



## CASA SERENA GAS WEB

Offerta dal 23/04/2024 al 06/05/2024 per clienti titolari di PDR domestici.  
Possibilità di adesione per i già clienti sottoscrivendo l'opzione cambio prezzo.

**Codice promozione:** GASPRD04 **Codice prodotto:** FWEBG02224

**Le presenti Condizioni Tecnico Economiche hanno scadenza fissata al 30/09/2025.**

**Offerta a prezzo fisso.**

Le presenti Condizioni Economiche (C.E.) disciplinano, unitamente alle "Condizioni Generali di Contratto" (C.G.C.) e alla "Proposta di Contratto" sottoscritta dal cliente ed agli allegati in essa richiamati, le condizioni di fornitura di gas naturale presso il punto di prelievo (PDR). In caso di contrasto le C.E. prevalgono sulle C.G.C.

**SPESA PER LA MATERIA GAS NATURALE**

L'offerta prevede che il cliente titolare di PDR ad uso domestico debba corrispondere a Gas Sales S.r.l. per l'acquisto della materia prima gas naturale un prezzo fisso e invariabile fino al 30/09/2025.

La spesa relativa alla materia gas naturale, riconducibile ai servizi di vendita, mediamente copre il 64,14% della spesa complessiva annuale di un cliente finale tipo titolare di un PDR uso domestico, con consumi annui di 1.400 Smc e contatore di classe G4 (Ambito Nord Orientale), al netto di IVA e imposte.

CODICE OFFERTA	NOME LISTINO	Prezzo contrattuale della materia prima
<input type="checkbox"/> 000788GSFMI02XXFWEBG02224X1X0000	<b>CASA SERENA GAS WEB</b>	0,4000 €/Smc

Rientrano inoltre nella Spesa per la materia gas naturale: il corrispettivo per le attività connesse all'attività di approvvigionamento del gas naturale all'ingrosso (CCR), il cui valore unitario aggiornato trimestralmente è pari a 0,044596 €/Smc\*; la quota variabile del corrispettivo QVD, il cui valore unitario aggiornato trimestralmente è pari a 0,007946 €/Smc\*; la Componente a Copertura Costi Amministrativi (CCCA) pari a 60,00 €/PDR/Anno; la "Componente di bilanciamento per l'attività approvvigionamento all'ingrosso" pari a 0,0000 €/Smc. I corrispettivi indicati sono riferiti ad un gas naturale fornito con Potere Calorifico Superiore (PCS) pari a 0,03852 GJ/Smc. Tali valori saranno adeguati in funzione del valore del PCS convenzionale da utilizzare ai fini della fatturazione per la località dove è ubicata la fornitura, come determinato da Gas Sales S.r.l. secondo le previsioni del TIVG. I corrispettivi sono indicati assumendo come un coefficiente di conversione dei volumi C=1. I volumi prelevati presso un PDR il cui gruppo di misura non sia dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, al fine di essere espressi in Standard Metri Cubi (Sme), verranno adeguati mediante l'applicazione di un coefficiente correttivo "C", secondo le disposizioni dell'RTDG e del TIVG.

\* In caso di azzeramento sarà applicato l'ultimo valore non nullo pubblicato da ARERA

**SPESA PER IL TRASPORTO E LA GESTIONE DEL CONTATORE**

La spesa relativa al trasporto e alla gestione del contatore, riconducibile ai servizi di rete, mediamente copre il 34,38% della spesa complessiva annuale, al netto di IVA e imposte, di un cliente finale domestico tipo come precedentemente definito. Comprende le tariffe per i servizi di distribuzione, misura e relativa commercializzazione del gas di cui alla RTDG, oltre ad eventuali ulteriori oneri con riferimento all'impianto di distribuzione cui è allacciato il PDR e la componente relativa al servizio di trasporto del gas naturale dal Punto di Scambio Virtuale (PSV) al punto di riconsegna della rete di trasporto (QTt) disciplinata da ARERA nel TIVG. Tali corrispettivi sono aggiornati secondo quanto stabilito dalla relativa regolazione ARERA.

**ONERI DI SISTEMA**

La spesa relativa agli oneri di sistema mediamente copre il 1,48% della spesa complessiva annuale, al netto di IVA e imposte, di un cliente finale domestico tipo come precedentemente definito. Comprende i corrispettivi destinati alla copertura dei costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema gas pagati dai clienti finali. Tali corrispettivi sono aggiornati secondo quanto stabilito dalla relativa regolazione ARERA.

**AGGIORNAMENTO E DURATA CONDIZIONI ECONOMICHE**

La fatturazione avverrà con le modalità scelte dal Cliente nella proposta di contratto. **Le condizioni come sopra illustrate hanno scadenza fissata al 30/09/2025.** Con un anticipo di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni, Gas Sales Energia comunicherà al Cliente in forma scritta, e separatamente dalla bolletta, le nuove condizioni nonché la scadenza del relativo periodo di validità, ferma restando per il Cliente la facoltà di esercitare il diritto di recesso, senza oneri, nei termini e con le modalità previste dalla regolazione vigente in materia. Fatta salva la prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dal suo invio.

**OPZIONE CAMBIO PREZZO**

Nel caso in cui il Cliente sia intestatario di una fornitura già attiva con Gas Sales Energia ed intenda aderire per la medesima fornitura alla presente offerta, verrà applicato un corrispettivo una tantum di importo pari a 100,00 € (IVA esclusa) a copertura delle spese di gestione del nuovo contratto.

**100% CO<sub>2</sub>  
COMPENSATA****100 % CO<sub>2</sub> COMPENSATA - GRATUITA**

Con la sottoscrizione della presente offerta, Gas Sales si impegna, ad acquisire un quantitativo di crediti di carbonio certificati (VER), limitatamente al periodo di validità del contratto di fornitura, che consenta la compensazione del 100% della CO<sub>2</sub> equivalente al consumo di gas metano

**INFORMATIVA BONUS SOCIALE GAS**

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. Per ottenere i bonus sociali elettrico e gas è necessario presentare ogni anno la Dichiarazione Sostitutiva (DSU) e ottenere un'attestazione ISEE, utile per le differenti prestazioni sociali agevolate. 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. Per maggiori informazioni contatti il Numero Verde 800.166654 o visiti il sito [https://www.arera.it/it/bonus\\_sociale.htm](https://www.arera.it/it/bonus_sociale.htm)

CODICE CLIENTE	DATA SOTTOSCRIZIONE	
CODICE PDR	___/___/_____	FIRMA



**SCHEDA DI CONFRONTABILITA' PER CLIENTI FINALI DOMESTICI DI GAS METANO  
CORRISPETTIVI PREVISTI DALL'OFFERTA ALLA DATA DEL 23/04/2024, VALIDI FINO ALLA DATA DEL 06/05/2024**

**CALCOLO A PREVENTIVO DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE LE IMPOSTE**

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

Consumo annuo (kWh)	(A) Offerta	(B) Servizio di maggior tutela	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o -) (A-B)/Bx100
120	€ 175,81	€ 164,60	+ € 11,21	+ 7%
480	€ 432,82	€ 391,16	+ € 41,66	+ 11%
700	€ 584,41	€ 532,43	+ € 51,98	+ 10%
1.400	€ 1.066,77	€ 963,88	+ € 102,89	+ 11%
2.000	€ 1.477,26	€ 1.331,51	+ € 145,75	+ 11%
5.000	€ 3.529,70	€ 3.165,77	+ € 363,93	+ 11%

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

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

I valori indicati in tabella sono calcolati alla data del 23/04/2024 e possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'ARERA.

**ALTRI ONERI / SERVIZI ACCESSORI**

Descrizione dell'onere/servizio:	Corrispettivo previsto (netto IVA)	Opzionale/Non Opzionale
Spese di sollecito e gestione insoluti	7,00 € - 10,00 €	Non Opzionale
Commissione per SEPA ineseguito	7,00 €	Non Opzionale
Spese invio PEC sollecito	3,11 €	Non Opzionale
Servizio web dedicato ove visionare fatture e consumi	0,00 €	Opzionale
CCCA – Componente a copertura dei Costi Amministrativi	60,00 €/PDR/Anno	Non Opzionale
Componente di bilanciamento per l'attività approvvigionamento all'ingrosso	0,0000 €/Smc	Non Opzionale
OPZIONE VERDE	GRATUITA	Non Opzionale
OPZIONE CAMBIO PREZZO	100,00 €	Non Opzionale
Contributo per ciascuna eventuale richiesta presentata al Distributore, per mezzo del Fornitore, di prestazione inerente alla connessione dei punti di prelievo	23,00 €	Non Opzionale

**Modalità di indicizzazione/Variazioni:** Le condizioni sono valide sino al 30/09/2025. Gli altri corrispettivi previsti dalla normativa, qualora applicabili, sono soggetti ad eventuali indicizzazioni/variazioni definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

**Descrizione dello sconto e/o del bonus:** Non sono previsti sconti e/o bonus.

**Altri dettagli sull'offerta:** Non è richiesto il rilascio di alcuna garanzia da parte del Cliente qualora i pagamenti risultino regolari.

Il Cliente, anche nel caso in cui non sia proprietario dell'immobile, si impegna a restituire al Fornitore in tempi brevi i dati catastali relativi ai siti oggetto della fornitura. Il modulo può essere richiesto presso i nostri uffici o via mail all'indirizzo [utenti@gassales.it](mailto:utenti@gassales.it). La mancata trasmissione di detti dati potrà essere sanzionata dall'Agenzia delle Entrate e, in tal caso, il Cliente sarà ritenuto unico responsabile della mancata comunicazione dei dati.



<b>Offerta a prezzo fisso per la fornitura di gas naturale Clienti Domestici</b>	
<b>CASA SERENA GAS WEB</b> <b>CODICE: 000788GSFML02XXFWEBG02224X1X0000</b> Offerta gas naturale valida dal 23/04/2024 al 06/05/2024	
Vendor	GAS SALES SRL, <a href="http://www.gassalesenergia.it/">www.gassalesenergia.it/</a> Numero tel.: 0523-949222 Indirizzo di posta: Via F.lli Cervi 143 Alseno (PC) 29010 Indirizzo di posta elettronica: <a href="mailto:gassales@postecert.it">gassales@postecert.it</a>
Durata del contratto	Indeterminata
Condizioni dell'offerta	L'offerta è rivolta a clienti titolari di PDR uso domestico
Modalità di attivazione	Attivabile da Web
Metodi e canali di pagamento	Il pagamento delle bollette deve essere effettuato entro 20 giorni dalla data di emissione con le seguenti modalità: domiciliazione sul proprio conto corrente
Frequenza di fatturazione	La frequenza di emissione della bolletta è quella scelta dal Cliente nella Proposta tra: (i) Nove volte anno (mensile per i consumi da novembre ad aprile e bimestrale per i consumi di maggio-giugno/luglio-agosto/settembre-ottobre) o (ii) Mensile. La modalità di recapito della bolletta è il formato dematerializzato che sarà utilizzato dal Venditore.
Garanzie richieste al cliente	Nessuna

<b>Spesa annua stimata in €/anno (escluse imposte e tasse)</b>	
<b>Ambito tariffario: Nord-Orientale</b>	
<b>Consumo annuo (Smc)</b>	<b>Spesa annua stimata dell'offerta</b>
120	€ 175,81
480	€ 432,82
700	€ 584,41
1.400	€ 1.066,77
2.000	€ 1.477,26
5.000	€ 3.529,70
I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello di coefficienti P e C pari a: P=0,03852 GJ/Smc e C=1.	
<b>Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas <a href="http://www.ilportaleofferte.it">www.ilportaleofferte.it</a></b>	

<b>CONDIZIONI ECONOMICHE</b>	
Prezzo materia gas naturale	Prezzo fisso fino al 30/09/2025
Costo fisso anno	Costo per consumi
60,00 €/anno*	0,452542 €/Smc*
Altre voci di costo	<p>La spesa per trasporto e gestione contatore comprende le componenti relative ai servizi di trasporto e la tariffa per i servizi di distribuzione, misura e commercializzazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• componente relativa al servizio di trasporto del gas naturale dal Punto di Scambio Virtuale (PSV) al punto di riconsegna della rete di trasporto (QTt): 0,109699 €/Smc*</li> <li>• quota energia, in base allo scaglione di consumo annuo: 1° scaglione, fino a 120 Smc/anno, 0,015641 €/Smc; 2° scaglione, da 121 a 480 Smc/anno, 0,085465 €/Smc; 3° scaglione, da 481 a 1.560 Smc/anno, 0,079550 €/Smc; 4° scaglione, da 1.561 a 5.000 Smc/anno, 0,079819 €/Smc; 5° scaglione, da 5.001 a 80.000 Smc/anno, 0,063595 €/Smc; 6° scaglione, da 80.001 a 200.000 Smc/anno, 0,039932 €/Smc*;</li> <li>• quota fissa, in base alla portata del contatore: classe fino a G6, 67,20 €/PDR/anno; classe da G10 a G40, 469,55 €/PDR/anno; classe oltre G40, 974,93 €/PDR/anno*.</li> </ul> <p>Gli oneri di sistema comprendono i corrispettivi destinati alla copertura dei costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema gas pagati dai clienti finali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• quota fissa: -23,12 €/PDR/anno*</li> <li>• quota energia, in base allo scaglione di consumo annuo: 1° scaglione, fino a 120 Smc/anno, 0,012695 €/Smc; 2° scaglione, da 121 a 480 Smc/anno, 0,105095 €/Smc; 3° scaglione, da 481 a 1.560 Smc/anno, 0,067295 €/Smc; 4° scaglione, da 1.561 a 5.000 Smc/anno, 0,056895 €/Smc; 5° scaglione, da 5.001 a 80.000 Smc/anno, 0,044295 €/Smc; 6° scaglione, da 80.001 a 200.000 Smc/anno, 0,025895 €/Smc*;</li> </ul> <p>Tutte le spese sono aggiornate periodicamente secondo quanto stabilito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e dal Distributore locale (<a href="http://www.arera.it/it/dati/condec.htm">www.arera.it/it/dati/condec.htm</a>) (valori in vigore nel II Trimestre 2024 – Ambito Nord-Orientale)</p>
Imposte	È possibile consultare le informazioni sulle imposte al sito <a href="http://www.gassalesenergia.it">www.gassalesenergia.it</a>
Sconti e/o bonus	Non sono previsti sconti e/o bonus
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	Nessun servizio aggiuntivo
Durata condizioni e rinnovo	Le presenti condizioni economiche hanno scadenza fissata al 30/09/2025. Con un anticipo di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni, Gas Sales Energia comunicherà al Cliente in forma scritta, e separatamente dalla bolletta, le nuove condizioni nonché la scadenza del relativo periodo di validità, ferma restando per il Cliente la facoltà di esercitare il diritto di recesso, senza oneri, nei termini e con le modalità previste dalla regolazione vigente in materia. Fatta salva la prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dal suo invio.
Altre caratteristiche	100 % CO2 COMPENSATA - GRATUITA Con la sottoscrizione della presente offerta, Gas Sales si impegna, ad acquisire un quantitativo di crediti di carbonio certificati (VER), limitatamente al periodo di validità del contratto di fornitura, che consenta la compensazione del 100% della CO2 equivalente al consumo di gas metano

\*Escluse imposte e tasse.



<b>ALTRE INFORMAZIONI</b>	
Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	<p>L'inoltro di un reclamo può avvenire in forma scritta utilizzando l'apposito modulo disponibile presso gli Uffici di Zona o scaricabile dal sito <a href="http://www.gassalesenergia.it">www.gassalesenergia.it</a>. Nel caso non si utilizzi l'apposito modulo, nella comunicazione dovranno essere indicate obbligatoriamente le seguenti informazioni minime: nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, codice POD o, qualora non disponibile, il codice cliente, il servizio a cui si riferisce il reclamo e una breve descrizione dei fatti contestati.</p> <p>Il cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Venditore non abbia risposto o abbia fornito una risposta insoddisfacente può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione di ARERA. Ulteriori informazioni sul Servizio Conciliazione sono disponibili sui siti internet ARERA: <a href="https://www.arera.it/consumatori/conciliazione">https://www.arera.it/consumatori/conciliazione</a>. L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria. In alternativa il Cliente può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione paritetica inviando la relativa domanda di attivazione alla segreteria di conciliazione di Gas Sales. Ulteriori informazioni sulle fasi e modalità della procedura, nonché il modello di domanda, sono disponibili sul sito <a href="http://www.gassalesenergia.it">www.gassalesenergia.it</a>, telefonando al servizio clienti Gas Sales o chiedendo informazioni a una delle associazioni consumatori aderenti al protocollo.</p> <p><b>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 <a href="http://www.arera.it/consumatori">www.arera.it/consumatori</a> o chiami il numero verde 800.166.654.</b></p>
Diritto di ripensamento	<p>Se Lei è un Cliente domestico il Diritto di Ripensamento (cioè, la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 giorni solari dalla conclusione del Contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli del Fornitore (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale) esclusivamente in caso di visite non concordate;</li> <li>• 14 giorni dalla consegna della Proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del Cliente.</li> </ul> <p>• Per esercitare il diritto di ripensamento il Cliente sarà tenuto ad informare il Venditore secondo le modalità indicate all'art. 4.7 delle C.G.C.. Il Cliente ha comunque la facoltà di richiedere al Venditore l'esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento; tale richiesta può comportare un anticipo della fornitura rispetto alle tempistiche di norma applicate dal Venditore, pur non garantendo necessariamente l'avvio della fornitura entro i termini previsti dal ripensamento. In questo caso il Cliente potrà comunque esercitare il ripensamento ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi sostenuti dal Venditore qualora non sia stata avviata la fornitura; nel caso di avvio della fornitura, il Cliente sarà tenuto al pagamento degli eventuali corrispettivi di fornitura previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura stessa.</p>
Attivazione della fornitura	<p>La somministrazione avrà inizio dalla prima data utile secondo le tempistiche stabilite dall'ARERA, fatta salva l'efficacia del recesso esercitato verso il precedente fornitore. La proposta contrattuale riporta la data di decorrenza indicativa; tale data può variare per adempimenti tecnici/contrattuali di Gas Sales e/o dei soggetti esercenti i servizi di dispacciamento, trasmissione, trasporto, distribuzione. Gas Sales comunicherà al Cliente la diversa data di avvio fornitura o il mancato avvio; in tali casi rimane escluso il diritto del Cliente a richiedere risarcimento danni e/o indennizzi e/o pretese di qualsivoglia natura.</p> <p>La somministrazione resta condizionata all'attivazione da parte dei soggetti competenti dei servizi di dispacciamento, trasmissione, trasporto, distribuzione. Ove il PDR non sia allacciato alla rete di distribuzione locale, i termini decorreranno dal momento dell'ultimazione dell'allacciamento ed a seguito del rilascio delle idonee autorizzazioni/accertamenti, nonché a seguito dell'attivazione del contatore da parte del Distributore la cui data Gas Sales comunicherà al Cliente. In tali casi il Cliente sarà tenuto al pagamento degli oneri applicati dal Distributore locale per le prestazioni di propria competenza, oltre al corrispettivo di 23,00 € per ciascuna relativa richiesta presentata al Distributore per mezzo del Venditore.</p>
Dati di lettura	<p>L'emissione della bolletta sarà di norma eseguita sulla base dei consumi effettivamente rilevati dalla lettura del Contatore del Cliente o, in subordine, comunicati dal Cliente tramite autolettura del Contatore. In assenza di comunicazione dei dati di consumo predetti, l'emissione della bolletta potrà avvenire sulla base dei consumi stimati da Gas Sales attribuendo i consumi al Cliente su base giornaliera, considerandoli convenzionalmente costanti nel periodo di riferimento di ciascuna bolletta. Il Venditore informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura e delle sue conseguenze nella prima bolletta utile.</p>
Ritardo nei pagamenti	<p>Al cliente, fermo il rimborso delle eventuali maggiori spese sostenute da Gas Sales per gestione morosità di cui agli artt. 9.3 e 9.4 delle C.G.C., in caso di ritardato pagamento rispetto alla scadenza indicata in bolletta verranno applicati, sugli importi fatturati, interessi moratori calcolati al saggio di cui all'art. 5 del D.Lgs. n.231/2002 e ss.mm.ii., a decorrere dal giorno successivo alla scadenza e per ogni giorno di ritardo, senza necessità di formale messa in mora da parte di Gas Sales, salvo diverso accordo tra le parti e salvo il rispetto di normativa applicabile ai Clienti tutelati. Ai Clienti qualificabili come Consumatori ai sensi del D.Lgs. n. 206/2005, e comunque ai clienti gas e/o energia elettrica per uso domestico, fermo il rimborso delle eventuali maggiori spese sostenute da Gas Sales per gestione morosità di cui ai successivi artt. 9.3 e 9.4, in caso di ritardato pagamento degli importi fatturati, rispetto alle scadenze indicate in fattura, verrà applicato il tasso di interesse moratorio come previsto dalla Del. 200/99 e ss.mm.ii., al momento pari al Tasso Ufficiale di Riferimento (TUR) aumentato di 3,5 punti percentuali. In caso di morosità prolungata oltre 0 giorni dal termine di pagamento delle bollette previsto contrattualmente, il Venditore si riserva la facoltà di attivare le procedure di costituzione in mora previste dalla normativa vigente.</p> <p>Per ogni altra informazione relativa alle previsioni regolatorie di ARERA con riferimento alla procedura di messa in mora ed eventuale sospensione della fornitura è possibile fare riferimento agli artt. 3, 4 e 5 dell'Allegato A della Del. 258/2015/R/com (TIMOE) reperibile sul sito internet di ARERA (<a href="https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti">https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti</a>).</p>
<b>MODALITA' E ONERI PER IL RECESSO</b>	
Modalità di recesso	<p>Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Contratto, per cambiare venditore, rilasciando al nuovo venditore apposita procura. Il nuovo venditore invierà la relativa comunicazione di recesso, per conto del Cliente, a Gas Sales entro il giorno 10 del mese precedente la data di cambio del venditore. Se il Cliente recede per cessare semplicemente la fornitura (disdetta/disattivazione), il termine di preavviso è di 1 mese a decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte di Gas Sales.</p> <p>Il Venditore ha la facoltà di esercitare in qualsiasi momento il diritto di recesso con comunicazione in forma scritta mediante lettera raccomandata A/R con un preavviso di 6 mesi. In tal caso, il termine di preavviso decorrerà dal primo giorno del primo mese successivo alla data di ricezione della comunicazione di recesso da parte del Cliente.</p>
<b>OPERATORE COMMERCIALE</b>	
Codice identificativo o nominativo	Firma e data
<p>Documenti allegati alla scheda sintetica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modulo per l'esercizio del ripensamento</li> <li>- Livelli di qualità commerciale</li> <li>- Condizioni Economiche</li> <li>- Scheda di Confrontabilità della spesa annua prevista (con esclusione delle offerte non generalizzate di cui all'art. 5.2 dell'Allegato A, Del. 51/2018/R/com)</li> </ul>	

## INFORMATIVA SULLA QUALITA' COMMERCIALE

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con Allegato A alla Del. 413/2016/R/com e s.m.i. (recante il "Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Energia Elettrica e di Gas Naturale" - TIQV), ha definito gli standard di qualità commerciale che tutti i venditori di gas naturale e energia elettrica sono tenuti a rispettare, allo scopo di migliorare le tutele dei consumatori nei diversi momenti del rapporto commerciale con il Venditore (reclami, fatturazioni, richieste di informazioni, etc.), e di garantire una qualità del servizio più elevata. Tali standard sono suddivisi in standard specifici, ovvero riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente, e standard generali, ovvero riferiti al complesso delle prestazioni. I prospetti seguenti forniscono indicazioni anche rispetto al grado di raggiungimento degli standard da parte di Gas Sales S.r.l., nel corso dell'anno 2023:

### Standard Specifici

Indicatore	Standard	Numero	Tempo medio effettivo di risposta
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	127	10,87 giorni solari
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari	13	24,08 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	0 giorni solari

### Standard Generali

Indicatore	Standard	Numero	Tempo medio effettivo di risposta
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	max 30 giorni solari nel 95% dei casi	max 19 nel 100% dei casi	5,6 giorni solari

**Risposta motivata a reclami scritti:** il Venditore è tenuto a formulare risposta scritta motivata ai reclami scritti inviati secondo le modalità previste dal contratto nel tempo massimo di 30 giorni solari dalla ricezione degli stessi. Nei casi di reclami scritti presentati da clienti multisito, qualora le problematiche evidenziate dal reclamo scritto riguardino più siti di fornitura, il Venditore formulerà risposta motivata unica; in tali casi non si applicherà lo standard specifico relativo al tempo di risposta motivata al reclamo.

**Rettifica di fatturazione:** a fronte di richieste di reclamo scritto inviato dal Cliente che comporta la rettifica relativa ad una fattura già pagata dal Cliente o per la quale è stata richiesta la rateizzazione prevista ai sensi del contratto di fornitura o dalla regolazione, la rettifica della fatturazione, – ovvero l'accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta avverrà non oltre il tempo massimo di 60 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo ovvero 90 giorni solari, in caso di fatture con periodicità quadrimestrale.

**Rettifica di doppia fatturazione:** le rettifiche di doppia fatturazione, ossia riferite a fatturazione per consumi relativi ad un punto di riconsegna il cui contratto di dispacciamento e/o di trasporto non sono nella disponibilità del Venditore medesimo, avverranno non oltre il tempo massimo di 20 giorni solari dall'invio della richiesta di rettifica.

**Indennizzi automatici:** in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità previsti, il Venditore è tenuto al riconoscimento nei confronti del cliente di un indennizzo automatico base, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione; in particolare se la prestazione avviene:

- oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'indennizzo automatico sarà corrisposto al Cliente attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del Venditore del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di doppia fatturazione, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore del cliente finale, che verrà detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

**Casi di esenzione dall'indennizzo:** il Venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Inoltre il Venditore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nel medesimo anno solare per mancato rispetto del medesimo standard specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente, per mancanza delle informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica o gas naturale), il codice alfanumerico identificativo del punto di riconsegna gas (PDR) o del punto di prelievo EE (POD), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente, nonché una breve descrizione dei fatti contestati.