

ALLEGATO 4

AII. 4A - CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

ACEA LUCE RELAX

000694ESVFL01XXACEALUCERELAX0DOM

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

❖ Spesa per la materia energia

ACEA PINEROLESE ENERGIA S.r.l. applicherà alla somma dei quantitativi di energia elettrica mensilmente prelevati in ciascuna fascia oraria dal punto di prelievo oggetto della fornitura un prezzo di generazione Prezzo Energia "PGEN" pari alla media, differenziata per fascia oraria, del valore orario del PUN Index GME ai sensi della Del. ARERA 304/2024/R/EEL, nel mese di somministrazione, maggiorato di un corrispettivo Spread pari a 0,0385 €/kWh, espresso in €/kWh, secondo la seguente formula:

$$\text{Prezzo materia prima energia} = \text{PUN Index GME} \cdot (1 + \lambda) + \text{Spread}$$

F0 = 0,0385 €/kWh + PUN F0 (solo per contatori monorari)

F1 = 0,0385 €/kWh + PUN F1

F2 = 0,0385 €/kWh + PUN F2

F3 = 0,0385 €/kWh + PUN F3

dove:

PUN Index GME: il PUN Index GME è pari, per ciascun mese solare, alla media ponderata dei prezzi zonali per le quantità acquistate relativamente a portafogli zonali in prelievo in ciascuna zona geografica di mercato, espressa in Eur/kWh, così come determinata e pubblicata dal Gestore dei Mercati Energetici (GME).

λ: è il fattore di correzione per tenere conto delle perdite di rete, attualmente pari a 0,10 per le utenze in Bassa Tensione. Il fattore di correzione delle perdite di rete è fissato da ARERA per comprendere nel prezzo le dispersioni naturali che avvengono durante il trasporto dell'energia elettrica dalla centrale all'utenza che la utilizza.

Spread: corrispettivo in aggiunta al prezzo del PUN Index GME del mese di riferimento come sopra descritto; il corrispettivo "spread" è rappresentativo dei costi per la spesa della materia prima non coperti dal PUN Index GME; tale corrispettivo è valido da inizio fornitura ed è pari, perdite di rete incluse, a 0,0385 €/kWh

Altri corrispettivi che saranno addebitati afferenti alla spesa per la materia energia: Componente QVE, Quota di Vendita Energia Elettrica, pari a 144 €/POD/Anno. L'importo complessivo dovuto per tali corrispettivi è composto da una parte fissa e da una parte variabile in proporzione al consumo. I corrispettivi Spread, QVE sono fissi per 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura: allo scadere del periodo di applicabilità, tali corrispettivi potranno essere modificati da Acea Pinerolese Energia dandone comunicazione scritta al Cliente.

ACEA PINEROLESE ENERGIA S.r.l. applicherà inoltre alla somma dei quantitativi di energia elettrica mensilmente prelevati in ciascuna fascia oraria dal punto di prelievo oggetto della fornitura e delle perdite convenzionali di rete il prezzo corrispondente al servizio di dispacciamento così come regolato dal TIS - Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (Settlement) e dalla Sezione 2-24 dell'Allegato A alla Delibera 304/2024/R/el e s.m.i. dell'ARERA determinati ed aggiornati da ARERA e da TERNA con periodicità variabile per i Clienti del "mercato libero" ad eccezione degli oneri di sbilanciamento, già inclusi, delle componenti previste dall'Art. 25 del TIS. Se avente segno positivo, inoltre, sarà applicata la componente DISPCAP, Corrispettivo a copertura dell'onere netto di approvvigionamento della capacità, che sarà determinata applicando al consumo in kWh e alle perdite di rete il "Corrispettivo Mercato Capacità", stabilito dall'Arera con Delibera 638/2021/R/EEL e s.m.i. per i clienti del servizio di maggior tutela (e che verrà aggiornato con la frequenza determinata dall'ARERA); qualora l'Arera cessasse la determinazione del sopra citato Corrispettivo Mercato Capacità, la componente DISPCAP sarà valorizzata attraverso l'applicazione al consumo in kWh e alle perdite di rete del Corrispettivo a copertura degli oneri netti di approvvigionamento della capacità, determinato da Terna S.p.A. e aggiornato ai sensi della Delibera ARG/elt 98/11. Qualora l'importo fatturato in questo modo risulti inferiore a quello derivante dall'applicazione al consumo in kWh e alle perdite di rete del Corrispettivo a copertura degli oneri netti di approvvigionamento della capacità, determinato da Terna S.p.A. e aggiornato ai sensi della Delibera ARG/elt 98/11, Acea Pinerolese Energia S.r.l. si riserva di conguagliare per adeguare gli importi fatturati all'importo complessivo precedentemente indicato. Il corrispettivo prevede valori differenziati per le ore di Picco e le altre ore, così come determinate da Terna; l'elenco delle ore di picco per il sistema elettrico nel 2023, pubblicato da Terna S.p.A., è consultabile all'indirizzo: https://download.terna.it/terna/Ore%20di%20picco%20annuali%20e%20settimanali%202023_8dad3ea079324fe.pdf.

A tutti i punti potrà, inoltre, essere applicata la componente prevista dall'art. 14.6 dell'Allegato A della Delibera ARERA ARG/elt 98/11, a valle dell'apposita determinazione da parte di Terna.

Tali prezzi sono da intendersi al netto di tutti i corrispettivi, oneri e maggiorazioni, definiti dall'ARERA per il mercato di Maggior Tutela, fatta eccezione per i corrispettivi PED, DispBT e PPE, che si intendono non applicabili alla presente struttura di prezzo, nonché di imposte ed IVA.

❖ Spesa per il trasporto, la gestione del contatore e gli oneri di sistema

Si intendono inoltre a carico del CLIENTE tutte le componenti passanti, che comprendono tutti i costi e gli oneri sostenuti da ACEA PINEROLESE ENERGIA S.r.l. nei confronti del Distributore in relazione ai servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica e nei confronti di Terna in relazione al servizio di trasmissione dell'energia elettrica, nonché tutti gli oneri generali del sistema elettrico, così come definiti dalle Delibere dell'ARERA. In particolare rientra tra le componenti passanti anche la componente tariffaria Asos. La componente Asos serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. È a carico di tutti i clienti elettrici.

Tutte le componenti passanti saranno aggiornate secondo le modalità e i tempi stabiliti dalle Autorità competenti, dall'ARERA e dal Distributore Locale.

❖ Opzione energia verde

A fronte di una maggiorazione pari a 0,010 €/kWh (per i Clienti in bassa tensione, dunque, la maggiorazione comprensiva di perdite di rete ed applicata al consumo in kWh diventa pari a: 0,011 €/kWh), l'energia consumata può essere corredata dalla Garanzia di Origine. La Garanzia di Origine (GO) è una certificazione elettronica che attesta l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate da impianti qualificati e che ha lo scopo di consentire ai fornitori di energia elettrica di provare ai clienti finali la quota o la quantità di energia da fonti rinnovabili nel proprio mix energetico.

I prezzi sopra indicati sono da intendersi al netto delle imposte.

Le presenti condizioni economiche hanno una durata di 12 mesi. Con un anticipo di almeno 3 mesi rispetto alla scadenza delle condizioni economiche, 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.

Valori dei diversi corrispettivi e relativa incidenza percentuale media, quest'ultima calcolata sulla spesa annua ante imposte di un cliente tipo che consuma 2700 kWh all'anno nell'abitazione di residenza con 3 kW di potenza impegnata		
Media, differenziata per fascia oraria, del valore orario del PUN Index GME ai sensi della Del. ARERA 304/2024/R/EEL	0,127937 €/kWh	% 39,39
Corrispettivo Spread	0,0385 €/kWh	% 11,85
0	0, €/kWh	% 0,00
Prezzo Dispacciamento	0,023635 €/kWh	% 7,28
Componente QVE	144,00 €/Anno	% 16,42
Trasporto, gestione del contatore e oneri di sistema		% 25,06
di cui Asos		% 9,14

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.

Data

Firma del Cliente

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 D.M. n. 224 del 14 Luglio 2023:

Per utenze che **non** hanno sottoscritto l'opzione energia verde:

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix energetico per contratto (%)	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico (%)	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta (%)
	Anno 2023	Anno 2023	Anno 2023
Fonti Rinnovabili	7,02%	46,31%	7,26%
Carbone	18,96%	5,27%	18,91%
Lignite	0,00%	0,00%	0,00%
Gas Naturale	62,32%	42,99%	62,16%
Prodotti Petroliferi	1,66%	0,90%	1,66%
Nucleare	2,99%	0,00%	2,98%
Altre Fonti	7,05%	4,53%	7,03%

Per utenze che hanno sottoscritto l'opzione energia verde:

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix energetico per contratto (%)	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico (%)	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta (%)
	Anno 2023	Anno 2023	Anno 2023
Fonti Rinnovabili	100,00%	46,31%	7,26%
Carbone	0,00%	5,27%	18,91%
Lignite	0,00%	0,00%	0,00%
Gas Naturale	0,00%	42,99%	62,16%
Prodotti Petroliferi	0,00%	0,90%	1,66%
Nucleare	0,00%	0%	2,98%
Altre Fonti	0,00%	4,53%	7,03%

Impatto ambientale della produzione e del consumo dell'energia fornita da Acea Pinerolese Energia S.r.l. nell'anno 2023

CO2	n.d.
Scorie radioattive	n.d.

ALLEGATO 4

ACEA LUCE RELAX

Codici offerta 000694ESVFL01XXACEALUCERELAX00DM

All. 4B – Scheda Sintetica

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

OFFERTA ENERGIA ELETTRICA

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

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	Dedicata ai soli 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 (Per pronto riferimento, 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 minima: • bimestrale per i clienti domestici; • bimestrale per i clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza disponibile inferiore a 16,5 kW; • mensile per i clienti domestici e non domestici connessi in bassa tensione e con potenza disponibile superiore a 16,5 kW. 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 in funzione di eventuali variazioni intercorse nelle caratteristiche della fornitura del Cliente o delle procedure di fatturazione. 6.3. 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 (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)	13. Forme di garanzia 13.1. A garanzia degli obblighi derivanti dal Contratto, il Fornitore potrà chiedere al Cliente domestico di versare una somma di denaro a titolo di deposito cauzionale, il cui importo sarà preventivamente comunicato al Cliente e addebitato nella prima bolletta. 13.2. In caso di mancato pagamento delle fatture e degli importi dovuti in base al Contratto, il Fornitore avrà diritto di trattenere, in tutto o in parte, la somma versata a titolo di deposito cauzionale e di fatturare al Cliente l'importo necessario alla ricostituzione del deposito nella bolletta successiva. Il deposito cauzionale o la quota residua saranno restituiti entro 30 (trenta) giorni dalla data di cessazione del contratto, maggiorati degli interessi legali. 13.3. All'atto del ricevimento della proposta di Contratto, il Fornitore può richiedere al Cliente non domestico di versare una somma di denaro a titolo di deposito cauzionale - il cui importo sarà preventivamente comunicato al Cliente e addebitato nella prima bolletta - oppure di presentare una fideiussione bancaria o assicurativa a prima richiesta, emessa da primaria istituzione, banca o assicurazione, pari al valore di 3 (tre) mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente. La garanzia bancaria o assicurativa resterà in vigore per tutta la durata del Contratto, tenuto conto di eventuali rinnovi, integrazioni e/o modificazioni, e per i 6 (sei) mesi successivi dalla data di cessazione del Contratto, a copertura degli obblighi del Cliente. 13.4. In caso di ritardato pagamento delle fatture superiore a 30 (trenta) giorni, il Fornitore si riserva il diritto di escutere la garanzia ricevuta a copertura sia del capitale che degli interessi di mora maturati. Qualora la garanzia venga riscossa in tutto o in parte dal Fornitore, il Cliente sarà obbligato a ricostituirla per l'intero ammontare, compreso l'eventuale deposito cauzionale aggiuntivo, entro 15 (quindici) giorni dalla data di escussione. In caso di mancata ricostituzione della garanzia nel termine previsto, così come in caso di omessa o parziale prestazione della suddetta garanzia, il Fornitore si riserva il diritto di risolvere di diritto il Contratto, rimanendo esonerato da ogni responsabilità per eventuali danni derivanti al Cliente.
Per questa offerta, alla data di proposta, non sono richieste né applicate garanzie come eventualmente previsto dagli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura che disciplinano l'argomento.	

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

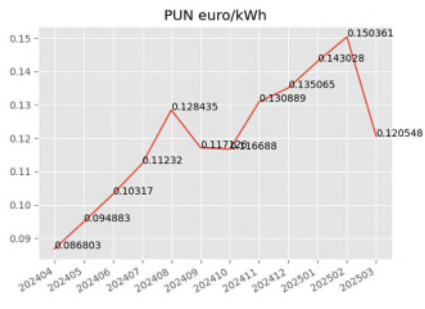
Ambito tariffario: Non applicabile

Consumo annuo (kWh)	Spesa annua stimata dell'offerta
Cliente con potenza impegnata 3 kW	contratto per abitazione di residenza
1.500	€ 595,01 €/anno
2.200	€ 759,45 €/anno
2.700	€ 876,91 €/anno
3.200	€ 994,36 €/anno
Cliente con potenza impegnata 3 kW	contratto per abitazione non di residenza
900	€ 544,70 €/anno
4.000	€ 1272,94 €/anno
Cliente con potenza impegnata 4,5 kW	contratto per abitazione di residenza
3.500	€ 1102,76 €/anno
Cliente con potenza impegnata a 6 kW	contratto per abitazione di residenza
6.000	€ 1727,96 €/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 prima energia Prezzo variabile

Costo per consumi	
Indice	PUN
Periodicità indice	Mensile
Grafico indice (12 mesi)	
Totale	PUN + 0,062135 €/kWh
Costo fisso annuo	Costo per potenza impegnata
€ 144,00 €/anno*	0 €/kW*

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 sono disponibili al link
<https://bolletta.arera.it/bolletta20/index.php/home/gas/sintesi-degli-importi-fatturati-voci-di-spesa-e-prezzi-unitari>

Sconti e/o bonus

Prodotti e/o servizi aggiuntivi OMAGGIO: polizza assistenza casa. Per visualizzare le condizioni generali di polizza visita il sito www.aceapinerolese-energia.it

Durata condizioni e rinnovo Le presenti condizioni economiche hanno una durata di 12 mesi. Con un anticipo di 3 mesi giorni rispetto alla scadenza delle condizioni economiche, Acea Pinerolese Energia S.r.l. comunicherà in forma scritta 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.

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 dal TIQV, 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 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 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. 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 Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654. 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 Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.
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 richiesta di stipula del Contratto da parte del Cliente attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, tramite Call Center), la richiesta formulata dal Cliente si intende perfezionata con la restituzione della documentazione trasmessa 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 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. 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, 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. 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 disaccoppiamento, 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, richiama 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 disaccoppiamento, 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 disaccoppiamento 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 (CMOR); 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 della richiesta di Switching, 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 dall'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	(Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento) 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, con decorrenza dal giorno successivo alla scadenza dei predetti 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 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. 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 la data di scadenza indicata nel sollecito, e riportante il termine - che non potrà essere inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine di pagamento – decorso il quale 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, a seguito di eventuale recesso, verrà applicato un ulteriore indennizzo calcolato sulla base delle previsioni normative in materia di sistema indennitario (corrispettivo CMOR). 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 garantirne il costante aggiornamento nonché presidio, al fine di consentire il regolare recapito delle comunicazioni. 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. 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: 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 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 identificate 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, il termine dei 40 giorni comprende un periodo di 15 giorni (dal 26esimo al 40esimo giorno) in cui verrà effettuata la riduzione di potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso il termine dei 15 giorni, in costanza di morosità, al 40esimo giorno verrà effettuata la sospensione della fornitura. Si evidenzia che in capo al Cliente Finale è assunto l'obbligo di consentire all'Impresa di Distribuzione di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il Punto di Prelievo in caso di inadempimento da parte del Cliente medesimo. In tutti i casi, anche a fronte di esito negativo causa contatore non telegestito e inaccessibile, come indicato in bolletta e nel sollecito di pagamento, è previsto l'addebito delle spese previste per la procedura di gestione della morosità 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 forzata 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 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. 11.6 Il Fornitore sarà tenuto a corrispondere al Cliente gli indennizzi automatici di seguito indicati, nelle misure e secondo le modalità previste dal TIMOE e s.m.i.: 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 minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza. 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.
------------------------------	---

MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

Modalità e tempistiche	(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 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 allegato al Contratto, viene automaticamente effettuato mediante la sottoscrizione ed attivazione di un nuovo contratto di fornitura con altro venditore 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 Fornitore prescelto, con notifica di recesso per cambio fornitore nei confronti del Fornitore uscente. 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. 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 disdettaante comprenderà gli importi dovuti per la pratica di disdetta, comprensivi dei costi dell'intervento di disattivazione.
-------------------------------	--

	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 POD resta direttamente responsabile verso il Fornitore del corrispettivo per i consumi eventualmente effettuati, delle competenze maturate 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 dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente medesimo.
Onere di recesso anticipato	Nessuno

OPERATORE COMMERCIALE	DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA
Codice identificativo o nominativo	- Modulo per l'esercizio del ripensamento
Data	- 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.

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

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 Energia Elettrica per l'anno 2024:

- **Richieste scritte di informazione:** 85 richieste, tempo medio 4,2 giorni (conformità al requisito: 100%)
- **Reclami scritti e reclami scritti di fatturazione:** 29, tempo medio risposta 12,69 (conformità al requisito: 100%)
- **Rettifiche di fatturazione:** 0, tempo medio rettifica 0 (conformità al requisito: 100%)
- **Rettifiche di doppia fatturazione:** 2, tempo medio rettifica 12 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 Energia Elettrica 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

Scheda di confrontabilità per clienti finali domestici di energia elettrica

ACEA LUCE RELAX

000694ESVFL01XXACEALUCERELAX0DOM

Corrispettivi previsti dall'offerta alla data del 01/07/2025, valida fino alla data del 31/07/2025

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 +)	Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -)
			A-B	(A-B)/Bx100
1.500	€ 595,01	€ 444,11	€ 150,90	% 33,98
2.200	€ 759,45	€ 584,46	€ 174,99	% 29,94
2.700	€ 876,91	€ 684,71	€ 192,20	% 28,07
3.200	€ 994,36	€ 784,95	€ 209,41	% 26,68
Cliente con potenza impegnata 3 kW	contratto per abitazione non di residenza			
900	€ 544,70	€ 414,46	€ 130,24	% 31,42
4.000	€ 1272,94	€ 1035,99	€ 236,95	% 22,87
Cliente con potenza impegnata 4,5 kW	contratto per abitazione di residenza			
3.500	€ 1102,76	€ 883,02	€ 219,74	% 24,88
Cliente con potenza impegnata a 6 kW	contratto per abitazione di residenza			
6.000	€ 1727,96	€ 1422,18	€ 305,78	% 21,50

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

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