



# Scheda sintetica servizio di tutela della vulnerabilità Fornitura di Gas naturale - Clienti domestici

## OFFERTA GAS NATURALE "OFFERTA TUTELA DELLA VULNERABILITÀ" GAS CODICE OFFERTA GAS NATURALE VALIDA DAL AL

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Venditore</b>                     | VALLE CAMONICA SERVIZI VENDITE S.P.A., <a href="http://www.vcsvendite.it">www.vcsvendite.it</a><br>Numero verde gratuito: 800 432 411 attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 20:00 e sabato dalle ore 08:00 alle 13:00<br>Fax 0364 1912020<br>Indirizzo di posta: via M. Rigamonti, 65 - 25047 DARFO BOARIO TERME (BS)<br>Indirizzo di posta elettronica: <a href="mailto:info@vcsvendite.it">info@vcsvendite.it</a>  |
| <b>Durata del contratto</b>          | Indeterminata   |
| <b>Condizioni dell'offerta</b>       | 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: <ul style="list-style-type: none"><li>• si trovano in condizioni economicamente svantaggiate 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>  | Domiciliazione bancaria<br>Domiciliazione postale<br>Domiciliazione su carta di credito<br>Bollettino precompilato  |
| <b>Frequenza di fatturazione</b>     | La fatturazione avviene: <ul style="list-style-type: none"><li>• 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;</li><li>• almeno quadrimestralmente per consumi fino a 500 Smc/anno;</li><li>• bimestralmente per consumi tra 500 e 5.000 Smc/anno.</li></ul>  |
| <b>Garanzie richieste al cliente</b> | Nessuna   |

### SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE)

#### AMBITO NORD ORIENTALE (Lombardia, Trentino, Veneto, Friuli ed Emilia)

| Consumo annuo (Smc) | Spesa annua stimata dell'offerta (€/anno)* |
|---------------------|--|
| 120                 |  |
| 480                 |  |
| 700                 |  |
| 1.400               |  |
| 2.000               |  |
| 5.000               |  |

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

### CONDIZIONI ECONOMICHE

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Prezzo materia gas naturale</b> | Prezzo Variabile                             |
|                                    | Costo per consumi                            |
|                                    | Indice                                       |
|                                    | CMEM, pari alla media mensile del prezzo PSV |
|                                    | Periodicità indice                           |
|                                    | Mensile                                      |

Grafico indice (12 mesi)

|                             |             |
|-----------------------------|-------------|
| Totale                      | CMEM €/Smc* |
| Costo fisso anno (€/anno)** |             |

### Altre voci di costo

|                          |  |                            |
|--------------------------|--|----------------------------|
| <b>Smc/anno*</b>         | Trasporto e gestione del contatore (€/Smc)*  | Oneri di Sistema (€/Smc)*  |
| da 0 - 120               |  |                            |
| da 121 - 480             |  |                            |
| da 481 - 1560            |  |                            |
| da 1560 - 5.000          |  |                            |
| da 5.001 - 80.000        |  |                            |
| da 80.001 - 200.000      |  |                            |
| <b>Portata contatore</b> | Trasporto e gestione del contatore (€/anno)* | Oneri di Sistema (€/anno)* |
| classe fino a G6         |  |                            |
| classe da G6 a G40       |  |                            |
| classe oltre G40         |  |                            |

\* 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.

\*\* Escluse Imposte e tasse

|  |   |
|--|---|
| <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. Lo sconto non si applica nel caso di clienti serviti dal fornitore di ultima istanza |
| <b>Prodotti e/o servizi aggiuntivi</b> | Non previsti per la presente offerta  |
| <b>Durata condizioni e rinnovo</b>     | Condizioni economiche di durata indeterminata. Ti ricordiamo che l'applicabilità delle presenti condizioni economiche è subordinata alla sussistenza del requisito di vulnerabilità.  |
| <b>Altre caratteristiche</b>           | Non previste per la presente offerta.   |

**ALTRE INFORMAZIONI**

Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore

Eventuali reclami devono essere presentati, secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali di Fornitura, in forma scritta. Il reclamo può essere trasmesso a mezzo posta, all'indirizzo Via M. Rigamonti, 65 - 25047 Darfo Boario Terme (BS), per fax al Numero 0364.1912020 oppure via mail all'indirizzo reclami@vcsvendite.it scaricando e compilando l'apposito modulo dal sito vcsvendite.it. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiami il numero verde 800.166.654.

Diritto di ripensamento

Nei casi previsti nel MdA, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del Contratto. Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento utilizzando uno solo dei seguenti canali di contatto: • via email all'indirizzo di posta elettronica [info@vcsvendite.it](mailto:info@vcsvendite.it); • per posta all'indirizzo Valle Camonica Servizi Vendite S.p.A. Via M. Rigamonti, 65 - 25047 Darfo Boario Terme (BS); In tutti i casi è possibile utilizzare l'apposito modulo allegato al contratto.

Modalità di recesso

In qualunque momento il Cliente può recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare il Fornitore anche per una sola fornitura, rilasciando al Fornitore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in suo nome e conto, dal contratto in essere con Valle Camonica Servizi Vendite. Il Fornitore entrante provvederà ad esercitare il recesso per conto del Cliente mediante l'invio della richiesta di switching al SII (Sistema Informativo Integrato). Qualora ci sia un ritardo nell'attivazione della fornitura da parte del nuovo, Valle Camonica Servizi Vendite continuerà ad applicare le stesse condizioni economiche e contrattuali in corso. Se il Cliente desidera cessare la fornitura, dovrà inoltrare direttamente al Fornitore all'indirizzo Valle Camonica Servizi Vendite Via M. Rigamonti, 65 - 25047 Darfo Boario Terme (BS) la comunicazione di recesso con un termine di preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso.

Attivazione della fornitura

Le procedure per l'attivazione del contratto verranno avviate solo una volta decorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. Il Cliente può richiedere espressamente che le procedure per dar corso all'attivazione vengano avviate prima che sia decorso il termine per il ripensamento. Laddove il Cliente eserciti il ripensamento dopo aver fatto richiesta dell'esecuzione anticipata, il venditore potrà applicare un corrispettivo massimo non superiore a 23,00 Euro iva esclusa (Testo Integrato Vendita; Del. ARERA 301/2012 e s.m.i.), qualora sia possibile annullare la richiesta di avvio fornitura o tutti i corrispettivi indicati nel contratto fino al momento della cessazione, qualora non sia possibile annullare la richiesta di avvio della fornitura. Se la fornitura è già stata attivata ed il Cliente decida di esercitare il diritto di ripensamento, lo stesso potrà individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del punto di fornitura.

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 a cui costi saranno a carico del cliente.

**OPERATORE COMMERCIALE**

Codice identificativo o nominativo

Data

Firma

**DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA**

- Modulo per l'esercizio del ripensamento
- Livelli di qualità commerciale
- Ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente

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.

**INFORMAZIONE SUI LIVELLI DI QUALITÀ, INDENNIZZI AUTOMATICI E RECLAMI**

In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (di seguito ARERA) n. 413/2016/R/com e s.m.i. (di seguito "TIQV") Valle Camonica Servizi Vendite è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono: una percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (percentuale minima prevista 95%; nell'anno 2022 grado di rispetto effettivo da parte del Fornitore 100%); Valle Camonica Servizi Vendite è inoltre tenuta a rispettare i livelli specifici di qualità, che prevedono di: inviare la risposta motivata a reclami scritti entro 30 giorni solari (nell'anno 2022 grado di rispetto effettivo da parte di Valle Camonica Servizi Vendite 100%); restituire gli importi non dovuti e già pagati dal Cliente a seguito di rettifica di fatturazione entro 60 giorni solari-90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale (nell'anno 2022 grado di rispetto effettivo da parte di Valle Camonica Servizi Vendite 100%); rettificare la doppia fatturazione e restituire gli importi non dovuti entro 20 giorni solari per importi pagati dal Cliente (nell'anno 2022 grado di rispetto effettivo da parte di Valle Camonica Servizi Vendite 100%). Nel caso in cui i livelli specifici di servizio qualità non vengano rispettati per responsabilità di Valle Camonica Servizi Vendite, quest'ultima è tenuta al versamento, a titolo di indennizzo, di un importo pari a 25 euro a favore del Cliente. Il TIQV prevede che, se la prestazione viene eseguita oltre lo standard previsto, ma entro il doppio del tempo, l'indennizzo è di 25 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, ma entro il triplo, l'indennizzo è di 50 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo l'indennizzo è di 75 euro. Sia per la fornitura di elettricità sia per la fornitura di gas, per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, Valle Camonica Servizi Vendite è tenuta ad accreditare al Cliente finale che gli ha chiesto la prestazione, per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore. Il Cliente può sempre inviare al Fornitore un reclamo, anche tramite il modulo già predisposto e reperibile sul sito [www.vcsvendite.it](http://www.vcsvendite.it). Il reclamo andrà inviato all'indirizzo Via M. Rigamonti, 65 - 25047 Darfo Boario Terme (BS), via e-mail all'indirizzo [reclami@vcsvendite.it](mailto:reclami@vcsvendite.it), oppure a mezzo fax al numero 0364/1912020. Per i reclami relativi al servizio di distribuzione e misura della fornitura di elettricità e al servizio di distribuzione della fornitura di gas, Valle Camonica Servizi Vendite S.p.a. richiede al Distributore competente i dati tecnici necessari ad inviare la risposta al Cliente. Per i detti servizi il Cliente può inviare il reclamo direttamente al Distributore, che è tenuto a rispondere al Cliente non oltre 30 giorni solari. Secondo l'art. 37 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno Valle Camonica Servizi Vendite renderà disponibili al Cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità raggiunti.