GAS OVER 75 26_01

Codice offerta: 000694GTVML02XXACEAGASOVER75NEWT
Validità: 01/04/2026 - 31/12/2026
Offerta riservata ai soli Clienti domestici con età superiore a 75 anni.

VENDITA DI GAS NATURALE

ACEA PINEROLESE ENERGIA S.r.l. per i primi quindici mesi di fornitura 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 = PSVt + Spread

Corrispettivi definiti dal venditore	
Componente QVG	90 €/PdR/anno
CMPt per il consumo nei primi 15 mesi	PSVt + 0,095 €/Smc
CMPt per il consumo dal 16esimo mese	PSVt + 0,12 €/Smc

dove:

SPREAD maggiorazione a copertura dei costi di approvvigionamento della materia prima non coperti dal PSVt.

A decorrere dal sedicesimo mese il coefficiente Spread applicato nel termine CMPt assumerà il valore pari a 0,12 €/Smc.

PSVt è per ogni mese il maggior valore tra la componente CMEM,m calcolata secondo la delibera Arera 374/2022/R/GAS e s.m.i. e la media ponderata per i rispettivi volumi del t-esimo mese di prelievo determinati giornalmente attraverso l'applicazione del profilo standard C3E1 zona climatica 11 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 pubblicata nel portale ICIS Clarity, commodity "Gas Europe", sezione "Prices – European Spot Gas Markets" relativa al mercato italiano, ultima data di pubblicazione disponibile (colonna "Published") precedente il giorno di consegna del gas (colonna "Period"):
-- se il giorno di consegna del gas è un giorno di trading per ICIS, il prezzo di riferimento per tale giorno si trova alla riga "Day-ahead";
-- 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".
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.

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

Aderendo all'offerta il Cliente riceverà un Bonus di 10 € una tantum erogato sulla prima bolletta utile.
Il contratto potrà ritenersi attivato solo in esito alle verifiche effettuate da parte di Acea. In particolare, Acea si riserva il diritto di non gestire le forniture in presenza di procedure di addebito della componente CMOR o comunque di altri elementi che indichino eventuali situazioni di morosità delle forniture oggetto del presente regolamento.

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.

I valori aggiornati della tariffa per l'uso della rete del gas natuarle e degli oneri generali di sistema si possono consultare al seguente indirizzo: https://www.arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-gas, oppure scansionando il QR Code

ALTRE INFORMAZIONI

Durata condizioni e rinnovi: Il contratto è a tempo indeterminato. Con la sottoscrizione della presente offerta il Cliente chiede l'esecuzione anticipata del contratto e pertanto le operazioni necessarie per l'attivazione della fornitura potranno essere avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento (14 giorni dalla conclusione del Contratto). Il Cliente accetta di riconoscere che, una volta che il contratto sarà interamente eseguito dal Fornitore, lo stesso non potrà più esercitare il proprio diritto di ripensamento. Il Fornitore, con le modalità previste dall'articolo 20 delle condizioni generali di fornitura, si riserva il diritto di modificare unilateralmente, per giustificato motivo riferito a variazioni delle condizioni di mercato e/o di approvvigionamento della materia prima o a sopravvenute modifiche del contesto normativo e regolamentare di riferimento, le Condizioni Generali e Particolari di Fornitura dandone comunicazione scritta al Cliente con un preavviso pari almeno a 3 (tre) mesi rispetto al termine di decorrenza delle stesse, con decorrenza dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente stesso. In caso di variazione delle condizioni economiche a riduzione dei corrispettivi applicati, la comunicazione verrà trasmessa con un preavviso di 1 (uno) mese rispetto alla decorrenza prevista. É fatta salva la facoltà di esercitare il diritto di recesso di cui all'art.15 delle Condizioni Generali di fornitura. Allo scadere del quindicesimo mese di fornitura i corrispettivi si aggiornano automaticamente secondo quanto indicato nella sezione "Condizioni economiche". Tale variazione non costituisce rinnovo con modifica ai sensi dell'articolo 13, comma 7, del Codice di condotta commerciale. Qualora alla naturale scadenza del periodo di validità delle condizioni economiche il Fornitore proponga un rinnovo a nuove e differenti condizioni economiche, ivi compreso il caso di rinnovo a parità di corrispettivi unitari ma con scadenza o riduzione di eventuali sconti applicati, il Fornitore ne dà comunicazione al Cliente nei termini e con le modalità previste dall'articolo 13 del Codice di condotta commerciale, trasmettendo congiuntamente la Scheda sintetica aggiornata.

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 _____

ALLEGATO 4
CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

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**

"GAS OVER 75 26_01 - (032)" E CODICE "000694GTVML02XXACEAGASOVER75NEWT" OFFERTA GAS NATURALE VALIDA DAL 01/04/2026 AL 31/12/2026	
Venditore	ACEA PINEROLESE ENERGIA SRL, https://www.aceapinerolese-energia.it/ 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: clienti@aceapinerolese.it
Durata del contratto	Indeterminata
Condizioni dell'offerta	Offerta riservata ai soli Clienti domestici con età superiore a 75 anni.
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 6.1. La fatturazione dei consumi avverrà secondo la seguente periodicità minima: • quadrimestrale, per i clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; • bimestrale, per i clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno; • 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. Il Fornitore ha in ogni caso la facoltà di applicare alla fatturazione dei consumi una periodicità più frequente rispetto a quella minima prevista. 6.2. La periodicità di fatturazione può essere soggetta a modifiche nel tempo a seconda dell'andamento ed eventuale variazione dei consumi annui medi del Cliente. In caso di inosservanza della periodicità di fatturazione minima prevista dal Contratto, il Fornitore sarà tenuto a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico secondo la normativa vigente.
Garanzie richieste al cliente	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	284,83 €/anno
480	748,90 €/anno
700	1.069,73 €/anno
1.400	1.995,22 €/anno
2.000	2.786,22 €/anno
5.000	6.737,04 €/anno

Ambito tariffario: Nord Orientale (Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna)	
Consumo annuo (Smc)	**Spesa annua stimata dell'offerta**
120	273,47 €/anno
480	727,48 €/anno
700	1.042,68 €/anno
1.400	1.950,27 €/anno
2.000	2.725,87 €/anno
5.000	6.599,62 €/anno

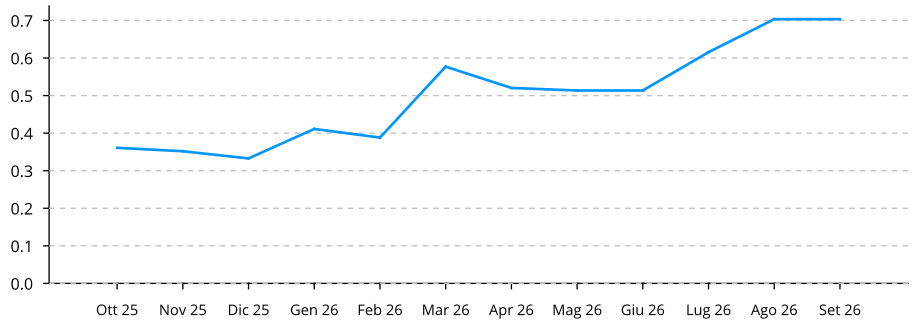
Ambito tariffario: Centrale (Toscana, Umbria, Marche)	
Consumo annuo (Smc)	**Spesa annua stimata dell'offerta**
120	277,82 €/anno
480	743,28 €/anno
700	1.064,89 €/anno
1.400	1.992,86 €/anno
2.000	2.785,99 €/anno
5.000	6.747,47 €/anno

Ambito tariffario: Centro Sud Orientale (Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata)	
Consumo annuo (Smc)	**Spesa annua stimata dell'offerta**
120	272,01 €/anno
480	745,15 €/anno
700	1.071,42 €/anno
1.400	2.013,43 €/anno
2.000	2.818,62 €/anno
5.000	6.840,49 €/anno

Ambito tariffario: Centro Sud Occidentale (Lazio, Campania)	
Consumo annuo (Smc)	**Spesa annua stimata dell'offerta**
120	290,93 €/anno
480	786,13 €/anno
700	1.121,52 €/anno
1.400	2.099,56 €/anno
2.000	2.935,75 €/anno
5.000	7.112,79 €/anno

Ambito tariffario: Meridionale (Calabria, Sicilia)	
Consumo annuo (Smc)	**Spesa annua stimata dell'offerta**
120	300,55 €/anno
480	819,07 €/anno
700	1.170,73 €/anno
1.400	2.193,50 €/anno
2.000	3.068,13 €/anno
5.000	7.437,61 €/anno
I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a: P=0,03852 GJ/Smc e C=1.	

Per informazioni sulla spesa personalizzata 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	90,00 €/anno
Corrispettivo per il consumo	PSVt + 0,095 €/Smc
Indice	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 C3E1 zona climatica 11 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 pubblicata nel portale ICIS Clarity, commodity "Gas Europe", sezione "Prices – European Spot Gas Markets" relativa al mercato italiano, ultima data di pubblicazione disponibile (colonna "Published") precedente il giorno di consegna del gas (colonna "Period"): -- se il giorno di consegna del gas è un giorno di trading per ICIS, il prezzo di riferimento per tale giorno si trova alla riga "Day-ahead"; -- 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". 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.
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 sonon disponibili al link https://bolletta.arera.it/bolletta20/index.php/home/gas/sintesi-degli-importi-fatturati-voci-di-spesa-e-prezzi-
Sconti e/o bonus	Aderendo all'offerta il Cliente riceverà un Bonus di 10 € una tantum erogato sulla prima bolletta utile. Il contratto potrà ritenersi attivato solo in esito alle verifiche effettuate da parte di Acea. In particolare, Acea si riserva il diritto di non gestire le forniture in presenza di procedure di addebito della componente CMOR o comunque di altri elementi che indichino eventuali situazioni di morosità delle forniture oggetto del presente regolamento.
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	

Durata condizioni e rinnovo	Il contratto è a tempo indeterminato. Con la sottoscrizione della presente offerta il Cliente chiede l'esecuzione anticipata del contratto e pertanto le operazioni necessarie per l'attivazione della fornitura potranno essere avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento (14 giorni dalla conclusione del Contratto). Il Cliente accetta di riconoscere che, una volta che il contratto sarà interamente eseguito dal Fornitore, lo stesso non potrà più esercitare il proprio diritto di ripensamento. Il Fornitore, con le modalità previste dall'articolo 20 delle condizioni generali di fornitura, si riserva il diritto di modificare unilateralmente, per giustificato motivo riferito a variazioni delle condizioni di mercato e/o di approvvigionamento della materia prima o a sopravvenute modifiche del contesto normativo e regolamentare di riferimento, le Condizioni Generali e Particolari di Fornitura dandone comunicazione scritta al Cliente con un preavviso pari almeno a 3 (tre) mesi rispetto al termine di decorrenza delle stesse, con decorrenza dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente stesso. In caso di variazione delle condizioni economiche a riduzione dei corrispettivi applicati, la comunicazione verrà trasmessa con un preavviso di 1 (uno) mese rispetto alla decorrenza prevista. É fatta salva la facoltà di esercitare il diritto di recesso di cui all'art.15 delle Condizioni Generali di fornitura. Allo scadere del quindicesimo mese di fornitura i corrispettivi si aggiornano automaticamente secondo quanto indicato nella sezione "Condizioni economiche". Tale variazione non costituisce rinnovo con modifica ai sensi dell'articolo 13, comma 7, del Codice di condotta commerciale. Qualora alla naturale scadenza del periodo di validità delle condizioni economiche il Fornitore proponga un rinnovo a nuove e differenti condizioni economiche, ivi compreso il caso di rinnovo a parità di corrispettivi unitari ma con scadenza o riduzione di eventuali sconti applicati, il Fornitore ne dà comunicazione al Cliente nei termini e con le modalità previste dall'articolo 13 del Codice di condotta commerciale, trasmettendo congiuntamente la Scheda sintetica aggiornata.
Altre caratteristiche	

* Escluse imposte e tasse

ALTRE INFORMAZIONI	
Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	(Per riferimento, sono riportati i relativi artt. delle Cond. Gen. di Fornitura) 14. Modalità e procedure di reclamo 14.1. Per reclamo scritto si intende ogni comunicazione scritta, anche telematica, con cui il Cliente Finale, un suo delegato, un'associazione dei consumatori o di categoria o un suo rappresentante lamenta la non conformità del servizio a leggi o provvedimenti amministrativi, alla proposta contrattuale, al contratto di fornitura o ad altri aspetti del rapporto con il Fornitore, escluse le richieste di rettifica di fatturazione. Il Cliente può avvalersi di un'associazione dei consumatori iscritta nell'elenco di cui all'art. 137 del Codice del Consumo per assistenza nella gestione del reclamo e nelle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie, inclusa la conciliazione paritetica. 14.2. Per presentare reclamo scritto il Cliente può utilizzare il modulo allegato al Contratto e disponibile presso gli sportelli del Servizio Clienti e sul sito www.aceapinerolese-energia.it, inviandolo secondo le modalità e ai recapiti indicati nel modulo e nei documenti di fatturazione. In alternativa, può inviare una comunicazione scritta contenente almeno: nome e cognome, indirizzo della fornitura, indirizzo postale o telematico per la risposta e codice identificativo della fornitura gas/energia elettrica cui si riferisce il reclamo. Il mezzo utilizzato deve consentire di accertare la data di ricevimento. 14.3. Il Fornitore gestisce i reclami scritti nel rispetto del TIQV e della regolazione ARERA vigente, impegnandosi a rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate e a rispondere al Cliente entro i termini previsti. 14.4. Ulteriori informazioni sui diritti del Cliente sono disponibili sul sito www.arera.it/consumatori o contattando lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654. 14.5. In caso di mancata risposta entro i termini previsti o di insoddisfazione per la risposta ricevuta, il Cliente può attivare le procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie, tra cui il Servizio Conciliazione di ARERA, gratuito e svolto online con l'intervento di un conciliatore indipendente che assiste le parti nella ricerca di un accordo, senza potere decisionale. La domanda può essere presentata dopo aver ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente oppure, in assenza di risposta, trascorsi 40 giorni dall'invio del reclamo. Il tentativo di conciliazione costituisce, nei casi previsti dalla normativa, condizione necessaria per accedere alla giustizia ordinaria. Il Fornitore è tenuto a partecipare alla procedura. Informazioni, istruzioni e accesso al servizio sono disponibili sul sito www.arera.it/consumatori/conciliazione/servizio-conciliazione-domande-e-risposte. Sono inoltre disponibili, ove applicabili, le procedure presso altri organismi ADR competenti, incluse le conciliazioni paritetiche. Per Clienti domestici Se Lei è un cliente vulnerabile ai sensi della normativa vigente, può scegliere, per la fornitura interessata e se ne ricorrono i requisiti, il servizio di tutela previsto dalla normativa, con condizioni economiche e contrattuali definite da ARERA. Per informazioni sui propri diritti, sugli obblighi di servizio pubblico dei venditori e sul Codice di condotta commerciale, consulti www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654. Per Clienti non domestici Per informazioni sui propri diritti, sugli obblighi di servizio pubblico dei venditori e sul Codice di condotta commerciale, consulti www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654. Per Clienti Domestici: Se Lei è un cliente vulnerabile, come definito dalla normativa vigente, può scegliere, in alternativa all'offerta di cui alla presente Scheda, le condizioni economiche e contrattuali di fornitura definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654. Per Clienti non Domestici: Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.

Diritto di ripensamento	(Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento) 2.7. 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. In ogni caso, l'inizio della fornitura è subordinato alla possibilità di accesso, per il Fornitore, alla rete di Distribuzione. 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. 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: 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; 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: i) eventuali costi sostenuti nei confronti del Distributore e 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; 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; d) nel caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe: 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; 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; 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. 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) 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: • che il Cliente abbia presentato tutti gli atti e i documenti necessari per la stipula del Contratto; • 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; • 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. • 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. 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. A tale riguardo, sulla base di quanto previsto dal TIMG: 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: 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; ii. il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; 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; 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; v. l'accessibilità o meno del Punto di Riconsegna; 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. 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) 4. Letture del Misuratore 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. 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. 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. 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. Il Fornitore comunica l'eventuale non validità dell'autolettura effettuata dal Cliente. 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. 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. 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. 5. Mancata lettura del gruppo di misura 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. 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) 10. Interessi di mora in caso di ritardato o mancato pagamento 10.1. Qualora il Cliente non rispetti i termini indicati per il pagamento delle bollette, il Fornitore, con decorrenza dal giorno successivo alla scadenza dei predetti termini, 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. 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. 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) 15. Recesso 15.1. Per tutto il periodo di durata del Contratto, ciascuna parte ha diritto di recedere unilateralmente con le modalità di seguito indicate. Il recesso per cambio fornitore da parte del Cliente, domestico e non domestico, fatte salve diverse previsioni specificate nelle Condizioni Economiche di Fornitura 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. 15.2. Nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso non per cambiare esercente, ma al fine di cessare la fornitura (disdetta), la comunicazione di recesso dal Contratto deve essere effettuata in forma scritta, direttamente dal Cliente presso la struttura di Servizio Clienti del Fornitore o tramite comunicazione scritta da indirizzare al Fornitore. La comunicazione di recesso, nel momento in cui viene ricevuta dal Fornitore, costituisce anche relativo preavviso, che in ogni caso non potrà prevedere tempistica maggiore di 1 (uno) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione stessa da parte del Fornitore. Le richieste di disdetta comunicate telefonicamente oppure in forma scritta, ma non corredate di tutti i dati o documenti necessari saranno seguite dall'invio al Cliente, da parte del Fornitore, della pratica di disdetta da restituire controfirmata e completata dei documenti richiesti; in difetto, la pratica non potrà essere evasa e verrà inviata comunicazione al Cliente indicando attività/documentazione necessarie ai fini del perfezionamento della pratica. A fronte della richiesta di recesso (disdetta), formalizzata come sopra indicato, il Fornitore richiede al Distributore la cessazione della somministrazione; la data di validità del recesso è la data di cessazione della somministrazione. Se il recesso è legato ad una contestuale nuova stipula contrattuale da parte di altro Cliente (voltura), senza intervento di cessazione della somministrazione, la validità del recesso e della voltura sono subordinati all'accettazione della richiesta da parte del Distributore, attraverso il SII, ed i dati del recesso/voltura (data e lettura) sono notificati dal Distributore stesso, sempre attraverso il SII, attraverso l'evasione e riscontro della richiesta. In questo caso, la comunicazione di recesso, nel momento in cui viene ricevuta dal Fornitore da parte del Cliente o tramite notifica del SII, costituisce anche relativo preavviso, con le tempistiche previste dal SII stesso per la validità/decorrenza della voltura. 15.3. 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. 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. 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