SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

WINDTRE LUCE&GAS 50 SPECIAL

Valida dal 07/10/26 al 15/11/26

CODICE OFFERTA GAS: 042411GSVML01XX00000000000000167

VENDITORE

- Wind Tre Luce e Gas 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

Condizioni economiche per le offerte dedicate ai clienti finali persone fisiche con codice fiscale e con punti di fornitura ad uso domestico o per pertinenze che hanno una fornitura attiva. La presente offerta è riservata a coloro che hanno un'offerta di telefonia attiva o in attivazione con uno dei marchi utilizzati da Wind Tre S.p.A. e/o offerta assicurazione, attiva o in attivazione, distribuita da Wind Tre S.p.A. quale intermediario assicurativo iscritto in sezione A-Agenti del RUI con n. A000732828 sottoposto a vigilanza di IVASS e titolare del marchio WINDTRE ASSICURAZIONI.

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 sul 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 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 periodicità della fatturazione dei consumi di gas naturale è mensile.

GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE

1.1 Salvo quanto disposto al successivo comma 1.8 il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.
1.2 L'importo del deposito cauzionale per le offerte è pari a quanto previsto dall'ARERA, per il gas, nella delibera n. 229/01 e nell'allegato A alla delibera n. 64/09 (di seguito "TIVG"). Per approfondimenti relativi agli importi delle garanzie, è necessario consultare il paragrafo 14 delle Condizioni Generali di Fornitura.
1.3 A garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali, Wind Tre Luce e Gas, sulla base della verifica del credito effettuato durante la validità del Contratto, potrà richiedere al Cliente, anche dopo l'attivazione, 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.
1.4 Nel caso in cui il Cliente non presti le garanzie di cui ai comma precedenti eventualmente richieste, Wind Tre Luce e Gas può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.
1.5 Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.
1.6 Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato da Wind Tre Luce e Gas, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile.
1.7 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.
1.8 Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria o su carta di credito. Fa eccezione quanto riportato al punto 1.3 che potrà essere richiesto da Wind Tre Luce e Gas indipendentemente dalla modalità d pagamento.
1.9 Il Cliente sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle fatture diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria o su carta di credito.

SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

WINDTRE LUCE&GAS 50 SPECIAL

Valida dal 07/10/26 al 15/11/26

LUCE&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	255,72 €/anno
480	668,46 €/anno
700	967,87 €/anno
1.400	1803,48 €/anno
2.000	2517,43 €/anno
5.000	6083,07 €/anno

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

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	244,36 €/anno
480	647,03 €/anno
700	940,82 €/anno
1.400	1758,52 €/anno
2.000	2457,08 €/anno
5.000	5945,66 €/anno

AMBITO TARIFFARIO: CENTRALE (Toscana, Umbria, Marche)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	248,71 €/anno
480	662,84 €/anno
700	963,03 €/anno
1.400	1801,12 €/anno
2.000	2517,20 €/anno
5.000	6093,51 €/anno

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

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	242,90 €/anno
480	664,71 €/anno
700	969,09 €/anno
1.400	1820,75 €/anno
2.000	2548,49 €/anno
5.000	6183,18 €/anno

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

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	261,82 €/anno
480	705,69 €/anno
700	1018,57 €/anno
1.400	1905,64 €/anno
2.000	2663,86 €/anno
5.000	6451,05 €/anno

AMBITO TARIFFARIO: MERIDIONALE (Calabria, Sicilia)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	271,44 €/anno
480	738,63 €/anno
700	1068,40 €/anno
1.400	2000,82 €/anno
2.000	2798,01 €/anno
5.000	6780,29 €/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

SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

WINDTRE LUCE&GAS 50 SPECIAL

Valida dal 07/10/26 al 15/11/26

LUCE&GAS

CONDIZIONI ECONOMICHE

Prezzo materia gas naturale

Prezzo variabile

Corrispettivi definiti dal venditore*

Corrispettivo annuo	156,00 €/anno
Corrispettivo per il consumo	PSV + 0,0965 €/Smc

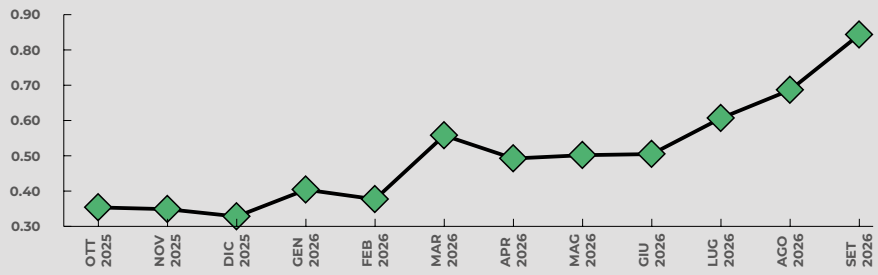
Indice

PSV è il prezzo medio mensile, calcolato in €/MWh (convertito in c€/Smc moltiplicando per 1,07 in riferimento al PCS di 0,03852 GJ/Smc), ottenuto come media aritmetica dei prezzi giornalieri tra le quotazioni "Bid" e "Offer" pubblicati nel "Continental Price Assessment Table" di ICIS HEREN per i prodotti Day Ahead, negoziati nel virtual point PSV. Il prezzo giornaliero Day Ahead è riferito al primo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione giornaliera. Per i prezzi durante i fine settimana e i giorni festivi, dovranno essere presi in considerazione gli indici pubblicati da ICIS HEREN ogni venerdì, o il primo giorno lavorativo immediatamente prima se c'è una festa o un altro giorno non lavorativo. L'indice week end PSV è la media aritmetica tra le quotazioni "Bid" e "Offer", dei prezzi pubblicati nel "Continental Price Assessment Table" di ICIS HEREN nei week end.

Periodicità indice

Mensile

Grafico indice (12 mesi)



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-rete-oneri-domestici-gas

*Escluse imposte e tasse

Imposte

Le imposte e le relative aliquote sono consultabili alla pagina https://www.windtrelucegas.it/informazioni-utili

Sconti e/o bonus

L'Offerta prevede l'applicazione di uno sconto del 50% sul contributo fisso pari a 78,00 €/anno (6,50 €/mese) e di uno sconto del 50% sul corrispettivo al consumo pari a 0,0483 €/Smc, come previsto dalle presenti Condizioni Economiche.
Gli sconti si applicano per i primi 24 mesi a partire dalla data di attivazione della fornitura. Gli sconti applicati hanno una incidenza media percentuale di 7,91 %* sulla stima di spesa annua della fornitura gas, al netto delle imposte.
*il valore è calcolato su un cliente tipo Domestico Residente, con consumi annui pari a 1.400 Smc

Prodotti e/o servizi aggiuntivi

Su espressa richiesta del cliente, in aggiunta al servizio per la fornitura energetica, è possibile aderire al servizio Pronto Assistenza Gas. L'oggetto del servizio, nonché le relative condizioni economiche e contrattuali, sono dettagliatamente descritti nella documentazione contrattuale dedicata.

Durata condizioni e rinnovo

24 mesi

Le presenti Condizioni Economiche sono valide a partire dalla data di decorrenza dell'offerta per il periodo di validità sopra esposto. Qualora, in caso di subentro, voltura e nuova attivazione, l'attivazione della fornitura, e nel caso di cambio uso, la decorrenza dell'offerta intervengano dal secondo all'ultimo giorno del mese, il termine di durata delle condizioni economiche – che si applicheranno in ogni caso a partire dalla data attivazione delle fornitura/decorrenza offerta - decorrerà dal 1 giorno del mese successivo a quello di attivazione. Allo scadere di tale periodo di validità, Wind Tre Luce e Gas si riserva la facoltà di comunicare nuove condizioni economiche in conformità a quanto previsto all'art. 8 delle Condizioni Generali di contratto. In assenza di tali comunicazioni le presenti Condizioni Economiche si rinnoveranno tacitamente a tempo determinato per periodi di 6 mesi in 6 mesi, esclusi eventuali sconti e bonus. In tal caso, in occasione di ciascuna successiva scadenza, Wind Tre Luce e Gas ha la facoltà di comunicare le nuove Condizioni Economiche, in conformità a quanto previsto all'art. 8 delle Condizioni Generali di contratto, indicando il periodo di validità delle stesse.

Altre caratteristiche

L'offerta prevede l'attivazione del servizio di Bolletta Web che comporta la ricezione della bolletta via e-mail. È inoltre consultabile in formato pdf su App WINDTRE e Area Clienti accessibile dal sito www.windtre.it. La disattivazione del servizio di Bolletta Web non comporterà alcun addebito.
Il Gas fornito prevede la compensazione delle emissioni di CO_2 tramite l'acquisto di crediti di carbonio certificati.
Scopri di più su https://www.windtrelucegas.it/sostenibilita

ALTRE INFORMAZIONI

Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore

Wind Tre Luce e Gas mette a disposizione dei propri clienti una modalità telematica per l'inoltro dei reclami, tramite la compilazione dell'apposita form presente sul sito https://www.windtrelucegas.it/informazioni-utili. Qualora tu decida di non avvalerti di tale modalità telematica, potrai utilizzare il modulo predisposto da Wind Tre Luce e Gas, disponibile sul medesimo sito. Le comunicazioni di reclamo dovranno essere indirizzate al seguente indirizzo: Wind Tre Luce e Gas S.r.l. C/O CP 159 Wind Tre S.p.A. CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 20152 MILANO MI. È fatta salva la possibilità di inviare il reclamo senza utilizzare il sopra richiamato modulo, purché la comunicazione, da inviare con le medesime modalità, contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente che sporge reclamo e l'invio al medesimo di motivata risposta scritta: a) nome e cognome; b) l'indirizzo di fornitura; c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo (gas); e) codice PDR; f) una breve descrizione dei fatti contestati. Se la tua segnalazione riguarda gli importi o i consumi fatturati indica anche l'autolettura e la data in cui l'hai effettuata.
I clienti potranno esperire gratuitamente il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, presentando la relativa domanda direttamente o mediante un delegato, anche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria. Tale tentativo potrà essere esercitato solo dopo aver inviato un reclamo a Wind Tre Luce e Gas al quale sia stata data una risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 40 giorni dall'invio del predetto reclamo. Ai fini della gestione del proprio reclamo e per l'assistenza nelle procedure per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, i clienti potranno avvalersi di una delle associazioni dei consumatori di cui all'elenco dell'articolo 137 del Codice del consumo.
Ai contratti di fornitura stipulati con i consumatori si applicano le previsioni contenute nel Capo I, Sezione III della Parte III del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (c.d. "Codice del Consumo"), in quanto compatibili.
Se sei un cliente vulnerabile, come definito dalla normativa vigente, puoi 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 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 chiama il numero verde 800 166 654.

Diritto di ripensamento

Se sei un cliente domestico e hai concluso il Contratto di fornitura fuori dai locali commerciali di Wind Tre Luce e Gas, ovvero a distanza, puoi comunicare il tuo ripensamento entro 14 giorni dal perfezionamento del Contratto di fornitura (o trenta giorni, nel caso in cui tu abbia concluso il Contratto di fornitura nel corso di una visita presso la tua abitazione – da te non preventivamente richiesta - da parte di un agente c.d. "porta a porta").
A tal fine potrai compilare l'apposito modulo presente sul sito https://www.windtrelucegas.it/informazioni-utili. Potrai altresì comunicare il tuo ripensamento contattando il Servizio Clienti (vedi numero indicato nella pagina di copertina del Contratto). In tale caso la tua volontà verrà registrata e ti verrà successivamente inviata conferma dell'esecuzione di quanto da te richiesto attraverso sms o email. Il diritto di ripensamento è validamente esercitato se la comunicazione viene inviata entro quattordici giorni (o trenta giorni nel caso in cui tu abbia concluso il Contratto di fornitura nel corso di una visita presso la tua abitazione – da te non preventivamente richiesta - da parte di un agente c.d. "porta a porta") dalla data di perfezionamento del Contratto di fornitura.
L'esecuzione del Contratto non verrà avviata prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, a meno che nel corso dell'adesione alla Proposta di Contratto tu non richieda espressamente che le attività propedeutiche all'avvio della fornitura vengano avviate prima che sia decorso detto termine. Se vuoi che l'esecuzione del Contratto inizi prima, sei tenuto a farne esplicita richiesta su un supporto durevole. La richiesta non comporta in alcun caso la perdita del diritto di ripensamento. ad eccezione del caso in cui sia stata già attivata la fornitura alle condizioni del presente Contratto. Qualora intenda esercitare il diritto di ripensamento nei termini previsti e la fornitura non sia stata avviata sarai tenuto a corrispondere ad Wind Tre Luce e Gas gli importi relativi ai costi sostenuti, ossia un corrispettivo non superiore a 29,90 euro, IVA esclusa, eventualmente incrementato degli oneri addebitati dal Distributore a Wind Tre Luce e Gas per la prestazione effettuata; viceversa nel caso in cui la fornitura sia stata attivata o non possa essere più impedita, sarai tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura.
In caso di esercizio del diritto non si corre il rischio di restare senza fornitura perché questa sarà garantita dal precedente fornitore, o dai soggetti che erogano i servizi di ultima istanza oppure da Wind Tre Luce e Gas per il tempo necessario ad eseguire le procedure tecniche che consentono di assolvere la volontà da te manifestata.
Qualora l'esercizio del tuo diritto di ripensamento sia diretto alla cessazione della fornitura dovrai richiedere la disattivazione al tuo attuale venditore che provvederà ad eseguire tutte le relative procedure tecniche.

Attivazione della fornitura

Attivare un'offerta sul Mercato Libero significa che verrà stipulato un nuovo contratto di fornitura le cui condizioni contrattuali ed economiche applicate saranno quelle definite da Wind Tre Luce e Gas sul Mercato Libero e non quelle stabilite dal tuo attuale fornitore né quelle fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "Autorità") nell'ambito dei servizi di tutela. Ti informiamo, inoltre, che potrai richiedere a Wind Tre Luce e Gas l'offerta "a prezzo libero a condizioni equiparate di tutela" ("offerta PLACET"), sia a prezzo fisso, che a prezzo variabile, così come prevista dall'Autorità, ai sensi della Delibera n. 555/2017/R/com s.m.i. e disponibile sul sito www.windtre.it. Il contratto di fornitura si intenderà perfezionato a partire dal momento in cui aderirai ad una delle nostre offerte commerciali, accettando la relativa proposta contrattuale (di seguito anche "Proposta di Contratto" o "PDC") attraverso uno dei canali, di volta in volta, messi a disposizione da Wind Tre Luce e Gas. L'attivazione della fornitura è subordinata all'esito positivo delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente, alla durata delle operazioni di competenza del Distributore ovvero del SII nonché al mancato esercizio della facoltà di revoca dello switching da parte di Wind Tre Luce e Gas. Nel caso di switching (passaggio ad altro venditore), la data presunta di avvio dell'esecuzione di fornitura, sarà fissata calcolando 2 (due) mesi dalla data di sottoscrizione della Proposta di Contratto.
In caso di mancata attivazione della fornitura entro la data presunta sopra indicata, Wind Tre Luce e Gas provvederà a comunicare, mediante posta ordinaria, ovvero secondo altre modalità che saranno messe a disposizione, le cause del mancato avvio della fornitura e la data effettiva di avvio della stessa.
Con la stipulazione del contratto di fornitura fornirai a Wind Tre Luce e Gas l'autorizzazione ad effettuare, per tuo conto, le necessarie azioni per l'avvio/gestione della/delle fornitura/e sia nei confronti del Distributore che, ove competente, del Sistema Informativo Integrato istituito presso l'Acquirente Unico S.p.A.(di seguito "SII"), oltre che a recedere dal contratto con il tuo precedente fornitore. Ti ricordiamo anche che il Distributore, o il SII (ove competente), una volta ricevuta la richiesta di attivazione della fornitura inoltrata da Wind Tre Luce e Gas, darà seguito alle operazioni tecniche necessarie ad eseguire la richiesta all'esito delle verifiche di sua competenza, nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa di settore.
Ti informiamo comunque che, a seguito della tua richiesta di attivazione della fornitura (nuova attivazione, voltura o subentro) e dell'esecuzione delle relative prestazioni da parte di Wind Tre Luce e Gas e del Distributore saranno addebitati i corrispettivi sotto elencati, secondo quanto stabilito dall'Autorità. Per il settore Gas: (i) contributo in quota fissa a favore di Wind Tre Luce e Gas di Euro 29,90+IVA; (ii) in caso di attivazione, contributo in quota fissa a favore del Distributore di Euro 30 + IVA (per gruppo di misura ≤ G6) o Euro 45 + IVA (per gruppo di misura > G6).
Nel caso di switching (passaggio da altro venditore) i tempi di attivazione della nuova fornitura, terranno conto, oltre che delle tempistiche sopra indicate, anche del termine previsto per esercitare il recesso dal precedente contratto di fornitura, come disciplinato dalla normativa di settore.

Dati di lettura

I consumi di gas saranno rilevati dal Distributore , in qualità di responsabile di tale attività, con la periodicità prevista dalla normativa di settore vigente. Wind Tre Luce e Gas applica interamente le disposizioni contenute nel "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale", allegato A alla delibera 463/2016/R/com e s.m.i. (di seguito "TIF"). Ai fini della fatturazione Wind Tre Luce e Gas utilizza i dati di misura nel rispetto del seguente ordine di priorità: 1) dati misura effettivi messi a disposizione dal Distributore ; 2) autoletture comunicate dal Cliente e validate dal Distributore ; 3) dati di misura stimati, dal Distributore ovvero da Wind Tre Luce e Gas. Nei casi in cui i dati (effettivi o stimati) non siano resi disponibili dal Distributore in tempo utile per la fatturazione, o in mancanza della tua autolettura, Wind Tre Luce e Gas fatturerà a stima sulla base delle informazioni di consumo a sua disposizione, per poi conguagliare successivamente a seguito dell'acquisizione delle misure effettive.
Ai fini del calcolo dei consumi stimati Wind Tre Luce e Gas utilizzerà la seguente modalità per il settore gas: Wind Tre Luce e Gas, qualora non abbia a disposizione uno storico dei consumi, utilizza il consumo annuo trasmesso dal Distributore in fase di switching modulato sui profili di riconsegna standard definiti dall'Autorità ai sensi dell'allegato A alla delibera 148/2019/R/gas e s.m.i. (di seguito "TISG"). Nel caso in cui, viceversa, Wind Tre Luce e Gas abbia a disposizione lo storico, il criterio adottato prevede invece la fissazione di una base di computo annuale che considera le ultime due letture effettive (a tal fine si considerano anche le autoletture validate).
Questa base di computo, a sua volta, viene modulata sui profili di riconsegna standard definiti dall'Autorità. Per la fornitura di gas naturale, in caso di mancata lettura, entro i termini temporali previsti dalla regolazione, di un misuratore gas non accessibile o con accessibilità parziale, Wind Tre Luce e Gas indicherà, nella prima fattura emessa, le cause che hanno impedito la lettura. In caso di mancata lettura di un misuratore gas accessibile entro i predetti limiti temporali, il cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite di Wind Tre Luce e Gas pari a 35 euro.
Wind Tre Luce e Gas mette a disposizione dei propri clienti la possibilità di comunicare l'autolettura, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa di settore.
Se sei un cliente titolare di un punto di riconsegna non dotato di contatore telegestito, Wind Tre Luce e Gas rende disponibile la possibilità di comunicare l'autolettura contattando il Servizio Clienti (vedi numero indicato nella pagina di copertina del Contratto)
Puoi comunicare l'autolettura in qualunque momento, tuttavia, qualora in fattura sia presente l'indicazione di un periodo specifico in cui comunicarla, sei invitato a rispettare la tempistica indicata. L'eventuale presa in carico o meno del dato di autolettura, qualora palesemente errato, ti verrà comunicata al momento stesso dell'acquisizione o entro i 4 (quattro) giorni lavorativi successivi nei casi in cui non sia possibile una risposta immediata. Una volta preso in carico il dato di autolettura, Wind Tre Luce e Gas lo trasmetterà, entro i 4 (quattro) giorni lavorativi successivi, al Distributore che provvederà a validarlo o meno e a comunicarne l'esito a Wind Tre Luce e Gas entro i successivi 3 (tre) giorni lavorativi. Il dato di autolettura validato dal Distributore verrà utilizzato ai fini della fatturazione. Se sei un cliente titolare di un punto di riconsegna dotato di contatore telegestito che ha ricevuto una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno due mesi consecutivi, Wind Tre Luce e Gas ti invita a comunicare l'autolettura tramite i canali di contatto sopra riportati.
L'autolettura verrà gestita e utilizzata da Wind Tre Luce e Gas secondo le medesime modalità sopra indicate. Inoltre se il tuo punto di riconsegna non è dotato di contatore telegestito, sei invitato a comunicare l'autolettura anche in caso di switching o di voltura contattando il Servizio Clienti. In caso di Switching puoi comunicare l'autolettura a Wind Tre Luce e Gas fino al giorno precedente la data di attivazione della fornitura, a partire dal quinto giorno lavorativo precedente la suddetta data; in caso di voltura puoi comunicare l'autolettura nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo alla data di attivazione della fornitura. La lettura da te comunicata a Wind Tre Luce e Gas verrà inviata al Distributore per la validazione.

Ritardo nei pagamenti

La bolletta deve essere pagata per l'intero importo indicato nella stessa e nel termine ivi previsto. Nel caso in cui tali tempistiche non vengano rispettate Wind Tre Luce e Gas applicherà al cliente consumatore (come definito all'art. 3 del Codice del Consumo) gli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato di 3,5 punti percentuali. Per tutti gli altri clienti non riconducibili alla definizione di consumatore (di cui all'art. 3 del Codice del Consumo), gli interessi di mora saranno computati nella misura prevista dall'art. 5 del Decreto Legislativo n. 231 del 2002. Wind Tre Luce e Gas applicherà inoltre, per l'invio del sollecito e della comunicazione di messa in mora, i costi di recapito descritti al link https://www.windtrelucegas.it/informazioni-utili e i costi di gestione del credito pari a 6,00 € (Iva esclusa).
In caso di persistente mancato pagamento, Wind Tre Luce e Gas potrà chiedere la sospensione della fornitura dopo aver inoltrato apposita comunicazione di messa in mora e preavviso di distacco nel rispetto delle disposizioni indicate nell'allegato A della Delibera ARERA n. ARG/gas 99/2011 (TIMG) e nelle condizioni generali di contratto. In caso di sospensione della fornitura per morosità e di eventuale riattivazione della stessa, Wind Tre Luce e Gas applicherà, per ciascuna prestazione, un corrispettivo pari a 29,90 euro salvo quanto diversamente previsto nelle Condizioni Economiche. Il cliente sarà inoltre tenuto al pagamento dei contributi di competenza del Distributore di gas naturale previsti per le singole prestazioni definite dai medesimi distributori o stabilite dai provvedimenti dell'Autorità.

MODALITA' E ONERI PER IL RECESSO

Modalità e tempistiche

È possibile esercitare il recesso in ogni momento. Se recedi dal Contratto per cambiare fornitore, il recesso sarà inviato direttamente dal nuovo fornitore entro il 10 del mese antecedente la data di cambio fornitore. Se invece intendi cessare la fornitura con disattivazione del punto di riconsegna, dovrai comunicare la tua volontà di esercitare il diritto di recesso dal Contratto, con preavviso di un mese, contattando il 159. Nel caso di fornitura di energia elettrica e gas naturale, il recesso avente ad oggetto una sola fornitura non comporterà il recesso anche dall'altra fornitura attivata.

Onere di recesso anticipato

Nessuno

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

Allegato 1 – LIVELLI DI QUALITA' 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
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.