# ACEA PLACET GAS INDEX DOM 0925

**Codice offerta:** 000694GSVMP01XXPLACETGINDEXDOM03
**Validità:** 01/02/2026 - 31/01/2027
Offerta riservata ai soli Clienti domestici.

## VENDITA DI GAS NATURALE

Le presenti condizioni economiche hanno per oggetto la somministrazione di gas metano alle sole persone fisiche secondo quanto disposto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti a 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 RTDG;

**b.** la componente QTi,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:

- $\mathbf{P_{FIX}}$ che rappresenta la componente espressa in quota punto di riconsegna (€/PDR/anno), che sarà pari a **144 €/PDR/anno**;
- $\mathbf{P_{VOL}}$ che rappresenta la componente espressa in quota energia (€/Smc), definito mensilmente dalla seguente formula:

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

Dove:

- **$P_ING_M$** 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;

- **α**, 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 **0,1999 €/Smc**

Le componenti del prezzo PFIX e α 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 dovuti dai clienti per la prestazione del servizio sono indicati nel loro valore unitario al netto delle imposte. Ulteriori informazioni sulle imposte sono disponibili sul sito www.aceapinerolese-energia.it

## SCONTI E BONUS

Non previsti.

## PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI

Non previsti.

## TARIFFA PER L'USO DELLA RETE DEL GAS NATURALE

Si compone dei corrispettivi di importo pari ai costi e agli oneri sostenuti da Acea Pinerolese Energia S.r.l. in relazione ai servizi di trasporto, misura, gestione del contatore e distribuzione del gas naturale, che sono definiti e aggiornati da ARERA.

## ONERI GENERALI DI SISTEMA

Si compongono dei corrispettivi a carico di Acea Pinerolese Energia S.r.l. a copertura di tali oneri definiti e aggiornati da ARERA.

## ALTRE 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 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. É 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 o chiama il n° verde 800.166.654

**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**

| "ACEA PLACET GAS INDEX DOM 0925" E CODICE "000694GSVMP01XXPLACETGINDEXDOM03"<br>OFFERTA GAS NATURALE<br>VALIDA DAL 01/02/2026 AL 31/01/2027 | |
|---|---|
| **Venditore** | ACEA PINEROLESE ENERGIA SRL, https://www.aceapinerolese-energia.it/<br>Numero telefonico: 800.80.80.55<br>Indirizzo di posta: Servizio Clienti - Acea Pinerolese Energia S.r.l., Via Vigone 42 -10064 Pinerolo (TO)<br>Indirizzo di posta elettronica: clienti@aceapinerolese.it |
| **Durata del contratto** | Indeterminata |
| **Condizioni dell'offerta** | Offerta riservata ai soli Clienti domestici. |
| **Metodi e canali di pagamento** | Bollettino, Bonifico bancario, Domiciliazione Bancaria (SEPA Direct Debit, da richiedere pertanto direttamente al fornitore e non tramite Istituto di credito) |
| **Frequenza di fatturazione** | 6. Periodicità di fatturazione<br>6.1. La fatturazione dei consumi avverrà secondo la seguente periodicità:<br>• quadrimestrale, per i clienti con consumi fino a 500 Smc/anno;<br>• bimestrale, per i clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;<br>• 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.<br>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.<br>In caso di inosservanza della periodicità di fatturazione prevista dal Contratto, il Fornitore sarà tenuto a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico secondo la normativa vigente. |
| **Garanzie richieste al cliente** | Per 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** |
| 120 | 344,05 €/anno |
| 480 | 823,78 €/anno |
| 700 | 1.162,87 €/anno |
| 1.400 | 2.127,49 €/anno |
| 2.000 | 2.952,03 €/anno |
| 5.000 | 7.070,57 €/anno |

| Ambito tariffario: Nord Orientale<br>(Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna) | |
|---|---|
| **Consumo annuo (Smc)** | **Spesa annua stimata dell'offerta** |
| 120 | 332,69 €/anno |
| 480 | 802,36 €/anno |
| 700 | 1.135,82 €/anno |
| 1.400 | 2.082,54 €/anno |
| 2.000 | 2.891,68 €/anno |
| 5.000 | 6.933,16 €/anno |

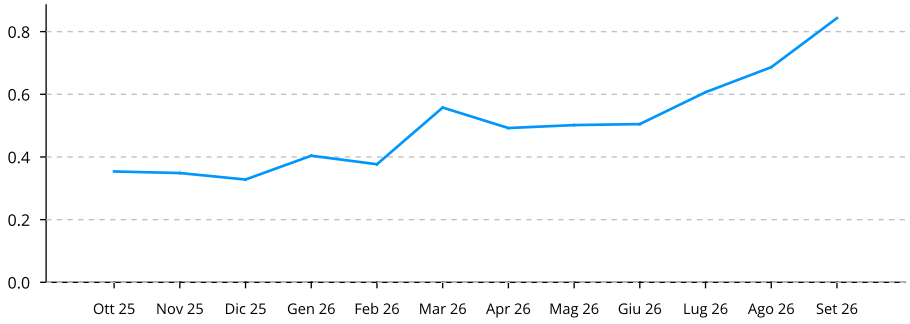
| Ambito tariffario: Centrale (Toscana, Umbria, Marche) | |
|---|---|
| **Consumo annuo (Smc)** | **Spesa annua stimata dell'offerta** |
| 120 | 337,04 €/anno |
| 480 | 818,16 €/anno |
| 700 | 1.158,03 €/anno |
| 1.400 | 2.125,13 €/anno |
| 2.000 | 2.951,80 €/anno |
| 5.000 | 7.081,01 €/anno |

| Ambito tariffario: Centro Sud Orientale (Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata) | |
|---|---|
| **Consumo annuo (Smc)** | **Spesa annua stimata dell'offerta** |
| 120 | 331,23 €/anno |
| 480 | 820,03 €/anno |
| 700 | 1.164,53 €/anno |
| 1.400 | 2.145,64 €/anno |
| 2.000 | 2.984,35 €/anno |
| 5.000 | 7.173,83 €/anno |

| Ambito tariffario: Centro Sud Occidentale (Lazio, Campania) | |
|---|---|
| **Consumo annuo (Smc)** | **Spesa annua stimata dell'offerta** |
| 120 | 350,15 €/anno |
| 480 | 861,02 €/anno |
| 700 | 1.213,90 €/anno |
| 1.400 | 2.230,32 €/anno |
| 2.000 | 3.099,40 €/anno |
| 5.000 | 7.440,91 €/anno |

| Ambito tariffario: Meridionale (Calabria, Sicilia) | |
|---|---|
| **Consumo annuo (Smc)** | **Spesa annua stimata dell'offerta** |
| 120 | 359,77 €/anno |
| 480 | 893,96 €/anno |
| 700 | 1.263,84 €/anno |
| 1.400 | 2.325,71 €/anno |
| 2.000 | 3.233,87 €/anno |
| 5.000 | 7.770,95 €/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.

| CONDIZIONI ECONOMICHE | |
|---|---|
| **Prezzo** | Variabile |
| **Corrispettivi definiti dal venditore *** | |
| **Corrispettivo annuo** | 144,00 €/anno |
| **Corrispettivo per il consumo** | CMEM + 0,22893 €/Smc |
| **Indice** | P_INGM: espresso in Euro/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. |
| **Periodicità indice** | Mensile |
| **Grafico indice** (12 mesi) |   |
| **Altri corrispettivi *** | Al seguente link sono indicati i valori vigenti dei corrispettivi afferenti alla tariffa per l'uso della rete e agli oneri generali di sistema come definiti dall'Autorità: https://www.arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-gas |
| **Imposte** | Maggiori dettagli sulle imposte applicate sono disponibili al link https://bolletta.arera.it/bolletta20/index.php/home/gas/sintesi-degli-importi-fatturati-voci-di-spesa-eprezzi-unitari |
| **Sconti e/o bonus** | |
| **Prodotti e/o servizi aggiuntivi** | |
| **Durata condizioni e rinnovo** | Le presenti condizioni economiche hanno una durata di 12 mesi. Con un anticipo di 3 mesi giorni rispetto alla scadenza delle condizioni economiche, Acea Pinerolese Energia S.r.l. comunicherà in forma scritta le nuove condizioni economiche di somministrazione, nonché il relativo periodo di validità. In assenza di tale comunicazione, le condizioni economiche s'intenderanno prorogate fino a nuova comunicazione, effettuata sempre con un preavviso minimo di novanta giorni. É fatta salva la facoltà di esercitare il diritto di recesso di cui all'art.15 delle Condizioni Generali di fornitura. |
| **Altre caratteristiche** | |

* Escluse imposte e tasse

| ALTRE INFORMAZIONI | |
|---|---|
| **Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore** | (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)<br><br>14. Modalità e procedure di reclamo<br>14.1. Per reclamo scritto si intende ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Fornitore, anche per via telematica, con la quale il Cliente Finale, o un suo rappresentante, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto rispetto ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta di Contratto consegnata dal Cliente, dal contratto di fornitura, ovvero ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra la Società di Vendita e Cliente Finale, ad eccezione delle richieste di rettifica di fatturazione.<br>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 www.aceapinerolese-energia.it, inoltrandolo secondo le modalità ed ai recapiti indicati nel modulo stesso e nei documenti di fatturazione. In alternativa, il Cliente può inoltrare, secondo le medesime modalità ed ai medesimi recapiti, comunicazione scritta contenente gli elementi minimi di identificazione (Nome e Cognome, Indirizzo di fornitura, Indirizzo postale o telematico, Codice Identificativo della fornitura gas/energia elettrica cui si riferisce il reclamo) purché il mezzo utilizzato consenta di accertare la data di ricevimento.<br>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.<br>14.4. Ulteriori informazioni sui diritti del cliente sono reperibili sul sito dell'Autorità www.arera.it o contattando il numero verde dello Sportello per il consumatore di energia, reperibile sul Sito Internet dell'Autorità.<br>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.<br>Il Servizio di Conciliazione, iscritto all'elenco degli organismi ADR tenuto dall'Autorità e Organismo accreditato presso la Piattaforma ODR (Online Dispute Resolution), costituisce uno strumento di tutela stragiudiziale che garantisce la terzietà, da attivare obbligatoriamente in caso di controversie; l'espletamento della procedura di conciliazione – ai cui incontri il Fornitore è tenuto a partecipare - è condizione necessaria, infatti, per poter, in caso di mancata risoluzione, accedere alle strutture e strumenti previsti dalla Giustizia Ordinaria. Le procedure di conciliazione vengono attivate e gestite in modalità on line, sul Portale dello Sportello del Consumatore, accessibile dal Sito del medesimo, http://www.sportelloperilconsumatore.it, presso il quale è possibile reperire le relative istruzioni e linee guida.<br>_____<br>Per Clienti Domestici:<br>Se Lei è un cliente vulnerabile, come definito dalla normativa vigente, può scegliere, in alternativa all'offerta di cui alla presente Scheda, le condizioni economiche e contrattuali di fornitura definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.<br><br>Per Clienti non Domestici:<br>Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654. |

| | |
|---|---|
| **Diritto di ripensamento** | (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)<br><br>2.7. Nel caso in cui il Cliente sia di tipo domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato in forma scritta entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, quindi a seguito perfezionamento mediante comunicazione di accettazione della proposta contrattuale, se la medesima viene sottoscritta in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del Cliente o in un centro commerciale). Il termine per esercitare il diritto di ripensamento è aumentato a 30 giorni, per i contratti conclusi a seguito di proposte sottoscritte nel contesto di visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione di un consumatore oppure di escursioni organizzate con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori. Il Cliente a tal fine può predisporre una comunicazione scritta o utilizzare l'apposito modulo allegato alla presente documentazione contrattuale e disponibile sul sito internet del Fornitore www.aceapinerolese-energia.it, inviandolo al Servizio Clienti, ai relativi recapiti indicati.<br>In ogni caso, l'inizio della fornitura è subordinato alla possibilità di accesso, per il Fornitore, alla rete di Distribuzione.<br>2.7.1 Al momento della consegna della proposta di Contratto, il Cliente può chiedere al Fornitore, facendone esplicita richiesta su supporto durevole, di dare corso alla richiesta di accesso nella fornitura al Distributore, in pendenza del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, fermo restando che, in ogni caso, l'avvio della somministrazione è subordinato alle tempistiche minime stabilite dall'AUTORITÀ e al verificarsi delle condizioni previste dal precedente art. 2.4. In tale ipotesi, il Cliente riconosce che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito dal Fornitore, il Cliente medesimo non avrà più il diritto di recesso.<br>2.7.2 Nel caso di contratto concluso al di fuori dei locali commerciali del Fornitore o mediante comunicazione a distanza, il Cliente domestico prende atto ed accetta che:<br>a) qualora non sia presentata richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del Contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento;<br>b) nel caso di richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, il Cliente potrà comunque esercitare il suddetto diritto nei termini previsti e, in tali casi, sarà comunque tenuto a corrispondere al Fornitore:<br>i) eventuali costi sostenuti nei confronti del Distributore e<br>ii) i corrispettivi secondo le condizioni economiche stabilite per la somministrazione di gas/energia elettrica eventualmente eseguita fino al momento in cui avrà efficacia la richiesta del Cliente per cambio fornitore o per cessazione della fornitura, secondo i tempi stabiliti dall' AUTORITÀ e dal Contratto;<br>c) la richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento non comporterà l'avvio della fornitura nel periodo previsto per il ripensamento, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura con il nuovo esercente la vendita rispetto alle normali tempistiche previste;<br>d) nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe:<br>i. essere garantita, nei casi in cui non fosse avviata dall'esercente la vendita nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento, dal precedente esercente la vendita qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto o dai soggetti che erogano il servizio di fornitura di ultima istanza per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente;<br>ii. essere avviata dall'esercente la vendita nei confronti del quale è stato esercitato il diritto di ripensamento per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente;<br>e) nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del Punto di Riconsegna, il Cliente finale stesso sarà tenuto a richiedere la disattivazione all'attuale esercente la vendita, che provvederà agli adempimenti di propria competenza.<br>Nelle ipotesi previste dalla lettera b) che precede e qualora non sia stata avviata la fornitura, il Fornitore potrà chiedere al Cliente il pagamento di un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 dell'Allegato A della Delibera ARERA 362/2023/R/eel, come eventualmente aggiornato dalla normativa di volta in volta vigente. |

| | |
|---|---|
| **Attivazione della fornitura** | (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)<br><br>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:<br>• che il Cliente abbia presentato tutti gli atti e i documenti necessari per la stipula del Contratto;<br>• 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;<br>• in caso di nuovo allacciamento alla rete di distribuzione, all'esito positivo della procedura di accertamento della sicurezza dell'impianto di utenza ai sensi della Delibera dell'AUTORITÀ 40/2014/R/gas del 6 febbraio 2014, come descritto nell'Allegato F/40 al preventivo di allacciamento e comunque disponibile sul Sito Internet di Acea Pinerolese Energia.<br>• 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.<br>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.<br>A tale riguardo, sulla base di quanto previsto dal TIMG:<br>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:<br>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;<br>ii. il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;<br>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;<br>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;<br>v. l'accessibilità o meno del Punto di Riconsegna;<br>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.<br>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. |

| | |
|---|---|
| **Dati di lettura** | (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)<br><br>4. Letture del Misuratore<br>4.1. Il Distributore è responsabile dell'attività di misura dei consumi, comprensiva del servizio di rilevazione delle letture presso il PDR. La rilevazione delle letture del Misuratore avviene tramite personale incaricato dal Distributore. In presenza di un Gruppo di misura accessibile, ogniqualvolta sia 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.<br>4.2. I tentativi di lettura diretta del Misuratore avvengono da parte del Distributore secondo la periodicità prevista dal TIVG, che prevede fatte salve eventuali e successive modifiche: per PDR con consumi fino a 500 Smc/anno un tentativo di lettura nell'anno; per PDR da 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno due nell'anno e per PDR da 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno tre nell'anno; per PDR superiori a 5.000 Smc/anno rilevazione mensile. Il consumo annuo viene individuato dal Distributore di competenza al termine di ogni anno ai fini dell'applicazione della corrispondente frequenza di rilevazione dei consumi a decorrere dal primo giorno dell'anno successivo.<br>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.<br>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.<br>Il Fornitore comunica l'eventuale non validità dell'autolettura effettuata dal Cliente.<br>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.<br>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.<br>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.<br><br>5. Mancata lettura del gruppo di misura<br>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.<br>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. |

| | |
|---|---|
| **Ritardo nei pagamenti** | (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)<br><br>10. Interessi di mora in caso di ritardato o mancato pagamento<br>10.1. Qualora il Cliente non rispetti i termini indicati per il pagamento delle bollette, il Fornitore, con decorrenza dal giorno successivo alla scadenza dei predetti termini, richiederà al Cliente, nella prima bolletta utile, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua in misura pari al tasso pubblicato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze con la maggiorazione di volta in volta applicabile, ai sensi del decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231 (pubblicato in Gazzetta Ufficiale 23 ottobre 2002, n. 249) e s.m.i.<br>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.<br><br>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). |

| MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO | |
|---|---|
| **Modalità e tempistiche** | (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento)<br><br>15. Recesso<br>15.1. Per tutto il periodo di durata del Contratto, ciascuna parte ha diritto di recedere unilateralmente con le modalità di seguito indicate.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>15.3. Il Cliente è tenuto a garantire l'accesso al Gruppo di misura, per consentire al Fornitore di fare rilevare dal Distributore l'ultima lettura relativa ai consumi e provvedere alla chiusura del Misuratore. La fatturazione delle competenze finali al Cliente disdettante comprenderà gli importi dovuti per la pratica di disdetta, comprensivi dei costi dell'intervento di disattivazione.<br>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.<br>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. |
| **Onere di recesso anticipato** | 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.

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.it

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

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

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

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

Il/la sottoscritto/a .....

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

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

Via .....

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

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

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

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

Distinti saluti

Luogo.....

Data .....

.....

(.....)

Firma

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.it

# ALLEGATO ALLA SCHEDA DI SINTESI

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

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

Ai sensi del Testo Integrato per la Qualità della Vendita dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (TIQV), sono previsti una serie di standard specifici o generali di qualità commerciale del servizio di vendita del gas 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 15 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 l'anno 2025:**

**Energia Elettrica**

- **Richieste scritte di informazione relative a forniture di energia elettrica:** 74 richieste, tempo medio risposta 4,61 (conformità al requisito: 100%)
- **Reclami scritti e reclami scritti di fatturazione relativi a forniture di energia elettrica:** 27, tempo medio risposta 12,89 (conformità al requisito: 100%)
- **Rettifiche di fatturazione relative a forniture di energia elettrica:** 1, tempo rettifica 29 giorni (conformità al requisito: 100%)
- **Rettifiche di doppia fatturazione relative a forniture di energia elettrica:** 0, tempo medio rettifica 0 giorni (conformità al requisito: 100%)

**Gas Naturale**

- **Richieste scritte di informazione relative a forniture di gas naturale:** 205 richieste, tempo medio 4,98 giorni (conformità al requisito: 100%)
- **Reclami scritti e reclami scritti di fatturazione relativi a forniture di gas naturale:** 131, tempo medio risposta 10,62 (conformità al requisito: 100%)
- **Rettifiche di fatturazione relative a forniture di gas naturale:** 8, tempo medio rettifica 34,13 (conformità al requisito: 100%)
- **Rettifiche di doppia fatturazione relative a forniture di gas naturale:** 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 per l'anno 2025:**

- AS Accessibilità Servizio (GAS ed Energia Elettrica) per il 1 e 2 semestre 2025: conforme
- LS Livello di Servizio per il 1 e il 2 semestre 2025 (Gas ed Energia Elettrica): conforme;
- TMA Tempo Medio di Attesa (Gas ed Energia Elettrica): per il 1 e il 2 semestre 2025: conforme