

ALLEGATO 4

All. 4A - CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

ACEA PLACET GAS VARIABILE CONDOMINI

000694GPVMP01VXPLCTG_NONVC__01

Riservato a Condomini per uso domestico

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

Le presenti condizioni economiche hanno per oggetto la somministrazione di gas metano ai soli Condomini per uso domestico secondo quanto disposto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "Autorità") con le delibere 100/2023/R/com, 555/2017/R/com e s.m.i..

In accordo a quanto previsto dalla delibera 100/2023/R/com e 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 $Q_{T,i,t}$ relativa al servizio di trasporto del gas naturale dal PSV al punto di riconsegna della rete di trasporto, così come definita dall'Autorità ai sensi del TIVG;
- c. un prezzo comprensivo dei costi non già coperti dall'applicazione dei corrispettivi di cui alle precedenti lettere a. e b. pari alla somma di:
 - P_{Fix} , espresso in quota punto di riconsegna (€/PDR/anno), è la componente del prezzo liberamente determinata dal venditore e mantenuta invariabile per 12 (dodici) mesi dalla data di efficacia delle condizioni di fornitura, che sarà pari a **180 €/PDR/anno**;
 - P_{Vol} che rappresenta la componente espressa in quota energia (€/Smc) e che sarà definita pari a:

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

Dove:

- P_{INGM} è il prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale, pari alla media mensile del prezzo PSV, determinato con le modalità di cui all'articolo 6 del TIVG e pubblicato sul sito internet dell'Autorità;
- α è un valore fissato dall'Autorità, pari alla somma della componente CCR e della quota variabile della componente QVD definite ai sensi del TIVG e invariabile per 12 (dodici) mesi dalla data di efficacia delle condizioni di fornitura, a copertura degli ulteriori costi di approvvigionamento e consegna del gas naturale al cliente finale.

Le componenti del prezzo P_{Fix} 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 indicati sono riferiti ad un gas naturale fornito con **Potere Calorifico Superiore** (di seguito PCS) pari a 0,03852 GJ/Smc e sono pertanto suscettibili di adeguamento in diretta proporzione ai valori di PCS approvati dal Trasportatore. Tali valori, inoltre, sono indicati assumendo un coefficiente di conversione dei volumi $C=1$. Qualora il gruppo di misura installato non sia dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.

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

I prezzi sopra indicati sono da intendersi al netto delle imposte. Ulteriori informazioni su imposte ed IVA sono reperibili sul sito www.aceapinerolese-energia.it

Incidenza percentuale media annua dei diversi corrispettivi sulla spesa di un Cliente finale tipo* al netto delle imposte	
Materia prima	%68,05
Di cui altri corrispettivi di vendita	%15,20
Trasporto del gas naturale e la gestione del contatore e gli oneri di sistema	%31,95
*Cliente finale di tipo domestico, con consumo annuo pari a 1.400 Smc e contatore taglia G4 o G6, nell'ambito Nord Occidentale (Valle D'Aosta, Piemonte e Liguria)	

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

Data

Firma del Cliente

Il Cliente approva specificatamente, ai sensi dell'articolo 1341 e 1342 codice civile, le seguenti clausole della Sezione "Altre informazioni" in quanto differenti e prevalenti rispetto alle Condizioni Generali per la somministrazione continua di energia elettrica o gas naturale (Mercato libero): art. 15 – recesso e, nel caso di un contratto di fornitura di gas naturale, di aver ricevuto e preso visione della scheda di sintesi relativa la Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas .

Data

Firma del Cliente

ALLEGATO 4

ACEA PLACET GAS VARIABILE CONDOMINI

Codici offerta 000694GPVMP01VXPLCTG_NONVC___01

All. 4B – Scheda Sintetica

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

OFFERTA GAS NATURALE

VALIDA DAL 01/04/2025 AL 30/04/2024

Riservato a Condomini per uso domestico

Venditore	ACEA PINEROLESE ENERGIA SRL, https://www.aceapinerolese-energia.it/ Via Saluzzo, 88 10064 Pinerolo TO Recapiti per ottenere ulteriori informazioni: Numero telefonico 800.80.80.55 Numero di fax: 0121/236.234 Indirizzo di posta: Servizio Clienti - Acea Pinerolese Energia S.r.l., Via Vigone 42 -10064 Pinerolo (TO) Indirizzo di posta elettronica: clienti@aceapinerolese.it																		
Durata del contratto	Indeterminata																		
Condizioni dell'offerta	Riservato a Condomini per uso domestico																		
Metodi e canali di pagamento	Bollettino, Bonifico bancario, Domiciliazione Bancaria (SEPA Direct Debit, da richiedere pertanto direttamente al fornitore e non tramite Istituto di credito)																		
Frequenza di fatturazione (Per pronto riferim supporto, sono rip artt. delle Condizic di Fornitura di pert l'argomento)	Articolo 11. Fatturazione (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento) 11.15 La fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza: <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero</th> </tr> <tr> <th>Tipologia di clienti</th> <th>Frequenza emissione fatture</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fino a 500 Smc/anno</td> <td>Almeno quadrimestrale</td> </tr> <tr> <td>Superiore a 500 e fino a 1.500 Smc/anno</td> <td>Bimestrale</td> </tr> <tr> <td>Superiore a 1.500 e fino a 5.000</td> <td>Bimestrale</td> </tr> <tr> <td>Superiore a 5.000 Smc/anno</td> <td>Mensile</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero</th> </tr> <tr> <th>Qualsiasi livello di consumo</th> <th>Mensile</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero		Tipologia di clienti	Frequenza emissione fatture	Fino a 500 Smc/anno	Almeno quadrimestrale	Superiore a 500 e fino a 1.500 Smc/anno	Bimestrale	Superiore a 1.500 e fino a 5.000	Bimestrale	Superiore a 5.000 Smc/anno	Mensile	Punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero		Qualsiasi livello di consumo	Mensile		
Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero																			
Tipologia di clienti	Frequenza emissione fatture																		
Fino a 500 Smc/anno	Almeno quadrimestrale																		
Superiore a 500 e fino a 1.500 Smc/anno	Bimestrale																		
Superiore a 1.500 e fino a 5.000	Bimestrale																		
Superiore a 5.000 Smc/anno	Mensile																		
Punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero																			
Qualsiasi livello di consumo	Mensile																		

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

13. Forme di garanzia

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

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

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

Clienti titolari di <i>bonus sociale</i>					
Consumo annuo (Smc/anno)					
	<500	Fino a 5.000	>5.000		
Ammontare deposito (€)	25,00	77,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte		
Altri clienti					
Consumo annuo (Smc/anno)					
	<500	Fino a 1.500	Fino a 2.500	Fino a 5.000	>5.000
Ammontare deposito (€)	30,00	90,00	150,00	300,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

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

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

-
- 13.4 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 13.2 eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.
- 13.5 Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.
- 13.6 Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile.
- 13.7 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.
- 13.8 Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.
- 13.9 Il Cliente finale sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle fatture diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.
-

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

Ambito tariffario: Nord-Occidentale

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	€ 311,32 €/anno
480	€ 587,72 €/anno
700	€ 744,97 €/anno
1.400	€ 1257,04 €/anno
2.000	€ 1693,66 €/anno
5.000	€ 3872,57 €/anno

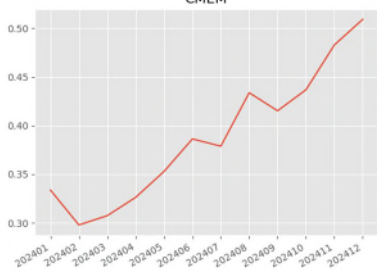
I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a: P = 0,03852 GJ/Smc e C = 1.

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 materia gas naturale

Prezzo variabile

Costo per consumi	
Indice	CMEM, m
Periodicità indice	Mensile
Grafico indice (12 mesi)	
Totale	CMEM + 0,0418 €/Smc *
Costo fisso annuo	
€ 180,00 €/anno*	
Altre voci di costo	Maggiori dettagli sulle altre voci di costo applicate sono disponibili al link https://bolletta.arera.it/bolletta20/index.php/home/gas/sintesi-degli-importi-fatturati-voci-di-spesa-e-prezzi-unitari
Imposte	Maggiori dettagli sulle imposte applicate sono disponibili al link https://bolletta.arera.it/bolletta20/index.php/home/gas/sintesi-degli-importi-fatturati-voci-di-spesa-e-prezzi-unitari
Sconti e/o bonus	Maggiori dettagli sulle altre voci di costo applicate sono disponibili al link https://bolletta.arera.it/bolletta20/index.php/home/gas/sintesi-degli-importi-fatturati-voci-di-spesa-e-prezzi-unitari
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	
Durata condizioni e rinnovo	/
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) 21.2 Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo www.aceapinerolese-energia.it . 21.3 Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV). 21.4 Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (gas); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice PDR) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.
Diritto di ripensamento	(Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento) 5.1 Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità, a propria scelta: a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati sul sito internet www.aceapinerolese-energia.it inviandolo al servizio clienti; b) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo. 5.3 L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente finale. 5.4 Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente finale richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento. 5.5 La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente finale la perdita del diritto di ripensamento. 5.6 Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente finale un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23 euro IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente finale è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa. 5.7 Le Parti prendono atto che: a) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento e non ha fatto precedentemente richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, la fornitura continua a essere garantita dal precedente Fornitore; b) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura ed essa sia già stata attivata o non sia più possibile impedirne l'attivazione, lo stesso Cliente finale può individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario, saranno attivati i Servizi di ultima istanza. 5.8 Nei casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.
Attivazione della fornitura	(Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento) 8.1 L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. L'attivazione ha luogo nel termine indicato dal Fornitore nella comunicazione di accettazione della proposta di Contratto. 8.2 La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore. 8.3 Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.
Dati di lettura	(Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento) 11.13 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine: a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; b) le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore; c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, secondo il criterio della fatturazione in "acconto" basata sulla differenza tra la lettura stimata alla data di fatturazione (stima ricavata dalla media dei consumi storici relativi ai tre anni precedenti e dai profili di prelievo standard) e l'ultima lettura reale fatturata; da tale differenza viene detratto il consumo imputato in acconto nelle fatture precedenti. 11.14 In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.
Ritardo nei pagamenti	(Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l'argomento) 14.1 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali. 14.2 Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo. 14.3 Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore. 15.1 In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Articolo 14 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 11.11, trascorsi 10 giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora). 15.2 Il termine di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora. 15.3 La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore. 15.4 Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha eccepto la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente. 15.5 Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 giorni dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA o definito nel prezzario del Distributore. 15.6 Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste all'Articolo 25 relativo alle comunicazioni. 15.7 Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la richiesta di risoluzione contrattuale ai sensi dell'articolo 9 del TIMG. In tali casi, la risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore come data di richiesta di risoluzione contrattuale. 15.8 Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura anche sotto forma di lavoro complesso, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto. 15.9 Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto e richiedere al SII la relativa risoluzione contrattuale, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di default. 15.10 Nel caso cui al precedente comma 15.8, il Fornitore è tenuto a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere: a) copia delle fatture non pagate; b) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale; c) copia della comunicazione con cui il Fornitore ha dichiarato al Cliente finale la risoluzione del Contratto, unitamente alla documentazione attestante la ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente; d) copia del Contratto (ove disponibile) o, in subordine dell'ultima fattura pagata; e) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale. 15.11 In caso di inadempimento al Contratto, il Cliente si obbliga a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disallentare il Punto di fornitura. 15.12 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici: a) euro 30 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità; b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità, nonostante alternativamente: i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; ii. il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura. 15.13 Nei casi di cui al comma 15.11, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.

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

MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

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

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

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

SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS NATURALE

VALIDA DAL 01/04/2025 AL 30/04/2024

Venditore	ACEA PINEROLESE ENERGIA SRL, https://www.aceapinerolese-energia.it/ Via Saluzzo, 88 10064 Pinerolo TO Recapiti per ottenere ulteriori informazioni: Numero telefonico 800.80.80.55 Numero di fax: 0121/236.234 Indirizzo di posta: Servizio Clienti -Acea Pinerolese Energia S.r.l., Via Vigone 42 -10064 Pinerolo (TO) Indirizzo di posta elettronica: clienti@aceapinerolese.it																																										
Durata del contratto	Indeterminata																																										
Condizioni dell’offerta	Il servizio di tutela della vulnerabilità è il servizio erogato esclusivamente ai clienti domestici vulnerabili di gas naturale ai sensi del decreto-legge 115/22. Ai sensi della normativa, i clienti vulnerabili di gas naturale sono i clienti domestici che: * si trovano in condizioni economicamente svantaggiate come definite dalla Legge Concorrenza 124/17 (art. 1 c. 75); * sono soggetti con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3); * le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; * hanno un’età superiore ai 75 anni.																																										
Metodi e canali di pagamento	Domiciliazione bancaria (SDD bancaria o postale), bollettino postale o qualsiasi altro ulteriore metodo di pagamento (di cui almeno uno gratuito) del venditore.																																										
Frequenza di fatturazione (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l’argomento)	La fatturazione avviene: * mensilmente, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero oppure, in ogni caso, per i consumi sopra i 5.000 Smc/anno; * almeno quadrimestralmente per consumi fino a 500 Smc/anno; * bimestralmente per consumi tra 500 e 5.000 Smc/anno.																																										
Garanzie richieste al Cliente (Per pronto riferimento e supporto, sono riportati gli artt. delle Condizioni Generali di Fornitura di pertinenza per l’argomento)	Il cliente deve versare un importo, a titolo di deposito cauzionale, se non sceglie come metodo di pagamento la domiciliazione postale, bancaria o su carta di credito; tale somma è a garanzia della fornitura e comporta l’addebito nella prima bolletta emessa. L’importo del deposito cauzionale è: <table><tr><th colspan="5">Clienti titolari di <i>bonus sociale</i></th></tr><tr><th colspan="5">Consumo annuo (Smc/anno)</th></tr><tr><th></th><th><500</th><th>Fino a 5.000</th><th colspan="2">>5.000</th></tr><tr><td>Ammontare deposito (€)</td><td>25,00</td><td>77,00</td><td colspan="2">valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte</td></tr></table> <table><tr><th colspan="5">Altri clienti</th></tr><tr><th colspan="5">Consumo annuo (Smc/anno)</th></tr><tr><th></th><th><500</th><th>Fino a 1.500</th><th>Fino a 2.500</th><th>Fino a 5.000</th><th>>5.000</th></tr><tr><td>Ammontare deposito (€)</td><td>30,00</td><td>90,00</td><td>150,00</td><td>300,00</td><td>valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte</td></tr></table>	Clienti titolari di <i>bonus sociale</i>					Consumo annuo (Smc/anno)						<500	Fino a 5.000	>5.000		Ammontare deposito (€)	25,00	77,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte		Altri clienti					Consumo annuo (Smc/anno)						<500	Fino a 1.500	Fino a 2.500	Fino a 5.000	>5.000	Ammontare deposito (€)	30,00	90,00	150,00	300,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte
Clienti titolari di <i>bonus sociale</i>																																											
Consumo annuo (Smc/anno)																																											
	<500	Fino a 5.000	>5.000																																								
Ammontare deposito (€)	25,00	77,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte																																								
Altri clienti																																											
Consumo annuo (Smc/anno)																																											
	<500	Fino a 1.500	Fino a 2.500	Fino a 5.000	>5.000																																						
Ammontare deposito (€)	30,00	90,00	150,00	300,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte																																						

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

Ambito tariffario: Nord Occidentale

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	€ 188,75 €/anno
480	€ 465,15 €/anno
700	€ 622,40 €/anno
1.400	€ 1134,47 €/anno
2.000	€ 1571,08 €/anno
5.000	€ 3749,98 €/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 del servizio di tutela della vulnerabilità e sulla spesa delle offerte disponibili nel mercato libero può consultare il Portale Offerte Luce e Gas: www.ilportaleofferte.it.

Condizioni economiche

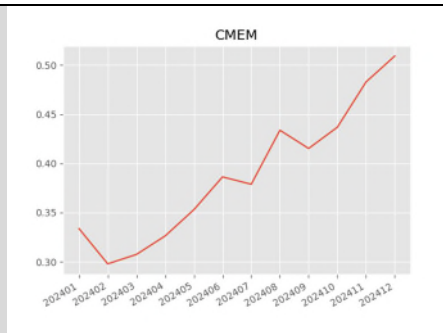
Prezzo materia prima energia Prezzo variabile

Costo per consumi	
Indice	C _{MEM} , pari alla media mensile del prezzo PSV

Periodicità indice

Mensile

Grafico indice (12 mesi)



Totale

CMEM + 0,0418 €/Smc *

Costo fisso annuo

€ 57,43

Altre voci di costo	È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti ai servizi di distribuzione, trasporto ed ulteriori oneri di sistema stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di fornitura e l'applicazione degli ulteriori oneri del relativo ambito tariffario nella misura prevista da ARERA e di volta in volta aggiornati.
Imposte	Per informazioni sulle imposte applicate, può consultare la guida alle voci di spesa del gas naturale alla pagina nell'area dedicata alla bolletta del sito di ARERA: https://www.arera.it/consumatori .
Sconti e/o bonus	In caso di scelta del formato dematerializzato di recapito della bolletta e dell'addebito automatico dell'importo fatturato è applicato, a decorrere dalla prima bolletta emessa in formato dematerializzato, uno sconto pari a 5,40 €/PdR/anno.**
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	Nessuno.
Durata condizioni e rinnovo	Condizioni economiche di durata indeterminata.
Altre caratteristiche	Nessuna.

*Escluse imposte e tasse

**Lo sconto non si applica nel caso di clienti serviti dal fornitore di ultima istanza.

ALTRE INFORMAZIONI

Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	Potrà presentare reclami o richieste scritte di informazione tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Per la risoluzione di eventuali controversie, potrà ricorrere alla procedura del Servizio Conciliazione gestito da Acquirente Unico per conto di ARERA. 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 di ARERA www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.
Diritto di ripensamento	È possibile esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del contratto, oppure richiedere l'esecuzione anticipata del contratto comunicandolo tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Il termine per il diritto di ripensamento è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del venditore presso l'abitazione del cliente oppure di escursioni organizzate dal venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai clienti.
Attivazione della fornitura	La data di inizio della fornitura sarà indicata dal venditore secondo le modalità da esso indicate. Le tempistiche variano in base al servizio richiesto (ad esempio, nuova attivazione o voltura). Sono fatti salvi i tempi previsti per le attività del Distributore e la fatturazione di eventuali oneri presentati dal distributore stesso.
Dati di lettura	I dati di misura sono utilizzati per calcolare l'importo dei consumi in bolletta. Sono utilizzati, in ordine, i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Gas, le autoletture comunicate dal cliente finale e i dati di misura stimati sulla base dei dati storici di consumo e delle principali caratteristiche della fornitura.
Ritardo nei pagamenti	In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle bollette saranno applicati a partire dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento degli interessi di mora di importo pari a quanto previsto all'art. 12 dell'Allegato A alla delibera ARERA 555/2017. In caso di perdurante inadempimento nei pagamenti, sarà richiesta al Distributore la sospensione della fornitura i cui costi saranno a carico del cliente.

MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

Modalità e tempistiche	In qualunque momento potrà recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare offerta o venditore; nel caso di cambio venditore, rilascerà al venditore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in Suo nome e conto, dal contratto in essere.
Onere di recesso anticipato	Nessuno

OPERATORE COMMERCIALE	DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA
Codice identificativo o nominativo	- Modulo per l'esercizio del ripensamento
Data	- Livelli di qualità commerciale
	- Modulo per l'autocertificazione della sussistenza dei requisiti per accedere alla tutela della vulnerabilità

Per maggiori informazioni consulti il sito di ARERA www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA' AI SENSI DEGLI ARTT. 47 E 76 DEL DPR 445/2000 E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI ED INTEGRAZIONI

Il/La sottoscritto/a _____
 titolare della fornitura di gas naturale in via/piazza _____ n. _____ a _____
 codice del punto di riconsegna (PDR), o se non disponibile, codice cliente _____
 codice fiscale _____
 nato/a _____ il _____
 residente in via/piazza _____ n. _____ a _____

- ai sensi e per gli effetti dell'Articolo 47 del DPR n. 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni;
- consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, di cui all'art. 76 del DPR n. 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni;
- preso atto che:
 - ai sensi dell'articolo 2, comma 1 del decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla legge 21 settembre 2022, n. 142 (decreto Aiuti bis), **i clienti finali domestici vulnerabili** hanno diritto a fruire delle condizioni di fornitura del servizio gas definite e regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (cd. servizio di tutela della vulnerabilità) che prevede un prezzo che riflette il costo effettivo di approvvigionamento nel mercato all'ingrosso, i costi efficienti del servizio di commercializzazione e le condizioni contrattuali e di qualità del servizio, così come definiti ed aggiornati dalla medesima Autorità;
 - ai sensi del medesimo articolo, **i clienti vulnerabili gas sono definiti** come i clienti domestici che soddisfano almeno una delle seguenti condizioni: i. si trovano in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17; ii. rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104; iii. le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; iv. di età superiore ai 75 anni.

DICHIARA

Di voler essere rifornito alle condizioni di fornitura del servizio di tutela della vulnerabilità definite e regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente con il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG) e (barra la/le condizione/i sottostante/i):

- ☐ di trovarsi in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17
- ☐ di rientrare tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104
- ☐ che l'utenza a me intestata è ubicata in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi

Si impegna altresì a comunicare tempestivamente all'esercente la vendita qualsiasi variazione, relativa alle informazioni di cui sopra, che possa comportare il venir meno di una delle precedenti condizioni.

Ai sensi dell'Articolo 38 del DPR n. 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni, si allega copia del documento di identità del sottoscrittore sig/sra _____.

Luogo e data _____

Firma del titolare della fornitura _____

Il venditore è tenuto a fornire la prescritta informativa sui dati personali ai sensi dell'articolo 13 del GDPR (Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 679) prestando particolare attenzione, nel fornire le informazioni di cui al par. 1, lett. e) dell'articolo 13 GDPR (destinatari), al fatto che il dato trasmesso al SII (cliente vulnerabile) non è dato particolare ai sensi dell'articolo 9, par. 1 GDPR e pertanto è trasmesso legittimamente in esecuzione di un compito di interesse pubblico ex articolo 2-ter, comma 2 codice *privacy*.

ALLEGATO ALLA SCHEDA DI SINTESI - Modulo per l'Esercizio del Diritto di Ripensamento

Nel caso in cui il Contratto sia stato concluso attraverso tecniche di comunicazione a distanza oppure al di fuori dei locali commerciali del Fornitore, il Cliente domestico che ha stipulato il Contratto in qualità di Consumatore può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, dandone comunicazione per iscritto al Fornitore, entro il termine di 14 (quattordici) giorni decorrente dalla conclusione del contratto, quindi a seguito perfezionamento mediante comunicazione di accettazione della proposta contrattuale, se la medesima viene sottoscritta in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale) o mediante comunicazione a distanza. Il termine per esercitare il diritto di ripensamento è aumentato a 30 (trenta) giorni per i contratti conclusi a seguito di proposte sottoscritte nel contesto di visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione di un consumatore oppure di escursioni organizzate con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori.

Il Cliente a tal fine può predisporre una comunicazione scritta o utilizzare il seguente modulo, inviandolo al Servizio Clienti, ai relativi recapiti indicati.

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

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

OGGETTO: ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO SUL CONTRATTO DI FORNITURA

n. DEL

Il/la sottoscritto/a

.....

nato/a a il

Cod.Fisc. residente in

Via

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

dal contratto numero del

per il PDR sito nel Comune di in

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

Distinti saluti

Luogo.....

Data

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

Firma

ALLEGATO ALLA SCHEDA DI SINTESI

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

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

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

Reclami, richieste di informazioni e rettifiche di fatturazione:

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

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

Grado di rispetto degli standard di qualità commerciale per il Servizio Gas Naturale per l'anno 2024:

- **Richieste scritte di informazione:** 156 richieste, tempo medio 3,97 giorni (conformità al requisito: 100%)
- **Reclami scritti e reclami scritti di fatturazione:** 83, tempo medio risposta 9,17 (conformità al requisito: 100%)
- **Rettifiche di fatturazione:** 6, tempo medio rettifica 31 (conformità al requisito: 100%)
- **Rettifiche di doppia fatturazione:** 0, tempo medio rettifica 0 giorni (conformità al requisito: 100%)

Qualità dei servizi telefonici – Standard generali di qualità:

- **AS Livello di Accessibilità al Servizio** (accessibilità delle linee telefoniche: numero delle unità di tempo in cui almeno una linea è libera su un totale unità di tempo del servizio con operatore) : >= 95%
- **LS Livello di Servizio** (rapporto tra il numero di chiamate servite da operatore e il numero di chiamate che hanno richiesto di parlare con operatore) : >= 85%
- **TMA Tempo Medio di Attesa** (inteso dall'ingresso della chiamata nel sistema sino all'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia) : <= 180 secondi (3 minuti)

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

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

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



ACEA PINEROLESE ENERGIA S.r.l

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