ACEA PINEROLESE ENERGIA S.r.l
Via Saluzzo 88 – 10064 Pinerolo (TO) - Tel. 0121 . 2361 - Sito Internet: www.aceapinerolese-energia.it
Cod.Fisc e P.IVA 08547890015 – CCIAA Torino N. 982080
Società di Vendita Gas Metano operante nel mercato libero e vincolato e fornitrice di clienti anche sotto i 200.000 Smc/anno
Servizio Clienti – Via Vigone 42 / Via Saluzzo 88 - 10064 Pinerolo (TO)
N. Verde 800.80.80.55 - Fax 0121.236234 - Email clienti@aceapinerolese.it

ALLEGATO 4

All. 4A - CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA – ACEA PLACET LUCE FIX DOM 1121 000694ESFFP01XXPLCT_FIX_DOM___01

Offerta riservata ai Clienti Domestici

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

Le presenti condizioni economiche hanno per oggetto la somministrazione di energia elettrica alle sole persone fisiche secondo quanto disposto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti a Ambiente (di seguito "ARERA") 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 18 e 19 dell'Allegato A della delibera 555/2017/R/com, Acea Pinerolese Energia S.r.l. applicherà ai volumi di energia elettrica prelevati dal punto di riconsegna oggetto della presente fornitura:

a. le tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione così come definite dall'Autorità ai sensi del TIT e del TIME;

b. le componenti ASOS, ARIM, UC3 e UC6 così come definite ai sensi del TIT;

c. i corrispettivi per il servizio di dispacciamento di cui all'Articolo 24 del TIS, così come applicati da Terna all'utente del dispacciamento, tenendo conto delle perdite di rete;

d. il corrispettivo di cui all'Articolo 25 del TIS ai clienti finali aventi diritto alla maggior tutela e il corrispettivo di cui all'Articolo 25bis del TIS ai clienti finali aventi diritto alla salvaguardia, così come applicati da Terna;

e. il comprensivo dei costi non già coperti dall'applicazione dei corrispettivi di cui alle precedenti lettere a., b., c. e d. pari alla somma di:

- **P_{FIX}** che rappresenta la componente espressa in quota punto di prelievo (€/POD/anno), ed è pari a **120 €/POD/anno**;
- **P_{VOL}** che rappresenta la componente espressa in quota energia (€/kWh), ed è pari a:
  - Per POD non trattati monorari: **F1 = 1,000 €/kWh**, **F23 = 1,000 €/kWh**;
  - Per POD trattati monorari: **F0 = 1,000 €/kWh**.

Le componenti del prezzo P_{FIX} e P_{VOL} risultano fissate e invariabili 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 prezzi sopra indicati sono da intendersi al netto delle imposte.

Incidenza % dei corrispettivi sulla spesa di un Cliente finale tipo*, al netto delle imposte	
Prezzo Energia	92 %
Dispacciamento	1 %
Commercializzazione e vendita	3 %
Trasporto, gestione del contatore e oneri di sistema	4 %
di cui Asos	0 %
*Cliente finale di tipo domestico nella abitazione di residenza, con consumo annuo pari a 2.700 kWh e potenza impegnata pari a 3 kW	

Data

_____

Firma del Cliente

_____

ACEA PINEROLESE ENERGIA S.r.l
Via Saluzzo 88 – 10064 Pinerolo (TO) - Tel. 0121 . 2361 - Sito Internet: www.aceapinerolese-energia.it
Cod.Fisc e P.IVA 08547890015 – CCIAA Torino N. 982080
Società di Vendita Gas Metano operante nel mercato libero e vincolato e fornitrice di clienti anche sotto i 200.000 Smc/anno
Servizio Clienti – Via Vigone 42 / Via Saluzzo 88 - 10064 Pinerolo (TO)
N. Verde 800.80.80.55 - Fax 0121.236234 - Email clienti@aceapinerolese.it

Acea Placet Fix - Codice ACEAPLACETFIXDOM

Scheda di confrontabilità per clienti finali domestici di energia elettrica

Corrispettivi previsti dall'offerta alla data del 01/10/2022, valida fino alla data del 31/12/2022

Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)

Ambito tariffario: Non applicabile				
Consumo annuo (kWh)	(A)	(B)	(C)	(D)
Cliente con potenza impegnata 3 kW	Offerta contratto per abitazione di residenza	Servizio di maggior tutela	Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
1.500	€ 1.718,06	€ 918,49	€ 799,57	87,05 %
2.200	€ 2.434,92	€ 1.285,61	€ 1.149,31	89,4 %
2.700	€ 2.946,96	€ 1.547,83	€ 1.399,13	90,39 %
3.200	€ 3.459,00	€ 1.810,06	€ 1.648,94	91,1 %
Cliente con potenza impegnata 3 kW	contratto per abitazione non di residenza			
900	€ 1.103,61	€ 603,82	€ 499,79	82,77 %
4.000	€ 4.278,27	€ 2.229,62	€ 2.048,65	91,88 %
Cliente con potenza impegnata 4,5 kW	contratto per abitazione di residenza			
3.500	€ 3.796,65	€ 1.997,81	€ 1.798,84	90,04 %
Cliente con potenza impegnata a 6 kW	contratto per abitazione di residenza			
6.000	€ 6.387,28	€ 3.339,36	€ 3.047,92	91,27 %

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.
Tali valori sono stati determinati considerando la seguente ripartizione percentuale dei consumi nelle diverse fasce orarie: F1 33%, F2 31%, F3 36%.
Fasce Orarie
Fascia F1 Dalle 8 alle 19 dei giorni feriali
Fascia F2 e F3 Dalle 19 alle 8 dei giorni feriali e tutte le ore del sabato, della domenica e dei giorni festivi

ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI

Descrizione dell'onere/servizio	Corrispettivo previsto
Nessun onere accessorio	

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

Descrizione dello sconto e/o del bonus

Altri dettagli sull'offerta
/

ACEA PINEROLESE ENERGIA S.r.l
Via Saluzzo 88 – 10064 Pinerolo (TO) - Tel. 0121 . 2361 - Sito Internet: www.aceapinerolese-energia.it
Cod.Fisc e P.IVA 08547890015 – CCIAA Torino N. 982080
Società di Vendita Gas Metano operante nel mercato libero e vincolato e fornitrice di clienti anche sotto i 200.000 Smc/anno
Servizio Clienti – Via Vigone 42 / Via Saluzzo 88 - 10064 Pinerolo (TO)
N. Verde 800.80.80.55 - Fax 0121.236234 - Email clienti@aceapinerolese.it

INFORMATIVA SULLA COMPOSIZIONE DEL MIX INIZIALE NAZIONALE UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA IMMESSA IN RETE

Il Mix energetico è l'insieme delle fonti primarie che si utilizzano per produrre l'energia elettrica. Per fonte primaria si intende una fonte che è presente in natura e quindi non deriva dalla trasformazione di nessuna altra forma di energia. Di seguito è possibile trovare le informazioni relative, come previsto dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 luglio 2009:

Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta dall'impresa nei due anni precedenti			**Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nei due anni precedenti**	
	Anno 2021 (**)	**Anno 2020** (*)	**Anno 2021** (**)	**Anno 2020** (*)
Fonti primarie utilizzate	**%**	**%**	**%**	**%**
- Fonti rinnovabili	8,49%	8,60%	42,32%	44,31%
- Carbone	13,04%	11,69%	5,07%	4,75%
- Gas naturale	64,84%	62,53%	48,13%	45,88%
- Prodotti petroliferi	1,39%	0,97%	0,88%	0,57%
- Nucleare	7,04%	9,56%	0%	0%
- Altre fonti	5,20%	6,65%	3,60%	4,49%

(**) dato pre-consuntivo (*) dato consuntivo

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

ACEA PINEROLESE ENERGIA S.r.l
Via Saluzzo 88 – 10064 Pinerolo (TO) - Tel. 0121 . 2361 - Sito Internet: www.aceapinerolese-energia.it
Cod.Fisc e P.IVA 08547890015 – CCIAA Torino N. 982080
Società di Vendita Gas Metano operante nel mercato libero e vincolato e fornitrice di clienti anche sotto i 200.000 Smc/anno
Servizio Clienti – Via Vigone 42 / Via Saluzzo 88 - 10064 Pinerolo (TO)
N. Verde 800.80.80.55 - Fax 0121.236234 - Email clienti@aceapinerolese.it

ALLEGATO 4

All. 4B – Scheda Sintetica

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

Acea Placet Fix - Codice ACEAPLACETFIXDOM

OFFERTA ENERGIA ELETTRICA

VALIDA DAL 01/10/2022 AL 31/12/2022

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	
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 corrispettivi dovuti per la fornitura di energia elettrica avviene secondo la seguente periodicità: • con riferimento ai consumi di ogni bimestre nel caso di POD ad uso domestico; • con riferimento ai consumi di ogni mese in tutti gli altri casi. **6.2.** La periodicità di fatturazione può essere soggetta a modifiche nel tempo in funzione di eventuali variazioni intercorse nelle caratteristiche della fornitura del Cliente o delle procedure di fatturazione, previa comunicazione al Cliente attraverso avviso nel documento di fatturazione. **6.3.** 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.

ACEA PINEROLESE ENERGIA S.r.l
Via Saluzzo 88 – 10064 Pinerolo (TO) - Tel. 0121 . 2361 - Sito Internet: www.aceapinerolese-energia.it
Cod.Fisc e P.IVA 08547890015 – CCIAA Torino N. 982080
Società di Vendita Gas Metano operante nel mercato libero e vincolato e fornitrice di clienti anche sotto i 200.000 Smc/anno
Servizio Clienti – Via Vigone 42 / Via Saluzzo 88 - 10064 Pinerolo (TO)
N. Verde 800.80.80.55 - Fax 0121.236234 - Email clienti@aceapinerolese.it

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

Ambito tariffario: Non applicabile

Consumo annuo (kWh)	Spesa annua stimata dell'offerta
Cliente con potenza impegnata 3 kW	contratto per abitazione di residenza
1.500	€ 1.718,06 €/anno
2.200	€ 2.434,92 €/anno
2.700	€ 2.946,96 €/anno
3.200	€ 3.459,00 €/anno
Cliente con potenza impegnata 3 kW	contratto per abitazione non di residenza
900	€ 1.103,61 €/anno
4.000	€ 4.278,27 €/anno
Cliente con potenza impegnata 4,5 kW	contratto per abitazione di residenza
3.500	€ 3.796,65 €/anno
Cliente con potenza impegnata a 6 kW	contratto per abitazione di residenza
6.000	€ 6.387,28 €/anno

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

Condizioni economiche

Prezzo materia energia elettrica	Prezzo fisso
Costo fisso annuo	Costo per consumi
€ 101,66 €/anno*	1,015353€/kWh
Altre voci di costo	**Maggiori dettagli sulle altre voci** di costo applicate sono disponibili al link https://bolletta.arera.it/bolletta20/index.php/home/gas/sintesi-degli-importi-fatturati-voci-di-spesa-e-prezzi-unitari
Imposte	Maggiori dettagli sulle imposte applicate sonon 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	/
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 su richiesta contattando il Servizio Clienti ai riferimenti reperibili in bolletta 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 di energia elettrica 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 e s.m.i., 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)

2.6. 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);

• entro 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.

2.6.1. Nel caso di contratto concluso al di fuori dei locali commerciali del Fornitore o mediante comunicazione a distanza, 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.

2.6.2. 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 ove previsto, 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 energia elettrica 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 maggior tutela di fornitura elettrica 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 odel 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. Ove necessario, 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 Energia Elettrica 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 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.
In ogni caso, l'inizio della fornitura è subordinato alla possibilità di accesso, per il Fornitore, alla rete di Distribuzione, come nel seguito indicato. L'offerta connessa al presente Contratto avrà validità e potrà essere rinnovata secondo quanto previsto nelle Condizioni Particolari di fornitura.

2.4. L'attivazione della fornitura avviene nei tempi previsti dalle norme dell'AUTORITÀ che disciplinano l'attivazione ed è, in ogni caso, subordinata alle seguenti condizioni:

• alla esistenza di un allacciamento alla rete di distribuzione adeguato alle caratteristiche della fornitura ed alla dotazione da parte del Cliente di un impianto interno conforme ai requisiti stabiliti dalla normativa vigente;

• alla disponibilità, da parte del Cliente, di un POD adeguatamente collegato alla rete di distribuzione locale, ubicato nel luogo di fornitura;

• alla sottoscrizione da parte del Cliente del contratto di fornitura, in calce alla Richiesta di Fornitura, e presentazione della documentazione accessoria necessaria;

• alla validità dei contratti per i servizi di trasmissione e di distribuzione con il Distributore locale e di dispacciamento, stipulati dal Fornitore direttamente o per mezzo di altra società da questo individuata;

• all'attivazione, da parte del Distributore locale, del servizio di trasmissione e distribuzione in esecuzione del relativo contratto di cui al punto precedente;

• al fatto che, al momento in cui il Fornitore, direttamente o indirettamente, richieda al Distributore locale l'attivazione della fornitura presso il POD, o in qualsiasi momento comunque precedente all'inizio effettivo della fornitura, il POD non risulti sospeso per morosità o non sia pervenuta al Distributore una richiesta di sospensione relativa allo stesso.

In ogni caso, la data di decorrenza tecnica della fornitura elettrica di ogni POD è subordinata alle regole tecniche e amministrative del Distributore. In caso di Cambio Fornitore, rispetto alla data di sottoscrizione del Contratto, la data di avvio dell'esecuzione è subordinata, nel rispetto dei termini contrattualmente previsti con il precedente fornitore per il recesso e compatibilmente con la normativa relativa ai termini di attivazione dei servizi di trasporto e dispacciamento, all'autorizzazione all'accesso alla rete da parte del Distributore, salvo eventi indipendenti dalla volontà del Fornitore. Resta, altresì, inteso che il Fornitore può revocare la richiesta di Switching presso il Punto di Prelievo. A tale riguardo: a) il Distributore è tenuto a mettere a disposizione dell'utente del trasporto e del dispacciamento le seguenti informazioni circa il Punto di Prelievo oggetto della richiesta di Switching: i. se il Punto di Prelievo risulta sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità; ii. se per il medesimo punto sia in corso una richiesta di indennizzo; iii. il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; iv. le eventuali date delle richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching; v. le eventuali date delle richieste di Switching, oltre a quella eventualmente in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di Switching; 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 di vendita e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno.
Qualora, per qualsiasi motivo, 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. In nessun caso il Fornitore può essere ritenuto responsabile per i danni diretti ed indiretti derivanti dalla ritardata e/o errata richiesta di rivolta al Distributore per l'adeguamento della fornitura e/o operazioni sull'utenza (a titolo esemplificativo e non esaustivo: voltura, aumenti di potenza, verifiche dei consumi, ecc…) laddove imputabile a comunicazione da parte del Cliente di dati e informazioni incompleti e/o errati, non leggibili e/o non aggiornati, riservandosi la facoltà di non dare esecuzione alla fornitura di energia elettrica.

Dati di lettura

(Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)

4. Rilevazione dei consumi

4.1. Il Distributore è responsabile dell'attività di misura dei consumi di energia elettrica. La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base della lettura rilevata del Contatore elettrico da parte del Distributore.

4.2. Ove necessario (contatore non telegestito e inaccessibile), il Cliente si impegna a permettere l'accesso agli incaricati per la rilevazione dei consumi, al fine di consentire la lettura rilevata del contatore elettrico.

4.3. Non è prevista l'autolettura da parte del Cliente.

4.4. In assenza di lettura del Gruppo di misura rilevata e/o comunicata da parte del Distributore, la fatturazione viene emessa in accordo a quanto indicato nel seguente art. 7.

4.5. In caso di rilevazione di consumi che si discostano da quelli abituali o di dubbi sulla regolarità di funzionamento del contatore, entrambe le Parti possono richiedere la verifica del contatore installato. La richiesta viene inoltrata al Distributore locale, che esegue la verifica in conformità alle regole previste dalla normativa applicabile. In caso di corretto funzionamento, gli oneri e spese connesse all'attività di verifica previsti sono a carico della sola Parte che ha avanzato la richiesta.

5. Mancata lettura del gruppo di misura

5.1. In caso di mancata raccolta della misura secondo la periodicità prevista dall'AUTORITÀ, per i clienti titolari di un POD dotato di Misuratore telegestito o accessibile, 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 dell'AUTORITÀ, per i clienti titolari di un POD dotato di misuratore telegestito o accessibile, il Cliente riceverà nella prima bolletta utile un indennizzo automatico nella misura prevista dalla normativa vigente.

Ritardo nei pagamenti

10. Interessi di mora per ritardato o mancato pagamento

10.1. Qualora il Cliente non rispetti i termini indicati per il pagamento delle bollette, il Fornitore, decorsi tali termini, richiede al Cliente, nella prima bolletta 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

ACEA PINEROLESE ENERGIA S.r.l
Via Saluzzo 88 – 10064 Pinerolo (TO) - Tel. 0121 . 2361 - Sito Internet: www.aceapinerolese-energia.it
Cod.Fisc e P.IVA 08547890015 – CCIAA Torino N. 982080
Società di Vendita Gas Metano operante nel mercato libero e vincolato e fornitrice di clienti anche sotto i 200.000 Smc/anno
Servizio Clienti – Via Vigone 42 / Via Saluzzo 88 - 10064 Pinerolo (TO)
N. Verde 800.80.80.55 - Fax 0121.236234 - Email clienti@aceapinerolese.it

(Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)

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 bolletta senza che il Cliente abbia provveduto al relativo pagamento, oppure abbia pagato la bolletta solo in parte, il Fornitore avvia la procedura di gestione della morosità prevista dal TIMOE, in particolare invia 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, con 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 energia elettrica 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 identificare come disalimentabili, il Fornitore avrà diritto di richiedere al Distributore di sospendere la fornitura di energia elettrica 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 Nei casi di clienti finali connessi in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche, prima della sospensione della fornitura sarà effettuata la riduzione di potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile per un periodo pari ad almeno 15 (quindici) giorni.

Decorso tale termine, in costanza di morosità, viene effettuata la sospensione della fornitura.

In caso di contatore non telegestito o in assenza delle condizioni tecniche, l'iter prevede direttamente la sospensione della fornitura che, in caso di contatore non accessibile, può comportare il sollecito a domicilio per morosità.

In tutti i casi sopra descritti, come indicato in bolletta e nel sollecito di pagamento, è previsto l'addebito delle relative spese nella prima bolletta utile successivamente all'esecuzione dell'intervento.

A fronte dell'evidenza di pagamento da parte del Cliente, il Fornitore si impegna ad inoltrare al Distributore la richiesta di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, nei tempi e nelle modalità previste dall'AUTORITÀ; 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 della fornitura 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 Prelievo (interruzione forzosa della fornitura, tramite intervento sull'impianto di alimentazione), 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 Prelievo 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 Prelievo.

11.4. Nel caso di morosità del Cliente che rientra tra i "Clienti non disalimentabili" di cui all'art. 23 del TIMOE, verranno seguite ,le procedure previste dall'art. 24 del predetto provvedimento, in modo che il Cliente non venga disalimentato. In particolare, 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 Prelievo 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 bolletta 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 gli indennizzi automatici di seguito indicati nelle misure e secondo le modalità previste dalle disposizioni dell'AUTORITÀ:

a) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora;

b) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza 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 per la sospensione della fornitura.

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 dell'energia elettrica, (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 dell'energia elettrica mediante accertamenti tecnici, anche sulla base di elementi presuntivi, basati sull'uso dell'energia, 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.

ACEA PINEROLESE ENERGIA S.r.l
Via Saluzzo 88 – 10064 Pinerolo (TO) - Tel. 0121 . 2361 - Sito Internet: www.aceapinerolese-energia.it
Cod.Fisc e P.IVA 08547890015 – CCIAA Torino N. 982080
Società di Vendita Gas Metano operante nel mercato libero e vincolato e fornitrice di clienti anche sotto i 200.000 Smc/anno
Servizio Clienti – Via Vigone 42 / Via Saluzzo 88 - 10064 Pinerolo (TO)
N. Verde 800.80.80.55 - Fax 0121.236234 - Email clienti@aceapinerolese.it

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

ACEA PINEROLESE ENERGIA S.r.l
Via Saluzzo 88 – 10064 Pinerolo (TO) - Tel. 0121 . 2361 - Sito Internet: www.aceapinerolese-energia.it
Cod.Fisc e P.IVA 08547890015 – CCIAA Torino N. 982080
Società di Vendita Gas Metano operante nel mercato libero e vincolato e fornitrice di clienti anche sotto i 200.000 Smc/anno
Servizio Clienti – Via Vigone 42 / Via Saluzzo 88 - 10064 Pinerolo (TO)
N. Verde 800.80.80.55 - Fax 0121.236234 - Email clienti@aceapinerolese.it

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

ACEA PINEROLESE ENERGIA S.r.l
Via Saluzzo 88 – 10064 Pinerolo (TO) - Tel. 0121 . 2361 - Sito Internet: www.aceapinerolese-energia.it
Cod.Fisc e P.IVA 08547890015 – CCIAA Torino N. 982080
Società di Vendita Gas Metano operante nel mercato libero e vincolato e fornitrice di clienti anche sotto i 200.000 Smc/anno
Servizio Clienti – Via Vigone 42 / Via Saluzzo 88 - 10064 Pinerolo (TO)
N. Verde 800.80.80.55 - Fax 0121.236234 - Email clienti@aceapinerolese.it

La tua energia merita UN PREMIO!

Premi acea
ENERGIE NUOVE

ACEA PINEROLESE ENERGIA S.r.l
Via Saluzzo 88 – 10064 Pinerolo (TO) - Tel. 0121 . 2361 - Sito Internet: www.aceapinerolese-energia.it
Cod.Fisc e P.IVA 08547890015 – CCIAA Torino N. 982080
Società di Vendita Gas Metano operante nel mercato libero e vincolato e fornitrice di clienti anche sotto i 200.000 Smc/anno
Servizio Clienti – Via Vigone 42 / Via Saluzzo 88 - 10064 Pinerolo (TO)
N. Verde 800.80.80.55 - Fax 0121.236234 - Email clienti@aceapinerolese.it

Che cos'è premiAcea?

È un portale riservato ai clienti Acea Pinerolese Energia, dove trovare **sconti** e **promozioni** esclusive sui prodotti di moltissimi brand!

Inoltre con il Cashback VIP riceverai un rimborso che potrai utilizzare per altri premi, oppure trasferire senza costi sul tuo conto corrente!

Migliaia di negozi

Usufruisci di un ampio catalogo di offerte di top brand.

Cerca offerte vicine a te

Scopri le offerte più vicine alla tua ubicazione.

Rimborso in denaro

Accumula il saldo nel tuo Cashback Vip per riutilizzarlo in altre offerte o per trasferirlo sul tuo conto corrente.

Conosciamo le tue preferenze

Ricevi tutte le novità in base ai tuoi gusti e preferenze.

premiacea.it