

## GAS RELAX

Codice offerta: 000694GTVML02XXACEAGASRELAX00DNT

Validità: 01/05/2025 - 31/01/2026

Offerta riservata ai soli Clienti domestici.

### SPESA PER LA MATERIA GAS NATURALE

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

<b>CMPT</b>	PSVt	0,3499 €/Smc
	SPREAD	0,0389 €/Smc

Valore dell'indice riferito al mese di novembre 2025

dove:

SPREAD maggiorazione a copertura dei costi di approvvigionamento della materia prima non coperti dal PSVt, non soggetta a variazione

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

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

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

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

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

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

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

Eventuali correzioni al Prezzo PSV dell'ESGM o al prezzo di Sbilanciamento in acquisto pubblicate successivamente daranno origine a conguagli.

La Componente Materia Prima (i cui valori sopra indicati sono riferiti ad un PCS pari a 0,03852 GJ/Smc) applicata effettivamente sarà adeguata al valore del parametro PCS per l'impianto di distribuzione nel quale ricade la fornitura.

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

<b>Componente CGN</b>	quota a copertura dei costi delle attività connesse alle modalità di approvvigionamento	0,0456 €/Smc
<b>Componente QVG</b>	quota di Vendita Gas Metano	120 €/PdR/Anno
<b>Componente QPA</b>	quota relativa agli oneri di programmazione degli acquisti all'ingrosso	0,0499 €/Smc.

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

### SPESA PER IL TRASPORTO DEL GAS NATURALE, LA GESTIONE DEL CONTATORE E PER GLI ONERI DI SISTEMA

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

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

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

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

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

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

### RIPARTIZIONE SPESA

La tabella riporta l'incidenza percentuale dei corrispettivi sulla spesa di un Cliente finale di tipo domestico, con consumo annuo pari a 1.400 Smc e contatore classe G4, nell'ambito nord occidentale (Valle d'Aosta, Piemonte e Liguria)

<b>Materia Prima</b>	Prezzo Materia Prima: 0,307979 €/smc	35,59 %
<b>Componente QVG</b>	120,0 €/anno	9,91 %
<b>Componente QPA</b>	0,0499 €/smc	5,77 %
<b>Componente CGN</b>	0,0456 €/smc	5,27 %
<b>Spread</b>	0,0389 €/smc	4,48 %
<b>Spesa per il trasporto e oneri di sistema</b>	definiti da ARERA	38,98 %

ACEA PINEROLESE ENERGIA S.r.l.

Società di Vendita Gas Metano operante nel mercato libero e vincolato e fornitrice di clienti anche sotto i 200.000 Smc/anno

Società di Vendita Energia elettrica operante nel mercato libero

Servizio Clienti – Via Vigone 42 – Via Saluzzo 88 10064 Pinerolo (TO)

N. Verde 800.80.80.55 - Fax 0121.236234 - Email [clienti@aceapinerolese-energia.it](mailto:clienti@aceapinerolese-energia.it)

## ALLEGATO 4

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



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

#### ALTRÉ INFORMAZIONI

**Durata condizioni e rinnovi:** Le presenti condizioni economiche hanno una durata di 12 mesi. Con un anticipo di 3 mesi giorni rispetto alla scadenza delle condizioni economiche, Acea Pinerolesse Energia S.r.l. comunicherà in forma scritta le nuove condizioni economiche di somministrazione, nonché il relativo periodo di validità. In assenza di tale comunicazione, le condizioni economiche s'intenderanno prorogate fino a nuova comunicazione, effettuata sempre con un preavviso minimo di novanta giorni. È fatta salva la facoltà di esercitare il diritto di recesso di cui all'art.15 delle Condizioni Generali di fornitura.

**Bonus sociale:** Il Bonus Sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico ed è riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza la necessità di presentare apposita domanda come stabilito dal D.L. 124/2019, convertito con modificazioni nella L. 157/2019. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Il bonus sociale elettrico per disagio fisico può essere richiesto al proprio Comune. Per maggiori informazioni visita il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiama il n° verde 800.166.654

**Note:** Codici SII per Utenza termica: 000694GTVML01XXACEAGASRELAX000DT, Utenza Non termica: 000694GTVML01XXACEAGASRELAX00DNT

**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**

## Scheda Sintetica

Cliente finale Domestico - Gas naturale

**"GAS RELAX - (004)" e Codice "000694GTVML02XXACEAGASRELAX00DNT"**  
**OFFERTA GAS NATURALE**  
**VALIDA DAL 01/05/2025 AL 31/01/2026**

<b>Venditore</b>	ACEA PINEROLESE ENERGIA SRL, <a href="https://www.aceapinerolese-energia.it/">https://www.aceapinerolese-energia.it/</a> Numero telefonico: 800.80.80.55 Indirizzo di posta: Servizio Clienti - Acea Pinerolese Energia S.r.l., Via Vigone 42 -10064 Pinerolo (TO) Indirizzo di posta elettronica: <a href="mailto:clienti@aceapinerolese.it">clienti@aceapinerolese.it</a>
<b>Durata del contratto</b>	Indeterminata
<b>Condizioni dell'offerta</b>	Offerta riservata ai soli Clienti domestici.
<b>Metodi e canali di pagamento</b>	Bollettino, Bonifico bancario, Domiciliazione Bancaria (SEPA Direct Debit, da richiedere pertanto direttamente al fornitore e non tramite Istituto di credito)
<b>Frequenza di fatturazione</b>	<p>6. Periodicità di fatturazione</p> <p>6.1. La fatturazione dei consumi avverrà secondo la seguente periodicità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• quadrimestrale, per i clienti con consumi fino a 500 Smc/anno;</li> <li>• bimestrale, per i clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;</li> <li>• mensile, per i clienti con consumi superiori a 5000 Smc/anno, ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili.</li> </ul> <p>6.2. La periodicità di fatturazione può essere soggetta a modifiche nel tempo a seconda dell'andamento ed eventuale variazione dei consumi annui medi del Cliente.</p> <p>In caso di inosservanza della periodicità di fatturazione prevista dal Contratto, il Fornitore sarà tenuto a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico secondo la normativa vigente.</p>
<b>Garanzie richieste al Cliente</b>	Per questa offerta, alla data di proposta, non sono richieste né applicate garanzie come eventualmente previsto dagli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura che disciplinano l'argomento.

### SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE)

**Ambito tariffario: Nord Occidentale (Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria)**

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
<b>120</b>	252,37 €/anno
<b>480</b>	529,08 €/anno
<b>700</b>	692,98 €/anno
<b>1.400</b>	1211,72 €/anno
<b>2.000</b>	1654,07 €/anno
<b>5.000</b>	3861,68 €/anno

**Ambito tariffario: Nord Orientale  
(Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna)**

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
<b>120</b>	245,36 €/anno
<b>480</b>	523,46 €/anno
<b>700</b>	688,14 €/anno
<b>1.400</b>	1209,36 €/anno
<b>2.000</b>	1653,84 €/anno
<b>5.000</b>	3872,11 €/anno

**Ambito tariffario: Centrale (Toscana, Umbria, Marche)**

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
<b>120</b>	239,55 €/anno
<b>480</b>	525,33 €/anno
<b>700</b>	694,31 €/anno
<b>1.400</b>	1229,20 €/anno
<b>2.000</b>	1685,43 €/anno
<b>5.000</b>	3962,53 €/anno

**Ambito tariffario: Centro Sud Orientale  
(Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata)**

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
<b>120</b>	258,47 €/anno
<b>480</b>	566,31 €/anno
<b>700</b>	747,89 €/anno
<b>1.400</b>	1322,29 €/anno
<b>2.000</b>	1812,50 €/anno
<b>5.000</b>	4259,67 €/anno

**Ambito tariffario: Centro Sud Occidentale (Lazio, Campania)**

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
<b>120</b>	268,09 €/anno
<b>480</b>	599,25 €/anno
<b>700</b>	793,68 €/anno
<b>1.400</b>	1409,40 €/anno
<b>2.000</b>	1935,13 €/anno
<b>5.000</b>	4560,10 €/anno

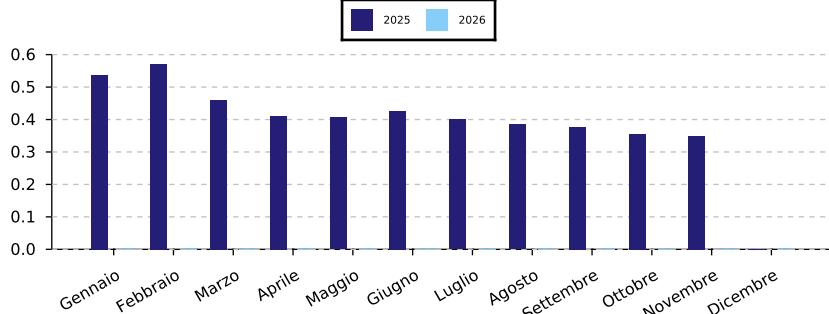
**Ambito tariffario: Meridionale (Calabria, Sicilia)**

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
<b>120</b>	268,09 €/anno
<b>480</b>	599,25 €/anno
<b>700</b>	793,87 €/anno
<b>1.400</b>	1409,78 €/anno
<b>2.000</b>	1935,67 €/anno
<b>5.000</b>	4561,46 €/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.

**CONDIZIONI ECONOMICHE**

Prezzo materia gas naturale	Prezzo Variabile

Costo per consumi																											
<b>Indice</b>	<p>PSVt è per ogni mese il maggior valore tra la componente CMEM,m calcolata secondo la delibera Arera 374/2022/R/GAS e s.m.i. e la media ponderata per i rispettivi volumi del t-esimo mese di prelievo determinati giornalmente attraverso l'applicazione del profilo standard di ciascun Cliente (in particolare applicando sempre il profilo C3E1 zona climatica 11 per i profili avente componente termica, ed il profilo C2X1 zona climatica 11 per i profili privi di componente termica) tenendo conto del coefficiente Wkr (oppure, nel solo caso in cui l'applicazione del profilo standard non sia possibile in quanto sempre nullo, verrà applicata la media aritmetica), del valore giornaliero dell'indice ItDA.</p> <p>ItDA è, per ogni giorno di calendario del Mese ("Giorno"), il valore massimo tra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) la quotazione "Ask" del Prezzo PSV (Tabella: PSV Price Assessment) pubblicata da ICIS Heren nell'ultimo rapporto European Spot Gas Markets (ESGM) disponibile prima della data di consegna del gas;</li> <li>-- se il giorno di consegna del gas è un giorno di trading per ICIS Heren, il prezzo di riferimento per tale giorno si trova alla riga "Day-ahead" della tabella nell'ultimo rapporto pubblicato prima del giorno di consegna del gas;</li> <li>-- se il giorno di consegna del gas è un fine settimana o un altro giorno non di trading per ICIS Heren, il prezzo di riferimento per tale giorno si trova alla riga "Weekend" della tabella nell'ultimo rapporto pubblicato prima del giorno di consegna del gas.</li> </ul> <p>Le quotazioni in Eur/MWh sono convertite in Eur/Sm3 considerando un potere calorifico Superiore –PCS- del gas naturale pari a 38,52 MJ/Sm3.</p> <p>b) il prezzo di Sbilanciamento in acquisto (in €/MWh e trasformato in €/Smc considerando un potere calorifico Superiore –PCS- del gas naturale pari a 38,52 MJ/Sm3), come da capitolo 9 paragrafi 4.4.1 (b e (c del Codice di Rete Snam.</p> <p>Eventuali correzioni al Prezzo PSV dell'ESGM o al prezzo di Sbilanciamento in acquisto pubblicate successivamente daranno origine a conguagli. La Componente Materìa Prima (i cui valori sopra indicati sono riferiti ad un PCS pari a 0,03852 GJ/Smc) applicata effettivamente sarà adeguata al valore del parametro PCS per l'impianto di distribuzione nel quale ricade la fornitura.</p>																										
<b>Periodicità indice</b>	Mensile																										
<b>Grafico indice (12 mesi)</b>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mese</th> <th>Valore (2025)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Gennaio</td><td>0.53</td></tr> <tr><td>Febbraio</td><td>0.57</td></tr> <tr><td>Marzo</td><td>0.46</td></tr> <tr><td>Aprile</td><td>0.41</td></tr> <tr><td>Maggio</td><td>0.40</td></tr> <tr><td>Giugno</td><td>0.42</td></tr> <tr><td>Luglio</td><td>0.40</td></tr> <tr><td>Agosto</td><td>0.39</td></tr> <tr><td>Settembre</td><td>0.37</td></tr> <tr><td>Ottobre</td><td>0.36</td></tr> <tr><td>Novembre</td><td>0.35</td></tr> <tr><td>Dicembre</td><td>0.34</td></tr> </tbody> </table>	Mese	Valore (2025)	Gennaio	0.53	Febbraio	0.57	Marzo	0.46	Aprile	0.41	Maggio	0.40	Giugno	0.42	Luglio	0.40	Agosto	0.39	Settembre	0.37	Ottobre	0.36	Novembre	0.35	Dicembre	0.34
Mese	Valore (2025)																										
Gennaio	0.53																										
Febbraio	0.57																										
Marzo	0.46																										
Aprile	0.41																										
Maggio	0.40																										
Giugno	0.42																										
Luglio	0.40																										
Agosto	0.39																										
Settembre	0.37																										
Ottobre	0.36																										
Novembre	0.35																										
Dicembre	0.34																										
<b>Totale</b>	PSVt (Profilo non termico) + 0,1344 €/Smc																										
<b>Costo fisso anno</b>																											
120,000																											
<b>Altre voci di costo</b>	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>Imposte</b>	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>																										
<b>Sconti e/o bonus</b>																											
<b>Prodotti e/o servizi aggiuntivi</b>																											
<b>Durata condizioni e rinnovo</b>	Le presenti condizioni economiche hanno una durata di 12 mesi. Con un anticipo di 3 mesi giorni rispetto alla scadenza delle condizioni economiche, Acea Pinerolese Energia S.r.l. comunicherà in forma scritta le nuove condizioni economiche di somministrazione, nonché il relativo periodo di validità. In assenza di tale comunicazione, le condizioni economiche s'intenderanno prorogate fino a nuova comunicazione, effettuata sempre con un preavviso minimo di novanta giorni. È fatta salva la facoltà di esercitare il diritto di recesso di cui all'art.15 delle Condizioni Generali di fornitura.																										

<b>Altre caratteristiche</b>	
------------------------------	--

\*Escluse imposte e tasse.

## ALTRE INFORMAZIONI

<b>Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore</b>	<p>(Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)</p> <p>14. Modalità e procedure di reclamo</p> <p>14.1. Per reclamo scritto si intende ogni comunicazione scritta pervenire al Fornitore, anche per via telematica, con la quale il Cliente Finale, o un suo rappresentante, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto rispetto ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta di Contratto consegnata dal Cliente, dal contratto di fornitura, ovvero ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra la Società di Vendita e Cliente Finale, ad eccezione delle richieste di rettifica di fatturazione.</p> <p>14.2. Per inoltrare reclami scritti il Cliente deve utilizzare l'apposito modulo allegato al Contratto e comunque reso disponibile dal Fornitore presso gli Sportelli del Servizio Clienti o sul Sito Internet <a href="http://www.aceapinerolese-energia.it">www.aceapinerolese-energia.it</a>, inoltrandolo secondo le modalità ed ai recapiti indicati nel modulo stesso e nei documenti di fatturazione. In alternativa, il Cliente può inoltrare, secondo le medesime modalità ed ai medesimi recapiti, comunicazione scritta contenente gli elementi minimi di identificazione (Nome e Cognome, Indirizzo di fornitura, Indirizzo postale o telematico, Codice Identificativo della fornitura gas/energia elettrica cui si riferisce il reclamo) purché il mezzo utilizzato consenta di accertare la data di ricevimento.</p> <p>14.3. Il Fornitore tratterà i reclami scritti ricevuti in conformità a quanto previsto dal TIQV, in particolare impegnandosi a rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate ed a rispondere comunque al Cliente entro i termini previsti dalle citate disposizioni.</p> <p>14.4. Ulteriori informazioni sui diritti del cliente sono reperibili sul sito dell'Autorità <a href="http://www.arera.it">www.arera.it</a> o contattando il numero verde dello Sportello per il consumatore di energia, reperibile sul Sito Internet dell'Autorità.</p> <p>14.5 In particolare, in caso di mancata risposta da parte del Fornitore entro i termini previsti o in caso di insoddisfazione, da parte del Cliente Finale, rispetto alla risposta ricevuta, il Cliente Finale può attivare le procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie previste. In particolare, il Cliente Finale può attivare il Servizio di Conciliazione dell'Autorità, che è un servizio gratuito messo a disposizione da parte di ARERA tramite lo Sportello del Consumatore Energia e Ambiente, indirizzato ai clienti finali e loro delegati al fine di consentire, mediante una procedura semplice e veloce, la risoluzione delle controversie con il Fornitore, prevedendo, in qualità di moderatore, l'intervento di un conciliatore indipendente ed esperto in mediazione e regolazione di settore, che non dispone di poteri decisionali ma supporta le parti a trovare un accordo evitando di ricorrere alle vie giudiziarie.</p> <p>Il Servizio di Conciliazione, iscritto all'elenco degli organismi ADR tenuto dall'Autorità e Organismo accreditato presso la Piattaforma ODR (Online Dispute Resolution), costituisce uno strumento di tutela stragiudiziale che garantisce la terzietà, da attivare obbligatoriamente in caso di controversie; l'espletamento della procedura di conciliazione – ai cui incontri il Fornitore è tenuto a partecipare – è condizione necessaria, infatti, per poter, in caso di mancata risoluzione, accedere alle strutture e strumenti previsti dalla Giustizia Ordinaria.</p> <p>Le procedure di conciliazione vengono attivate e gestite in modalità on line, sul Portale dello Sportello del Consumatore, accessibile dal Sito del medesimo, <a href="http://www.sportelloperilconsumatore.it">http://www.sportelloperilconsumatore.it</a>, presso il quale è possibile reperire le relative istruzioni</p> <p style="text-align: center;">e linee guida.</p> <hr/> <p>Per Clienti Domestici:</p> <p>Se Lei è un cliente vulnerabile, come definito dalla normativa vigente, può scegliere, in alternativa all'offerta di cui alla presente Scheda, le condizioni economiche e contrattuali di fornitura definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei vendori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i vendori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente <a href="http://www.arera.it/consumatori">www.arera.it/consumatori</a> o chiami il numero verde 800.166.654.</p> <p>Per Clienti non Domestici:</p> <p>Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei vendori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i vendori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente <a href="http://www.arera.it/consumatori">www.arera.it/consumatori</a> o chiami il numero verde 800.166.654.</p>
--	--

	<p>(Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)</p> <p>2.4. L'attivazione della fornitura avviene nei tempi previsti dai Livelli di qualità commerciale del Servizio di Distribuzione del Gas (RQDG) di cui alla Delibera dell'AUTORITÀ 569/2019/R/gas e s.m.i. ed è, in ogni caso, subordinata alle seguenti condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• che il Cliente abbia presentato tutti gli atti e i documenti necessari per la stipula del Contratto;</li> <li>• che esista già un allacciamento alla rete di distribuzione adeguato alle caratteristiche della fornitura e il Cliente sia dotato di un impianto interno conforme ai requisiti stabiliti dalla normativa vigente;</li> <li>• in caso di nuovo allacciamento alla rete di distribuzione, all'esito positivo della procedura di accertamento della sicurezza dell'impianto di utenza ai sensi della Delibera dell'AUTORITÀ 40/2014/R/gas del 6 febbraio 2014, come descritto nell'Allegato F/40 al preventivo di allacciamento e comunque disponibile sul Site Internet di Acea Pinerolese Energia.</li> <li>• In caso di Cambio Fornitore, rispetto alla data di sottoscrizione del Contratto, la data di avvio dell'esecuzione è subordinata all'autorizzazione all'accesso alla rete da parte del Distributore.</li> </ul> <p>Resta, altresì, inteso che il Fornitore può, nel rispetto delle tempistiche previste dall'Autorità, revocare la richiesta di accesso per la sostituzione nella fornitura presso il Punto di Riconsegna inviata al Distributore.</p> <p>A tale riguardo, sulla base di quanto previsto dal TIMG:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) il Distributore è tenuto a mettere a disposizione dell'utente il servizio di distribuzione (il Fornitore) le seguenti informazioni circa il Punto di Riconsegna oggetto della richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura presso il PDR:</li> <li>i. l'eventuale chiusura del Punto di Riconsegna a seguito dell'intervento di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità o della eventuale presenza di una richiesta di indennizzo (CMOR) in corso per il PDR medesimo;</li> <li>ii. il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;</li> <li>iii. le date delle eventuali richieste di Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso;</li> <li>iv. le date delle eventuali richieste di accesso per sostituzione, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso;</li> <li>v. l'accessibilità o meno del Punto di Riconsegna;</li> <li>b) qualora il Fornitore eserciti la facoltà di revoca, a seguito delle informazioni di cui alla precedente lettera a) ricevute dal Distributore, non verrà data esecuzione al Contratto e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno.</li> </ul> <p>In ogni caso, qualora l'attivazione della fornitura non possa avvenire entro il termine indicato nelle Condizioni Particolari o non risulti possibile procedere all'attivazione per ragioni tecniche, il Fornitore provvede a darne comunicazione al Cliente per iscritto, indicandone le cause.</p>

	<p>(Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)</p> <p><b>4. Lettura del Misuratore</b></p> <p>4.1. Il Distributore è responsabile dell'attività di misura dei consumi, comprensiva del servizio di rilevazione delle letture presso il PDR. La rilevazione delle letture del Misuratore avviene tramite personale incaricato dal Distributore. In presenza di un Gruppo di misura accessibile, ognqualvolta sia inviato presso il Cliente un operatore con l'incarico di eseguire la lettura del Gruppo di misura, l'esito deve essere una lettura rilevata salvo casi di forza maggiore non imputabili al Distributore o al Fornitore. Il Cliente si impegna a consentire l'accesso agli incaricati per la rilevazione dei consumi.</p> <p>4.2. I tentativi di lettura diretta del Misuratore avvengono da parte del Distributore secondo la periodicità prevista dal TIVG, che prevede fatte salve eventuali e successive modifiche: per PDR con consumi fino a 500 Smc/anno un tentativo di lettura nell'anno; per PDR da 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno due nell'anno e per PDR da 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno tre nell'anno; per PDR superiori a 5.000 Smc/anno rilevazione mensile. Il consumo annuo viene individuato dal Distributore a competenza al termine di ogni anno ai fini dell'applicazione della corrispondente frequenza di rilevazione dei consumi a decorrere dal primo giorno dell'anno successivo.</p> <p>Con riferimento ai PDR dotati di Smart meter, indipendentemente dai consumi annui, la rilevazione dei consumi sarà mensile con dettaglio giornaliero oppure, per i soli Smart meter di classe G4 e G6, il Distributore può effettuare una lettura mensile senza dettaglio giornaliero l'ultimo giorno del mese solare o nei primi tre giorni del mese solare successivo. I dati di misura rilevati dal Distributore e comunicati al Fornitore secondo le modalità e le tempistiche previste dall'AUTORITÀ sono utilizzati ai fini della fatturazione dei consumi del Cliente.</p> <p>4.3. Il Cliente può effettuare direttamente la lettura del Misuratore comunicando il dato al Fornitore tramite il servizio di autolettura telefonica al numero messo a disposizione dal Fornitore, secondo le modalità indicate in bolletta. Il Fornitore trasmette al Distributore i dati di consumo rilevati dal Cliente mediante autolettura per le procedure di validazione previste dal TIVG e s.m.i.. L'autolettura è valida ai fini della fatturazione, ad eccezione del caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal Cliente rispetto ai consumi storici del Cliente stesso. L'autolettura, se comunicata all'esercente nel periodo indicato in bolletta, è valida ai fini della fatturazione a conguaglio, salvo eventuale successiva rettifica a seguito di notifica di dato di misura rilevato.</p> <p>Il Fornitore comunica l'eventuale non validità dell'autolettura effettuata dal Cliente.</p> <p>4.4. Nel caso di nuove attivazioni relative a Punti di Riconsegna con consumi fino a 5.000 Smc/anno, il Distributore, entro 6 (sei) mesi dalla data di attivazione della fornitura, effettuerà un tentativo di rilevazione della lettura del Gruppo di misura oppure invierà al Cliente una comunicazione per invitarlo ad utilizzare l'autolettura.</p> <p>4.5. In assenza di lettura o autolettura del Gruppo di misura, la fatturazione sarà emessa in accordo a quanto indicato nel seguente art. 7.</p> <p>4.6 Con riferimento agli Smart Meter l'autolettura è consentita soltanto nei casi di sospetto/accertato malfunzionamento del Gruppo di Misura oppure in presenza di reclamo scritto in tema di misura o per fatturazioni ripetute basate su stime.</p> <p><b>5. Mancata lettura del gruppo di misura</b></p> <p>5.1. In caso di mancata raccolta della misura secondo la periodicità prevista dal TIVG e s.m.i., per i clienti titolari di un PDR dotato di Misuratore non accessibile o con accessibilità parziale, il Fornitore fornirà, nella prima bolletta utile, informazione al Cliente sulle cause che hanno impedito la raccolta della misura in accordo a quanto trasmesso dal Distributore.</p> <p>5.2. In caso di mancata raccolta della misura secondo la periodicità prevista dal TIVG e s.m.i., per i clienti titolari di un PDR dotato di Misuratore accessibile, il Fornitore erogherà al Cliente, nella prima bolletta utile, l'indennizzo automatico individuato dal Distributore nella misura prevista dalla normativa vigente.</p>
<b>Ritardo nei pagamenti</b>	<p>(Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)</p> <p><b>10. Interessi di mora in caso di ritardato o mancato pagamento</b></p> <p>10.1. Qualora il Cliente non rispetti i termini indicati per il pagamento delle bollette, il Fornitore, con decorrenza dal giorno successivo alla scadenza dei predetti termini, richiederà al Cliente, nella prima bolletta utile, oltre al corrispettivo dovuto, la corrispondente degli interessi di mora calcolati su base annua in misura pari al tasso pubblicato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze con la maggiorazione di volta in volta applicabile, ai sensi del decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231 (pubblicato in Gazzetta Ufficiale 23 ottobre 2002, n. 249) e s.m.i.</p> <p>10.2. Il Fornitore richiede, altresì, al Cliente il rimborso delle spese sostenute per l'invio di eventuali solleciti di pagamento e per eventuali commissioni applicate dagli Istituti di credito nei casi di insoluti relativi ai pagamenti delle bollette mediante il servizio di addebito automatico laddove la causa dell'insoluto sia imputabile al Cliente finale, nonché delle spese di gestione della morosità.</p> <p>In caso di perdurante inadempimento nei pagamenti, sarà richiesta al Distributore la sospensione della fornitura i cui costi saranno a carico del cliente. Per maggiori dettagli fare riferimento a quanto indicato all'art. 11 delle condizioni generali di fornitura ed a quanto disciplinato da ARERA nel TIMOE (Testo Integrato Morosità Elettrica) e nel TIMG (Testo Integrato Morosità Gas).</p>

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

## MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

<b>Modalità e tempistiche</b>	<p>(Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)</p> <p><b>15. Recesso</b></p> <p>15.1. Per tutto il periodo di durata del Contratto, ciascuna parte ha diritto di recedere unilateralmente con le modalità di seguito indicate.</p> <p>Il recesso per cambio fornitore da parte del Cliente, domestico e non domestico, fatte salve diverse previsioni specificate nelle Condizioni Economiche di Fornitura allegate al Contratto, viene automaticamente effettuato mediante la sottoscrizione ed attivazione di un nuovo contratto di fornitura e contestuale rilascio di procura scritta al venditore subentrante a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto col Fornitore, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio venditore. Il preavviso con i relativi termini sopra indicati è costituito dalle tempistiche di lavorazione ed attivazione del nuovo contratto di fornitura presso il venditore prescelto, con notifica di recesso per cambio fornitore nei confronti del Fornitore uscente.</p> <p>15.2. Nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso non per cambiare esercente, ma al fine di cessare la fornitura (disdetta), la comunicazione di recesso dal Contratto deve essere effettuata in forma scritta, direttamente dal Cliente presso la struttura di Servizio Clienti del Fornitore o tramite comunicazione scritta da indirizzare al Fornitore. La comunicazione di recesso, nel momento in cui viene ricevuta dal Fornitore, costituisce anche relativo preavviso, che in ogni caso non potrà prevedere tempistica maggiore di 1 (uno) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione stessa da parte del Fornitore. Le richieste di disdetta comunicate telefonicamente oppure in forma scritta, ma non corredate di tutti i dati o documenti necessari saranno seguite dall'invio al Cliente, da parte del Fornitore, della pratica di disdetta da restituire controfirmata e completata dei documenti richiesti; in difetto, la pratica non potrà essere evasa e verrà inviata comunicazione al Cliente indicando attività/documentazione necessarie ai fini del perfezionamento della pratica.</p> <p>A fronte della richiesta di recesso (disdetta), formalizzata come sopra indicato, il Fornitore richiede al Distributore la cessazione della somministrazione; la data di validità del recesso è la data di cessazione della somministrazione.</p> <p>Se il recesso è legato ad una contestuale nuova stipula contrattuale da parte di altro Cliente (voltura), senza intervento di cessazione della somministrazione, la validità del recesso e della voltura sono subordinati all'accettazione della richiesta da parte del Distributore, attraverso il SII, ed i dati del recesso/voltura (data e lettura) sono notificati dal Distributore stesso, sempre attraverso il SII, attraverso l'evasione e riscontro della richiesta. In questo caso, la comunicazione di recesso, nel momento in cui viene ricevuta dal Fornitore da parte del Cliente o tramite notifica del SII, costituisce anche relativo preavviso, con le tempistiche previste dal SII stesso per la validità/decorrenza della voltura.</p> <p>15.3. Il Cliente è tenuto a garantire l'accesso al Gruppo di misura, per consentire al Fornitore di fare rilevare dal Distributore l'ultima lettura relativa ai consumi e provvedere alla chiusura del Misuratore. La fatturazione delle competenze finali al Cliente disdettagliate comprenderà gli importi dovuti per la pratica di disdetta, comprensivi dei costi dell'intervento di disattivazione.</p> <p>15.4. In mancanza della comunicazione scritta/notifica di recesso e/o di buon fine, ovvero esito positivo, della richiesta di recesso/voltura, il Cliente intestatario del PDR resta direttamente responsabile verso il Fornitore del corrispettivo per i consumi eventualmente effettuati, delle competenze maturate e per qualsiasi eventuale danno.</p> <p>15.5 Il Fornitore può recedere dal presente contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta al Cliente con un preavviso di 6 (sei mesi) decorrenti dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente medesimo e richiedere al Distributore la cessazione amministrativa della fornitura per motivi diversi dalla morosità.</p>
<b>Onere di recesso anticipato</b>	Nessuno

## OPERATORE COMMERCIALE

Codice identificativo o nominativo	Firma e data

## DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

MODULO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO - INFORMATIVA LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE

Nota: In caso di proposta contrattuale del Cliente domestico o Cliente non domestico, se il venditore non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni solari dalla sottoscrizione da parte del Cliente, la proposta si considera decaduta.

**ALTRI VOCI DI COSTO: TRASPORTO E GESTIONE DEL CONTATORE ED ONERI DI SISTEMA SUDDIVISI PER AMBITO**

<b>Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria - Ambito tariffario: Nord Occidentale</b>		
Utenze domestiche	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema
<b>Quota energia (€/Smc)</b>		
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0.134444	0.036709
da 121 a 480	0.241759	0.086309
da 481 a 1.560	0.232667	0.066009
da 1.561 a 5.000	0.233080	0.060409
da 5.001 a 80.000	0.208145	0.053709
da 80.001 a 200.000	0.171777	0.043809
<b>Quota fissa (€/anno)</b>		
portata contatore: classe fino a G6*	80.600000	
classe da G10 a G40	587.970000	
classe oltre G40	1134.620000	-21.630000

<b>Lombardia, Trentino-Alto Adige/Sud Tirolo, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna - Ambito tariffario: Nord Orientale</b>		
Utenze domestiche	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema
<b>Quota energia (€/Smc)</b>		
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0.134444	0.036709
da 121 a 480	0.245627	0.086309
da 481 a 1.560	0.236207	0.066009
da 1.561 a 5.000	0.236635	0.060409
da 5.001 a 80.000	0.210802	0.053709
da 80.001 a 200.000	0.173122	0.043809
<b>Quota fissa (€/anno)</b>		
portata contatore: classe fino a G6*	73.590000	
classe da G10 a G40	508.790000	
classe oltre G40	1043.820000	-21.630000

<b>Toscana, Umbria, Marche - Ambito tariffario: Centrale</b>		
Utenze domestiche	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema
<b>Quota energia (€/Smc)</b>		
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0.134444	0.036709
da 121 a 480	0.266961	0.086309
da 481 a 1.560	0.255734	0.066009
da 1.561 a 5.000	0.256244	0.060409
da 5.001 a 80.000	0.225454	0.053709
da 80.001 a 200.000	0.180544	0.043809
<b>Quota fissa (€/anno)</b>		
portata contatore: classe fino a G6*	67.780000	
classe da G10 a G40	481.600000	
classe oltre G40	992.230000	-21.630000

**Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata - Ambito tariffario: Centro Sud Orientale**

Utenze domestiche	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema
<b>Quota energia (€/Smc)</b>		
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0.134444	0.036709
da 121 a 480	0.393023	0.086309
da 481 a 1.560	0.371115	0.066009
da 1.561 a 5.000	0.372111	0.060409
da 5.001 a 80.000	0.312030	0.053709
da 80.001 a 200.000	0.224399	0.043809
<b>Quota fissa (€/anno)</b>		
portata contatore: classe fino a G6*	96.320000	
classe da G10 a G40	672.810000	
classe oltre G40	1447.350000	-21.630000

**Lazio, Campania - Ambito tariffario: Centro Sud Occidentale**

Utenze domestiche	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema
<b>Quota energia (€/Smc)</b>		
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0.134444	0.036709
da 121 a 480	0.393023	0.086309
da 481 a 1.560	0.371115	0.066009
da 1.561 a 5.000	0.372111	0.060409
da 5.001 a 80.000	0.312030	0.053709
da 80.001 a 200.000	0.224399	0.043809
<b>Quota fissa (€/anno)</b>		
portata contatore: classe fino a G6*	96.320000	
classe da G10 a G40	672.810000	
classe oltre G40	1447.350000	-21.630000

**Calabria, Sicilia - Ambito tariffario: Meridionale**

Utenze domestiche	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema
<b>Quota energia (€/Smc)</b>		
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0.134444	0.036709
da 121 a 480	0.393023	0.086309
da 481 a 1.560	0.371115	0.066009
da 1.561 a 5.000	0.372111	0.060409
da 5.001 a 80.000	0.312030	0.053709
da 80.001 a 200.000	0.224399	0.043809
<b>Quota fissa (€/anno)</b>		
portata contatore: classe fino a G6*	96.320000	
classe da G10 a G40	672.810000	
classe oltre G40	1447.350000	-21.630000

Sardegna		
Utenze domestiche	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema
<b>Quota energia (€/Smc)</b>		
consumo Smc/anno: da 0 a 120	0.134444	0.036709
da 121 a 480	0.393023	0.086309
da 481 a 1.560	0.371115	0.066009
da 1.561 a 5.000	0.372111	0.060409
da 5.001 a 80.000	0.312030	0.053709
da 80.001 a 200.000	0.224399	0.043809
<b>Quota fissa (€/anno)</b>		
portata contatore: classe fino a G6*	96.320000	
classe da G10 a G40	672.810000	
classe oltre G40	1447.350000	-21.630000

## Allegato 5B 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 Pinerolesse Energia S.r.l. – Servizio Clienti**  
**Via Vigone, 42 - 10064 Pinerolo (TO)**  
**Fax N° 0121/236.234**  
**Email: clienti@aceapinerolese.it**

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

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

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

Il/la sottoscritto/a .....

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

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

Via .....

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

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

per il PDR/POD ..... sito nel Comune di ..... in Via

..... **per esercizio del diritto di ripensamento.**

Distinti saluti

Luogo.....

Data .....

.....  
(.....)

Firma

## ALLEGATO ALLA SCHEDA DI SINTESI

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

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

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

**Reclami, richieste di informazioni e rettifiche di fatturazione:**

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

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

Grado di rispetto degli standard di qualità commerciale per il Servizio Energia Elettrica per l'anno 2024:

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

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) :  $\geq 95\%$
- **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) :  $\geq 85\%$
- **TMA Tempo Medio di Attesa** (inteso dall'ingresso della chiamata nel sistema sino all'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia) :  $<= 180$  secondi (3 minuti)

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

Grado di rispetto dei degli standard di qualità dei servizi telefonici relativi al servizio Energia Elettrica per l'anno 2024:

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

**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) :  $\geq 95\%$
- **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) :  $\geq 85\%$
- **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