ALLEGATO 5 SCHEDA SINTETICA SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS NATURALE

OFFERTA TUTELA DELLA VULNERABILITÀ - GAS NATURALE - CLIENTI DOMESTICI

Sarvizio di Tutala dalla Vulnerabilità Gas - Codica	Offerta 036327GS\	/MT004YTU	TELAVULN	IEDARII I		
Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas - Codice Offerta 036327GSVMT004XTUTELAVULNERABILI Offerta gas valida dal 10/10/2025 al 26/01/2026						
VENDITORE	PostePay S.p.A. Sede legale Viale Europa, 190 - 00144 Roma Sito web: www.poste.it Assistenza clienti: 06.4526.1199 da rete fissa e mobile secondo i costi del tuo operatore telefonico; 800.001.199 gratuito da rete fissa. Per richieste di informazioni scritte: assistenza.energia@postepay.it Per reclami scritti: reclami.energia@postepay.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	Il Cliente potrà pagare le bollette ricevute da PostePay con le seguenti modalità: i) addebito diretto su conto corrente bancario/ postale (Sepa Direct Debit, SDD); ii) bollettino postale. Il pagamento tramite Bollettino postale, effettuato presso gli sportelli degli Uffici Postali, non prevede alcun costo.					
FREQUENZA DI FATTURAZIONE	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	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:					
			Clienti ti	tolari di <i>bo</i>	nus social	e
			Consur	no annuo (S	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

Poste Energia è un servizio erogato da PostePay S.p.A., società con socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di Poste Italiane S.p.A.

SPESA ANNUA STIMATA IN EURO/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE) – Ambito nord-occidentale (Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria)			
CONSUMO ANNUO (Smc)	SPESA ANNUA STIMATA DELL'OFFERTA (€/anno)		
120	181,94		
480	437,90		
700	589,23		
1.400	1068,12		
2.000	1476,31		
5.000	3513,05		
Lyalori indicati in tahalla sono calcolati per un livello dei coefficienti P.a.C. pari a: P=0.03852 C.I/Smc.a.C=1			

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 può consultare il Portale Offerte Luce e Gas: www.ilportaleofferte.it.

SPESA ANNUA STIMATA IN EURO/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE) – Ambito nord-orientale (Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna) **CONSUMO ANNUO (Smc)** SPESA ANNUA STIMATA DELL'OFFERTA (€/anno) 120 170,41 480 417,14 700 563,32 1.400 1025,80 2.000 1419,87 5.000 3385,96

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 può consultare il Portale Offerte Luce e Gas: www.ilportaleofferte.it.

SPESA ANNUA STIMATA IN EURO/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE) – Ambito centrale (Toscana, Umbria, Marche)			
CONSUMO ANNUO (Smc)	SPESA ANNUA STIMATA DELL'OFFERTA (€/anno)		
120	175,15		
480	431,62		
700	583,24		
1400	1063,05		
2000	1472,02		
5000	3512,69		

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 può consultare il Portale Offerte Luce e Gas: www.ilportaleofferte.it.

SPESA ANNUA STIMATA IN EURO/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE) – Ambito centro-sud-orientale (Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata)			
CONSUMO ANNUO (Smc)	SPESA ANNUA STIMATA DELL'OFFERTA (€/anno)		
120	169,57		
480	433,64		
700	590,09		
1400	1084,01		
2000	1505,11		
5000	3606,50		
I valori indicati in tab	ella 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 può consultare il Portale Offerte Luce e Gas: www.ilportaleofferte.it.

SPESA ANNUA STIMATA IN EURO/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE) – Ambito centro-sud-occidentale (Lazio, Campania)		
CONSUMO ANNUO (Smc)	SPESA ANNUA STIMATA DELL'OFFERTA (€/anno)	
120	/187,72	
480	470,27	
700	636,80	
1400	1163,35	
2000	1612,50	
5000	3854,32	

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 può consultare il Portale Offerte Luce e Gas: www.ilportaleofferte.it.

SPESA ANNUA STIMATA IN EURO/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE) – Ambito Meridionale (Calabria, Sicilia)			
CONSUMO ANNUO (Smc)	SPESA ANNUA STIMATA DELL'OFFERTA (€/anno)		
120	197,54		
480	503,05		
700	682,69		
1400	1250,36		
2000	1734,87		
5000	4153,66		

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 può consultare il Portale Offerte Luce e Gas: www.ilportaleofferte.it.



RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE Potrà presentare reclami o richieste scritte di informazione tramite i recapiti e i canali del venditore CONTROVERSIE E DIRITTI DEL scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Per la risoluzione di eventuali controversie, CONSUMATORE 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** Per i contratti conclusi a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali, 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).

ALTRE INFORMAZIONI

presentati dal distributore stesso.

Sono fatti salvi i tempi previsti per le attività del Distributore e la fatturazione di eventuali oneri

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.
ONERI DI RECESSO ANTICIPATO	Nessuno.

OPERATORE COMMERCIALE		
CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA	

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

Allegato 1 – Altre voci di costo Gas

- LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE
- MODULO PER IL RIPENSAMENTO

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

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA 2024

PostePay è tenuta a rispettare questi standard ai sensi dell'Allegato A dalla Delibera 413/2016/R/com, con riferimento ai reclami scritti, alle richieste di rettifica di fatturazione e di doppia fatturazione ricevuta dai propri clienti.

Tempo massimo di risposta ai reclami scritti	30 giorni solari		
Tempo massimo di rettifica di Fatturazione	60 giorni solari o 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale		
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari		
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%		

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA CONSEGUITI DA POSTEPAY 2024 (DATI SERVIZIO DI TUTELA GAS)

Livelli effettivi di qualità commerciale soddisfatti da PostePay nell'anno precedente (Art. 9.1, All. A, del. 366/2018).

	Grado di rispetto
Tempo massimo di risposta ai reclami scritti	100%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	ND
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	ND
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	100%

INDENNIZZI AUTOMATICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA 2024

PostePay è tenuta a corrispondere al Cliente questi indennizzi automatici ai sensi dell'All. A alla delibera 413/2016/R/com con riferimento alla gestione delle richieste di rettifica di fatturazione e di doppia fatturazione ricevute.

	Risposta oltre lo standard ma entro il doppio dello standard	25,00 Euro
Risposte motivate a reclami scritti Rettifica di fatturazione Rettifica di doppia fatturazione	Risposta oltre il doppio dello standard ma entro il triplo dello standard	50,00 Euro
	Risposta oltre il triplo dello standard	75,00 Euro