

## ALLEGATO 4

### All. 4A - CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

### ACEA GAS PAYBACK

**Utenze termiche: 000694GTVMLO1XXACEAGASPAYBACK0DT, Utenze non termiche: 000694GTVMLO1XXACEAGASPAYBACKDNT**

### Riservato a Clienti Domestici

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

❖ **Spesa per la materia gas naturale**

Acea Pinerolese Energia S.r.l. applicherà ai volumi di gas naturale prelevati dal punto di riconsegna oggetto della presente fornitura un prezzo corrispondente alla Componente Materia Prima CMPT valida per ciascun mese di prelievo t del Periodo di Fornitura e calcolata nel seguente modo:

CMPT = Spread + PSVt

dove:

Spread = 0,0389 €/Smc

PSVt è per ogni mese il maggior valore tra la componente CMEM,m calcolata secondo la delibera Arera 374/2022/R/GAS e s.m.i. e la media ponderata per i rispettivi volumi del t-esimo mese di prelievo determinati giornalmente attraverso l'applicazione del profilo standard di ciascun Cliente (in particolare applicando sempre il profilo C3E1 zona climatica 11 per i profili avente componente termica, ed il profilo C2X1 zona climatica 11 per i profili privi di componente termica) tenendo conto del coefficiente Wkr (oppure, nel solo caso in cui l'applicazione del profilo standard non sia possibile in quanto sempre nullo, verrà applicata la media aritmetica), del valore giornaliero dell'indice ItDA.

ItDA è, per ogni giorno di calendario del Mese ("Giorno"), il valore massimo tra:

a) la quotazione "Ask" del Prezzo PSV (Tabella: PSV Price Assessment) pubblicata da ICIS Heren nell'ultimo rapporto European Spot Gas Markets (ESGM) disponibile prima della data di consegna del gas:

-- se il giorno di consegna del gas è un giorno di trading per ICIS Heren, il prezzo di riferimento per tale giorno si trova alla riga "Day-ahead" della tabella nell'ultimo rapporto pubblicato prima del giorno di consegna del gas;

-- se il giorno di consegna del gas è un fine settimana o un altro giorno non di trading per ICIS Heren, il prezzo di riferimento per tale giorno si trova alla riga "Weekend" della tabella nell'ultimo rapporto pubblicato prima del giorno di consegna del gas.

Le quotazioni in Eur/MWh sono convertite in Eur/Sm3 considerando un potere calorifico Superiore –PCS- del gas naturale pari a 38,52 MJ/Smc.

b) il prezzo di Sbilanciamento in acquisto (in €/MWh e trasformato in €/Smc considerando un potere calorifico Superiore –PCS- del gas naturale pari a 38,52 MJ/Smc), come da capitolo 9 paragrafi 4.4.1 (b) e (c) del Codice di Rete Snam.

Eventuali correzioni al Prezzo PSV dell'ESGM o al prezzo di Sbilanciamento in acquisto pubblicate successivamente daranno origine a conguagli. La Componente Materia Prima (i cui valori sopra indicati sono riferiti ad un PCS pari a 0,03852 GJ/Smc) applicata effettivamente sarà adeguata al valore del parametro PCS per l'impianto di distribuzione nel quale ricade la fornitura.

Rientrano inoltre fra gli oneri di spesa per la materia gas naturale per il Libero Mercato:

- Componente CGN, Quota a copertura dei costi delle attività connesse alle modalità di approvvigionamento, pari a 0,0456 €/Smc
- Componente QVG, Quota di Vendita Gas Metano, pari a 108 €/PdR/Anno per i Clienti domestici
- Componente QPA, Quota relativa agli oneri di programmazione degli acquisti all'ingrosso, pari a 0,0499 €/Smc.

Le Componenti CGN, CMPT e QPA (i cui valore sopra indicato è riferito ad un PCS pari a 0,03852 GJ/Smc) applicate effettivamente saranno adeguate al valore del parametro PCS per l'impianto di distribuzione nel quale ricade la fornitura.

❖ **Spesa per il trasporto del gas naturale e la gestione del contatore e la spesa per gli oneri di sistema**

Tali oneri comprendono tutti i costi e gli oneri sostenuti da Acea Pinerolese Energia S.r.l. in relazione ai servizi di trasporto, stoccaggio, distribuzione e misura del gas, applicati nella misura definita dall'ARERA. Il Cliente si impegna inoltre a corrispondere eventuali nuove componenti stabilite dall'ARERA, di volta in volta applicabili.

Se avente segno positivo, sarà inoltre addebitata al Cliente la componente relativa agli oneri aggiuntivi così come indicata nell'allegato A della delibera 64/09 (TIVG) e successive modifiche ed integrazioni.

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 dal Trasportatore.

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, ove previsto, 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)

Il Fornitore si riserva la facoltà di applicare alla fatturazione dei consumi una periodicità più frequente rispetto a quella minima prevista.

Le presenti condizioni economiche hanno una durata di 12 mesi.

Con un anticipo di almeno 3 mesi rispetto alla scadenza delle condizioni economiche, il Acea Pinerolese Energia S.r.l. comunicherà attraverso il supporto durevole indicato nel contratto le nuove condizioni economiche di somministrazione, nonché il relativo periodo di validità. In assenza di tale comunicazione, le condizioni economiche s'intenderanno prorogate fino a nuova comunicazione, effettuata sempre con un preavviso minimo di novanta giorni. È fatta salva la facoltà di esercitare il diritto di recesso di cui all'art.15 delle Condizioni Generali di fornitura.

**Sconti e bonus.**

Aderendo a ACEA PAYBACK il cliente riceverà un Bonus complessivo di 30 € sulla sua fornitura di gas metano, suddiviso in 3 Bonus da 10 € ciascuno, che verranno accreditati al cliente con la seguente modalità: il 1° sulla bolletta del 6° mese di fornitura; il 2° sulla bolletta del 18° mese di fornitura e il 3° sulla bolletta del 24° mese di fornitura. Nel caso in cui la fornitura cessi prima dei 24 mesi Acea Pinerolese Energia erogherà i bonus maturati fino alla data di cessazione della fornitura stessa.

Valori dei diversi corrispettivi e relativa incidenza percentuale media, quest'ultima calcolata sulla spesa annua ante imposte di un cliente tipo che consuma 1.400 Smc all'anno nell'ambito tariffario Nord Occidentale		
Componente Materia Prima CMPT (al netto dello Spread)	0,410895 €/Smc	44,37 %
Corrispettivo Spread	0,0389 €/Smc	4,20 %
Componente CGN	0,0456 €/Smc	4,92 %
Componente QPA	0,0499 €/Smc	5,39 %
Componente QVG	108,00 €/anno	8,33 %
Trasporto del gas naturale e la gestione del contatore e gli oneri di sistema		%32,78

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

Data

Firma del Cliente

Il Cliente approva specificatamente, ai sensi dell'articolo 1341 e 1342 codice civile, le seguenti clausole della Sezione "Altre informazioni" in quanto differenti e prevalenti rispetto alle Condizioni Generali per la somministrazione continua di energia elettrica o gas naturale (Mercato libero): art. 15 – recesso e, nel caso di un contratto di fornitura di gas naturale, di aver ricevuto e preso visione della scheda di sintesi relativa la Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas .

Data

Firma del Cliente

## ALLEGATO 4 ACEA GAS PAYBACK

Codici offerta Utenze termiche: 000694GTVML01XXACEAGASPAYBACKODT, Utenze non termiche: 000694GTVML01XXACEAGASPAYBACKDNT

### All. 4B – Scheda Sintetica

(Artt. delle Condizioni Generali di Fornitura rif. Plico Contrattuale Ver. 2.5 – 01/01/25)

#### OFFERTA GAS NATURALE

VALIDA DAL 01/07/2025 AL 31/07/2025

#### Riservato a Clienti Domestici

Venditore	ACEA PINEROLESE ENERGIA SRL, <a href="https://www.aceapinerolese-energia.it/">https://www.aceapinerolese-energia.it/</a> 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: <a href="mailto:clienti@aceapinerolese.it">clienti@aceapinerolese.it</a>
Durata del contratto	Indeterminata
Condizioni dell'offerta	Riservato a Clienti Domestici
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 <small>(Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni di Fornitura di pertinenza per l'argomento)</small>	6. Periodicità di fatturazione 6.1. La fatturazione dei consumi avverrà secondo la seguente periodicità minima: <ul style="list-style-type: none"> <li>• quadrimestrale, per i clienti con consumi fino a 500 Smc/anno;</li> <li>• bimestrale, per i clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;</li> <li>• 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.</li> </ul> Il Fornitore ha in ogni caso la facoltà di applicare alla fatturazione dei consumi una periodicità più frequente rispetto a quella minima prevista. 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 minima prevista dal Contratto, il Fornitore sarà tenuto a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico secondo la normativa vigente.
Garanzie richieste al Cliente <small>(Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)</small>	<b>13. Forme di garanzia</b> 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)

*Non simulabile ai sensi del comma 10.8 delle deliberazione ARERA 51/2018/R/COM e del Codice di Condotta Commerciale*

Ambito tariffario:

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	€ 247,64 €/anno
480	€ 549,01 €/anno
700	€ 728,67 €/anno
1.400	€ 1296,42 €/anno
2.000	€ 1780,78 €/anno
5.000	€ 4198,37 €/anno

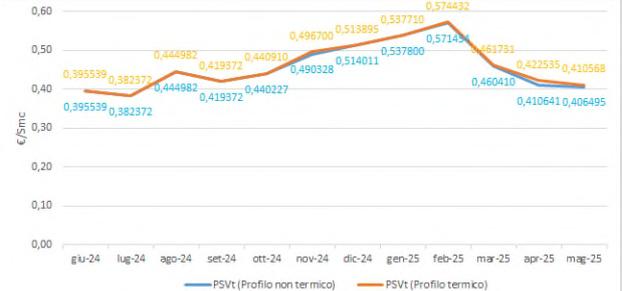
I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a: P =0,03852 GJ/Smc e C=1.

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	PSVt																																							
Periodicità indice	Mensile																																							
Grafico indice (12 mesi)	 <table border="1"> <caption>Data points for PSVt index (€/Smc)</caption> <thead> <tr> <th>Month</th> <th>PSVt (Profilo non termico)</th> <th>PSVt (Profilo termico)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>giu-24</td><td>0,395539</td><td>0,395539</td></tr> <tr><td>lug-24</td><td>0,382372</td><td>0,382372</td></tr> <tr><td>ago-24</td><td>0,444982</td><td>0,444982</td></tr> <tr><td>set-24</td><td>0,419372</td><td>0,419372</td></tr> <tr><td>ott-24</td><td>0,440910</td><td>0,440910</td></tr> <tr><td>nov-24</td><td>0,490328</td><td>0,490328</td></tr> <tr><td>dic-24</td><td>0,514011</td><td>0,514011</td></tr> <tr><td>gen-25</td><td>0,537800</td><td>0,537800</td></tr> <tr><td>feb-25</td><td>0,571435</td><td>0,571435</td></tr> <tr><td>mar-25</td><td>0,461731</td><td>0,461731</td></tr> <tr><td>apr-25</td><td>0,422535</td><td>0,422535</td></tr> <tr><td>mag-25</td><td>0,410641</td><td>0,406495</td></tr> </tbody> </table>	Month	PSVt (Profilo non termico)	PSVt (Profilo termico)	giu-24	0,395539	0,395539	lug-24	0,382372	0,382372	ago-24	0,444982	0,444982	set-24	0,419372	0,419372	ott-24	0,440910	0,440910	nov-24	0,490328	0,490328	dic-24	0,514011	0,514011	gen-25	0,537800	0,537800	feb-25	0,571435	0,571435	mar-25	0,461731	0,461731	apr-25	0,422535	0,422535	mag-25	0,410641	0,406495
Month	PSVt (Profilo non termico)	PSVt (Profilo termico)																																						
giu-24	0,395539	0,395539																																						
lug-24	0,382372	0,382372																																						
ago-24	0,444982	0,444982																																						
set-24	0,419372	0,419372																																						
ott-24	0,440910	0,440910																																						
nov-24	0,490328	0,490328																																						
dic-24	0,514011	0,514011																																						
gen-25	0,537800	0,537800																																						
feb-25	0,571435	0,571435																																						
mar-25	0,461731	0,461731																																						
apr-25	0,422535	0,422535																																						
mag-25	0,410641	0,406495																																						
Totale	PSVt + 0,1344 €/Smc *																																							
<b>Costo fisso annuo</b>																																								
€ 108,00 €/anno*																																								
Altre voci di costo	Maggiori dettagli sulle altre voci di costo applicate sono disponibili al link <a href="https://bolletta.arera.it/bolletta20/index.php/home/gas/sintesi-degli-importi-fatturati-voci-di-spesa-e-prezzi-unitari">https://bolletta.arera.it/bolletta20/index.php/home/gas/sintesi-degli-importi-fatturati-voci-di-spesa-e-prezzi-unitari</a>																																							
Imposte	Maggiori dettagli sulle imposte applicate sono disponibili al link <a href="https://bolletta.arera.it/bolletta20/index.php/home/gas/sintesi-degli-importi-fatturati-voci-di-spesa-e-prezzi-unitari">https://bolletta.arera.it/bolletta20/index.php/home/gas/sintesi-degli-importi-fatturati-voci-di-spesa-e-prezzi-unitari</a>																																							
Sconti e/o bonus	<b>Descrizione dello sconto e/o del bonus</b> Aderendo a Gas Acea Per Pinerolo il cliente riceverà un Bonus complessivo di 30 € sulla sua fornitura di gas metano, suddiviso in 3 Bonus da 10 € ciascuno, che verranno accreditati al cliente con la seguente modalità: il 1° sulla bolletta del 6° mese di fornitura; il 2° sulla bolletta del 18° mese di fornitura e il 3° sulla bolletta del 24° mese di fornitura. Nel caso in cui la fornitura cessi prima dei 24 mesi Acea Pinerolese Energia erogherà i bonus maturati fino alla data di cessazione della fornitura stessa.																																							
Prodotti e/o servizi aggiuntivi																																								
Durata condizioni e rinnovo	/																																							
Altre caratteristiche	/																																							

\*Escluse imposte e tasse

**ALTRE INFORMAZIONI**

<b>Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore</b>	<p>(Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)</p> <p>14. Modalità e procedure di reclamo</p> <p>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.</p> <p>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 <a href="http://www.aceapinerolese-energia.it">www.aceapinerolese-energia.it</a>, 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.</p> <p>14.3. Il Fornitore tratterà i reclami scritti ricevuti in conformità a quanto previsto dal TIQV, in particolare impegnandosi a rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate ed a rispondere comunque al Cliente entro i termini previsti dalle citate disposizioni.</p> <p>14.4. Ulteriori informazioni sui diritti del cliente sono reperibili sul sito dell'Autorità <a href="http://www.arera.it">www.arera.it</a> o contattando il numero verde dello Sportello per il consumatore di energia, reperibile sul Sito Internet dell'Autorità.</p> <p>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 extragiudiziali 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 Acea 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.</p> <p>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.</p> <p>Le procedure di conciliazione vengono attivate e gestite in modalità on line, sul Portale dello Sportello del Consumatore, accessibile dal Sito del medesimo, <a href="http://www.sportellopericonsumatore.it">http://www.sportellopericonsumatore.it</a>, presso il quale è possibile reperire le relative istruzioni e linee guida.</p> <hr/> <p>Per Clienti Domestici:    Se Lei è un cliente vulnerabile, come definito dalla normativa vigente, può scegliere, in alternativa all'offerta di cui alla presente Scheda, le condizioni economiche e contrattuali di fornitura definite dall'Autorità di <b>Regolazione per Energia Reti e Ambiente</b>. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di <b>Regolazione per Energia Reti e Ambiente</b> <a href="http://www.arera.it/consumatori">www.arera.it/consumatori</a> o chiami il numero verde 800.166.654.</p> <p>Per Clienti non Domestici:    Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di <b>Regolazione per Energia Reti e Ambiente</b> <a href="http://www.arera.it/consumatori">www.arera.it/consumatori</a> o chiami il numero verde 800.166.654.</p>
<b>Diritto di ripensamento</b>	<p>(Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)</p> <p>2.7. 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, quindi a seguito perfezionamento mediante comunicazione di accettazione della proposta contrattuale, se la medesima viene sottoscritta in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del Cliente o in un centro commerciale). Il termine per esercitare il diritto di ripensamento è aumentato a 30 giorni, per i contratti conclusi a seguito di proposte sottoscritte nel contesto di visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione di un consumatore oppure di escursioni organizzate con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori. Il Cliente a tal fine può predisporre una comunicazione scritta o utilizzare l'apposito modulo allegato alla presente documentazione contrattuale e disponibile sul sito internet del Fornitore <a href="http://www.aceapinerolese-energia.it">www.aceapinerolese-energia.it</a>, inviandolo al Servizio Clienti, ai relativi recapiti indicati.</p> <p>In ogni caso, l'inizio della fornitura è subordinato alla possibilità di accesso, per il Fornitore, alla rete di Distribuzione.</p> <p>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. In tale ipotesi, il Cliente riconosce che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito dal Fornitore, il Cliente medesimo non avrà più il diritto di recesso.</p> <p>2.7.2 Nel caso di contratto concluso al di fuori dei locali commerciali del Fornitore o mediante comunicazione a distanza, il Cliente domestico prende atto ed accetta che:</p> <p>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;</p> <p>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 Fornitore:</p> <p>i) eventuali costi sostenuti nei confronti del Distributore e</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>d) nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe:</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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.</p> <p>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 di importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 dell'Allegato A della Delibera ARERA 362/2023/R/ee, come eventualmente aggiornato dalla normativa di volta in volta vigente.</p>
<b>Attivazione della fornitura</b>	<p>(Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)</p> <p>2.3 La proposta di contratto è irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 del Codice Civile, ed è valida per i 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. In caso di accettazione della proposta di Contratto da parte di Acea Pinerolese Energia S.r.l. quest'ultima, entro il termine di 45 giorni dalla sottoscrizione del Modulo, ne darà comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato dal Cliente. Il Contratto si perfeziona nel momento in cui il Cliente riceve la comunicazione di accettazione da parte di Acea Pinerolese Energia S.r.l.; se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del Cliente, la proposta si intende revocata. 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.</p> <p>La data di inizio della somministrazione sarà indicata dal Fornitore nella comunicazione di accettazione della proposta di Contratto.</p> <p>La fornitura di gas avrà decorrenza entro il termine di 120 (centoventi) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto, il quale, una volta perfezionato, avrà validità ed efficacia per il periodo di un anno e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, fatto salvo il diritto di recesso delle parti in accordo al seguente art. 15.</p> <p>2.4. L'attivazione della fornitura avviene nei tempi previsti dai Livelli di qualità commerciale del Servizio di Distribuzione del Gas (RQDG) di cui alla Delibera dell'AUTORITÀ 569/2019/R/gas e s.m.i. ed è, in ogni caso, subordinata alle seguenti condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• che il Cliente abbia presentato tutti gli atti e i documenti necessari per la stipula del Contratto;</li> <li>• 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;</li> <li>• 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 40/2014/R/gas del 6 febbraio 2014, come descritto nell'Allegato F/40 al preventivo di allacciamento e comunque disponibile sul Sito Internet di Acea Pinerolese Energia.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>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.</p> <p>A tale riguardo, sulla base di quanto previsto dal TIMG:</p> <p>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:</p> <p>i. l'eventuale chiusura del Punto di Riconsegna a seguito dell'intervento di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità o della eventuale presenza di una richiesta di indennizzo (CMOR) in corso per il PDR medesimo;</p> <p>ii. il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;</p>

	<p>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;</p> <p>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;</p> <p>v. l'accessibilità o meno del Punto di Riconsegna;</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Dati di lettura</b>	<p>(Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)</p> <p>4. Letture del Misuratore</p> <p>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 invitato 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. Il Cliente si impegna a consentire l'accesso agli incaricati per la rilevazione dei consumi.</p> <p>4.2. I tentativi di lettura diretta del Misuratore avvengono da parte del Distributore secondo la periodicità prevista dal TIVG, che prevede fatte salve eventuali e successive modifiche: per PDR con consumi fino a 500 Smc/anno un tentativo di lettura nell'anno; per PDR da 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno due nell'anno e per PDR da 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno tre nell'anno; per PDR superiori a 5.000 Smc/anno rilevazione mensile. Il consumo annuo viene individuato dal Distributore di competenza al termine di ogni anno ai fini dell'applicazione della corrispondente frequenza di rilevazione dei consumi a decorrere dal primo giorno dell'anno successivo.</p> <p>Con riferimento ai PDR dotati di Smart meter, indipendentemente dai consumi annuali, la rilevazione dei consumi sarà mensile con dettaglio giornaliero oppure, per i soli Smart meter di classe G4 e G6, il Distributore può effettuare una lettura mensile senza dettaglio giornaliero l'ultimo giorno del mese solare o nei primi tre giorni del mese solare successivo. 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.</p> <p>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 congruaglio, salvo eventuale successiva rettifica a seguito di notifica di dato di misura rilevato.</p> <p>Il Fornitore comunica l'eventuale non validità dell'autolettura effettuata dal Cliente.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>5. Mancata lettura del gruppo di misura</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Ritardo nei pagamenti</b>	<p>(Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)</p> <p>10. Interessi di mora in caso di ritardato o mancato pagamento</p> <p>10.1. Qualora il Cliente non rispetti i termini indicati per il pagamento delle bollette, il Fornitore, con decorrenza dal giorno successivo alla scadenza dei predetti termini, richiederà 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 Finanze con la maggiorazione di volta in volta applicabile, ai sensi del decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231 (pubblicato in Gazzetta Ufficiale 23 ottobre 2002, n. 249) e s.m.i.</p> <p>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.</p> <p>11. Modalità e tempi di sospensione della fornitura</p> <p>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 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 la data di scadenza indicata nel sollecito, e riportante il termine - il quale non potrà essere inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento - a decorrere dal quale il Fornitore potrà richiedere all'Impresa di Distribuzione di sospendere la fornitura di gas naturale per morosità.</p> <p>La comunicazione include anche l'avviso che, in caso di inadempimento al pagamento delle somme oggetto della costituzione in mora, a seguito di eventuale recesso, verrà applicato un ulteriore indennizzo calcolato sulla base delle previsioni normative in materia di sistema indennitario (corrispettivo CMOR).</p> <p>La comunicazione di costituzione in mora viene trasmessa al riferimento ed indirizzo di recapito postale o indirizzo PEC fornito in sede di stipula contrattuale o successivamente, così come eventualmente aggiornato. In caso di soggetti giuridici, in assenza di comunicazione dell'indirizzo PEC, è facoltà del Fornitore reperire il dato presso gli enti di competenza. E' responsabilità del Cliente Finale comunicare al Fornitore eventuali variazioni di recapito postale o pec e garantire il costante aggiornamento nonché presidio, al fine di consentire il regolare recapito delle comunicazioni.</p> <p>Le spese postali del sollecito saranno a carico del Cliente. La comunicazione a mezzo raccomandata o pec - quand'anche non ritirata o visualizzata da parte del Cliente - viene considerata come regolarmente ricevuta a fronte dell'avviso di giacenza rilasciato da Poste Italiane o la notifica di consegna rilasciata dal sistema PEC.</p> <p>11.2. A seguito del sollecito di pagamento, il Cliente è tenuto a provvedere, se non già effettuato, al saldo delle somme dovute e darne comunicazione al Fornitore con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- inviando copia della ricevuta di pagamento al numero di fax 0121/236.234 o all'indirizzo di posta elettronica <a href="mailto:pagamenti@aceapinerolese.it">pagamenti@aceapinerolese.it</a>,</li> <li>- oppure presentando la medesima presso gli Sportelli Servizio Clienti di Via Vigone 42 / Via Saluzzo 88 a Pinerolo, negli orari di apertura al pubblico.</li> </ul> <p>11.3. In difetto di dimostrazione di avvenuto pagamento entro il termine indicato nella costituzione in mora, decorsi almeno 3 giorni lavorativi dalla scadenza di pagamento del sollecito e in ogni caso non meno di 40 giorni solari dalla data di notifica del sollecito, 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.</p> <p>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 bolletta 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. Il Cliente è obbligato a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato il Misuratore al fine di disalimentare il PDR in caso di inadempimento del Cliente medesimo.</p> <p>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.</p> <p>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 forzata 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.</p> <p>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 notifici 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 risoluzione e cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del Punto di Riconsegna.</p> <p>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 risoluzione e cessazione amministrativa per morosità relativa ad un Punto di Riconsegna non disalimentabile.</p> <p>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 e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del cliente; 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.</p> <p>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 TIVG e s.m.i.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; 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 minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore di chiusura del PDR per sospensione della fornitura per morosità.</li> </ul>

	<p>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.</p>
--	--

### MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

<b>Modalità e tempistiche</b>	<p>(Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)</p> <p><b>15. Recesso</b></p> <p>15.1. Per tutto il periodo di durata del Contratto, ciascuna parte ha diritto di recedere unilateralmente con le modalità di seguito indicate. Il recesso per cambio fornitore da parte del Cliente, domestico e non domestico, fatte salve diverse previsioni specificate nelle Condizioni Economiche di Fornitura allegata al Contratto, viene automaticamente effettuato mediante la sottoscrizione ed attivazione di un nuovo contratto di fornitura e contestuale rilascio di procura scritta al venditore subentrante a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto col Fornitore, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio venditore. Il preavviso con i relativi termini sopra indicati è costituito dalle tempistiche di lavorazione ed attivazione del nuovo contratto di fornitura presso il venditore prescelto, con notifica di recesso per cambio fornitore nei confronti del Fornitore uscente.</p> <p>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 dal Cliente presso la struttura di Servizio Clienti del Fornitore o tramite comunicazione scritta da indirizzare al Fornitore. La comunicazione di recesso, nel momento in cui viene ricevuta dal Fornitore, costituisce anche relativo preavviso, che in ogni caso non potrà prevedere tempistica maggiore di 1 (uno) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione stessa 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 da parte di altro Cliente (voltura), senza intervento di cessazione della somministrazione, la validità del recesso e della voltura sono subordinati all'accettazione della richiesta da parte del Distributore, attraverso il SII, ed i dati del recesso/voltura (data e lettura) sono notificati dal Distributore stesso, sempre attraverso il SII, attraverso l'evasione e riscontro della richiesta. In questo caso, la comunicazione di recesso, nel momento in cui viene ricevuta dal Fornitore da parte del Cliente o tramite notifica del SII, costituisce anche relativo preavviso, con le tempistiche previste dal SII stesso per la validità/decorrenza della voltura.</p> <p>15.3. Il Cliente è tenuto a garantire l'accesso al Gruppo di misura, per consentire al Fornitore di fare rilevare dal Distributore 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.</p> <p>15.4. In mancanza della comunicazione scritta/notifica di recesso e/o di buon fine, ovvero esito positivo, della richiesta di recesso/voltura, il Cliente intestatario del PDR resta direttamente responsabile verso il Fornitore del corrispettivo per i consumi eventualmente effettuati, delle competenze maturate e per qualsiasi eventuale danno.</p> <p>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 dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente medesimo e richiedere al Distributore la cessazione amministrativa della fornitura per motivi diversi dalla morosità.</p>
<b>Onere di recesso anticipato</b>	Nessuno

<b>OPERATORE COMMERCIALE</b>	<b>DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA</b>
Codice identificativo o nominativo	Data
	- 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 si considera decaduta.

## SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS NATURALE

**VALIDA DAL 01/07/2025 AL 31/07/2025**

Venditore	ACEA PINEROLESE ENERGIA SRL, <a href="https://www.aceapinerolese-energia.it/">https://www.aceapinerolese-energia.it/</a> 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: <a href="mailto:clienti@aceapinerolese.it">clienti@aceapinerolese.it</a>																																										
Durata del contratto	Indeterminata																																										
Condizioni dell'offerta	Il servizio di tutela della vulnerabilità è il servizio erogato esclusivamente ai clienti domestici vulnerabili di gas naturale ai sensi del decreto-legge 115/22. Ai sensi della normativa, i clienti vulnerabili di gas naturale sono i clienti domestici che: * si trovano in condizioni economicamente svantaggiate come definite dalla Legge Concorrenza 124/17 (art. 1 c. 75); * sono soggetti con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3); * le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; * hanno un'età superiore ai 75 anni.																																										
Metodi e canali di pagamento	Domiciliazione bancaria (SDD bancaria o postale), bollettino postale o qualsiasi altro ulteriore metodo di pagamento (di cui almeno uno gratuito) del venditore.																																										
Frequenza di fatturazione (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)	La fatturazione avviene: * mensilmente, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero oppure, in ogni caso, per i consumi sopra i 5.000 Smc/anno; * almeno quadrimestralmente per consumi fino a 500 Smc/anno; * bimestralmente per consumi tra 500 e 5.000 Smc/anno.																																										
Garanzie richieste al Cliente (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)	Il cliente deve versare un importo, a titolo di deposito cauzionale, se non sceglie come metodo di pagamento la domiciliazione postale, bancaria o su carta di credito; tale somma è a garanzia della fornitura e comporta l'addebito nella prima bolletta emessa. L'importo del deposito cauzionale è: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #e1f5fe;"> <th colspan="5">Clienti titolari di <i>bonus sociale</i></th> </tr> <tr> <th colspan="5">Consumo annuo (Smc/anno)</th> </tr> <tr> <th></th> <th>&lt;500</th> <th>Fino a 5.000</th> <th colspan="2">&gt;5.000</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ammontare deposito (€)</td> <td>25,00</td> <td>77,00</td> <td colspan="2">valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #e1f5fe;"> <th colspan="5">Altri clienti</th> </tr> <tr> <th colspan="5">Consumo annuo (Smc/anno)</th> </tr> <tr> <th></th> <th>&lt;500</th> <th>Fino a 1.500</th> <th>Fino a 2.500</th> <th>Fino a 5.000</th> <th>&gt;5.000</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ammontare deposito (€)</td> <td>30,00</td> <td>90,00</td> <td>150,00</td> <td>300,00</td> <td>valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte</td> </tr> </tbody> </table>	Clienti titolari di <i>bonus sociale</i>					Consumo annuo (Smc/anno)						<500	Fino a 5.000	>5.000		Ammontare deposito (€)	25,00	77,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte		Altri clienti					Consumo annuo (Smc/anno)						<500	Fino a 1.500	Fino a 2.500	Fino a 5.000	>5.000	Ammontare deposito (€)	30,00	90,00	150,00	300,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte
Clienti titolari di <i>bonus sociale</i>																																											
Consumo annuo (Smc/anno)																																											
	<500	Fino a 5.000	>5.000																																								
Ammontare deposito (€)	25,00	77,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte																																								
Altri clienti																																											
Consumo annuo (Smc/anno)																																											
	<500	Fino a 1.500	Fino a 2.500	Fino a 5.000	>5.000																																						
Ammontare deposito (€)	30,00	90,00	150,00	300,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte																																						

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

Ambito tariffario: Nord Occidentale

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	€ 185,95 €/anno
480	€ 453,97 €/anno
700	€ 613,25 €/anno
1.400	€ 1116,16 €/anno
2.000	€ 1544,93 €/anno
5.000	€ 3684,61 €/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 del servizio di tutela della vulnerabilità e sulla spesa delle offerte disponibili nel mercato libero può consultare il Portale Offerte Luce e Gas: [www.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it).**

### Condizioni economiche

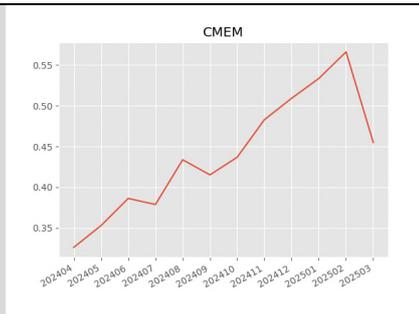
Prezzo materia prima energia    Prezzo variabile

Costo per consumi	
Indice	$C_{MEM}$ , pari alla media mensile del prezzo PSV

Periodicità indice

Mensile

Grafico indice (12 mesi)



Totale

CMEM + 0,0418 €/Smc \*

**Costo fisso annuo**

€ 57,43

Altre voci di costo	È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti ai servizi di distribuzione, trasporto ed ulteriori oneri di sistema stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di fornitura e l'applicazione degli ulteriori oneri del relativo ambito tariffario nella misura prevista da ARERA e di volta in volta aggiornati.
Imposte	Per informazioni sulle imposte applicate, può consultare la guida alle voci di spesa del gas naturale alla pagina nell'area dedicata alla bolletta del sito di ARERA: <a href="https://www.arera.it/consumatori">https://www.arera.it/consumatori</a> .
Sconti e/o bonus	In caso di scelta del formato dematerializzato di recapito della bolletta e dell'addebito automatico dell'importo fatturato è applicato, a decorrere dalla prima bolletta emessa in formato dematerializzato, uno sconto pari a 5,40 €/PdR/anno.**
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	Nessuno.
Durata condizioni e rinnovo	Condizioni economiche di durata indeterminata.
Altre caratteristiche	Nessuna.

\*Escluse imposte e tasse

\*\*Lo sconto non si applica nel caso di clienti serviti dal fornitore di ultima istanza.

### ALTRE INFORMAZIONI

<b>Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore</b>	<p>Potrà presentare reclami o richieste scritte di informazione tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Per la risoluzione di eventuali controversie, potrà ricorrere alla procedura del Servizio Conciliazione gestito da Acquirente Unico per conto di ARERA.</p> <p>Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito di ARERA <a href="http://www.arera.it/consumatori">www.arera.it/consumatori</a> o chiami il numero verde 800.166.654.</p>
<b>Diritto di ripensamento</b>	È possibile esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del contratto, oppure richiedere l'esecuzione anticipata del contratto comunicandolo tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Il termine per il diritto di ripensamento è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del venditore presso l'abitazione del cliente oppure di escursioni organizzate dal venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai clienti.
<b>Attivazione della fornitura</b>	La data di inizio della fornitura sarà indicata dal venditore secondo le modalità da esso indicate. Le tempistiche variano in base al servizio richiesto (ad esempio, nuova attivazione o voltura). Sono fatti salvi i tempi previsti per le attività del Distributore e la fatturazione di eventuali oneri presentati dal distributore stesso.
<b>Dati di lettura</b>	I dati di misura sono utilizzati per calcolare l'importo dei consumi in bolletta. Sono utilizzati, in ordine, i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Gas, le autoletture comunicate dal cliente finale e i dati di misura stimati sulla base dei dati storici di consumo e delle principali caratteristiche della fornitura.
<b>Ritardo nei pagamenti</b>	In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle bollette saranno applicati a partire dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento degli interessi di mora di importo pari a quanto previsto all'art. 12 dell'Allegato A alla delibera ARERA 555/2017. In caso di perdurante inadempimento nei pagamenti, sarà richiesta al Distributore la sospensione della fornitura i cui costi saranno a carico del cliente.

### MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

<b>Modalità e tempistiche</b>	In qualunque momento potrà recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare offerta o venditore; nel caso di cambio venditore, rilascerà al venditore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in Suo nome e conto, dal contratto in essere.
<b>Onere di recesso anticipato</b>	Nessuno

OPERATORE COMMERCIALE		DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA
Codice identificativo o nominativo	Data	- Modulo per l'esercizio del ripensamento
		- Livelli di qualità commerciale
		- Modulo per l'autocertificazione della sussistenza dei requisiti per accedere alla tutela della vulnerabilità

 Per maggiori informazioni consulti il sito di ARERA [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiami il numero verde 800.166.654.

**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA' AI SENSI DEGLI ARTT. 47 E  
76 DEL DPR 445/2000  
E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI ED INTEGRAZIONI**

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
titolare della fornitura di gas naturale in via/piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_  
codice del punto di riconsegna (PDR), o se non disponibile, codice cliente \_\_\_\_\_  
codice fiscale \_\_\_\_\_  
nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
residente in via/piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

- ai sensi e per gli effetti dell'Articolo 47 del DPR n. 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni;
- consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, di cui all'art. 76 del DPR n. 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni;
- preso atto che:
  - o ai sensi dell'articolo 2, comma 1 del decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla legge 21 settembre 2022, n. 142 (decreto Aiuti bis), **i clienti finali domestici vulnerabili** hanno diritto a fruire delle condizioni di fornitura del servizio gas definite e regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (cd. servizio di tutela della vulnerabilità) che prevede un prezzo che riflette il costo effettivo di approvvigionamento nel mercato all'ingrosso, i costi efficienti del servizio di commercializzazione e le condizioni contrattuali e di qualità del servizio, così come definiti ed aggiornati dalla medesima Autorità;
  - o ai sensi del medesimo articolo, **i clienti vulnerabili gas sono definiti** come i clienti domestici che soddisfano almeno una delle seguenti condizioni: i. si trovano in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17; ii. rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104; iii. le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; iv. di età superiore ai 75 anni.

**DICHIARA**

Di voler essere rifornito alle condizioni di fornitura del servizio di tutela della vulnerabilità definite e regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente con il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG) e (barra la/le condizione/i sottostante/i):

- di trovarsi in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17
- di rientrare tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104
- che l'utenza a me intestata è ubicata in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi

Si impegna altresì a comunicare tempestivamente all' esercente la vendita qualsiasi variazione, relativa alle informazioni di cui sopra, che possa comportare il venir meno di una delle precedenti condizioni.

Ai sensi dell'Articolo 38 del DPR n. 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni, si allega copia del documento di identità del sottoscrittore sig/sra \_\_\_\_\_.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma del titolare della fornitura \_\_\_\_\_

Il venditore è tenuto a fornire la prescritta informativa sui dati personali ai sensi dell'articolo 13 del GDPR (Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 679) prestando particolare attenzione, nel fornire le informazioni di cui al par. 1, lett. e) dell'articolo 13 GDPR (destinatari), al fatto che il dato trasmesso al SII (cliente vulnerabile) non è dato particolare ai sensi dell'articolo 9, par. 1 GDPR e pertanto è trasmesso legittimamente in esecuzione di un compito di interesse pubblico ex articolo 2-ter, comma 2 codice *privacy*.



**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, quindi a seguito perfezionamento mediante comunicazione di accettazione della proposta contrattuale, se la medesima viene sottoscritta in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell’impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale) o mediante comunicazione a distanza. Il termine per esercitare il diritto di ripensamento è aumentato a 30 (trenta) giorni per i contratti conclusi a seguito di proposte sottoscritte nel contesto di visite non richieste del Fornitore presso l’abitazione di un consumatore oppure di escursioni organizzate con lo scopo o con l’effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori.

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](mailto: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 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 2024:

- **Richieste scritte di informazione:** 156 richieste, tempo medio 3,97 giorni (conformità al requisito: 100%)
- **Reclami scritti e reclami scritti di fatturazione:** 83, tempo medio risposta 9,17 (conformità al requisito: 100%)
- **Rettifiche di fatturazione:** 6, tempo medio rettifica 31 (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 2024:

- AS Accessibilità Servizio: per il 1 e 2 semestre 2024, conforme
- LS Livello di Servizio: per il 1 e 2 semestre 2024, conforme
- TMA Tempo Medio di Attesa: per il 1 e 2 semestre 2024, conforme