



## INFORMAZIONI PRELIMINARI

### CHI SIAMO

Sinergy Luce e Gas è il marchio commerciale di Olimpia S.r.l., società operante sul mercato libero dell'energia e gas naturale per la vendita ai clienti finali. Sinergy Luce e Gas ti accompagnerà nel tuo utilizzo di energia elettrica e/o gas naturale attraverso un servizio sempre in linea con le tue aspettative.

- Olimpia S.r.l. a socio unico – Via Aurelio Saffi n.2/D 37123 Verona
- E-mail reclami: reclami@sinergylucegas.com
- E-mail servizio clienti: servizioclienti@sinergylucegas.com
- Numero verde 800 11 38 50 (da rete fissa), 045 5118503 (da mobile)
- C.F. e Partita IVA 03589630239

### AGEVOLAZIONI FISCALI PER LA FORNITURA DI GAS METANO ED ENERGIA ELETTRICA

Le forniture di gas naturale ed energia elettrica sono soggette all'accisa e alle addizionali regionali, con aliquote differenziate a seconda dell'ubicazione geografica dell'utenza e del tipo di utilizzo civile o industriale. Aliquote ridotte o esenzioni sono previste in alcuni casi, come di seguito riportato. Se il Cliente è titolare del diritto ad agevolazioni o esenzioni fiscali, potrà compilare e trasmettere a Sinergy Luce e Gas la dichiarazione sostitutiva fiscale (allegando fotocopia del documento di identità in corso di validità) e la corrispondente necessaria documentazione richiesta. Il modulo per la dichiarazione sostitutiva fiscale, le informazioni sulle modalità e gli indirizzi per l'invio dei documenti sono disponibili sul sito Internet [www.sinergylucegas.com](http://www.sinergylucegas.com). Prima della ricezione effettiva da parte di Sinergy Luce e Gas dei documenti necessari al riconoscimento dell'agevolazione richiesta, le fatture per i corrispettivi contrattualmente dovuti saranno emessi con le aliquote ordinarie.

### GAS NATURALE

#### Agevolazioni accise

L'agevolazione consiste nell'applicazione di un'imposta ridotta rispetto a quella ordinaria. Sono beneficiari di agevolazione i seguenti utilizzi:

- attività industriali produttive di beni e servizi, artigianali, agricole, alberghiere, di ristorazione, di distribuzione commerciale, forni da pane, per la produzione di energia elettrica e la cogenerazione.
- impianti sportivi adibiti esclusivamente ad attività dilettantistiche e gestiti senza fine di lucro.
- attività ricettive svolte da istituzioni, finalizzate all'assistenza dei disabili, degli orfani, degli anziani e degli indigenti.
- attività svolte in Case di Cura, purché qualificabili come imprese industriali ai sensi dell'art.2195 del Codice Civile. L'addizionale regionale per la Lombardia è stata azzerata con la Legge Regionale n. 27 del 18 dicembre 2001. Pertanto a partire dal gennaio 2002, il suo valore è pari a zero €/mc.

#### Esenzione dalle accise

Sono esenti i clienti che utilizzano il gas naturale per la riduzione chimica - processi elettrolitici - processi metallurgici e processi mineralogici; in caso di utilizzi percentuali sarà necessario allegare la relazione tecnica rilasciata da un professionista iscritto all'albo.

#### Agevolazione I.V.A.

La Tabella A, parte Iii, n.103), allegata al DPR 26 ottobre 1972, n.633 (dopo le modificazioni dell'articolo 36, comma 3, lettera b), del decreto legge n.331 /1993, convertito dalla legge n.427/1993) prevede l'applicazione dell'IVA ad aliquota ridotta, nella misura del 10%, alle cessioni e alle importazioni di energia elettrica e di gas finalizzate all'uso da parte di imprese estrattive, agricole e manifatturiere, comprese quelle poligrafiche, editoriali e simili e le imprese che utilizzano il gas metano per la produzione di energia elettrica.

#### Esenzione I.V.A.

Hanno diritto all'esenzione I.V.A. : gli esportatori abituali previa apposita dichiarazione d'intento come previsto dalla normativa Iva in vigore.

### ENERGIA ELETTRICA

#### Esclusione/esenzione dalle accise

1. L'energia elettrica è sottoposta ad accisa al momento della fornitura ai consumatori finali ovvero al momento del consumo per l'energia elettrica prodotta per uso proprio.
2. Non e' sottoposta ad accisa l'energia elettrica:
  - a. prodotta con impianti azionati da fonti rinnovabili ai sensi della normativa vigente in materia, con potenza non superiore a 20 kW;
  - b. prodotta con gruppi elettrogeni azionati da gas metano biologico;
  - c. prodotta da piccoli impianti generatori comunque azionati, purché la loro potenza disponibile non sia superiore ad 1 kW, nonché prodotta in officine elettriche costituite da gruppi elettrogeni di soccorso aventi potenza disponibile complessiva non superiore a 200 kW;
  - d. utilizzata principalmente per la riduzione chimica e nei processi elettrolitici e metallurgici;
  - e. impiegata nei processi mineralogici;
  - f. impiegata per la realizzazione di prodotti sul cui costo finale, calcolato in media per unità, incida per oltre il 50 per cento.
3. E' esente dall'accisa l'energia elettrica:
  - a. utilizzata per l'attività di produzione di elettricità e per mantenere la capacità di produrre elettricità;
  - b. prodotta con impianti azionati da fonti rinnovabili ai sensi della normativa vigente in materia, con potenza disponibile superiore a 20 kW, consumata dalle imprese di autoproduzione in locali e luoghi diversi dalle abitazioni;
  - c. impiegata per l'impianto e l'esercizio delle linee di trasporto urbano ed interurbano;
  - d. consumata per qualsiasi applicazione nelle abitazioni di residenza anagrafica degli utenti, con potenza impegnata fino a 3 kW, fino ad un consumo mensile di 150 kWh. Per i consumi superiori ai limiti di 150 kWh per le utenze fino a 1,5 kW e di 220 kWh per quelle oltre 1,5 e fino a 3 kW, si procede al recupero dell'accisa secondo i criteri stabiliti nel capitolo I, punto 2, della deliberazione n. 15 del 14 dicembre 1993 del Comitato interministeriale dei prezzi;

#### Soppressioni addizionali comunali e provinciali

Dal 1/1/2012 i due decreti del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 30/12/2011 (pubblicati sulla GU n. 304 del 31/12/2011) hanno soppresso le addizionali comunali e provinciali nelle regioni a statuto ordinario. L'aliquota dell'imposta erariale è stata di conseguenza rideterminata per mantenere la parità di gettito dalle accise. Le addizionali comunali e provinciali anche per le regioni a statuto speciale e per le province autonome sono state soppresse a decorrere dal

1 ° aprile 2012 dal Decreto Legge 2/3/2012, n. 16.

#### Agevolazione I.V.A.

Hanno diritto all'Iva con aliquota agevolata le abitazioni a carattere collettivo (nei casi previsti dalla circolare Min. Fin. 82/E del 1999), le imprese estrattive, agricole e manifatturiere comprese le poligrafiche, editoriali e simili, funzionamento degli impianti irrigui e di sollevamento e scolo delle acque da parte di Consorzi di bonifica e Consorzi di irrigazione.

#### Esenzione I.V.A.

Hanno diritto all'esenzione I.V.A. gli esportatori abituali previa apposita dichiarazione d'intento come previsto dalla normativa Iva in vigore.

#### CHE COS'È IL BONUS SULLA BOLLETTA DEL GAS E DELL'ENERGIA ELETTRICA?

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio Comune. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visita il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiama il n° verde 800.166.654

#### QUANTO VALE IL BONUS?

Il bonus consente un risparmio del 15% circa sulla spesa media annua presunta al netto delle imposte per la fornitura di gas metano e del 20% circa per la fornitura di energia elettrica.

#### COME RICHIEDERE IL BONUS?

Per fare domanda occorre compilare gli appositi moduli e consegnarli al proprio Comune di residenza o presso altro istituto eventualmente designato dallo stesso Comune (ad esempio i Centri di Assistenza Fiscale CAF). I moduli sono reperibili sia presso i Comuni, sia sui siti internet dell'Autorità per l'energia e del Ministero dello Sviluppo Economico ([www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it)), sia sul sito Anci ([www.bonusenergia.anci.it](http://www.bonusenergia.anci.it)).

#### ASSICURAZIONE DEI CLIENTI FINALI CIVILI DEL GAS DISTRIBUITO A MEZZO DI GASDOTTI LOCALI

In ottemperanza alle disposizioni della deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas 79/1 o del 25 Maggio 2010, il CIG ha stipulato a garanzia per tutti i clienti finali civili del gas, un contratto di assicurazione per gli infortuni, anche subiti dai familiari conviventi e dai dipendenti, gli incendi e la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas loro fornito tramite un impianto di distribuzione, a valle del punto di consegna.

#### Per le informazioni relative alla copertura assicurativa è a Vs. disposizione il numero verde 800 16 66 54 dello Sportello del Consumatore dell'Acquirente Unico.

In caso di denuncia sinistro e verifica dello stato della pratica è possibile contattare il Numero Verde CIG 800 92 92 86.

Il numero verde CIG è attivo dal Lunedì ai Giovedì dalle ore 9,00 alle 12,00 e dalle ore 14,00 alle 16,30; il Venerdì dalle ore 9,00 alle 12,00 e dalle ore 14,00 alle 15,30.

Per ulteriori informazioni consultare il sito [www.cig.it](http://www.cig.it) o seguire le modalità indicate sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it)

#### NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o gas naturale. Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un Cliente domestico di gas naturale o avente diritto al servizio di tutela, il Fornitore dovrà sempre informarLa che può richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'ARERA, in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico elettrico di energia elettrica oppure una PMI (impresa con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro), potrà sempre richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'ARERA. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'ARERA ha emanato un Codice di Condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde di Sinergy Luce e Gas 800.113.580.

#### INFORMATIVA LIVELLI SPECIFICI QUALITÀ COMMERCIALE

Ai sensi dell'Allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/com s.m.i., il Fornitore è tenuto al rispetto dei seguenti livelli specifici di qualità commerciale: 1) **tempo massimo di rettifica di fatturazione** - dalla data della richiesta del Cliente la rettifica deve essere eseguita entro il tempo massimo di 60 giorni solari; 2) **tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione** - dalla data della richiesta del Cliente la rettifica deve essere eseguita entro il tempo massimo di 20 giorni solari; 3) **tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti** - dalla data della richiesta del Cliente la risposta motivata deve essere eseguita entro il tempo massimo di 30 giorni solari. Se lo standard specifico di qualità non è rispettato per cause afferenti a responsabilità del Fornitore, quest'ultimo è tenuto a titolo di indennizzo al versamento al Cliente di un importo pari a 25 euro.

L'indennizzo non è dovuto relativamente ai reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese della fornitura di energia elettrica, ovvero al Cliente a cui sia stato corrisposto nel medesimo anno solare un indennizzo per mancato rispetto dello stesso livello specifico di qualità, ovvero in caso di reclami per i quali non sia possibile identificare il Cliente perché il reclamo non contiene le informazioni minime previste dalla normativa vigente in materia. L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione. Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base; se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base; se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Ai sensi dell'Allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/com s.m.i., il Fornitore è tenuto altresì al rispetto del livello generale di qualità commerciale relativo alla percentuale minima di



risposte richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari, che deve essere pari al 95% delle pratiche ricevute. Nel rispetto delle previsioni dell'art.40 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno, il Fornitore renderà disponibili al cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità. Il Cliente può sempre inviare al Fornitore un reclamo, anche tramite il modulo già predisposto e reperibile sul sito [www.sinergylucegas.com](http://www.sinergylucegas.com) all'indirizzo Sinergy Luce e Gas, Sede Legale Via Aurelio Saffi 2/D – Sede operativa Via Aurelio Saffi 2/D - 37123 Verona (VR), oppure via fax al numero 045- 6152569.

## INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

La presente informativa precontrattuale, in conformità alle previsioni del Codice del Consumo (D.lgs. 6.09.2005 n. 206) e del Codice di Condotta Commerciale (Del. ARERA ARG/com 104/10 e ss.mm.ii.), riassume i principali contenuti del contratto applicabili ai Clienti Domestici e ai Clienti Non Domestici con consumi gas complessivamente non superiori a 200.000 Smc/ anno o alimentati esclusivamente in bassa tensione (BT energia elettrica).

### 1. ELEMENTI CARATTERISTICHE DELL'OFFERTA E PREZZI

Il Contratto che Ti proponiamo è a tempo indeterminato inerente la fornitura di energia elettrica, gas naturale o entrambe. Il nome e le caratteristiche della proposta, nonché eventuali condizioni limitative per l'adesione sono indicati nelle "Condizioni Tecnico Economiche (CTE)" allegate che Ti invitiamo a leggere con attenzione. I prezzi indicati in tale allegato sono validi per il periodo di applicabilità in esso indicato: prima della scadenza della validità, in caso di variazione, ti verranno comunicati i nuovi valori dei prezzi con il nuovo periodo di validità mentre, in caso di mancata comunicazione, si continueranno ad applicare le medesime condizioni economiche. Nelle CTE, inoltre, troverai indicati eventuali altri oneri/servizi accessori richiesti.

### 2. MODALITÀ DI ADESIONE ALL'OFFERTA E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Puoi aderire all'offerta entro la data indicata nelle CTE attraverso Agenti e Incaricati alle Vendite, Call Center.

L'adesione avviene sottoscrivendo l'apposita Proposta di fornitura oppure al telefono esclusivamente con il tuo espresso consenso. La Proposta di fornitura si considera irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 c.c. per il termine di 45 giorni dalla sottoscrizione e si intenderà rifiutata ove nel predetto termine non dovesse intervenire nessuna modalità di perfezionamento del Contratto. Il Contratto stipulato al di fuori dei locali commerciali si intende concluso quando riceverai la lettera di conferma scritta da parte di Sinergy, successiva ad una eventuale chiamata telefonica (c.d. check-call) con cui verrà acquisita ulteriore conferma della tua volontà di adesione contrattuale. Il file audio della telefonata registrata sarà archiviato e sarà messo a tua disposizione a seguito di una tua semplice richiesta. In caso di Contratto telefonico Sinergy metterà a tua disposizione la registrazione della telefonata e la copia elettronica del contratto sull'area clienti a Te riservata sul sito [www.sinergylucegas.com](http://www.sinergylucegas.com), alla quale potrai accedere tramite le credenziali di accesso dopo una semplice procedura di registrazione.

### 3. MODALITÀ E TEMPI DI AVVIO PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Se le pratiche di acquisizione avranno esito positivo, diventerai nostro cliente entro 60 giorni e, comunque, non oltre 120 giorni. L'attivazione della fornitura rimane soggetta a verifiche sulla tua affidabilità creditizia e sul tuo stato di morosità, nonché all'attivazione dei servizi di trasporto, di distribuzione e, per le forniture di energia elettrica, di dispacciamento. Sinergy ti comunicherà eventuali ritardi o l'impossibilità dell'attivazione della fornitura. Sinergy si riserva di non attivare la fornitura nei casi particolari elencati nelle Condizioni Generali di Fornitura (CGF).

### 4. ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del Contratto. Il termine è di 30 giorni invece nel caso di contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un venditore presso l'abitazione di un cliente finale domestico oppure di escursioni organizzate da un venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale ai clienti finali domestici; il diritto di ripensamento può essere esercitato con una delle seguenti modalità:

A) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai seguenti recapiti:

- via e-mail all'indirizzo di posta elettronica [servizioclienti@sinergylucegas.com](mailto:servizioclienti@sinergylucegas.com)
- Via fax al numero 045-6152569
- per posta all'indirizzo Sinergy Luce e Gas, Via Aurelio Saffi, 2/D - 37123 Verona (VR)

In tutti i casi è possibile utilizzare l'apposito modulo allegato al contratto.

B) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.

### 5. FACOLTÀ DI RECESSO DAL CONTRATTO

Fermo restando quanto previsto nell'art. 6 delle condizioni generali di fornitura, il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, anche per una sola Fornitura, senza oneri.

5.1. La comunicazione di recesso mediante switching deve pervenire al Fornitore dal fornitore entrante, secondo la procedura prevista dalla normativa vigente. Se tale comunicazione perviene entro il giorno 10 (dieci) del mese, il recesso ha effetto dal primo giorno del mese successivo; in caso contrario, il recesso ha effetto dal primo giorno del secondo mese successivo. Se il fornitore entrante ritarda ad attivare la fornitura, il Fornitore continua ad applicare le condizioni economiche e contrattuali in corso di validità.

5.2. Se il Cliente intende recedere dal Contratto per ragioni diverse dallo switching deve inviare una comunicazione di recesso con le modalità previste dall'art. 6 delle CdF. In tal caso, il termine di preavviso è pari a 1 (un) mese dalla data di ricezione della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In caso di comunicazioni inviate ad indirizzi diversi da quelli forniti, il Fornitore non potrà considerarsi responsabile per eventuali danni arrecati al Cliente. Se il Cliente, al momento del recesso, risulta moroso, deve sanare la morosità ai sensi dell'art. 1458 c.c.

5.3. A seguito del recesso esercitato dal Cliente e fino alla data di effettivo cambio fornitore o di effettiva disattivazione della Fornitura, il Cliente rimane responsabile per il pagamento al Fornitore di tutti i consumi relativi alle forniture e di eventuali danni.

5.4. Il Fornitore ha facoltà di recedere unilateralmente dal Contratto, anche limitatamente ad una fornitura, in qualunque momento e senza oneri. In tal caso invia, con modalità che consentono di verificarne l'effettiva ricezione, una comunicazione scritta al Cliente, con termine di preavviso di 6 (sei) mesi. Il preavviso decorre dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione sopra indicata da parte del Cliente.

### 6. GARANZIE RICHIESTE

I pagamenti potranno essere effettuati con addebito diretto su proprio conto corrente (SDD), attraverso bonifico bancario o bollettino postale. E' facoltà del Fornitore richiedere un importo a garanzia del Contratto, come specificato nelle CGF, qualora si presentasse da parte del Cliente un livello di affidabilità e solvibilità non adeguato.

### 7. MISURA E FATTURAZIONE DEI CONSUMI

I dati di misura dell'energia elettrica/gas naturale consumata saranno rilevati dal Distributore locale, in qualità di responsabile di tale attività, con la periodicità prevista dalla normativa di settore vigente. Il Distributore locale di gas naturale pubblica sul proprio sito internet il calendario dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure del gas ed è tenuta a prendere in carico la misura raccolta dal Cliente lasciata a disposizione anche con nota cartacea affissa alla porta della propria abitazione o luogo similare. In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine il Distributore informa il Cliente, con apposita nota cartacea, della possibilità di effettuare l'autolettura secondo le modalità e tempistiche previste dal Fornitore. I consumi contabilizzati nella fattura si basano sulle letture rilevate e messe a disposizione dal Distributore. In mancanza dei dati di misura effettivi, il Fornitore emette fattura per i corrispettivi del mese di competenza sulla base dell'autolettura (ove disponibile) comunicata dal Cliente e validata dal Distributore oppure, in mancanza dell'autolettura, sulla base dei dati di misura stimati, salvo conguaglio che sarà effettuato con la prima fattura utile di successiva disponibilità dei dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore, comprese le autoletture.

### 8. PAGAMENTO DELLE BOLLETTE

Puoi pagare le tue bollette entro il termine di scadenza indicato in bolletta (che non può essere inferiore a 20 giorni dalla data di emissione della stessa) a mezzo bonifico bancario sul conto corrente indicato dal Fornitore, oppure con addebito autorizzato sul conto corrente bancario/postale del Cliente o diverse modalità messe a disposizione dal Fornitore. In caso di ritardato pagamento delle bollette dovrai corrispondere gli interessi di mora maturati fino alla data dell'effettivo pagamento, calcolati su base annua e nella misura: - pari al tasso ufficiale di riferimento così come previsto dal D.lgs. n. 213/98 aumentato di 3,5 punti percentuali, per i Clienti domestici; - prevista dal D.lgs. n. 231/2002 ("Attuazione della direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali) per i Clienti non domestici.

### 9. MOROSITÀ E CONSEGUENTE SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

In caso di mancato o parziale pagamento delle fatture alla loro data di scadenza, il Fornitore invia al Cliente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata o servizio di recapito certificato conformemente al regolamento relativo al servizio qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine ultimo indicato nel medesimo sollecito.

### 10. COME PRESENTARE UN RECLAMO E DIRITTI DEI CONSUMATORI

Se desideri presentare un reclamo puoi utilizzare il modulo predisposto e reperibile sul sito [www.sinergylucegas.com](http://www.sinergylucegas.com) o allegato al Contratto sottoscritto. Puoi inviare reclami scritti senza utilizzare i moduli messi a disposizione dal Fornitore, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari: a) nome e cognome, b) indirizzo di fornitura, c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, d) il servizio cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi), e) una breve descrizione dei fatti contestati, f) in caso di reclamo relativo alla fatturazione di importi anomali, dovrà essere indicato, da parte del Cliente, anche il dato dell'autolettura e la relativa data. Il Fornitore provvederà a fornire una risposta scritta motivata ai reclami secondo le modalità ed entro i termini previsti dal TIQV, in caso contrario è tenuto a versare al Cliente un importo a titolo di indennizzo come stabilito nel TIQV (delibera 413/16 art. 37). Puoi avere maggiori informazioni consultando il plico contrattuale. I reclami possono essere inviati al Fornitore via posta all'indirizzo Sinergy Luce e Gas, Via Aurelio Saffi 2/D 37123 Verona (VR) oppure via mail all'indirizzo [reclami@sinergylucegas.com](mailto:reclami@sinergylucegas.com). I fornitori devono rispettare precisi livelli di qualità commerciale nei confronti dei propri clienti. In caso contrario, sono tenuti a versare loro degli importi a titolo di indennizzi, come stabilito dall'Allegato A della delibera 413/16/R/com e s.m.i. dell'ARERA. Per maggiori dettagli in merito la invitiamo alla consultazione della Nota Informativa allegata al Contratto. Le società di vendita altresì sono tenute al rispetto del Codice di Condotta Commerciale e del Codice del Consumo. Per ulteriori informazioni è consultabile il sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

### 11. INFORMAZIONI SUGLI EFFETTI DEL PASSAGGIO AL MERCATO LIBERO

Se attualmente usufruisci del servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas, aderendo all'offerta sceglierai di passare sul mercato libero. Potrai in ogni caso decidere di tornare sul servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas.

Per qualsiasi ulteriore informazione, anche relativamente ai corrispettivi dell'offerta contrattuale applicabili, puoi chiamare il Numero Verde 800.113.850.

La documentazione precontrattuale rilasciata include anche la "Nota Informativa", la scheda di confrontabilità della spesa, a seconda dell'offerta scelta, le Condizioni Tecnico Economiche e il Modulo per l'eventuale esercizio del diritto di ripensamento.

#### NOTE:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## MIX DELLE FONTI ENERGETICHE PRIMARIE UTILIZZATE PER LA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

Il Gestore dei Servizi Energetici (GSE) ha pubblicato, come previsto dal decreto del Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica del 14 luglio 2023 n. 224, la composizione del mix energetico nazionale dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano ed il mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Olimpia S.r.l. relativi all'anno 2024 di seguito riportati:

Contratti di fornitura di energia elettrica non proveniente da fonti rinnovabili

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix energetico per contratto (%)	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano (%)	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta da Olimpia Srl - Sinergy Luce e Gas (%)
	ANNO 2024	ANNO 2024	ANNO 2024
Fonti rinnovabili	8,04%	51,83%	8,04%
Carbone	11,88%	1,52%	11,88%
Lignite	0,00%	0,00%	0,00%
Gas Naturale	66,51%	42,01%	66,51%
Prodotti Petroliferi	1,11%	0,47%	1,11%
Nucleare	5,03%	0,00%	5,03%
Altre fonti	7,43%	4,17%	7,43%

Per maggiori informazioni sulle modalità di determinazione dei mix energetici è possibile consultare il sito internet [www.gse.it](http://www.gse.it) alla sezione documenti, disponibile al seguente link <https://www.gse.it/servizi-per-te/fonti-rinnovabili/fuel-mix/documenti>

Gentile Cliente,

come da art. 37 della delibera 413/16 dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente tutte le società di vendita di energia elettrica sono tenute a comunicare ai propri clienti i livelli di qualità commerciale da rispettare, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi e i risultati relativi all'anno precedente. Nel presente allegato trova le indicazioni relative ai risultati dell'anno 2024 di Sinergy Luce e Gas – Olimpia Srl.

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/16)	Richiesta ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposta inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (g.g)	Indennizzi (€)
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	13631	12847	784	17,37	20650 €
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	1	1	0	58	0
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	22	22	0	7,13	0

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/16)	Richiesta ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Tempo medio di risposta (g.g)	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	30 giorni solari	18127	17760	8,13	97,9%