PLACET Fisso Gas Domestico". Le CTE costituiscono parte integrante delle Condizioni Generali di Contratto.

### 2. Condizioni Economiche:

Si applicano al cliente finale:

- le tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione, inclusi gli oneri, così come definite dall'Autorità ai sensi della RTDG;
- la componente  $QT_{i,t}$ , relativa al servizio di trasporto del gas naturale dal PSV al punto di riconsegna della rete di trasporto, così come definita dall'Autorità ai sensi del TIVG;
- un prezzo liberamente definito dal venditore e comprensivo dei costi non già coperti dall'applicazione dei corrispettivi di cui alle precedenti lettere a. e b..

Il prezzo di cui alla lettera c. è pari alla somma dei due elementi Pfix (parte fissa) e Pvol (parte variabile), come descritti di seguito:

**Pfix** rappresenta la componente espressa in quota punto di prelievo (€/PDR/anno), ed è pari per la presente offerta a **€/280/PDR/anno**.

**Pvol**, espresso in €/Smc, è pari a **2,80 €/Smc**

### 3. Imposte:

Tutti i corrispettivi sopra indicati sono da considerarsi al netto dell'IVA, delle imposte e di qualsiasi altra componente eventualmente introdotta dall'ARERA dopo la stipula del Contratto; tali componenti sono espressamente indicate in fattura. Per maggiori dettagli sull'imposizione fiscale in materia, consultare il sito [www.enjoyenergy.it](http://www.enjoyenergy.it) nella sezione «glossario».

### 4. Validità:

Come da normativa, le presenti CTE rimarranno invariate per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura con Enjoy Energy. Allo scadere di tale periodo, le Condizioni Tecniche e Economiche potranno essere modificate da Enjoy Energy secondo le modalità riportate nelle Condizioni Generali.

### 5. Fatturazione e pagamenti:

Fare riferimento alle Condizioni Generali; in deroga alle stesse, la scadenza delle fatture sarà a 20gg, in accordanza alle prescrizioni di legge per le offerte PLACET.

### 6. Sconti:

La presente offerta prevede:

- uno sconto di 6 €/PDR/anno (che sarà erogato in misura pari a 0,5 €/PDR/mese), in caso di scelta di modalità di pagamento con domiciliazione bancaria.
- uno sconto di 12 €/PDR/anno (che sarà erogato in misura pari a 1 €/PDR/mese), in caso di scelta di modalità di invio documentazione e bollette solo tramite email.

Qualora nel corso di vigenza del contratto la normativa di riferimento subisse modifiche, saranno recepite automaticamente e applicate da Enjoy Energy.

Data

Luogo

CF Cliente

Firma

## SCHEDA DI CONFRONTABILITÀ CLIENTI FINALI GAS NATURALE

(In ottemperanza alla delibera 366/2018 ARERA)

### Nome Offerta: PLACET Fisso Gas Domestico (D\_G\_PLAF\_V1\_0123)

La presente scheda di confrontabilità prevista dalla delibera 366/2018 ARERA fornisce una stima della spesa annua escluse le imposte per le tipologie di clienti e i consumi indicati in tabella.

Corrispettivi previsti dall'offerta a giugno 2023, valida fino alla data del 31/12/2022. Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)

Consumo annuo (Smc)	Offerta	Servizio di maggior tutela	Minore spesa o maggiore spesa	Variazione percentuale della spesa	Consumo annuo (Smc)	Offerta	Servizio di maggior tutela	Minore spesa o maggiore spesa	Variazione percentuale della spesa
<b>Cliente residente in area Nord-Occidentale (Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria)</b>					<b>Cliente residente in area Nord-Orientale (Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna)</b>				
120	676,19	192,35	+ 483,84	+ 251,54%	120	665,12	181,76	+ 483,36	+ 269,04%
480	1.792,14	493,37	+ 1.298,77	+ 263,24%	480	1.770,81	475,09	+ 1.295,72	+ 276,13%
700	2.446,69	705,73	+ 1.740,96	+ 246,69%	700	2.421,93	683,14	+ 1.738,79	+ 257,4%
1.400	4.568,76	1.307,08	+ 3.261,68	+ 249,54%	1.400	4.530,30	1.270,79	+ 3.259,51	+ 259,14%
2.000	6.377,90	1.820,37	+ 4.557,53	+ 250,36%	2.000	6.327,53	1.772,31	+ 4.555,22	+ 259,61%
5.000	15.457,80	4.382,91	+ 11.074,89	+ 252,68%	5.000	15.348,48	4.275,9	+ 11.072,58	+ 261,43%
Consumo annuo (Smc)	Offerta	Servizio di maggior tutela	Minore spesa o maggiore spesa	Variazione percentuale della spesa	Consumo annuo (Smc)	Offerta	Servizio di maggior tutela	Minore spesa o maggiore spesa	Variazione percentuale della spesa
<b>"Cliente residente in area Centrale (Toscana, Umbria, Marche)</b>					<b>Cliente residente in area Centro-Sud Orientale (Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata)</b>				
120	670,77	187,6	+ 483,17	+ 254,54%	120	665,15	181,98	+ 483,17	+ 265,51%
480	1.786,94	488,79	+ 1.298,15	+ 262,28%	480	1.791,35	490,69	+ 1.300,66	+ 265,07%
700	2.441,57	701,24	+ 1.740,33	+ 245,38%	700	2.449,33	711,23	+ 1.738,1	+ 244,38%
1.400	4.563,92	1.302,88	+ 3.261,04	+ 247,71%	1.400	4.585,06	1.330,13	+ 3.254,93	+ 244,71%
2.000	6.373,32	1.816,42	+ 4.556,9	+ 248,35%	2.000	6.406,09	1.858,51	+ 4.547,58	+ 244,69%
5.000	15.454,48	4.380,22	+ 11.074,26	+ 250,4%	5.000	15.544,83	4.496,54	+ 11.048,29	+ 245,71%
Consumo annuo (Smc)	Offerta	Servizio di maggior tutela	Minore spesa o maggiore spesa	Variazione percentuale della spesa	Consumo annuo (Smc)	Offerta	Servizio di maggior tutela	Minore spesa o maggiore spesa	Variazione percentuale della spesa
<b>Cliente residente in area Centro-Sud Occidentale (Lazio, Campania)</b>					<b>Cliente residente in area Meridionale (Calabria, Sicilia)</b>				
120	683,79	200,62	+ 483,17	+ 240,84%	120	693,67	210,5	+ 483,17	+ 7499,08%
480	1.829,20	523,74	+ 1.305,46	+ 249,26%	480	1.864,02	552,32	+ 1.311,7	+ 1095,63%
700	2.493,61	748,88	+ 1.744,73	+ 232,98%	700	2.536,78	791,38	+ 1.745,4	+ 220,55%
1.400	4.654,99	1.389,97	+ 3.265,02	+ 234,9%	1.400	4.731,45	1.469,22	+ 3.262,23	+ 222,04%
2.000	6.498,31	1.937,43	+ 4.560,88	+ 235,41%	2.000	6.603,69	2.048,26	+ 4.555,43	+ 222,4%
5.000	15.747,42	4.671,00	+ 11.076,42	+ 237,13%	5.000	15.996,07	4.939,92	+ 11.056,15	+ 223,81%

I valori indicati in tabella, calcolati alla data dell'offerta, possono subire variazioni, nel periodo di validità, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Tali valori sono stati determinati considerando un cliente residente in Lombardia.

### Altri oneri/Servizi Accessori:

L'offerta non prevede servizi accessori.

### Modalità di indicizzazione/Variazioni:

I corrispettivi sono soggetti ad eventuali indicizzazioni/variazioni definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente qualora applicabili

### Descrizione dello Sconto o del Bonus

- L'offerta prevede uno sconto pari a **6€** annuali, per punto di prelievo nel caso si scelga solo l'opzione email per l'invio della fattura, che verrà applicato sulla bolletta su base mensile.

Entità dello sconto	6€/pdp/anno
Componenti alle quali lo sconto è riferito	Altre partite
Incidenza percentuale media dello sconto sul prezzo finale al netto delle imposte	< 1%
Trattamento fiscale	Lo sconto è applicato sull'imponibile

- L'offerta prevede uno sconto pari a **12€** annuali per punto di prelievo, nel caso si scelga come modalità di pagamento l'addebito diretto su conto corrente. Lo sconto verrà applicato sulla bolletta su base mensile.

Entità dello sconto	12€/pdp/anno
Componenti alle quali lo sconto è riferito	Altre partite
Incidenza percentuale media dello sconto sul prezzo finale al netto delle imposte	< 1%
Trattamento fiscale	Lo sconto è applicato sull'imponibile

### Altri dettagli sull'offerta:

Il Prezzo della tariffa relativa al Servizio di Tutela varia mensilmente in base all'indice PSV (fino a ottobre 2022, variava trimestralmente in base all'indice PFOR), mentre il Prezzo della presente offerta è fisso per 12 mesi.

## SCHEDA DI SINTESI PLACET DOMESTICO GAS FISSO

PLACET   CODICE: D_PLAFX_G_0123_1X Offerta Gas Naturale Valida dal 10/01/2023 al 10/01/2024		
Venditore	Nome azienda	Enjoy Energy Srl
	Sito Internet	<a href="http://www.enjoyenergy.it">www.enjoyenergy.it</a>
	Numero di telefono	800.242623
	Indirizzo di posta	Via Balicco 61, 23900 Lecco
	Indirizzo di posta elettronica	info@enjoyenergy.it
Durata del contratto	Indeterminata, con rinnovo annuale delle stesse condizioni a meno di comunicazione scritta	
Condizioni dell'offerta	L'offerta è destinata ai clienti finali titolari di siti ad uso domestico con fornitura di Gas naturale ad uso cucina, acqua calda e/o riscaldamento. L'offerta può essere richiesta solo nelle aree servite dalla rete di distribuzione del metano.	
Metodi e canali di pagamento	Addebito automatico su conto corrente (modalità gratuita)	
Frequenza di fatturazione	Mensile	
Garanzie richieste al cliente	Nessuna	

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

Consumo annuo (Smc)	Offerta	Consumo annuo (Smc)	Offerta
<b>Cliente residente in area Nord-Occidentale (Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria)</b>		<b>Cliente residente in area Nord-Orientale (Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna)</b>	
120	676,19	120	665,12
480	1792,14	480	1770,81
700	2446,69	700	2421,93
1.400	4568,76	1.400	4530,30
2.000	6377,90	2.000	6327,53
5.000	15457,80	5.000	15348,48
<b>Cliente residente in area Centrale (Toscana, Umbria, Marche)</b>		<b>Cliente residente in area Centro-Sud Orientale (Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata)</b>	
120	670,77	120	665,15
480	1786,94	480	1791,35
700	2441,57	700	2449,33
1.400	4563,92	1.400	4585,06
2.000	6373,32	2.000	6406,09
5.000	15454,48	5.000	15544,83
<b>Cliente residente in area Centro-Sud Occidentale (Lazio, Campania)</b>		<b>Cliente residente in area Meridionale (Calabria, Sicilia)</b>	
120	683,79	120	693,67
480	1829,20	480	1864,02
700	2493,61	700	2536,78
1.400	4654,99	1.400	4731,45
2.000	6498,31	2.000	6603,69
5.000	15747,42	5.000	15996,07

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas ([www.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it))

Condizioni economiche	
Prezzo per materia prima energia	Prezzo Fisso

Totale	
Costo fisso anno	Costo per consumi €/kWh
280	2,8*

\* su un PCS di 38,52

### Altre voci di costo

Fare riferimento all'Allegato 1 – ALTRE VOCI DI COSTO, che riporta Spese di Trasporto e Gestione e Oneri di Sistema

Imposte	Vengono applicate le imposte di legge, per maggiori informazioni consultare il sito <a href="http://www.enjoyenergy.it">www.enjoyenergy.it</a>
Sconti e/o bonus	Vengono applicati gli sconti per addebito diretto su conto corrente e per modalità di invio bolletta tramite email come previsto dalle direttive ARERA
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	Nessuno
Durata condizioni e rinnovo	Le Condizioni Tecniche Economiche (CTE) rimangono valide per 12 mesi a partire dalla data di attivazione della fornitura. Le condizioni potranno essere modificate previa comunicazione scritta allo scadere dei 12 mesi, come descritto nelle Condizioni Tecniche e Economiche. Qualora il Cliente non desiderasse accettare le nuove condizioni proposte potrà recedere in qualsiasi momento e senza alcun onere secondo le modalità previste nelle Condizioni Generali di Contratto.
Altre caratteristiche	Nessuna.

Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	Eventuali reclami e richieste di informazione possono essere inoltrate a Enjoy Energy S.r.l., via Balicco 61, 23900 Lecco, tramite raccomandata A/R, oppure tramite l'Area Clienti sul sito <a href="http://www.enjoyenergy.it/area-clienti">www.enjoyenergy.it/area-clienti</a> , utilizzando l'apposito modulo. Nel caso non si utilizzi tale modulo, nella comunicazione dovranno essere indicati: nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura), oggetto del reclamo (fornitura elettrica, gas, o entrambi). Il Cliente potrà ricorrere al servizio conciliazione clienti energia istituito dall'ARERA presso l'Acquirente Unico, disponibile sul sito internet <a href="http://www.arera.it">www.arera.it</a> , nonché alle ulteriori procedure volontarie
---	---

	<p>di composizione extragiudiziale per la risoluzione delle controversie secondo le modalità previste dalla normativa applicabile.</p> <p>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, è possibile consultare il sito dell'ARERA, <a href="http://www.arera.it">www.arera.it</a> o chiamare il numero verde 800.166.654.</p>
<b>Diritto di ripensamento</b>	<p>Qualora il Contratto sia stato concluso fuori dai locali commerciali di Enjoy Energy o mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad esempio online), il Cliente potrà esercitare il proprio diritto di ripensamento, anche con riferimento a una sola somministrazione, senza sostenere alcun onere aggiuntivo né obbligo di motivazione, entro 14 (quattordici) giorni dalla sua conclusione, dandone comunicazione a Enjoy Energy tramite raccomandata A/R o oppure compilando il modulo di ripensamento allegato al contratto, e disponibile alla pagina <a href="http://www.enjoyenergy.it/modulistica">www.enjoyenergy.it/modulistica</a>.</p>
<b>Modalità di recesso</b>	<p>Il Cliente potrà recedere dal Contratto – anche con riferimento a una sola delle somministrazioni – in conformità alle previsioni di cui alla Delibera dell'ARERA n. 302/2016/R/com. Se il Cliente esercita il diritto di recesso al fine di cambiare fornitore, dovrà avvalersi di quest'ultimo affinché l'informazione riguardo il recesso pervenga a Enjoy Energy, la quale dovrà riceverla entro e non oltre il giorno 10 del mese precedente la data di cambio fornitore (switch). Se il diritto di recesso è esercitato invece al fine di cessare la fornitura, il Cliente dovrà inoltrare la comunicazione di recesso direttamente a Enjoy Energy, tramite raccomandata A/R, con preavviso non superiore ad un mese.</p>
<b>Attivazione della fornitura</b>	<p>In caso di cambio fornitore (switch), la somministrazione di energia elettrica e/o di gas naturale avrà indicativamente inizio il primo giorno del mese <math>n+2</math>, dove <math>n</math> è il mese in cui è stato stipulato del Contratto. Come previsto dalla normativa vigente, il Cliente sarà informato circa la data puntuale di attivazione della fornitura.</p>
<b>Dati di lettura</b>	<p>Le fatture saranno emesse sulla base dei consumi rilevati a cura della Società di Distribuzione locale, oppure comunicati dal Cliente mediante autolettura, se prevista. In assenza di letture, oppure in caso di letture anomale/inverosimili, le fatture saranno emesse in acconto e salvo conguaglio, calcolando consumi stimati sulla base di dati storici di consumo dell'utente, dell'andamento climatico, della tipologia d'uso, nonché di eventuali altri dati e strumenti statistici e di calcolo in possesso di Enjoy Energy.</p>
<b>Ritardo nei pagamenti</b>	<p>In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento, il Cliente sarà tenuto alla corresponsione di interessi moratori, su base annua, pari a quanto previsto all'art. 8 della delibera ARERA 29/01, ovvero dall'art. 7 della delibera ARERA 200/99, da applicarsi dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento, oltre alle eventuali ulteriori spese sostenute, ivi incluse quelle per i solleciti di pagamento delle fatture. Nel caso di omesso, parziale o ritardato pagamento degli importi fatturati, Enjoy Energy avrà facoltà di procedere alla sospensione della somministrazione ed eventuale successiva risoluzione del Contratto, previa formale costituzione in mora del Cliente, tramite comunicazione scritta a mezzo raccomandata A/R o posta certificata, provvedendo a intimare il pagamento delle fatture non pagate e indicando il termine ultimo di pagamento, in applicazione delle disposizioni ARERA applicabili (delibera n. 258/2015/R/com per energia elettrica e ARG/gas 99/11 per gas).</p>

## ALLEGATO 1 – Altre voci di costo Gas

coefficiente P (GJ/smc):
<b>0,03852</b>

### Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria

Utenze domestiche Ambito nord occidentale	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema
<b>Quota energia (euro/smc)</b>		
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,129686	0,000000
da 121 a 480	0,211120	0,046200
da 481 a 1.560	0,204220	0,027300
da 1.561 a 5.000	0,204534	0,022100
da 5.001 a 80.000	0,185613	0,015800
da 80.001 a 200.000	0,158015	0,006600
<b>Quota fissa (euro/anno)</b>		
portata contatore: classe fino a G6 *	70,09	
classe da G10 a G40	483,88	-26,13
classe oltre G40	1.031,08	

*\* Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6*

### Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna

Utenze domestiche Ambito nord orientale	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema
<b>Quota energia (euro/smc)</b>		
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,129686	0,000000
da 121 a 480	0,189742	0,046200
da 481 a 1.560	0,184654	0,027300
da 1.561 a 5.000	0,184885	0,022100
da 5.001 a 80.000	0,170931	0,015800
da 80.001 a 200.000	0,150578	0,006600
<b>Quota fissa (euro/anno)</b>		
portata contatore: classe fino a G6 *	59,50	
classe da G10 a G40	419,78	-26,13
classe oltre G40	877,82	

*\* Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6*

**Toscana, Umbria, Marche**

Utenze domestiche Ambito centrale	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema
<b>Quota energia (euro/smc)</b>		
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,129686	0,000000
da 121 a 480	0,211576	0,046200
da 481 a 1.560	0,204638	0,027300
da 1.561 a 5.000	0,204954	0,022100
da 5.001 a 80.000	0,185926	0,015800
da 80.001 a 200.000	0,158174	0,006600
<b>Quota fissa (euro/anno)</b>		
portata contatore: classe fino a G6 *	65,34	
classe da G10 a G40	453,66	-26,13
classe oltre G40	963,57	

\* Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6

**Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata**

Utenze domestiche Ambito centro-sud orientale	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema
<b>Quota energia (euro/smc)</b>		
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,129686	0,000000
da 121 a 480	0,232461	0,046200
da 481 a 1.560	0,223753	0,027300
da 1.561 a 5.000	0,224149	0,022100
da 5.001 a 80.000	0,200269	0,015800
da 80.001 a 200.000	0,165439	0,006600
<b>Quota fissa (euro/anno)</b>		
portata contatore: classe fino a G6 *	59,72	
classe da G10 a G40	416,78	-26,13
classe oltre G40	886,69	

\* Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6

**Lazio, Campania**

Utenze domestiche Ambito centro-sud occidentale	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema
<b>Quota energia (euro/smc)</b>		
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,129686	0,000000
da 121 a 480	0,272488	0,046200
da 481 a 1.560	0,260389	0,027300
da 1.561 a 5.000	0,260939	0,022100
da 5.001 a 80.000	0,227759	0,015800
da 80.001 a 200.000	0,179364	0,006600
<b>Quota fissa (euro/anno)</b>		
portata contatore: classe fino a G6 *	78,36	-26,13

classe da G10 a G40	538,96
classe oltre G40	1.139,88

*\* Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6*

### Calabria, Sicilia

Utenze domestiche Ambito meridionale	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema
<b>Quota energia (euro/smc)</b>		
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,129686	0,000000
da 121 a 480	0,324443	0,046200
da 481 a 1.560	0,307942	0,027300
da 1.561 a 5.000	0,308692	0,022100
da 5.001 a 80.000	0,263441	0,015800
da 80.001 a 200.000	0,197438	0,006600
<b>Quota fissa (euro/anno)</b>		
portata contatore: classe fino a G6 *	88,24	
classe da G10 a G40	569,26	-26,13
classe oltre G40	1.352,89	

\* Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6

### Sardegna

Utenze domestiche Ambito Sardegna	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema
<b>Quota energia (euro/smc)</b>		
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,129686	0,000000
da 121 a 480	0,324443	0,046200
da 481 a 1.560	0,307942	0,027300
da 1.561 a 5.000	0,308692	0,022100
da 5.001 a 80.000	0,263441	0,015800
da 80.001 a 200.000	0,197438	0,006600
<b>Quota fissa (euro/anno)</b>		
portata contatore: classe fino a G6 *	88,24	
classe da G10 a G40	569,26	-26,13
classe oltre G40	1.352,89	

\* Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6



## LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE E INDENNIZZI AUTOMATICI

### STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA 2022

Enjoy Energy è tenuta a rispettare questi standard ai sensi dell'Allegato A dalla Delibera 413/2016/R/com, con riferimento ai reclami scritti, alle richieste di rettifica di fatturazione e di doppia fatturazione ricevuta dai propri clienti.

Tempo massimo di risposta ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di Fatturazione	60 giorni solari o 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

### STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA CONSEGUITI DA Enjoy Energy 2022

Livelli effettivi di qualità commerciale soddisfatti da PostePay nell'anno precedente (Art. 9.1, All. A, del. 366/2018).

Tempo massimo di risposta ai reclami scritti	7 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	15 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	Nessuna rettifica necessaria
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	100%

### INDENNIZZI AUTOMATICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA 2022

Enjoy Energy è tenuta a corrispondere al Cliente questi indennizzi automatici ai sensi dell'All. A alla delibera 413/2016/R/com con riferimento alla gestione delle richieste di rettifica di fatturazione e di doppia fatturazione ricevute.

Risposte motivate a reclami scritti Rettifica di fatturazione Rettifica di doppia fatturazione	Risposta oltre lo standard ma entro il doppio dello standard	25,00 Euro
	Risposta oltre il doppio dello standard ma entro il triplo dello standard	50,00 Euro
	Risposta oltre il triplo dello standard	75,00 Euro