CODICE CONTRATTO

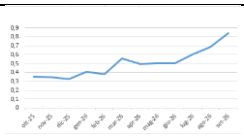
SCHEDA SINTETICA – OFFERTA A PREZZO VARIABILE PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE – CLIENTI DOMESTICI NOME OFFERTA "GASPREMIUMSOCI" CODICE OFFERTA SII – "001145GSVML01XX000GASPREMIUMSOCI" VALIDA DAL 04/06/2026 AL 31/12/2026	
Venditore	AZIENDA ENERGIA E GAS SOCIETA' COOPERATIVA – AEG COOP Numero verde gratuito: 800.213.565 Indirizzo di posta: Via dei Cappuccini n. 22/A, 10015 Ivrea (TO) Indirizzo di posta elettronica: **info@aegcoop.it** **www.aegcoop.it** e *form* disponibile su aegcoop.it/supporto-clienti
Durata del contratto	indeterminata
Condizioni dell'offerta	L'offerta è riservata ai Clienti finali titolari di Punti di fornitura di gas con uso domestico individuale, Soci di AEG COOP. L'offerta è valida solo per le pratiche di voltura. Tra le nostre offerte commerciali vi sono anche quelle per la fornitura di gas naturale a Prezzo Libero A Condizione Equiparate di Tutela (P.L.A.C.E.T.), consultabili sul sito www.aegcoop.it. Le offerte PLACET, a prezzo fisso e a prezzo variabile, sono offerte di mercato libero che prevedono condizioni contrattuali standard per tutti gli operatori e una struttura di prezzo definita dall'Autorità con la Delibera 555/2017 e s.m.i.
Metodi e canali di pagamento	Nel rispetto della normativa vigente ed in riferimento alla presente offerta, le bollette potranno essere pagate con una delle seguenti modalità: - tramite domiciliazione postale, bancaria o su carta di credito. Nel rispetto della normativa vigente, le bollette dovranno essere pagate entro la scadenza indicata in bolletta per evitare l'applicazione degli interessi di mora e l'avvio delle procedure di messa in mora e di sospensione della fornitura, come previsto nelle Condizioni Generali di Contratto. In nessun caso sono previsti addebiti in bolletta di oneri o corrispettivi a favore del Venditore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente. Il Cliente potrà chiedere di rateizzare il pagamento nei casi ed alle condizioni indicate all'articolo 18 delle Condizioni Generali di Contratto.
Frequenza di fatturazione	La fatturazione dei consumi avverrà con frequenza almeno quadrimestrale per consumi inferiori a 500 Smc/anno, con frequenza bimestrale per consumi tra 500 Smc/anno e 5000 Smc/anno, con frequenza mensile per consumi superiori a 5000 Smc/anno. Le bollette saranno emesse in forma sintetica e saranno stabilmente rese disponibili al Cliente in formato dematerializzato nella propria area riservata accessibile dal sito web www.aegcoop.it. Inoltre, le bollette in forma sintetica verranno recapitate al Cliente, a seconda dell'opzione formulata dal Cliente nella Proposta di Contratto, o anche successivamente con idonea comunicazione scritta, in forma dematerializzata a mezzo e-mail/PEC oppure in forma cartacea, agli indirizzi o dettagli di recapito specificamente indicati dal Cliente a tale scopo. Il Cliente potrà stabilmente accedere agli elementi di dettaglio delle bollette nella propria area riservata accessibile dal sito web www.aegcoop.it e tramite il QR code e l'indirizzo URL indicati nella facciata relativa allo Scontrino dell'energia e del Box dell'offerta della bolletta sintetica. Gli elementi di dettaglio verranno, altresì, recapitati al Cliente in forma dematerializzata a mezzo e-mail/PEC oppure in forma cartacea, a seconda della richiesta, ogni qualvolta il Cliente ne faccia richiesta al Venditore. Al Cliente non verranno applicati specifici corrispettivi per la ricezione delle bollette, in qualsiasi formato, e delle informazioni sulla fatturazione e per l'accesso ai dati relativi ai suoi consumi. Per maggiori informazioni si può fare riferimento all'articolo 17 delle Condizioni Generali di Contratto.
Garanzie richieste al cliente	È previsto l'addebito di un deposito cauzionale sulla prima bolletta nella misura stabilita dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "ARERA"), qualora si scelga un metodo di pagamento diverso dalla domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito. L'importo è pari a: a) Clienti titolari di bonus sociale: 25,00 (venticinque) euro, per i Clienti con consumo annuo inferiore a 500 Smc/anno; 77,00 (settantasette) euro, per i Clienti con consumo annuo tra 500 Smc/anno e 5.000 Smc/anno; il valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte, per i Clienti con consumo annuo superiore a 5.000 Smc/anno; b) tutti gli altri Clienti: 30,00 (trenta) euro, per i Clienti con consumo annuo inferiore a 500 Smc/anno; 90,00 (novanta) euro, per i Clienti con consumo annuo tra 500 Smc/anno e 1.500 Smc/anno; 150,00 (centocinquanta) euro, per i Clienti con consumo annuo tra 1.500 Smc/anno e 2.500 Smc/anno; 300,00 (trecento) euro, per i Clienti con consumo annuo tra 2.500 Smc/anno e 5.000 Smc/anno; il valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte, per i Clienti con consumo annuo superiore a 5.000 Smc/anno. Per maggiori informazioni si può fare riferimento all'articolo 20 delle Condizioni Generali di Contratto.

SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE)		
AMBITO TARIFFARIO: NORD OCCIDENTALE (Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria)		
Consumo annuo (Smc)	**Spesa annua stimata dell'offerta**	
120	**283,84**	**€/anno**
480	**714,95**	**€/anno**
700	**1.026,01**	**€/anno**
1.400	**1.897,76**	**€/anno**
2.000	**2.642,71**	**€/anno**
5.000	**6.363,26**	**€/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	Variabile
Corrispettivi definiti dal venditore*	
Corrispettivo annuo	100,00 €/anno/pdr
Corrispettivo per il consumo	PSVda €/Smc + Spread 0,12 €/Smc
Indice	PSVda (PSV Heren Day Ahead)
Periodicità indice	Mensile

Grafico Indice (12 mesi)	
Altri corrispettivi*	I valori aggiornati dei corrispettivi afferenti alla tariffa per l'uso della rete e agli oneri generali di sistema si possono consultare al seguente indirizzo arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-gas, o utilizzando il seguente *QR code* che rimanda alla pagina del sito istituzionale dell'ARERA
Imposte	Per maggiori informazioni circa le imposte applicate in bolletta, consulta la seguente pagina https://bolletta.arera.it/bolletta20/index.php/home/gas/sintesi-degli-importi-fatturati-voci-di-spesa-e-prezzi-unitari
Sconti e/o bonus	L'offerta prevede l'applicazione **automatica e cumulativa** dei seguenti Sconti. **SCONTO SOCI** "SCONTO SOCI" pari a 0,02 €/Smc incidente sulla spesa per la vendita di gas naturale, al netto delle imposte, su tutti i mc prelevati nel mese Lo Sconto Soci sarà riconosciuto al Cliente, con carattere ricorrente, nelle Bollette di periodo emesse per i singoli periodi di fatturazione. L'incidenza percentuale media dello Sconto soci sul prezzo finale (al netto delle imposte e tasse) è, complessivamente, la seguente:

Consumo annuo (Smc)	Incidenza degli Sconti sul prezzo finale al netto delle imposte e tasse
120	0,85%
480	1,34%
700	1,36%
1.400	1,48%
2.000	1,51%
5.000	1,57%

BONUS FEDELTA'. Bonus pari a € 50,00 (cinquanta/00 Euro), IVA esclusa, riconosciuto nel dodicesimo mese di fornitura. Il suddetto importo sarà accreditato nella bolletta relativa al periodo di competenza in cui ricade il calcolo del dodicesimo mese di consumo.

Prodotti e/o servizi aggiuntivi	-
Durata condizioni e rinnovo	Le condizioni economiche indicate rimangono valide per 36 (trentasei) mesi dall'attivazione della fornitura. Allo scadere di tale periodo, potranno essere modificate. In tal caso, con un anticipo di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla data di decorrenza delle nuove Condizioni Economiche, verrà inviata dal Venditore al Cliente, su supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente, una comunicazione scritta con le nuove condizioni economiche e il relativo periodo di validità, fermo restando il diritto del Cliente di recedere secondo le modalità indicate all'articolo 12 delle Condizioni Generali di Contratto. Qualora il Cliente non eserciti il diritto di recesso, le nuove Condizioni Economiche si intenderanno tacitamente accettate da parte del Cliente. Qualora al termine del periodo di applicabilità delle Condizioni Economiche di fornitura, nel rispetto del preavviso suindicato, il Venditore non abbia comunicato alcuna variazione delle Condizioni Economiche medesime, le Condizioni Economiche in scadenza si intenderanno tacitamente prorogate per un analogo periodo di validità, e così via allo scadere di ogni successivo periodo di tacita proroga.
Altre caratteristiche	-

*Escluse imposte e tasse.

ALTRE INFORMAZIONI	
Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	Eventuali reclami devono essere presentati, secondo le modalità indicate nelle allegate Condizioni Generali di Contratto, in forma scritta. Il reclamo può essere trasmesso, utilizzando l'apposito modulo allegato al Contratto e altresì disponibile presso gli sportelli fisici del Venditore e scaricabile dal sito del Venditore www.aegcoop.it, per posta raccomandata scrivendo alla AZIENDA ENERGIA E GAS SOCIETA' COOPERATIVA, 10015 Ivrea (TO), via dei Cappuccini n. 22/a, o via mail all'indirizzo servizioalcliente@aegcoop.it, o con PEC all'indirizzo servizioalcliente@cert.aegcoop.it. Se non viene utilizzato l'apposito modulo di reclamo messo a disposizione dal Venditore, la comunicazione dovrà contenere almeno i dati che consentono di identificare univocamente il Cliente, la fornitura e il recapito al quale il Cliente intende ricevere la risposta scritta, se diverso dal recapito di fatturazione, oltreché il motivo del reclamo. Inoltre, il Cliente potrà inviare i reclami compilando l'apposito modulo online disponibile sul sito del Venditore www.aegcoop.it nella pagina dedicata ai canali di contatto, o utilizzando l'apposita funzionalità presente nell'area riservata del Cliente accessibile dal sito web www.aegcoop.it o dall'app di AEG COOP. Il Venditore deve rispettare precisi livelli di qualità nei confronti dei propri Clienti, anche per quanto riguarda modalità e tempi di risposta ai reclami, come stabilito dall'Allegato A alla Delibera dell'ARERA n. 399/2025/R/com (TIQV). In caso contrario, può essere tenuto a versare loro importi a titolo di indennizzo. Il Cliente è invitato a consultare l'apposita informativa allegata. Nel caso in cui il Venditore non risponda al reclamo nel termine di 40 (quaranta) giorni solari dall'invio del reclamo stesso, o fornisca una risposta ritenuta insoddisfacente, il Cliente può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'ARERA o le altre procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie indicate all'articolo 31 delle Condizioni Generali di Contratto. Per ulteriori informazioni sul Servizio Conciliazione dell'ARERA è possibile consultare il sito www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm, o contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654, o inviare una richiesta di informazioni all'indirizzo e-mail info.sportello@acquirenteunico.it. **Il Cliente può avvalersi di una delle associazioni dei consumatori di cui all'elenco dell'articolo 137 del Codice del consumo per la gestione del proprio reclamo e per l'assistenza nelle procedure per la risoluzione extragiudiziale delle controversie.** A tutela dei clienti, il Venditore ha aderito alla procedura di ripristino per contratti o attivazioni contestati, prevista dall'Allegato A della Delibera n. 228/17 dell'ARERA (TIRV). **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 www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.**
Diritto di ripensamento	In tutti i casi in cui il Contratto sia stato negoziato fuori dei locali commerciali o concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza, se il Cliente dovesse cambiare idea, potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza alcun onere e senza dover fornire alcuna motivazione, entro il termine di 14

	giorni - ovvero 30 (trenta) giorni in caso di 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 contratti di fornitura ai Clienti - dalla conclusione del Contratto (ossia dalla ricezione da parte del Cliente dell'accettazione del Venditore), secondo le modalità indicate nel Modulo di ripensamento allegato, oppure presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai seguenti recapiti: mediante lettera raccomandata indirizzata alla AZIENDA ENERGIA E GAS SOCIETÀ COOPERATIVA presso la sede legale in 10015 Ivrea (TO), via dei Cappuccini n. 22/A; mediante e-mail all'indirizzo gestionecontratto@aegcoop.it; mediante PEC all'indirizzo gestionecontratto@cert.aegcoop.it. Nei casi di contratti a distanza conclusi attraverso interfaccia online, è inoltre possibile esercitare il diritto di ripensamento utilizzando l'apposito form online disponibile sul sito del Venditore www.aegcoop.it nella pagina dedicata ai canali di contatto. Le procedure per l'attivazione della fornitura verranno avviate solo una volta decorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. Tuttavia, il Cliente potrà richiedere espressamente di avviare le procedure per dar corso all'attivazione prima che sia decorso il termine per il ripensamento. Anche in questo caso, il Cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento, ad eccezione del caso in cui sia stata già avviata la fornitura o, in caso di nuovo contratto con il medesimo Venditore, siano state già applicate le condizioni del nuovo contratto. La richiesta da parte del Cliente di avviare le procedure per dar corso all'attivazione prima del decorso del temine per l'esercizio del diritto di ripensamento può comportare un anticipo dell'avvio della fornitura rispetto alle normali tempistiche previste, ma non garantisce l'attivazione della fornitura prima del decorso del termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. Qualora il Cliente 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 Venditore potrà chiedere al Cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23,00 (ventitre) euro IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'attivazione della fornitura sia già avvenuta, il Cliente sarà tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto.
Attivazione della fornitura	L'attivazione della fornitura, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, avrà luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto. Nel caso in cui la richiesta di switching venga inviata entro il giorno 10 del mese, l'attivazione della fornitura avverrà normalmente non prima del primo giorno del mese successivo a quello in cui è stata inviata la richiesta. La data di attivazione della fornitura verrà indicata nella comunicazione del Venditore di accettazione della Proposta di Contratto. Ove il Venditore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'attivazione della fornitura nei termini ivi indicati, ne darà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando la data prevista per l'attivazione medesima. L'attivazione della fornitura è sempre vincolata alla stipulazione da parte del Venditore dei contratti per il trasporto e la distribuzione di gas naturale. Il Cliente sosterrà tutti gli oneri e costi derivanti dalla stipula di tali contratti. Il Venditore richiederà al Distributore le prestazioni indicate dal Cliente in relazione al Punto di fornitura oggetto del Contratto, quali, a titolo esemplificativo: verifica del Gruppo di misura, spostamento del Gruppo di misura, verifica della pressione della fornitura, voltura e subentro, e ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore. Il Cliente riconoscerà al Venditore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore, l'importo che allo stesso Venditore sarà addebitato dal Distributore, oltre ad un contributo in quota fissa pari a 23,00 (ventitre) euro IVA esclusa, o nella diversa misura indicata nelle Condizioni Economiche di fornitura, a copertura degli oneri amministrativi e commerciali per la gestione di ciascuna delle suddette prestazioni. Qualora il Venditore intenda esercitare la facoltà di revoca della richiesta di switching secondo quanto previsto dalla normativa vigente e riportato nelle Condizioni Generali di Contratto, verrà comunicato al Cliente per iscritto, mediante lettera raccomandata, o e-mail, o PEC, ai recapiti indicati dal Cliente, entro la data di attivazione della fornitura, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della predetta comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore. Superato il termine di cui sopra, in assenza della comunicazione di AEG COOP, il Contratto avrà comunque efficacia.
Dati di lettura	La quantificazione dei consumi di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal Misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura. Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Venditore utilizza, 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 nella bolletta sintetica di periodo – e validate dal Distributore; c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Venditore (con eventuale conguaglio, al ricevimento dei consumi effettivi e delle relative fatture emesse dal Distributore, effettuato di norma con la prima bolletta sintetica di periodo utile successiva); in caso di stima propria, il Venditore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, applicando i profili di prelievo standard definiti dall'ARERA per lo specifico Punto di fornitura. Nel caso di Clienti titolari di Punti di fornitura dotati di misuratori non accessibili o parzialmente accessibili, il Venditore informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura e delle sue conseguenze nella prima bolletta utile, in accordo con quanto trasmesso dal Distributore. Per maggiori informazioni è possibile consultare l'articolo 16 delle Condizioni Generali di Contratto.
Ritardo nei pagamenti	In caso di ritardo nei pagamenti delle bollette, il Venditore, salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, applicherà al Cliente gli 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, da applicarsi dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento. Ai sensi del TIMG (Testo integrato morosità gas, di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11, come successivamente modificato e integrato), trascorsi 10 (dieci) giorni dalla scadenza della fattura senza che ne sia intervenuto l'integrale pagamento, nel caso di Punto di fornitura disalimentabile, il Venditore potrà inviare al Cliente un preavviso di sospensione della fornitura (comunicazione di costituzione in mora) recante l'indicazione del termine ultimo per il pagamento, riservandosi il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA oppure definito nel prezziario del Distributore, nonché un contributo in quota fissa pari a 23,00 (ventitre) euro IVA esclusa, o nella diversa misura indicata nelle Condizioni Economiche di fornitura, a copertura degli oneri amministrativi e commerciali del Venditore per la gestione di ciascuna pratica presso il Distributore. Il termine per presentare al Distributore la richiesta di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di ricezione da parte del Cliente della comunicazione di costituzione in mora. Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Venditore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto. Per maggiori informazioni è possibile consultare l'articolo 21 delle Condizioni Generali di Contratto.
MODALITA' E ONERI PER IL RECESSO	
Modalità e tempistiche	Il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri, in qualsiasi momento della fornitura. Il Cliente, nel caso in cui eserciti il diritto di recesso al fine di cambiare venditore, dovrà rilasciare al nuovo venditore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto in essere. Il nuovo venditore 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. AEG COOP garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dalla quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi contrattualmente dovuti in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso. Nel caso, invece, in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso non al fine di cambiare Venditore, ma al fine di cessare la fornitura e i contratti ad essa collegati, o per altre motivazioni, il Cliente sarà tenuto ad inoltrare la comunicazione di recesso direttamente al Venditore a mezzo raccomandata alla AZIENDA ENERGIA E GAS SOCIETÀ COOPERATIVA presso la sede legale in 10015 Ivrea (TO), via dei Cappuccini n. 22/A, ovvero mediante e-mail all'indirizzo gestionecontratto@aegcoop.it, ovvero mediante Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo gestionecontratto@cert.aegcoop.it, con preavviso di 1 (un) mese. Per maggiori informazioni si può fare riferimento all'articolo 12 delle Condizioni Generali di Contratto.
Onere di recesso anticipato	Nessuno

OPERATORE COMMERCIALE	
Codice identificativo o nominativo	**Firma e data**
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

CODICE CONTRATTO

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE PER IL CLIENTE

INFORMATIVA SUI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE

(Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 5 agosto 2025, 399/2025/R/com e ss.mm.ii)

Livelli specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica – Risultati 2025

Tipo di prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione - Standard specifico	Numero Richieste Prestazione Ricevute	Prestazioni Eseguite Entro lo Standard	Prestazioni Eseguite Oltre lo Standard	Percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	Tempo medio esecuzione prestazione
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	12	12	0	100%	24,58 giorni
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le bollette con periodicità quadrimestrale	0	0	0	100%	0 giorni
Rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari	0	0	0	100%	0 giorni

Livelli generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica – Risultati 2025

Tipo di prestazione	Percentuale Minima – Standard generale	Numero richieste scritte di informazioni ricevute	Risposte inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	Risposte inviate oltre il tempo massimo di 30 giorni solari	Percentuale di risposte inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	Tempo medio esecuzione prestazione
Risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	70	70	0	100%	3,27 giorni

Livelli specifici di qualità commerciale della vendita di gas naturale – Risultati 2025

Tipo di prestazione	Tempo massimo esecuzione prestazione - Standard specifico	Numero Richieste Prestazione Ricevute	Prestazioni Eseguite Entro lo Standard	Prestazioni Eseguite Oltre lo Standard	Percentuale di prestazioni eseguite entro lo Standard	Tempo medio esecuzione prestazione
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	17	17	0	100%	20,94 giorni
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le bollette con periodicità quadrimestrale	0	0	0	100%	0 giorni
Rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari	0	0	0	100%	0 giorni

Livelli generali di qualità commerciale della vendita di gas naturale – Risultati 2025

Tipo di prestazione	Percentuale Minima – Standard generale	Numero Richieste Prestazione Ricevute	Risposte inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	Risposte inviate oltre il tempo massimo di 30 giorni solari	Percentuale di risposte inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	Tempo medio esecuzione prestazione
Risposta a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	110	110	0	100%	3,21 giorni

Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale: in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sopra riportati, AEG COOP corrisponde al Cliente finale, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico pari a 30,00 euro, se la prestazione è eseguita oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard; 60,00 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard; 90,00 euro se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.

AEG COOP non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia dovuto a causa di forza maggiore, intese come 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 a cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Inoltre AEG COOP non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso: a) di reclami scritti aventi oggetto le interruzioni prolungate di cui al TIQD (Allegato A alla Deliberazione dell'ARERA 617/2023/R/eel); b) nel caso in cui al Cliente sia già stato corrisposto nel medesimo anno solare un indennizzo automatico per mancato rispetto del livello specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto relativo alla medesima doglianza, e, ai fini del TIF, dei termini di emissione delle bollette; c) in caso di reclami per cui non è possibile identificare il Cliente finale.

L'indennizzo automatico sarà corrisposto al Cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte di AEG COOP del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, ovvero 8 mesi dalla medesima data, nel caso di fatture con periodicità quadrimestrale.

INFORMATIVA BONUS SOCIALE SULLA FORNITURA DI GAS NATURALE ED ENERGIA ELETTRICA

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o di 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. Si tratta di un regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, attuato sotto forma di sconto applicato nella bolletta per la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale.

A partire dal 1° gennaio 2021, il bonus sociale per disagio economico è riconosciuto automaticamente agli aventi diritto. Per attivare il procedimento per il riconoscimento automatico dei bonus sociali agli aventi diritto è necessario e sufficiente presentare la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) ogni anno e ottenere un'attestazione di ISEE entro la soglia di accesso ai bonus prevista dalla normativa vigente.

Il bonus sociale gas è riconosciuto anche ai clienti domestici che utilizzano impianti condominiali alimentati a gas naturale. In tal caso, non viene corrisposto in bolletta, ma attraverso un bonifico domiciliato intestato al beneficiario.

Hanno inoltre diritto al bonus sulla fornitura di energia elettrica per disagio fisico tutti i clienti domestici (le famiglie) presso i quali vive un soggetto affetto da grave malattia, costretto ad utilizzare apparecchiature necessarie per il mantenimento in vita alimentate ad energia elettrica. Per accedere al bonus sociale per disagio fisico occorre fare domanda presso il proprio Comune di residenza o presso altro istituto da questo designato (CAF abilitati), presentando l'apposita modulistica corredata dalle informazioni e certificazioni richieste. In particolare, per

le richieste di bonus sociale per disagio fisico è indispensabile una apposita certificazione dell'ASL, mentre non è richiesto l'ISEE.I moduli sono reperibili sul sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it).
I bonus sociali per disagio economico e per disagio fisico sono cumulabili qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.
Il bonus sociale gas, inoltre, è cumulabile con il bonus sociale elettrico per disagio economico.
Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito internet dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) www.arera.it o chiamare il numero verde 800.166.654.
Per accedere direttamente alla pagina "Bonus sociali" del sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) clicca qui: **http://www.arera.it/it/bonus_sociale.htm**.

OFFERTE PLACET

AEG COOP mette a disposizione, tra le offerte di mercato libero per la fornitura di energia elettrica e gas naturale, anche le offerte denominate PLACET, che prevedono condizioni contrattuali standard e strutture di prezzo definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e non prevedono deroghe alla delibera 463/2016/r/com e s.m.i. in materia di fatturazione. Le Offerte PLACET di AEG COOP sono consultabili anche sul sito http://www.aegcoop.it.