



Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas

Codice Offerta: 040505GSVMT004XTUTELAVULNERABILI
Riservata a Clienti Domestici vulnerabili

Condizioni economiche

Il presente Allegato integra le Condizioni Generali di Fornitura (CGF) di Pulsee e definisce le Condizioni Tecnico Economiche (CTE) del Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas. Tale Servizio, caratterizzato da condizioni contrattuali ed economiche stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), si applica ai punti di riconsegna (PDR) nella titolarità dei soggetti di cui all'art. 4.1 del Testo Integrato Vendita Gas (TIVG), ossia clienti domestici identificati come vulnerabili ai sensi D.L. 115/2022 (Decreto Aiuti-bis).

Le CTE sono stabilite sulla base di una libera pattuizione tra le parti e integrano le clausole riportate nelle CGF.

1. Vendita di gas naturale

Al gas naturale fornito ai Punti di Riconsegna (PDR) indicati nella Proposta di Fornitura verranno applicati, per tutta la durata del Contratto, i seguenti corrispettivi a copertura della spesa per la vendita di gas naturale:

- **CMEM:** componente relativa ai costi di approvvigionamento del gas naturale nei mercati all'ingrosso, fissata, in ciascun mese, pari alla media mensile del prezzo PSV, determinato come segue:
 - i se il giorno di riferimento (giorno G) è un giorno lavorativo, la media dei prezzi bid e offer "Day-Ahead", pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione "PSV Price Assessment", nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh;
 - ii se il giorno di riferimento (giorno G) ricade in un fine settimana o in una festività, la media dei prezzi bid e offer "Weekend", pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione "PSV Price Assessment", nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh;
 - iii i giorni lavorativi e le festività sono individuati in base alla metodologia di assessment di ICIS Heren. I valori sono convertiti in €/Smc secondo un fattore di conversione pari a 3,852/3,6/100.

Per il mese di Maggio 2026 il valore della componente CMEM è stato pari a 0,501752 €/Smc. Il valore massimo rilevato nel periodo 06 2025 - 05 2026 (ultimi 12 mesi) è stato pari a 0,557699 €/Smc.

- **CCR:** componente a copertura dei costi delle attività connesse alle modalità di approvvigionamento del gas naturale all'ingrosso, compreso il relativo rischio, come aggiornata dall'ARERA. Per il mese corrente il valore della CCR è pari a 0,031510 €/Smc;
- **QVD:** componente relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio, aggiornata con cadenza annuale dall'ARERA e distinta in quota fissa e quota variabile per il mese corrente sono pari rispettivamente a 55,39 €/PDR/anno (quota fissa) e 0,007946 €/Smc (quota variabile).

I valori della componente CMEM e della componente CCR sopra indicati sono espressi in funzione del Potere Calorifico Superiore (PCS) pari a 0,03852 GJ/Smc; tali valori saranno adeguati in funzione del PCS convenzionale da utilizzare ai fini della fatturazione per la località nella quale è ubicata la fornitura, come determinato da Pulsee ai sensi del TIVG.

I corrispettivi commisurati ai consumi saranno applicati ai volumi espressi alle condizioni standard (Smc) determinati sulla base delle letture fornite dal Distributore Locale, o delle Autoletture comunicate dal Cliente o calcolati in stima da Pulsee; nel caso in cui i volumi siano rilevati da misuratori non dotati di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, saranno adeguati in base al valore del coefficiente C applicabile, determinato dal Distributore locale ai sensi della RTDG. Le caratteristiche del gas naturale fornito al Cliente sulla base dei sistemi nazionali di approvvigionamento disponibili potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia.



2. Tariffa per l'uso della rete del gas naturale

Sono a carico del Cliente e verranno fatturati dandone esplicita evidenza in Bolletta, anche:

- la componente QTt relativa al servizio di trasporto del gas naturale dal PSV al punto di riconsegna della rete di trasporto, così come definita dall'ARERA ai sensi del TIVG. Dal 1° Aprile 2026 il valore della QTt è pari a 0,074395 €/Smc;
- le tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione, così come definite dall'ARERA ai sensi della RTDG.

3. Oneri generali di sistema

Si applicano i corrispettivi a carico del venditore in relazione agli oneri di sistema applicati come definiti e aggiornati dall'Autorità.

Tutte le componenti saranno applicate in base agli aggiornamenti pubblicati da ARERA. Eventuali aggiornamenti, nonché eventuali ulteriori componenti che dovessero essere valorizzate da ARERA in corso di fornitura, saranno automaticamente recepite in Bolletta.

I valori aggiornati dei corrispettivi afferenti alla vendita di gas naturale, alla tariffa per l'uso della rete gas e agli oneri generali di sistema si possono consultare al seguente indirizzo: <https://www.arera.it/consumatori/valori-vulnerabilita-gas>.

4. Oneri fiscali

I corrispettivi sopra indicati devono intendersi al netto di IVA, imposte, accise e ogni altro onere di natura fiscale gravante sulla fornitura di gas naturale, che restano quindi a carico del Cliente e saranno addebitati in Bolletta. Per informazioni sulle imposte applicate, è possibile consultare la guida alle voci di spesa del gas naturale alla pagina nell'area dedicata alla bolletta del sito di ARERA: <https://www.arera.it/consumatori>.

L'applicazione di eventuali agevolazioni sulle accise e/o sull'aliquota IVA deve essere espressamente richiesta da parte del Cliente; le stesse saranno applicate da Pulsee solo a seguito della presentazione da parte del Cliente della documentazione richiesta che permetta di dimostrare il possesso dei requisiti necessari all'ottenimento dell'agevolazione.

Il prezzo di fornitura verrà, ove necessario, adeguato in funzione del parametro PCS (GJ/Smc) approvato dall'ARERA per la località nella quale si trova la fornitura. Le caratteristiche del gas naturale fornito al Cliente sulla base dei sistemi nazionali di approvvigionamento disponibili potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia.



5. Condizioni di utilizzo

Le condizioni del Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas si applicano ai Clienti finali domestici che soddisfino almeno uno dei seguenti **Requisiti di Vulnerabilità**, così come riportati all'art. 4.1 del TIVG:

- clienti che si trovano in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della Legge 124/17, ossia gli aventi diritto al Bonus Sociale per disagio economico;
- soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della Legge 104/92;
- titolari di utenze ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- clienti di età superiore a 75 anni.

Nel caso in cui il Cliente servito nell'ambito del Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas dovesse perdere il Requisito di Vulnerabilità, nel rispetto della regolazione vigente il Fornitore comunicherà al Cliente le condizioni economiche e contrattuali che troveranno applicazione decorse le tempistiche previste dalla regolazione dalla data di ricezione della medesima comunicazione da parte del Cliente.

Le nuove condizioni saranno individuate sulla base dell'offerta di mercato libero per la quale la stima della spesa annua (espressa in Euro) risulterà di valore inferiore tra quelle disponibili nel portafoglio di offerte del Fornitore rivolte alla generalità dei Clienti finali titolari di punti di riconsegna domestici. Qualora il confronto tra le offerte disponibili non dovesse restituire un risultato univoco di convenienza economica per i diversi livelli standard di consumo previsti dalla regolazione, il Fornitore selezionerà l'offerta più conveniente sulla base del livello più rappresentativo del consumo storico del Cliente. Il Cliente sarà in ogni caso informato dal Fornitore mediante idonea comunicazione, che perverrà al Cliente nelle tempistiche previste dalla regolazione vigente. Resta inteso che fino alla data di decorrenza delle nuove condizioni economiche e contrattuali, al Cliente continueranno ad essere applicate le condizioni del Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas.

6. Prestazioni e oneri amministrativi

Il Cliente si impegna a corrispondere al Fornitore gli oneri dovuti per l'esecuzione delle prestazioni richieste in aggiunta alla fornitura, ed in particolare i costi applicati al Fornitore dal Distributore locale conseguenti a interventi di qualsiasi natura concordati con il Cliente (a titolo indicativo e non esaustivo: richieste di verifica misuratore e impianto, spostamento misuratore, etc.).

- un costo di gestione amministrativa applicato da Pulsee, esclusivamente nei casi di richiesta di prestazione relativa a voltura, aggiuntivo a quello previsto dal Distributore e pari, oltre agli oneri fiscali, a 23,00 (ventitré) € ai sensi dell'art. 11 TIV, o al diverso importo stabilito dalla Normativa Vigente.

7. Fatturazione e pagamenti

Il Fornitore emetterà le Bollette con la seguente frequenza:

- per i PDR con consumi fino a 5.000 Smc/anno: bimestrale;
- per i PDR con consumi superiori a 5.000 Smc/anno: 12 Bollette all'anno.

La fatturazione sarà mensile. Il pagamento delle Bollette dovrà essere effettuato entro il trentesimo giorno successivo alla data di emissione della Bolletta.

Il pagamento potrà avvenire tramite i seguenti canali: SDD, MAV o PagoPA (quest'ultimo metodo di pagamento potrà essere scelto esclusivamente dai Clienti che hanno optato per il metodo di pagamento tramite MAV).

Nell'ipotesi in cui si verificasse un ritardo nell'attivazione del SEPA la Bolletta dovrà essere pagata tramite PagoPA.

8. Sconti e/o bonus

Al Cliente che non richiede la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti sarà applicato uno sconto in fattura di importo pari a 5,40 euro/Punto di Fornitura/anno. Resta inteso che, in caso di mancato assolvimento da parte del Cliente di uno ovvero entrambi i requisiti di cui sopra, il Cliente perderà il diritto allo sconto di cui al presente paragrafo e, conseguentemente, Pulsee revocherà il riconoscimento dello stesso.



Condizioni Tecnico Economiche

Offerta servizio di tutela della vulnerabilità gas naturale



PULSEE
Luce e Gas

9. Bonus Sociale

Il Bonus Sociale, sotto forma di sconto applicato nella Bolletta per la fornitura di gas naturale, è una misura sociale introdotta dal Governo per sostenere le famiglie in condizioni di disagio economico, così come riconosciute dalla normativa di settore, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per il gas naturale. Il Bonus Sociale è valido per dodici mesi; per ottenerlo, è sufficiente che ogni anno il cittadino/nucleo familiare presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate (es.: assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè, ecc.). Se il nucleo familiare rientra in una delle condizioni di disagio economico previste, il Bonus Sociale è erogato automaticamente.

Tutte le informazioni sono reperibili sul sito www.arera.it.



10. Deposito cauzionale

Il Cliente è tenuto a rilasciare una garanzia sotto forma di deposito cauzionale. Il deposito sarà addebitato nella prima Bolletta utile.

Si precisa che la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è considerata forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale di cui sopra: pertanto, in caso di utilizzo di tali modalità di pagamento, il Cliente non sarà tenuto al versamento dell'importo a titolo di deposito cauzionale. Qualora poi, in corso di vigenza del Contratto, il Cliente dovesse optare per una modalità di pagamento delle Bollette diversa dalla domiciliazione, ovvero nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione, sarà tenuto al versamento del deposito cauzionale.

L'ammontare del deposito cauzionale, applicato ai sensi dell'art. 12.2 del TIVG, è determinato secondo i livelli di seguito riportati:

Clienti titolari di Bonus Sociale gas					
Consumo annuo (Smc/anno)	<500	Fino a 5.000		>5000	
Livello deposito cauzionale (euro)	25,00	77,00		Valore di una mensilità di consumo medio annuo fruibile 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	>5000
Livello deposito cauzionale (euro)	30,00	90,00	150,00	300,00	Valore di una mensilità di consumo medio annuo fruibile al cliente al netto delle imposte

L'ammontare del deposito cauzionale è raddoppiato per i Clienti non titolari di Bonus Sociale qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due Bollette, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova Bolletta;
- il Cliente finale non abbia rilasciato il deposito cauzionale richiesto dal Fornitore, e il medesimo abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una Bolletta nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova Bolletta.

In caso di mancato versamento del deposito cauzionale raddoppiato, laddove richiesto dal Fornitore, quest'ultimo si riserva espressamente la facoltà di richiedere al Distributore Locale competente di provvedere alla sospensione della fornitura di gas naturale secondo quanto previsto dal TIVG e dal Titolo II del TIMG. Pulsee si riserva altresì il diritto di risolvere il Contratto, ai sensi e per gli effetti di legge, nel pieno rispetto delle tempistiche e delle modalità previste dalla Normativa Vigente.

Qualora, nel corso dell'erogazione della fornitura, il deposito cauzionale sia escusso e imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituire l'ammontare per intero con addebito sulla prima Bolletta utile.

Il deposito cauzionale sarà restituito al Cliente, maggiorato in base al tasso di interesse legale vigente, in caso di (i) cessazione del Contratto, contestualmente all'emissione della Bolletta di chiusura, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali Bollette rimaste insolute e dei relativi interessi moratori; ovvero (ii) richiesta da parte del Cliente di attivazione del pagamento tramite domiciliazione, al momento del perfezionamento della pratica di variazione del metodo di pagamento. Resta inteso che, ai fini della restituzione del deposito cauzionale, al Cliente non potrà essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.



Condizioni Tecnico Economiche
Offerta servizio di tutela della vulnerabilità gas naturale

Data

Firma leggibile del Cliente _____



Scheda Sintetica

Offerta a prezzo variabile per la fornitura di Gas Naturale Clienti domestici vulnerabili

Nome offerta	Codice offerta
Offerta servizio di tutela della vulnerabilità gas naturale	040505GSVMT004XTUTELAVULNERABILI
Offerta Gas Naturale	
Valida dal 01/01/2024 al 31/12/2049	

Venditore

Pulsee S.r.l., www.pulsee.it

Numero telefonico da fisso: 800 620 520
Numero telefonico da cellulare: 010 8480101
Indirizzo di posta: Via XII Ottobre, 1, 16121 Genova
Indirizzo di posta elettronica: assistenza@pulsee.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 pagamento potrà avvenire tramite i seguenti canali: SDD, MAV o PagoPA (quest'ultimo metodo di pagamento potrà essere scelto esclusivamente dai Clienti che hanno optato per il metodo di pagamento tramite MAV).

Nell'ipotesi in cui si verificasse un ritardo nell'attivazione del SEPA la Bolletta dovrà essere pagata tramite PagoPA.

Frequenza di fatturazione

La fatturazione avviene:

- Clienti con consumi fino a 5.000 Smc/anno: bimestrale;
- Clienti con consumi superiori a 5000 Smc/anno: 12 Bollette all'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 titolari di Bonus Sociale

Consumo annuo (Smc/anno)	<500	Fino a 5.000	>5000
Ammontare deposito (€)	25,00	77,00	Valore di una mensilità di consumo medio annuo fruibile 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	>5000
Ammontare deposito (€)	30,00	90,00	150,00	300,00	Valore di una mensilità di consumo medio annuo fruibile al cliente al netto delle imposte



Spesa annua stimata in €/anno (escluse imposte e tasse)

Consumo Annuo (smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
Nord Occidentale (Valle d'Aosta, Piemonte e Liguria)	
120	196,15 €/anno
480	498,01 €/anno
700	670,64 €/anno
1.400	1231,65 €/anno
2.000	1710,23 €/anno
5.000	4098,98 €/anno
Nord Orientale (Lombardia, Trentino alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia-Romagna)	
120	184,79 €/anno
480	476,58 €/anno
700	643,60 €/anno
1.400	1186,70 €/anno
2.000	1649,88 €/anno
5.000	3961,57 €/anno
Centrale (Toscana, Umbria, Marche)	
120	189,14 €/anno
480	492,39 €/anno
700	665,81 €/anno
1.400	1229,29 €/anno
2.000	1710,00 €/anno
5.000	4109,41 €/anno
Centro-Sud Orientale (Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata)	
120	183,33 €/anno
480	494,26 €/anno
700	670,96 €/anno
1.400	1247,11 €/anno



Condizioni Tecnico Economiche
Offerta servizio di tutela della vulnerabilità gas naturale

2.000	1738,71 €/anno
5.000	4192,64 €/anno
Centro-Sud Occidentale (Lazio, Campania)	
120	202,25 €/anno
480	535,24 €/anno
700	724,82 €/anno
1.400	1340,76 €/anno
2.000	1866,57 €/anno
5.000	4491,75 €/anno
Meridionale (Calabria, Sicilia)	
120	211,87 €/anno
480	568,18 €/anno
700	770,27 €/anno
1.400	1427,18 €/anno
2.000	1988,23 €/anno
5.000	4789,75 €/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 del servizio di tutela della vulnerabilità e sulla spesa delle offerte disponibili nel mercato libero può consultare il Portale Offerte Luce e Gas: www.ilportaleofferte.it



Condizioni economiche

Prezzo	Prezzo variabile																										
Corrispettivi regolati afferenti alla spesa per la vendita di gas naturale																											
Corrispettivo annuo	55,39 €/anno*																										
Corrispettivi per il consumo	Cmem + 0,03946 €/Smc*																										
Indice	Cmem, pari alla media mensile del prezzo PSV.																										
Periodicità indice	Mensile																										
Grafico indice (12 mesi)	<table border="1"><thead><tr><th>Mese</th><th>Indice (€/Smc)</th></tr></thead><tbody><tr><td>202506</td><td>0,42</td></tr><tr><td>202507</td><td>0,40</td></tr><tr><td>202508</td><td>0,39</td></tr><tr><td>202509</td><td>0,38</td></tr><tr><td>202510</td><td>0,37</td></tr><tr><td>202511</td><td>0,36</td></tr><tr><td>202512</td><td>0,32</td></tr><tr><td>202601</td><td>0,40</td></tr><tr><td>202602</td><td>0,38</td></tr><tr><td>202603</td><td>0,52</td></tr><tr><td>202604</td><td>0,48</td></tr><tr><td>202605</td><td>0,48</td></tr></tbody></table>	Mese	Indice (€/Smc)	202506	0,42	202507	0,40	202508	0,39	202509	0,38	202510	0,37	202511	0,36	202512	0,32	202601	0,40	202602	0,38	202603	0,52	202604	0,48	202605	0,48
Mese	Indice (€/Smc)																										
202506	0,42																										
202507	0,40																										
202508	0,39																										
202509	0,38																										
202510	0,37																										
202511	0,36																										
202512	0,32																										
202601	0,40																										
202602	0,38																										
202603	0,52																										
202604	0,48																										
202605	0,48																										
Altri corrispettivi regolati	È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti alla tariffa per l'uso della rete del gas naturale e agli oneri generali 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.																										
I valori aggiornati dei corrispettivi afferenti alla vendita di gas naturale, alla tariffa per l'uso della rete gas e agli oneri generali di sistema si possono consultare inquadrando il codice QR oppure al seguente indirizzo: https://www.arera.it/consumatori/valori-vulnerabilita-gas																											
Imposte	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: https://www.arera.it/consumatori .																										
Sconti e/o bonus	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.**																										



Prodotti e/o servizi aggiuntivi	Nessuno
Durata condizioni e rinnovo	Condizioni economiche di durata indeterminata.
Altre caratteristiche	Nessuna

*Escluse imposte e tasse. Il corrispettivo annuo è pari alla componente *QVD* parte fissa (relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio di gas naturale) definita e aggiornata da ARERA. Il corrispettivo per il consumo è determinato dal prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento (*CMEM*), calcolato come media mensile del prezzo sul mercato all'ingrosso italiano (il *PSV day ahead*) e dalla somma tra le componenti, definite e aggiornate da ARERA, *CCR* (a copertura dei costi associati ai rischi delle attività connesse alle modalità di approvvigionamento del gas naturale all'ingrosso) e *QVD* parte variabile, relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio di gas naturale.

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

Altre informazioni

Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore

Potrà presentare reclami o richieste scritte di informazione tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas. 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 www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.

Il Cliente può inviare reclami o richieste scritte di informazione, inviandoli all'indirizzo

e-mail assistenza@pulsee.it, all'indirizzo PEC segreteria@pec.pulsee.biz o all'indirizzo postale Via XII Ottobre, 1 - 16121 Genova.

I reclami possono essere presentati tramite la compilazione del modulo reclami o in forma libera, purché vengano indicati chiaramente i seguenti elementi minimi, necessari al Fornitore per l'identificazione del Cliente e per l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- nome e cognome;
- servizio cui si riferisce il reclamo (energia elettrica e/o gas naturale);
- indirizzo di fornitura;
- Codice PDR (identificativo alfanumerico del Punto di Fornitura) o, qualora non disponibile, il codice cliente (i codici si trovano all'interno della bolletta);
- indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o indirizzo email, per l'invio della risposta;
- una breve descrizione dei motivi di reclamo.

Il modulo reclami è disponibile sul sito internet www.pulsee.it e presso gli sportelli commerciali.

Il Cliente finale ha la possibilità di avvalersi di una delle associazioni dei consumatori di cui all'elenco dell'art. 137 del Dlgs n. 206 del 2005 che, per finalità statutarie, operano nella tutela dei consumatori, per la gestione del proprio reclamo ovvero per l'assistenza nelle procedure per la gestione extragiudiziale delle controversie con il fornitore attraverso a conciliazione paritetica ovvero il servizio di conciliazione ARERA e le altre forme di assistenza gratuita previste.



Diritto di ripensamento

È possibile esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro 14 (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 Gas. Il termine per il diritto di ripensamento è prolungato a 30 (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.

Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento tramite le seguenti modalità:

- dandone comunicazione al Fornitore a mezzo lettera raccomandata AR, via email a assistenza@pulsee.it o via PEC a assistenzaclienti@pec.pulsee.biz, utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione dal Fornitore con il Contratto e scaricabile dal sito internet www.pulsee.it o presentando qualsiasi dichiarazione esplicita di tale volontà;
- accedendo alla sezione dedicata all'interno della pagina "Offerta" dell'Area Personale.

Le attività necessarie all'esecuzione del Contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento di cui al comma precedente, salvo che il Cliente presenti una espressa richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso tale termine. Tale richiesta può comportare un anticipo della fornitura rispetto alle tempistiche di norma applicate dal Fornitore. In questo caso, qualora non sia stata avviata la fornitura, il Consumatore potrà comunque esercitare il ripensamento ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi già sostenuti dal Fornitore così come determinati dalla normativa vigente. Nel caso in cui non sia stata ancora avviata la fornitura il Fornitore potrà applicare un corrispettivo massimo non superiore al corrispettivo previsto dall'art. 11 del TIV.

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). Sono fatti salvi i tempi previsti per le attività del Distributore e la fatturazione di eventuali oneri presentati dal distributore stesso.

La data di presunta attivazione della fornitura è indicata nella Proposta di Fornitura. Qualora la data di presunta attivazione della fornitura di gas naturale indicata nella Proposta di Fornitura non fosse rispettata, il Cliente verrà informato, mediante comunicazione in forma scritta, circa l'eventuale diversa data di avvio o di mancato avvio e delle cause che l'hanno determinata.

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.

Onere di recesso anticipato

Nessuno.

Data

Luogo

Firma per esteso del Cliente _____



Condizioni Tecnico Economiche
Offerta servizio di tutela della vulnerabilità gas naturale



PULSEE
Luce e Gas

Documenti allegati alla Scheda Sintetica

- Modulo per l'esercizio del ripensamento (vedi Allegato C del Contratto)
- Livelli di qualità commerciale (vedi Articolo 20 Allegato A - Condizioni Generali del Contratto)

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