

# ALLEGATO 5

## SCHEMA SINTETICO SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS NATURALE

### OFFERTA TUTELA DELLA VULNERABILITÀ – GAS NATURALE – CLIENTI DOMESTICI

Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas - Codice Offerta 036327GSVMT004XTUTELAVULNERABILI Offerta gas valida dal 27/01/2026 al 09/04/2026																																						
<b>VENDITORE</b>	<p>PostePay S.p.A. Sede legale Viale Europa, 190 – 00144 Roma Sito web: <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a> 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: <a href="mailto:assistenza.energia@postepay.it">assistenza.energia@postepay.it</a> Per reclami scritti: <a href="mailto:reclami.energia@postepay.it">reclami.energia@postepay.it</a></p>																																					
<b>DURATA DEL CONTRATTO</b>	Indeterminata.																																					
<b>CONDIZIONI DELL'OFFERTA</b>	<p>Il servizio di tutela della vulnerabilità è il servizio erogato esclusivamente ai <b>clienti domestici vulnerabili di gas naturale</b> ai sensi del decreto-legge 115/22.</p> <p>Ai sensi della normativa, i <b>clienti vulnerabili</b> di gas naturale sono i clienti domestici che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• si trovano in condizioni economicamente svantaggiose come definite dalla Legge Concorrenza 124/17(art. 1 c. 75);</li> <li>• sono soggetti con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3);</li> <li>• le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;</li> <li>• hanno un'età superiore ai 75 anni.</li> </ul>																																					
<b>METODI E CANALI DI PAGAMENTO</b>	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.																																					
<b>FREQUENZA DI FATTURAZIONE</b>	<p>La fatturazione avviene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>mensilmente</b>, 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;</li> <li>• <b>almeno quadrimestralmente</b> per consumi fino a 500 Smc/anno;</li> <li>• <b>bimestralmente</b> per consumi tra 500 e 5.000 Smc/anno.</li> </ul>																																					
<b>GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE</b>	<p>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:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Clienti titolari di bonus sociale</th> </tr> <tr> <th colspan="4">Consumo annuo (Smc/anno)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt; 500</td> <td>Fino a 5.000</td> <td>&gt; 5.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ammontare deposito (€)</td> <td>25,00</td> <td>77,00</td> <td>valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Altri clienti</th> </tr> <tr> <th colspan="5">Consumo annuo (Smc/anno)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt; 500</td> <td>Fino a 1.500</td> <td>Fino a 2.500</td> <td>Fino a 5.000</td> <td>&gt; 5.000</td> </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> </tbody> </table>	Clienti titolari di bonus sociale				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 bonus sociale																																						
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																																	

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	180.04
480	427.43
700	573.73
1400	1035.78
2000	1429.54
5000	3394.20

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](http://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	168.68
480	406.01
700	546.67
1400	990.82
2000	1369.19
5000	3256.78

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](http://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	173.03
480	421.81
700	568.89
1400	1033.42
2000	1429.31
5000	3404.63

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](http://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	167.22
480	423.69
700	577.04
1400	1057.25
2000	1466.60
5000	3509.30

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](http://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	186.14
480	464.67
700	629.66
1400	1148.43
2000	1590.94
5000	3799.61

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](http://www.ilportaleofferte.it).

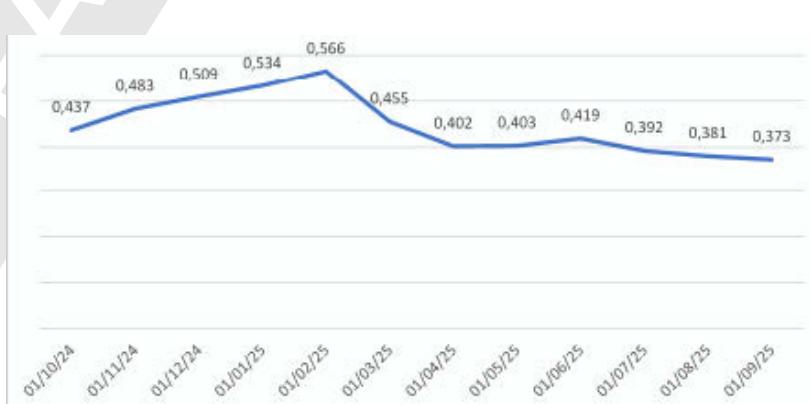
**SPESA ANNUA STIMATA IN EURO/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE)**  
**Ambito Meridionale (Calabria, Sicilia)**

CONSUMO ANNUO (Smc)	SPESA ANNUA STIMATA DELL'OFFERTA (€/anno)
120	195.76
480	497.61
700	676.36
1400	1237.32
2000	1716.12
5000	4106.42

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](http://www.ilportaleofferte.it).

**CONDIZIONI ECONOMICHE**

<b>PREZZO MATERIA PRIMA GAS NATURALE</b>	Prezzo variabile
<b>COSTO PER CONSUMI</b>	
<b>INDICE</b>	CMEM, pari alla media mensile del prezzo PSV
<b>PERIODICITÀ INDICE</b>	Mensile.
<b>GRAFICO INDICE 12 MESI €/Smc</b>	 <p>0,437, 0,483, 0,509, 0,534, 0,566, 0,455, 0,402, 0,403, 0,419, 0,392, 0,381, 0,373</p> <p>01/10/24, 01/11/24, 01/12/24, 01/01/25, 01/02/25, 01/03/25, 01/04/25, 01/05/25, 01/06/25, 01/07/25, 01/08/25, 01/09/25</p>
<b>TOTALE</b>	CMEM + 0,0371 €/Smc*
<b>COSTO FISSO ANNUO</b>	
	57.43 €/anno*
<b>ALTRE VOCI DI COSTO</b>	<p>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.</p> <p>È possibile prendere visione dei valori aggiornati delle componenti di trasporto e gestione del contatore e degli oneri di sistema alla pagina nell'area dedicata ai prezzi e tariffe sul sito web dell'ARERA <a href="https://www.arera.it">https://www.arera.it</a>.</p>

<b>IMPOSTE</b>	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: <a href="https://www.arera.it/consumatori">https://www.arera.it/consumatori</a>
<b>SCONTI E/O BONUS</b>	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**.
<b>PRODOTTI E SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	Nessuno.
<b>DURATA CONDIZIONI E RINNOVO</b>	Condizioni economiche di durata indeterminata.
<b>ALTRE CARATTERISTICHE</b>	Nessuna.

\* Escluse imposte e tasse

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

#### ALTRE INFORMAZIONI

<b>RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE</b>	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 <a href="http://www.arera.it/consumatori">www.arera.it/consumatori</a> o chiami il numero verde 800.166.654.
<b>DIRITTO DI RIPENSAMENTO</b>	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.
<b>ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA</b>	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.
<b>DATI DI LETTURA</b>	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 autolettture comunicate dal cliente finale e i dati di misura stimati sulla base dei dati storici di consumo e delle principali caratteristiche della fornitura.
<b>RITARDO NEI PAGAMENTI</b>	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

<b>MODALITÀ E TEMPISTICHE</b>	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.
<b>ONERI DI RECESSO ANTICIPATO</b>	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](http://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	15 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 CONSEGUITSI 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

Risposte motivate a reclami scritti Rettifica di fatturazione Rettifica di doppia fatturazione	Risposta oltre lo standard ma entro il doppio dello standard	30,00 Euro
	Risposta oltre il doppio dello standard ma entro il triplo dello standard	50,00 Euro
	Risposta oltre il triplo dello standard	75,00 Euro