

## ALLEGATO 4

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

### ACEA PLACET GAS INDEX NODOM V. 09/23

000694GSVMP01XXPLCTG\_INDEX\_AU\_02

### Riservato a Clienti Non Domestici

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

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

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

- a. le tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione, inclusi gli oneri, così come definite dall'Autorità ai sensi della RTD/G;
- b. la componente  $QT_{i,t}$  relativa al servizio di trasporto del gas naturale dal PSV al punto di riconsegna della rete di trasporto, così come definita dall'Autorità ai sensi del TIVG;
- c. un prezzo comprensivo dei costi non già coperti dall'applicazione dei corrispettivi di cui alle precedenti lettere a. e b. pari alla somma di:
  - $P_{FIX}$  che rappresenta la componente espressa in quota punto di riconsegna (€/PDR/anno), che sarà pari a **180 €/PDR/anno**;
  - $P_{VOL}$  che rappresenta la componente espressa in quota energia (€/Smc) e che sarà definita pari a:

$$P_{VOL} = P_{INGM} + \alpha$$

Dove:

- $P_{INGM}$  espresso in €/Smc, è il prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale nel mese m pari alla media mensile del prezzo PSV, determinata come segue: i. se il giorno di riferimento (giorno G) è un giorno lavorativo, la media dei prezzi bid e offer "Day-Ahead", pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione "PSV Price Assessment", nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh; ii. se il giorno di riferimento (giorno G) ricade in un fine settimana o in una festività, la media dei prezzi bid e offer "Weekend", pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione "PSV Price Assessment", nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh; iii. i giorni lavorativi e le festività sono individuati in base alla metodologia di assessment di ICIS Heren. I valori sono convertiti in €/Smc secondo un fattore di conversione pari a 3,852/3,6/100;
- $\alpha$ , espresso in €/Smc, è il valore del parametro liberamente definito da ciascun venditore, fissato e invariabile per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura, a copertura degli ulteriori costi di approvvigionamento e consegna del gas naturale al cliente finale, ed è pari a **0,250000 €/Smc**

Le componenti del prezzo  $P_{FIX}$  e  $\alpha$  risultano fisse e invariabili per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura.

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

I corrispettivi indicati sono riferiti ad un gas naturale fornito con **Potere Calorifico Superiore** (di seguito PCS) pari a **0,03852 GJ/Smc** e sono pertanto suscettibili di adeguamento in diretta proporzione ai valori di PCS approvati 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 verranno aggiornati secondo le modalità ed i tempi stabiliti dall'ARERA, salvo successive variazioni che verranno comunicate nelle modalità previste dalla normativa vigente.

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

| Incidenza percentuale media annua dei diversi corrispettivi sulla spesa di un Cliente finale tipo* al netto delle imposte                                          |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Materia prima                                                                                                                                                      |  |  |
| Di cui altri corrispettivi di vendita                                                                                                                              |  |  |
| Trasporto del gas naturale e la gestione del contatore e gli oneri di sistema                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                    |  |  |
| 0                                                                                                                                                                  |  |  |
| 0                                                                                                                                                                  |  |  |
| *Cliente finale di tipo domestico, con consumo annuo pari a 1.400 Smc e contatore taglia G4 o G6, nell'ambito Nord Occidentale (Valle D'Aosta, Piemonte e Liguria) |  |  |

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 PLACET GAS INDEX NODOM V. 09/23

Codici offerta 000694GSVMP01XXPLCTG\_INDEX\_AU\_02

## All. 4B – Scheda Sintetica

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

### OFFERTA GAS NATURALE

VALIDA DAL 01/08/2025 AL 31/08/2025

### Riservato a Clienti Non Domestici

| Venditore                                                                                                                  | ACEA PINEROLESE ENERGIA SRL, <a href="https://www.aceapinerolese-energia.it/">https://www.aceapinerolese-energia.it/</a><br>Via Saluzzo, 88   10064 Pinerolo TO<br>Recapiti per ottenere ulteriori informazioni:<br>Numero telefonico 800.80.80.55<br>Numero di fax: 0121/236.234<br>Indirizzo di posta: Servizio Clienti - Acea Pinerolese Energia S.r.l., Via Vigone 42 -10064 Pinerolo (TO)<br>Indirizzo di posta elettronica: <a href="mailto:clienti@aceapinerolese.it">clienti@aceapinerolese.it</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                           |  |                      |                             |                     |                       |                                         |            |                                  |            |                            |         |                                                                                       |  |                              |         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------------------------|------------|----------------------------------|------------|----------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------|---------|
| Durata del contratto                                                                                                       | Indeterminata                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                           |  |                      |                             |                     |                       |                                         |            |                                  |            |                            |         |                                                                                       |  |                              |         |
| Condizioni dell'offerta                                                                                                    | Riservato a Clienti Non 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<br>(Per pronto riferim supporto, sono rip artt. delle Condizic di Fornitura di pert l'argomento) | <p><b>Articolo 11. Fatturazione</b><br/>           (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)</p> <p><b>11.15 La fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza:</b></p> <table> <tr> <th colspan="2">Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero</th></tr> <tr> <th>Tipologia di clienti</th><th>Frequenza emissione fatture</th></tr> <tr> <td>Fino a 500 Smc/anno</td><td>Almeno quadrimestrale</td></tr> <tr> <td>Superiore a 500 e fino a 1.500 Smc/anno</td><td>Bimestrale</td></tr> <tr> <td>Superiore a 1.500 e fino a 5.000</td><td>Bimestrale</td></tr> <tr> <td>Superiore a 5.000 Smc/anno</td><td>Mensile</td></tr> <tr> <th colspan="2">Punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero</th></tr> <tr> <td>Qualsiasi livello di consumo</td><td>Mensile</td></tr> </table> | Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero |  | Tipologia di clienti | Frequenza emissione fatture | Fino a 500 Smc/anno | Almeno quadrimestrale | Superiore a 500 e fino a 1.500 Smc/anno | Bimestrale | Superiore a 1.500 e fino a 5.000 | Bimestrale | Superiore a 5.000 Smc/anno | Mensile | Punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero |  | Qualsiasi livello di consumo | Mensile |
| Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                           |  |                      |                             |                     |                       |                                         |            |                                  |            |                            |         |                                                                                       |  |                              |         |
| Tipologia di clienti                                                                                                       | Frequenza emissione fatture                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                           |  |                      |                             |                     |                       |                                         |            |                                  |            |                            |         |                                                                                       |  |                              |         |
| Fino a 500 Smc/anno                                                                                                        | Almeno quadrimestrale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                           |  |                      |                             |                     |                       |                                         |            |                                  |            |                            |         |                                                                                       |  |                              |         |
| Superiore a 500 e fino a 1.500 Smc/anno                                                                                    | Bimestrale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                           |  |                      |                             |                     |                       |                                         |            |                                  |            |                            |         |                                                                                       |  |                              |         |
| Superiore a 1.500 e fino a 5.000                                                                                           | Bimestrale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                           |  |                      |                             |                     |                       |                                         |            |                                  |            |                            |         |                                                                                       |  |                              |         |
| Superiore a 5.000 Smc/anno                                                                                                 | Mensile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                           |  |                      |                             |                     |                       |                                         |            |                                  |            |                            |         |                                                                                       |  |                              |         |
| Punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                           |  |                      |                             |                     |                       |                                         |            |                                  |            |                            |         |                                                                                       |  |                              |         |
| Qualsiasi livello di consumo                                                                                               | Mensile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                           |  |                      |                             |                     |                       |                                         |            |                                  |            |                            |         |                                                                                       |  |                              |         |

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

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

13.1 Salvo quanto disposto al successivo comma 13.8 il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.

13.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIVG) e riportato nelle seguenti tabelle:

| 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 |

13.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 13.2 è raddoppiato per i clienti che non sono titolari di bonus sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;

---

b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 13.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

13.4 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma

13.2 eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.

13.5 Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.

13.6 Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile.

13.7 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.

13.8 Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

13.9 Il Cliente finale sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle fatture diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

---

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

Ambito tariffario: Nord-Occidentale

| Consumo annuo (Smc) | Spesa annua stimata dell'offerta |
|---------------------|----------------------------------|
| 120                 | €/anno                           |
| 480                 | €/anno                           |
| 700                 | €/anno                           |
| 1.400               | €/anno                           |
| 2.000               | €/anno                           |
| 5.000               | €/anno                           |
|                     |                                  |
|                     |                                  |
|                     |                                  |
|                     |                                  |

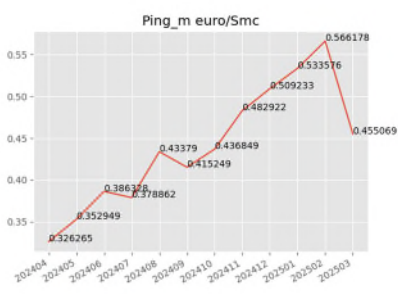
I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a: P = 0,03852 GJ/Smc e C=1.

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                                 | PING_M                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Periodicità indice                     | Mensile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Grafico indice (12 mesi)               |                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Totale                                 | PING_M + 0,2500 €/Smc *                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Costo fisso annuo</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| € 180,00 €/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                       | 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> |
| <b>Prodotti e/o servizi aggiuntivi</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Durata condizioni e rinnovo            | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Altre caratteristiche</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| /                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

\*Escluse imposte e tasse

## ALTRE INFORMAZIONI

|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore</b> | (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)<br><br>21.2 Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo <a href="http://www.aceapinerolese-energia.it">www.aceapinerolese-energia.it</a> .<br>21.3 Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIGV).<br>21.4 Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (gas); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice PDR) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Diritto di ripensamento</b>                                           | (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)<br><br>5.1 Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità, a propria scelta:<br>a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati sul sito internet <a href="http://www.aceapinerolese-energia.it">www.aceapinerolese-energia.it</a> inviandolo al servizio clienti;<br>b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.<br>5.3 L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente finale.<br>5.4 Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente finale richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.<br>5.5 La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente finale la perdita del diritto di ripensamento.<br><br>5.6 Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle <b>procedure</b> di Attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente finale un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23 euro IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente finale è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.<br>5.7 Le Parti prendono atto che:<br>a) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento e non ha fatto precedentemente richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, la fornitura continua a essere garantita dal precedente Fornitore;<br>b) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura ed essa sia già stata attivata o non sia più possibile impedirne l'attivazione, lo stesso Cliente finale può individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario, saranno attivati i Servizi di ultima istanza.<br>5.8 Nei casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Attivazione della fornitura</b>                                       | (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)<br><br>8.1 L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. L'attivazione ha luogo nel termine indicato dal Fornitore nella comunicazione di accettazione della proposta di Contratto.<br>8.2 La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore.<br>8.3 Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Dati di lettura</b>                                                   | (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)<br><br>11.13 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:<br>a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;<br>b) le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore;<br>c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, secondo il criterio della fatturazione in "acconto" basata sulla differenza tra la lettura stimata alla data di fatturazione (stima ricavata dalla media dei consumi storici relativi ai tre anni precedenti e dai profili di prelievo standard) e l'ultima lettura reale fatturata; da tale differenza viene detratto il consumo imputato in acconto nelle fatture precedenti.<br>11.14 In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Ritardo nei pagamenti</b>                                             | (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)<br><br>14.1 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali.<br>14.2 Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.<br>14.3 Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.<br><br>15.1 In caso di ritardo o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Articolo 14 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 11.11, trascorsi 10 giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).<br>15.2 Il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora.<br>15.3 La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.<br>15.4 Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha accettato la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.<br>15.5 Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 giorni dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA o definito nel prezzario del Distributore.<br>15.6 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste all'Articolo 25 relativo alle comunicazioni.<br>15.7 Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la richiesta di risoluzione contrattuale ai sensi dell'articolo 9 del TIMG. In tali casi, la risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore come data di richiesta di risoluzione contrattuale.<br>15.8 Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura anche sotto forma di lavoro complesso, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.<br>15.9 Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto e richiedere al SII la relativa risoluzione contrattuale, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di default.<br>15.10 Nel caso di cui al precedente comma 15.8, il Fornitore è tenuto a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere:<br>a) copia delle fatture non pagate;<br>b) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale;<br>c) copia della comunicazione con cui il Fornitore ha dichiarato al Cliente finale la risoluzione del Contratto, unitamente alla documentazione attestante la ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente;<br>d) copia del Contratto (ove disponibile) o, in subordine dell'ultima fattura pagata;<br>e) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.<br>15.11 In caso di inadempimento al Contratto, il Cliente si obbliga a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il Punto di fornitura.<br>15.12 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:<br>a) euro 30 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità;<br>b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità, nonostante alternativamente:<br>i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;<br>ii. il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.<br>15.13 Nei casi di cui al comma 15.11, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura. |

15.14 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo ☐ identificato in fattura come Corrispettivo CMOR ☐ nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

### 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>10.7 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.</p> <p>10.8 Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.</p> <p>10.9 Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.</p> <p>10.10 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto secondo le seguenti modalità: il Cliente stesso sarà tenuto a presentare richiesta scritta al Servizio Clienti, Via Vigone, 42 10064 Pinerolo (TO) – N.Verde 800.80.80.55 – Fax 0121.236234 – Email: <a href="mailto:clienti@aceapinerolese.it">clienti@aceapinerolese.it</a>.</p> <p>10.11 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere per cessare la fornitura e non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e/o neghi l'accesso per la chiusura del misuratore, lo stesso sarà tenuto al pagamento di tutti i consumi e di ogni altro importo connesso all'esecuzione della cessazione della fornitura. In caso di negato accesso al misuratore di gas naturale, per indisponibilità del Cliente, il Distributore è tenuto ad effettuare fino a 3 (tre) tentativi di disattivazione, in seguito ai quali il Fornitore si riserva di richiedere l'interruzione dell'alimentazione del Punto di fornitura con oneri a carico del Cliente. Gli importi dovuti in relazione a eventuali prelievi di gas naturale effettuati tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di disalimentazione del Punto di fornitura da parte del Distributore saranno comunque posti a carico del Cliente.</p> <p>10.12 Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.</p> |
| <b>Onere di recesso anticipato</b> | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| OPERATORE COMMERCIALE              | DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA                                      |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Codice identificativo o nominativo | - Modulo per l'esercizio del ripensamento<br>- Livelli di qualità commerciale |
| Data                               |                                                                               |

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](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





# **ACEA PINEROLESE ENERGIA S.r.l**

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