# ALLEGATO 4

## All. 4A - CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA – OFFERTA Placet Index – ACEAPLACETINDEXDOM

**Acea Pinerolese Energia S.r.l. fatturerà ai clienti finali i seguenti corrispettivi.**

Le presenti condizioni economiche hanno per oggetto la somministrazione di gas metano alle sole persone fisiche secondo quanto disposto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti a Ambiente (di seguito "Autorità") con le delibere 555/2017/R/com, 848/2017/R/com, 89/2018/R/com e s.m.i. nell’ambito delle offerte “A Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela” (offerte P.L.A.C.E.T.).

In accordo a quanto previsto dagli articoli 15 e 17 dell'Allegato A della delibera 555/2017/R/com, Acea Pinerolese Energia S.r.l. applicherà ai volumi di gas naturale prelevati dal punto di riconsegna oggetto della presente fornitura:

**a.** le tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione, inclusi gli oneri, così come definite dall’Autorità ai sensi della RTDG;

**b.** la componente QTi,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;

**c.** un prezzo comprensivo dei costi non già coperti dall’applicazione dei corrispettivi di cui alle precedenti lettere a. e b. pari alla somma di:

• **PFIX** che rappresenta la componente espressa in quota punto di riconsegna (€/PDR/anno), che sarà pari a **120 €/PDR/anno**;

• **PVOL** che rappresenta la componente espressa in quota energia (€/Smc) e che sarà definita in ogni trimestre solare pari a:

**PVOL = P\_INGT + **

Dove:

* **P\_INGT** espresso in €/Smc, è il prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale nel trimestre T-esimo, pari alla media aritmetica delle quotazioni *forward* trimestrali OTC relative al trimestre T-esimo del gas, presso l’*hub* TTF, rilevate da ICIS-Heren con riferimento al secondo mese solare antecedente il trimestre Tesimo, e pubblicate sul sito internet dell’Autorità con riferimento a forniture di gas naturale con Potere Calorifico Superiore di riferimento pari a 0,038520 GJ/Smc;
* **** espresso in €/Smc, è un parametro fisso e invariabile per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura, a copertura degli ulteriori costi di approvvigionamento e consegna del gas naturale al cliente finale, ed è pari a **0,1112 €/Smc**

Le componenti del prezzo PFIX e  risultano fisse e invariabili per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura.

Le presenti condizioni economiche saranno valide per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura. Ai fini del rinnovo delle condizioni economiche di fornitura trascorsi 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura, Acea Pinerolese Energia comunicherà le nuove condizioni economiche in forma scritta, in modo tale che detta comunicazione pervenga con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche.

**I corrispettivi indicati sono riferiti ad un gas naturale fornito con Potere Calorifico Superiore (di seguito PCS) pari a 0,03852 GJ/Smc e sono pertanto suscettibili di adeguamento in diretta proporzione ai valori di PCS approvati dall’ARERA.**

**Tali valori, inoltre, sono indicati assumendo un coefficiente di conversione dei volumi C=1. Qualora il gruppo di misura installato non sia dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.**

**I corrispettivi di cui sopra verranno aggiornati secondo le modalità ed i tempi stabiliti dall’ARERA, salvo successive variazioni che verranno comunicate nelle modalità previste dalla normativa vigente.**

**I prezzi sopra indicati sono da intendersi al netto delle imposte. Ulteriori informazioni su imposte ed IVA sono reperibili sul sito** [**www.aceapinerolese-energia.it**](http://www.aceapinerolese-energia.it/)

|  |  |
| --- | --- |
| Incidenza percentuale media annua dei diversi corrispettivi sulla spesa di un Cliente finale tipo\* al netto delle imposte | |
| Materia prima | 70,78 % |
| Commercializzazione al dettaglio e oneri aggiuntivi | 29,22 % |
| Trasporto del gas naturale e la gestione del contatore e gli oneri di sistema | 7,72 % |
|  |  |
|  |  |
| \*Cliente finale di tipo domestico, con consumo annuo pari a 1.400 Smc e contatore taglia G4 o G6, nell’ambito Nord Occidentale (Valle D’Aosta, Piemonte e Liguria) | |

Firma del Cliente

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Placet Index - Codice ACEAPLACETINDEXDOM

# Scheda di confrontabilità per clienti finali domestici di gas naturale

## Corrispettivi previsti dall’offerta alla data del 01/07/2021, valida fino alla data del 30/09/2021

## Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte | | | | |
| Ambito tariffario: Nord-Occidentale | | |  |  |
| Consumo annuo (Smc) | (A)  Offerta | (B)  Servizio di maggior tutela | (C)  Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +)  A-B | (D)  Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -)  (A-B)/Bx100 |
| 120 | 216,32 | 152,81 | 63,51 | 41,56 % |
| 480 | 425,23 | 342,78 | 82,45 | 24,05 % |
| 700 | 557,96 | 464,41 | 93,55 | 20,14 % |
| 1.400 | 956,94 | 827,04 | 129,90 | 15,71 % |
| 2.000 | 1296,77 | 1135,71 | 161,06 | 14,18 % |
| 5.000 | 2991,99 | 2675,15 | 316,84 | 11,84 % |
|  |  |  |  |  |

I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a:

P=0,03852 GJ/Smc

C=1

I valori indicati in tabella, calcolati alla data dell’offerta, possono subire variazioni, nel periodo di validità dell’offerta, a seguito di provvedimenti dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI | | |
| Descrizione dell’onere/servizio | Corrispettivo previsto |  |
| Nessun onere accessorio |  |  |

Modalità di indicizzazione/Variazione

In accordo a quanto previsto dagli articoli 15 e 17 dell'Allegato A della delibera 555/2017/R/com, Acea Pinerolese Energia S.r.l. applicherà ai volumi di gas naturale prelevati dal punto di riconsegna oggetto della presente fornitura:

**a.** le tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione, inclusi gli oneri, così come definite dall’Autorità ai sensi della RTDG;

**b.** la componente QTi,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;

**c.** un prezzo comprensivo dei costi non già coperti dall’applicazione dei corrispettivi di cui alle precedenti lettere a. e b. pari alla somma di:

• **PFIX** che rappresenta la componente espressa in quota punto di riconsegna (€/PDR/anno), che sarà pari a **120 €/PDR/anno**;

• **PVOL** che rappresenta la componente espressa in quota energia (€/Smc) e che sarà definita in ogni trimestre solare pari a:

**PVOL = P\_INGT + **

Dove:

* **P\_INGT** espresso in €/Smc, è il prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale nel trimestre T-esimo, pari alla media aritmetica delle quotazioni *forward* trimestrali OTC relative al trimestre T-esimo del gas, presso l’*hub* TTF, rilevate da ICIS-Heren con riferimento al secondo mese solare antecedente il trimestre Tesimo, e pubblicate sul sito internet dell’Autorità con riferimento a forniture di gas naturale con Potere Calorifico Superiore di riferimento pari a 0,038520 GJ/Smc;
* **** espresso in €/Smc, è un parametro fisso e invariabile per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura, a copertura degli ulteriori costi di approvvigionamento e consegna del gas naturale al cliente finale, ed è pari a **0,1112 €/Smc**

Le componenti del prezzo PFIX e  risultano fisse e invariabili per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura.

Le presenti condizioni economiche saranno valide per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura. Ai fini del rinnovo delle condizioni economiche di fornitura trascorsi 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura, Acea Pinerolese Energia comunicherà le nuove condizioni economiche in forma scritta, in modo tale che detta comunicazione pervenga con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche.

Descrizione dello sconto e/o del bonus: /

Altri dettagli sull’offerta: /

Per una stima della spesa annua personalizzata sulla base del Suo consumo effettivo può utilizzare il “Portale Offerte Luce e Gas”

# ALLEGATO 4

# All. 4B – Scheda Sintetica

### (Artt. delle Condizioni Generali di Fornitura rif. Plico Contrattuale Ver. 2.0 - 01/07/21)

# Placet Index - Codice ACEAPLACETINDEXDOM

## OFFERTA GAS NATURALE

## VALIDA DAL 01/07/2021 AL 30/09/2021

|  |  |
| --- | --- |
| Venditore | ACEA PINEROLESE ENERGIA SRL, https://www.aceapinerolese-energia.it/  Via Saluzzo, 88 | 10064 Pinerolo TO  Recapiti per ottenere ulteriori informazioni:  Numero telefonico 800.80.80.55  Numero di fax: 0121/236.234  Indirizzo di posta: Servizio Clienti -Acea Pinerolese Energia S.r.l., Via Vigone 42 -10064 Pinerolo (TO)  Indirizzo di posta elettronica: clienti@aceapinerolese.it |
| Durata del contratto | Indeterminata |
| Condizioni dell’offerta | Riservata a Clienti domestici e a Clienti non domestici con consumo fino a 200.000 Smc/anno |
| Metodi e canali di pagamento | Bollettino, Bonifico bancario, Domiciliazione Bancaria (SEPA Direct Debit, da richiedere pertanto direttamente al fornitore e non tramite Istituto di credito) |
| Frequenza di fatturazione  (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l’argomento) | **6. Periodicità di fatturazione**  6.1. La fatturazione dei consumi avverrà secondo la seguente periodicità:  • quadrimestrale, per i clienti con consumi fino a 500 Smc/anno;  • bimestrale, per i clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;  • mensile, per i clienti con consumi superiori a 5000 Smc/anno, ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili.  6.2. La periodicità di fatturazione può essere soggetta a modifiche nel tempo a seconda dell’andamento ed eventuale variazione dei consumi annui medi del Cliente.  In caso di inosservanza della periodicità di fatturazione prevista dal Contratto, il Fornitore sarà tenuto a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico secondo la normativa vigente. |
| Garanzie richieste al Cliente  (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l’argomento) | **13. Forme di garanzia**  13.1. A garanzia degli obblighi derivanti dal Contratto, il Fornitore potrà chiedere al Cliente domestico di versare una somma di denaro a titolo di deposito cauzionale, il cui importo sarà preventivamente comunicato al Cliente e addebitato nella prima bolletta.  13.2. In caso di mancato pagamento delle fatture e degli importi dovuti in base al Contratto, il Fornitore avrà diritto di trattenere, in tutto o in parte, la somma versata a titolo di deposito cauzionale e di fatturare al Cliente l’importo necessario alla ricostituzione del deposito nella bolletta successiva. Il deposito cauzionale o la quota residua saranno restituiti entro 30 (trenta) giorni dalla data di cessazione del contratto, maggiorati degli interessi legali.  13.3. All’atto del ricevimento della proposta di Contratto, il Fornitore può richiedere al Cliente non domestico di versare una somma di denaro a titolo di deposito cauzionale - il cui importo sarà preventivamente comunicato al Cliente e addebitato nella prima bolletta - oppure di presentare una fideiussione bancaria o assicurativa a prima richiesta, emessa da primaria istituzione, banca o assicurazione, pari al valore di 3 (tre) mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente. La garanzia bancaria o assicurativa resterà in vigore per tutta la durata del Contratto, tenuto conto di eventuali rinnovi, integrazioni e/o modificazioni, e per i 6 (sei) mesi successivi dalla data di cessazione del Contratto, a copertura degli obblighi del Cliente.  13.4. In caso di ritardato pagamento delle fatture superiore a 30 (trenta) giorni, il Fornitore si riserva il diritto di escutere la garanzia ricevuta a copertura sia del capitale che degli interessi di mora maturati. Qualora la garanzia venga riscossa in tutto o in parte dal Fornitore, il Cliente sarà obbligato a ricostituirla per l’intero ammontare, compreso l’eventuale deposito cauzionale aggiuntivo, entro 15 (quindici) giorni dalla data di escussione.  In caso di mancata ricostituzione della garanzia nel termine previsto, così come in caso di omessa o parziale prestazione della suddetta garanzia, il Fornitore si riserva il diritto di risolvere di diritto il Contratto, rimanendo esonerato da ogni responsabilità per eventuali danni derivanti al Cliente.  Per questa offerta, alla data di proposta, non sono richieste né applicate garanzie come eventualmente previsto dagli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura che disciplinano l’argomento. |

# Spesa annua stimata in €/Anno (Escluse imposte e tasse)

|  |  |
| --- | --- |
| Ambito tariffario: Nord-Occidentale | |
| Consumo annuo (Smc) | Spesa annua stimata dell’offerta |
| 120 | 216,32 €/anno |
| 480 | 425,23 €/anno |
| 700 | 557,96 €/anno |
| 1.400 | 956,94 €/anno |
| 2.000 | 1296,77 €/anno |
| 5.000 | 2991,99 €/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](http://www.ilportaleofferte.it).

# Condizioni economiche

|  |  |
| --- | --- |
| Prezzo materia gas naturale | Prezzo variabile |
|  | Costo per consumi |
| Indice | PFOR |
| Periodicità indice | Trimestrale |
| Grafico indice (12 mesi) |  |
| Totale | PFOR + 0,119146 €/Smc \* |
| Costo fisso annuo |  |
| 62,74 €/anno\* |  |
| Altre voci di costo | Maggiori dettagli sulle altre voci di costo sono disponibili al link <https://bolletta.arera.it/bolletta20/index.php/home/gas/sintesi-degli-importi-fatturati-voci-di-spesa-e-prezzi-unitari>**to GAS** |
| Imposte | Maggiori dettagli sulle imposte applicate sono disponibili al link <https://bolletta.arera.it/bolletta20/index.php/home/gas/sintesi-degli-importi-fatturati-voci-di-spesa-e-prezzi-unitari> |
| Sconti e/o bonus | / |
| Prodotti e/o servizi aggiuntivi | / |
| Durata condizioni e rinnovo | Le presenti condizioni economiche saranno valide per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura. Ai fini del rinnovo delle condizioni economiche di fornitura trascorsi 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura, Acea Pinerolese Energia comunicherà le nuove condizioni economiche in forma scritta, in modo tale che detta comunicazione pervenga con un preavviso non inferiore a 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche. |
| Altre caratteristiche | / |
| \*Escluse imposte e tasse |  |

|  |
| --- |
| ALTRE INFORMAZIONI |

|  |  |
| --- | --- |
| Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore  (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l’argomento) | **14. Modalità e procedure di reclamo**  14.1. Per reclamo scritto si intende ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Fornitore, anche per via telematica, con la quale il Cliente Finale, o un suo rappresentante, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto rispetto ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta di Contratto consegnata dal Cliente, dal contratto di fornitura, ovvero ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra la Società di Vendita e Cliente Finale, ad eccezione delle richieste di rettifica di fatturazione.  14.2. Per inoltrare reclami scritti il Cliente deve utilizzare l’apposito modulo allegato al Contratto e comunque reso disponibile dal Fornitore presso gli Sportelli del Servizio Clienti o sul Sito Internet www.aceapinerolese-energia.it, inoltrandolo secondo le modalità ed ai recapiti indicati nel modulo stesso e nei documenti di fatturazione. In alternativa, il Cliente può inoltrare, secondo le medesime modalità ed ai medesimi recapiti, comunicazione scritta contenente gli elementi minimi di identificazione (Nome e Cognome, Indirizzo di fornitura, Indirizzo postale o telematico, Codice Identificativo della fornitura gas cui si riferisce il reclamo) purché il mezzo utilizzato consenta di accertare la data di ricevimento.  14.3. Il Fornitore tratterà i reclami scritti ricevuti in conformità a quanto previsto dalla Delibera ARG/com 164/08, in particolare impegnandosi a rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate ed a rispondere comunque al Cliente entro i termini previsti dalle citate disposizioni.  14.4. Ulteriori informazioni sui diritti del cliente sono reperibili sul sito dell’Autorità www.arera.it o contattando il numero verde dello Sportello per il consumatore di energia, reperibile sul Sito Internet dell’Autorità.  14.5 In particolare, in caso di mancata risposta da parte del Fornitore entro i termini previsti o in caso di insoddisfazione, da parte del Cliente Finale, rispetto alla risposta ricevuta, il Cliente Finale può attivare le procedure extragiuziali di risoluzione delle controversie previste. In particolare, il Cliente Finale può attivare il Servizio di Conciliazione dell’Autorità, che è un servizio gratuito messo a disposizione da parte di ARERA tramite lo Sportello del Consumatore Energia e Ambiente, indirizzato ai clienti finali e loro delegati al fine di consentire, mediante una procedura semplice e veloce, la risoluzione delle controversie con il Fornitore, prevedendo, in qualità di moderatore, l’intervento di un conciliatore indipendente ed esperto in mediazione e regolazione di settore, che non dispone di poteri decisionali ma supporta le parti a trovare un accordo evitando di ricorrere alle vie giudiziarie.  Il Servizio di Conciliazione, iscritto all’elenco degli organismi ADR tenuto dall’Autorità e Organismo accreditato presso la Piattaforma ODR (Online Dispute Resolution), costituisce uno strumento di tutela stragiudiziale che garantisce la terzietà, da attivare obbligatoriamente in caso di controversie; l’espletamento della procedura di conciliazione – ai cui incontri il Fornitore è tenuto a partecipare - è condizione necessaria, infatti, per poter, in caso di mancata risoluzione, accedere alle strutture e strumenti previsti dalla Giustizia Ordinaria.  Le procedure di conciliazione vengono attivate e gestite in modalità on line, sul Portale dello Sportello del Consumatore, accessibile dal Sito del medesimo, <http://www.sportelloperilconsumatore.it>, presso il quale è possibile reperire le relative istruzioni e linee guida. |
| Diritto di ripensamento  (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l’argomento) | 2.7. In caso di cliente domestico, il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:  • 14 giorni dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell’impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale).  • 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente. Il Cliente a tal fine può predisporre una comunicazione scritta o utilizzare l’apposito modulo allegato al presente contratto e disponibile sul sito internet del Fornitore www.aceapinerolese-energia.it, inviandolo al Servizio Clienti, ai relativi recapiti indicati.  2.7.1 Al momento della consegna della proposta di Contratto, il Cliente può chiedere al Fornitore, facendone esplicita richiesta su supporto durevole, di dare corso alla richiesta di accesso nella fornitura al Distributore, in pendenza del termine per l’esercizio del diritto di ripensamento, fermo restando che, in ogni caso, l’avvio della somministrazione è subordinato alle tempistiche minime stabilite dall’AUTORITÀ e al verificarsi delle condizioni previste dal precedente art. 2.4.  2.7.2 Nel caso di contratto concluso al di fuori dei locali commerciali del Fornitore o mediante comunicazione a distanza, il Cliente prende atto ed accetta che:  a) qualora non sia presentata richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l’esecuzione del Contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento;  b) nel caso di richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, il Cliente potrà comunque esercitare il suddetto diritto nei termini previsti e, in tali casi, sarà comunque tenuto a corrispondere al Venditore:  i) eventuali costi sostenuti nei confronti del Distributore e  ii) i corrispettivi secondo le condizioni economiche stabilite per la somministrazione di gas eventualmente eseguita fino al momento in cui avrà efficacia la richiesta del Cliente per cambio fornitore o per cessazione della fornitura, secondo i tempi stabiliti dall’AUTORITÀ e dal Contratto;  c) la richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento non comporterà l’avvio della fornitura nel periodo previsto per il ripensamento, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura con il nuovo esercente la vendita rispetto alle normali tempistiche previste;  d) nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe:  i. essere garantita, nei casi in cui non fosse avviata dall’esercente la vendita nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento, dal precedente esercente la vendita qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto o dai soggetti che erogano il servizio di fornitura di ultima istanza per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente;  ii. essere avviata dall’esercente la vendita nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal cliente;  e) nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del Punto di Riconsegna, il Cliente finale stesso sarà tenuto a richiedere la disattivazione all’attuale esercente la vendita, che provvederà agli adempimenti di propria competenza.  Nelle ipotesi previste dalla lettera b) che precede e qualora non sia stata avviata la fornitura, il Fornitore potrà chiedere al Cliente il pagamento di un corrispettivo così come previsto dalla normativa vigente. |
| Modalità di recesso  (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l’argomento) | **15. Recesso**  15.1. Per tutto il periodo di durata del Contratto, ciascuna parte ha diritto di recedere unilateralmente con preavviso pari a: 1 (uno) mese in caso di recesso del Cliente domestico per cambiare fornitore; 3 (tre) mesi in caso di recesso del Cliente non domestico per cambiare fornitore; 6 (sei) mesi in caso di recesso del Fornitore. Il recesso deve essere manifestato in forma scritta, con modalità tali da permettere la verifica dell’effettiva ricezione della comunicazione di recesso (ad esempio, consegna a mani, raccomandata A.R., PEC). Il preavviso di recesso decorre a partire dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricezione della comunicazione di recesso da parte del Fornitore o del Cliente.  15.2. Nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso non per cambiare esercente, ma al fine di cessare la fornitura (disdetta), la comunicazione di recesso dal Contratto deve essere effettuata in forma scritta, direttamente presso la struttura di Servizio Clienti del Fornitore o tramite comunicazione scritta da indirizzare al Fornitore. In tal caso, il preavviso di recesso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore.  Le richieste di disdetta comunicate telefonicamente oppure in forma scritta, ma non corredate di tutti i dati o documenti necessari saranno seguite dall’invio al Cliente, da parte del Fornitore, della pratica di disdetta da restituire controfirmata e completata dei documenti richiesti; in difetto, la pratica non potrà essere evasa e verrà inviata comunicazione al Cliente indicando attività/documentazione necessarie ai fini del perfezionamento della pratica. A fronte della richiesta di recesso (disdetta), formalizzata come sopra indicato, il Fornitore richiede al Distributore la cessazione della somministrazione; la data di validità del recesso è la data di cessazione della somministrazione. Se il recesso è legato ad una contestuale nuova stipula contrattuale (voltura), senza intervento di cessazione della somministrazione, la validità del recesso e della voltura sono subordinati all’accettazione della richiesta da parte del Distributore ed i dati del recesso/voltura (data e lettura) sono notificati dal Distributore stesso con l’accettazione della richiesta.  15.3. Il Cliente è tenuto a garantire l'accesso al Gruppo di misura, per consentire al Distributore di rilevare l'ultima lettura relativa ai consumi e provvedere alla chiusura del Misuratore. La fatturazione delle competenze finali al Cliente disdettante comprenderà gli importi dovuti per la pratica di disdetta, comprensivi dei costi dell'intervento di disattivazione.  15.4. In mancanza della comunicazione scritta di recesso, il Cliente resta direttamente responsabile verso il Fornitore del corrispettivo per i consumi di chi subentra e per qualsiasi eventuale danno.  15.5 Il Fornitore può recedere dal presente contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta al Cliente con un preavviso di 6 (sei) mesi decorrenti dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione e richiedere al Distributore la cessazione amministrativa della fornitura per motivi diversi dalla morosità. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall’invio effettuato dal Fornitore. |
| Attivazione della fornitura  (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l’argomento) | 2.3  Il Contratto ha esecuzione con l'attivazione della somministrazione, secondo tempistiche differenziate in base alla tipologia di operazione contrattuale richiesta dal Cliente. Il Cliente dichiara di ritenere efficace una eventuale accettazione tardiva da parte del Fornitore. La data di inizio della somministrazione sarà indicata dal Fornitore nella comunicazione di accettazione della proposta di Contratto.  La fornitura di gas avrà decorrenza entro il termine di 120 (centoventi) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto.  Nel caso in cui il Cliente sia di tipo domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato in forma scritta, secondo le modalità indicate nel relativo paragrafo sopra riportato.  In ogni caso, l’inizio della fornitura è subordinato alla possibilità di accesso, per il Fornitore, alla rete di Distribuzione.  2.4. L’attivazione della fornitura avviene nei tempi previsti dai Livelli di qualità commerciale del Servizio di Distribuzione del Gas di cui alla Delibera dell’AUTORITÀ 164/08 e s.m.i. ed è, in ogni caso, subordinata alle seguenti condizioni:  • che il Cliente abbia presentato tutti gli atti e i documenti necessari per la stipula del Contratto;  • che esista già un allacciamento alla rete di distribuzione adeguato alle caratteristiche della fornitura e il Cliente sia dotato di un impianto interno conforme ai requisiti stabiliti dalla normativa vigente;  • in caso di nuovo allacciamento alla rete di distribuzione, all’esito positivo della procedura di accertamento della sicurezza dell’impianto di utenza ai sensi della Delibera dell’AUTORITÀ 18 marzo 2004, n. 40/04 (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale 8 aprile 2004, n. 83), come descritto nell’Allegato F al preventivo di allacciamento e comunque disponibile sul Sito Internet di Acea Pinerolese Energia, nella Sezione Gas Metano/Servizio Clienti.  • In caso di Cambio Fornitore, rispetto alla data di sottoscrizione del Contratto, la data di avvio dell’esecuzione è subordinata all’autorizzazione all’accesso alla rete da parte del Distributore.  Resta, altresì, inteso che il Fornitore può, nel rispetto delle tempistiche previste dall’Autorità, revocare la richiesta di accesso per la sostituzione nella fornitura presso il Punto di Riconsegna inviata al Distributore.  A tale riguardo, sulla base di quanto previsto dal TIMG:  a) il Distributore è tenuto a mettere a disposizione dell’utente il servizio di distribuzione (il Fornitore) le seguenti informazioni circa il Punto di Riconsegna oggetto della richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura presso il PDR:  i. l’eventuale chiusura del Punto di Riconsegna a seguito dell’intervento di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità;  ii. il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;  iii. le date delle eventuali richieste di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso;  iv. le date delle eventuali richieste di accesso per sostituzione, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso;  v. l’accessibilità o meno del Punto di Riconsegna;  b) qualora il Fornitore eserciti la facoltà di revoca, a seguito delle informazioni di cui alla precedente lettera a) ricevute dal Distributore, non verrà data esecuzione al Contratto e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno.  In ogni caso, qualora l’attivazione della fornitura non possa avvenire entro il termine indicato nelle Condizioni Particolari o non risulti possibile procedere all’attivazione per ragioni tecniche, il Fornitore provvede a darne comunicazione al Cliente per iscritto, indicandone le cause. |
| Dati di lettura  (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l’argomento) | **4. Letture del Misuratore**  4.1. Il Distributore è responsabile dell’attività di misura dei consumi, comprensiva del servizio di rilevazione delle letture presso il PDR. La rilevazione delle letture del Misuratore avviene tramite personale incaricato dal Distributore. In presenza di un Gruppo di misura accessibile, ogniqualvolta sia inviato presso il Cliente un operatore con l’incarico di eseguire la lettura del Gruppo di misura, l’esito deve essere una lettura rilevata salvo casi di forza maggiore non imputabili al Distributore o al Fornitore.  4.2. I tentativi di lettura diretta del Misuratore avvengono da parte del Distributore secondo la periodicità prevista dal TIVG. I dati di misura rilevati dal Distributore e comunicati al Fornitore secondo le modalità e le tempistiche previste dall’AUTORITÀ sono utilizzati ai fini della fatturazione dei consumi del Cliente.  4.3. Il Cliente può effettuare direttamente la lettura del Misuratore comunicando il dato al Fornitore tramite il servizio di autolettura telefonica al numero messo a disposizione dal Fornitore, secondo le modalità indicate in bolletta. Il Fornitore trasmette al Distributore i dati di consumo rilevati dal Cliente mediante autolettura per le procedure di validazione previste dal TIVG e s.m.i.. L’autolettura è valida ai fini della fatturazione, ad eccezione del caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal Cliente rispetto ai consumi storici del Cliente stesso. L’autolettura, se comunicata all’esercente nel periodo indicato in bolletta, è valida ai fini della fatturazione a conguaglio, salvo eventuale successiva rettifica a seguito di notifica di dato di misura rilevato. Il Fornitore comunica l’eventuale non validità dell’autolettura effettuata dal Cliente.  4.4. Nel caso di nuove attivazioni relative a Punti di Riconsegna con consumi fino a 5.000 Smc/anno, il Distributore, entro 6 (sei) mesi dalla data di attivazione della fornitura, effettuerà un tentativo di rilevazione della lettura del Gruppo di misura oppure invierà al Cliente una comunicazione per invitarlo ad utilizzare l’autolettura.  4.5. In assenza di lettura o autolettura del Gruppo di misura, la fatturazione sarà emessa in accordo a quanto indicato nel seguente art. 7.  4.6 Con riferimento agli Smart Meter l’autolettura è consentita soltanto nei casi di sospetto/accertato malfunzionamento del Gruppo di Misura oppure in presenza di reclamo scritto in tema di misura o per fatturazioni ripetute basate su stime.  **5. Mancata lettura del gruppo di misura**  5.1. In caso di mancata raccolta della misura secondo la periodicità prevista dal TIVG e s.m.i., per i clienti titolari di un PDR dotato di Misuratore non accessibile o con accessibilità parziale, Il Fornitore fornirà, nella prima bolletta utile, informazione al Cliente sulle cause che hanno impedito la raccolta della misura in accordo a quanto trasmesso dal Distributore.  5.2. In caso di mancata raccolta della misura secondo la periodicità prevista dal TIVG e s.m.i., per i clienti titolari di un PDR dotato di Misuratore accessibile, il Fornitore erogherà al Cliente, nella prima bolletta utile, l’indennizzo automatico individuato dal Distributore nella misura prevista dalla normativa vigente. |
| Ritardo nei pagamenti  (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l’argomento) | **10. Interessi di mora in caso di ritardato o mancato pagamento**  10.1. Qualora il Cliente non rispetti i termini indicati per il pagamento delle bollette, il Fornitore, decorsi tali termini, richiederà al Cliente, nella prima fattura utile, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua in misura pari al tasso pubblicato dal Ministero dell’Economia e delle Finanze maggiorato, ai sensi del decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231 (pubblicato in Gazzetta Ufficiale 23 ottobre 2002, n. 249).  10.2. Il Fornitore richiede, altresì, al Cliente il rimborso delle spese sostenute per l’invio di eventuali solleciti di pagamento e per eventuali commissioni applicate dagli Istituti di credito nei casi di insoluti relativi ai pagamenti delle bollette mediante il servizio di addebito automatico laddove la causa dell’insoluto sia imputabile al Cliente finale, nonché delle spese di gestione della morosità.  **11. Modalità e tempi di sospensione della fornitura**  11.1. Trascorsi almeno 10 (dieci) giorni dalla data di scadenza della fattura senza che il Cliente abbia provveduto al relativo pagamento, oppure abbia pagato la fattura solo in parte, il Fornitore invierà al Cliente un sollecito scritto di pagamento a mezzo raccomandata oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), avente valore di costituzione in mora, contenente l’invito a provvedere al pagamento dell’insoluto entro il termine indicato nel sollecito, il quale non potrà essere inferiore a 15 (quindici) giorni solari dall’invio della raccomandata, ovvero 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento, da parte del Fornitore, della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente finale della comunicazione di costituzione in mora inviata a mezzo PEC, e l’avvertimento che, decorso inutilmente l’ulteriore termine indicato, il quale non potrà essere inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento e ad eventuali altri termini previsti dalla normativa e riportati nel sollecito stesso, il Fornitore potrà richiedere all’Impresa di Distribuzione di sospendere la fornitura di gas naturale per morosità; la comunicazione include anche l’avviso che in caso di inadempimento al pagamento delle somme oggetto della costituzione in mora verrà applicato un ulteriore indennizzo calcolato sulla base delle previsioni normative in materia di sistema indennitario.  Le spese postali del sollecito saranno a carico del Cliente. La comunicazione a mezzo raccomandata – quand’anche non ritirata da parte del Cliente - viene considerata come regolarmente ricevuta a fronte dell’avviso di giacenza rilasciato da Poste Italiane.  I termini di cui sopra sono dimezzati qualora il sollecito ricada nei 90 (novanta) giorni successivi alla data dell’ultima richiesta di sospensione della fornitura.  11.2. Qualora a seguito del sollecito del Fornitore il Cliente provveda al pagamento delle somme dovute, il Cliente medesimo dovrà darne comunicazione al Fornitore con le seguenti modalità:  - inviando copia della ricevuta di pagamento al numero di fax 0121/236.234 o all’indirizzo di posta elettronica pagamenti@aceapinerolese.it,  - oppure presentando la medesima presso gli Sportelli Servizio Clienti di Via Vigone 42 / Via Saluzzo 88 a Pinerolo, negli orari di apertura al pubblico.  11.3. In difetto di dimostrazione di avvenuto pagamento entro il suddetto termine, limitatamente alle forniture classificate come disalimentabili, il Fornitore avrà diritto di richiedere al Distributore di sospendere la fornitura di gas senza dilazione né ulteriore avviso e di richiedere al Cliente il pagamento degli oneri relativi alle procedure di sospensione e di riattivazione della fornitura, salva ogni altra azione per il recupero del credito.  11.3.1. L’iter di sospensione della fornitura di gas prevede la sospensione della fornitura stessa oppure, in caso di impossibilità di accedere al Misuratore, il sollecito a domicilio per morosità, con - in entrambe i casi - l’addebito, nella prima bolletta utile successivamente all’esecuzione dell’intervento, delle relative spese previste indicate in fattura e nel sollecito. La procedura di ripristino della fornitura sospesa per morosità può essere avviata soltanto a fronte della dimostrazione del saldo degli importi insoluti.  11.3.2. Successivamente alla sospensione della fornitura, in costanza di mora, il Fornitore potrà avviare le successive attività di gestione della morosità, che possono prevedere la risoluzione del contratto, la cessazione amministrativa del Contratto per morosità e l’attivazione della pratica legale di recupero del credito. La risoluzione del contratto e la cessazione amministrativa della fornitura richiedono, ai fini della nuova attivazione della fornitura, oltre al saldo dell’insoluto, la stipula di un nuovo contratto di fornitura. L’attivazione della pratica legale per il recupero del credito prevede il pagamento dell’insoluto e delle relative spese legali direttamente al soggetto incaricato dal Fornitore; l’ammontare delle spese legali varia in funzione dei procedimenti attuati dal soggetto incaricato.  11.3.3. In caso di inaccessibilità del contatore ed impossibilità a sospendere la fornitura, se il Distributore ha notificato la fattibilità tecnico-economica dell’intervento di interruzione dell’alimentazione del Punto di Riconsegna (interruzione forzosa della fornitura, tramite intervento sull’impianto di allacciamento), successivamente al tentativo di sospensione, in costanza di mora, può essere richiesto al Distributore l’intervento di interruzione, che determina automaticamente la risoluzione del contratto e cessazione amministrativa della fornitura e comporta da parte del Cliente Finale, per la nuova attivazione della fornitura, oltre al saldo dell’insoluto, il pagamento dei costi dell’intervento di interruzione della fornitura, la richiesta di preventivo per il ripristino dell’allacciamento e la stipula di un nuovo contratto di fornitura.  11.3.4. Nel caso in cui la sospensione della fornitura per morosità non possa essere eseguita per qualsivoglia causa non imputabile al Fornitore e il Distributore notifichi la non fattibilità tecnico-economica dell’intervento di interruzione del Punto di Riconsegna o – se invece giudicato fattibile -l’esito dell’intervento di interruzione sia negativo, il Fornitore potrà  risolvere il Contratto e inviare al Distributore la richiesta di Cessazione amministrativa a seguito di impossibilità di Interruzione dell’alimentazione del Punto di Riconsegna.  11.4. Per quanto attiene le forniture classificate come non disalimentabili, in difetto di dimostrazione di avvenuto pagamento entro il termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora (sollecito di pagamento), il Fornitore avrà diritto di risolvere il Contratto e inviare al Distributore la richiesta di Cessazione amministrativa per morosità relativa ad un Punto di Riconsegna non disalimentabile.  11.5 Nei casi di cui agli articoli 11.3.4 e 11.4, il Fornitore sarà tenuto a trasmettere al Distributore: i) copia delle fatture non pagate; ii) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale; iii) copia della risoluzione del contratto con il cliente finale; iv) copia del contratto di fornitura o dell’ultima fattura pagata; v) documento di sintesi attestante l’ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del cliente finale.  11.6 Il Fornitore sarà tenuto a corrispondere al Cliente Finale gli indennizzi automatici di seguito indicati, nelle misure e secondo le modalità previste dal TIMG e s.m.i.: a) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata; b) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente: 1. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2. il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l’esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio; 3. il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità.  11.7. Oltre all’ipotesi di morosità del Cliente, il Fornitore potrà chiedere al Distributore di sospendere la fornitura, anche senza preavviso, nei seguenti casi: (i) accertata appropriazione fraudolenta del gas, (ii) manomissione e rottura dei sigilli dei Gruppi di misura, (iii) utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto. In tali casi, il Fornitore determinerà il consumo del gas mediante propri accertamenti tecnici, anche sulla base di elementi presuntivi, basati sull’uso del gas, sulle caratteristiche degli impianti e sui consumi storici, laddove siano rilevanti, e su ogni altro elemento utile. Il Cliente è tenuto al pagamento del consumo effettuato abusivamente e risponde di tutti gli eventuali danni arrecati al Fornitore, al Distributore o a terzi. |

|  |  |
| --- | --- |
| OPERATORE COMMERCIALE | |
| Codice identificativo o nominativo | Data |
|  |  |

|  |
| --- |
| DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA |
| - Modulo per l’esercizio del ripensamento |
| - Livelli di qualità commerciale |
|  |

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 di considera decaduta.

**ALLEGATO ALLA SCHEDA DI SINTESI - Modulo per l’Esercizio del Diritto di Ripensamento**

Nel caso in cui il Contratto sia stato concluso attraverso tecniche di comunicazione a distanza oppure al di fuori dei locali commerciali del Fornitore, il Cliente domestico che ha stipulato il Contratto in qualità di Consumatore può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, dandone comunicazione per iscritto al Fornitore, entro il termine di 14 (quattordici) giorni decorrente:

• dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell’impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale).

• dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

Il Cliente a tal fine può predisporre una comunicazione scritta o utilizzare il seguente modulo, inviandolo al Servizio Clienti, ai relativi recapiti indicati.

**Spett.le**

**Acea Pinerolese Energia S.r.l. – Servizio Clienti**

**Via Vigone, 42 - 10064 Pinerolo (TO)**

**Fax N° 0121/236.234**

**Email: clienti@aceapinerolese.it**

***Raccomandata a/r - Anticipata via fax n……………………………………***

**OGGETTO:** **ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO SUL CONTRATTO DI FORNITURA**

**n.** ……………………………………………………………..…. **DEL** ………………………………………..……

Il/la sottoscritto/a ……………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………..

nato/a a …………………………………….…………………..……………….. il ………………………………………………………………………..

Cod.Fisc. ………………………………………………….………………residente in …………………………………………………………....……

Via …………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………..

ai sensi della normativa vigente e secondo quanto previsto dal Codice di Condotta Commerciale (Allegato A alla Delibera dell’Autorità ARG/com N° 104/10 dell’8 luglio 2010 e s.m.i., nonchè Allegato A alla Delibera dell’Autorità 366/2018/R/com del 28 giugno 2018 e s.m.i) in materia di Diritto di Ripensamento, **con la presente comunico formale recesso**

dal contratto numero ……………………………………………………..…………………. del ………..………………..…………..

per il PDR ……………………………………………………………………… sito nel Comune di …………………………………… in Via ………….…………………………………………………………………… **per esercizio del diritto di ripensamento**.

Distinti saluti

Luogo……………………………..

Data ………………………………

……………………….……………………………………..

(…………………………………………………………………..)

Firma

**ALLEGATO ALLA SCHEDA DI SINTESI**

Informazioni in merito agli standard specifici e generali di livello di qualità commerciale, relativi indennizzi automatici e grado di rispetto a tali standard per l’anno precedente

Nell’ambito delle disposizioni emanate ai fini della tutela del cliente finale, l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituzione preposta alla regolazione del settore energetico, ha anche stabilito i requisiti base del livello di qualità commerciale del servizio di vendita del gas ai clienti finali.

Ai sensi del Testo Integrato per la Qualità della Vendita dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (TIQV), sono previsti una serie di standard specifici o generali di qualità commerciale del servizio di vendita del gas naturale ai clienti finali, a livello di intervento/prestazioni e relativi tempi/valori massimi, in particolare con riferimento a:

Reclami, richieste di informazioni e rettifiche di fatturazione:

* **Standard specifici di qualità:**
  + - **Gestione Reclami Scritti e reclami scritti di fatturazione:** risposta entro 30 giorni solari
    - **Gestione rettifiche di fatturazione**(per quanto applicabile ai sensi del TIQV):
      * Fatturazione standard: rettifica entro 60 giorni solari, salvo nei casi di forniture con frequenza di fatturazione quadrimestrale in cui il termine permane pari a 90 giorni solari
      * Doppia fatturazione (fatturazione non dovuta, per passaggio del Cliente finale ad altro Fornitore e periodo fatturato di competenza del Fornitore terzo): rettifica entro 20 giorni solari.
* **Standard generali di qualità:**
  + - **Gestione richieste scritte di informazioni:** risposta entro 30 giorni solari nel 95% dei casi.

Limitatamente agli standard specifici di qualità, sono previsti indennizzi automatici a favore del cliente finale in caso di mancato rispetto del livello minimo dello standard salvi i casi di esclusione previsti dall’Autorità (TIQV). L’indennizzo previsto (raddoppiato in caso di ritardo oltre il tempo doppio dello standard e triplicato in caso di ritardo oltre il tempo triplo dello standard) viene riconosciuto nella prima fatturazione utile e in ogni caso entro il termine massimo previsto dalla citata normativa dell’Autorità, e non esclude la possibilità per il Cliente di richiedere, nelle opportune sedi, il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito.

Grado di rispetto degli standard di qualità commerciale per il Servizio Gas Naturale per l’anno 2020:

* **Richieste scritte di informazione:** 64 richieste, tempo medio 6,33 giorni (conformità al requisito: 100%)
* **Reclami scritti e reclami scritti di fatturazione:** 68, tempo medio risposta 16,59 (conformità al requisito: 100%)
* **Rettifiche di fatturazione:** 10, tempo medio rettifica 36,30 (conformità al requisito: 100%)
* **Rettifiche di doppia fatturazione:** 0, tempo medio rettifica 0 giorni (conformità al requisito: 100%)

Qualità dei servizi telefonici – Standard generali di qualità**:**

* **AS Livello di Accessibilità al Servizio** (accessibilità delle linee telefoniche: numero delle unità di tempo in cui almeno una linea è libera su un totale unità di tempo del servizio con operatore) : > = 95%
* **LS Livello di Servizio** (rapporto tra il numero di chiamate servite da operatore e il numero di chiamate che hanno richiesto di parlare con operatore) : >= 85%
* **TMA Tempo Medio di Attesa** (inteso dall’ingresso della chiamata nel sistema sino all’inizio della conversazione con l’operatore o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia) : < = 180 secondi (3 minuti)

Per ciascuno standard generale di qualità dei servizi telefonici è prevista la rilevazione dei valori su base mensile e la valutazione di conformità su base semestrale, intendendo rispettato lo standard nel semestre considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 5 mesi su 6; la grave violazione degli standard generali di qualità per semestri consecutivi o la violazione degli obblighi generali di servizio di cui al TIQV costituiscono presupposto per l’apertura di procedimenti sanzionatori a carico del Venditore da parte dell’Autorità.

Grado di rispetto dei degli standard di qualità dei servizi telefonici relativi al servizio gas naturale per l’anno 2020

* AS Accessibilità Servizio: per il 1 e 2 semestre 2020, conforme
* LS Livello di Servizio: per il 1 e 2 semestre 2020, conforme
* TMA Tempo Medio di Attesa: per il 1 semestre 2020 conforme, per il 2 semestre 2020 non conforme