

CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA

Codice Offerta: **000516GSVMP01XXGPLCVarX2610XXXXX**

Descrizione Offerta: **GPLCVar-2610**

Validità di sottoscrizione: dal **01/10/2026** al **31/12/2026**

L'offerta denominata "**Placet Variabile**" è dedicata ai **Clienti Condominii**, titolari di punti di fornitura di gas naturale a **Uso domestico**, ai sensi del comma 2.3, lettere a) e b) del TIVG (Testo Integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane), limitatamente ai punti di fornitura con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, a esclusione dei clienti multisito, qualora almeno un punto di riconsegna non ricada nei casi sopra descritti, e dei clienti titolari di forniture destinate alle amministrazioni pubbliche.

Vendita di Gas Naturale

L'offerta prevede l'applicazione dei corrispettivi riportati nella seguente tabella, indicati nel loro valore unitario (escluse IVA e imposte):

Corrispettivi definiti dal venditore	
Corrispettivo dipendente dal consumo	P_INGt + 0,50 €/Smc
Corrispettivo in quota annua	200,00 €/Pod/anno

L'indice **P_INGt** è, in ciascun mese, pari alla media mensile del prezzo PSV, determinato per ciascun giorno di riferimento come media dei prezzi *bid* e *offer* 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 G per il prodotto "Day-Ahead", se il giorno di riferimento G è un giorno lavorativo, per il prodotto "Weekend" se il giorno di riferimento G ricade in un fine settimana o in una festività, individuata in base alla metodologia di assessment di ICIS Heren. I prezzi sono espressi in €/MWh e convertiti in €/Smc applicando un coefficiente di 0,0107, corrispondente a un Potere Calorifico Superiore di riferimento pari a 0,038520 GJ/Smc. L'ultimo valore dell'indice **P_INGt** è stato di 0,690658 €/Smc nel mese di agosto 2026.

Negli ultimi 12 mesi, il **P_INGt** ha raggiunto il valore massimo di 0,690658 €/Smc nel mese di agosto 2026.

I corrispettivi sono calcolati riferendosi a un Potere Calorifico Superiore (PCS) pari a 0,03852 GJ/Smc e ad un coefficiente C uguale a 1.

Sconti e/o bonus

Al Cliente con spedizione della fattura in formato elettronico e contestualmente domiciliazione bancaria/postale o su carta di credito dei pagamenti, è applicato uno sconto in fattura pari a quanto previsto all'articolo 11.9 delle Condizioni Generali di Fornitura.

Prodotti e/o Servizi aggiuntivi

Nessuno.

Tariffa per l'uso della rete del gas naturale

Sono applicate le tariffe obbligatorie per i servizi di distribuzione e misura, così come definite dall'Allegato A alla Delibera ARERA 570/2019/R/gas (RTDG) e successive modifiche e integrazioni, aggiornate periodicamente dall'ARERA per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di prelievo, oltre agli eventuali canoni comunali se previsti nel comune nel quale ricade il punto di prelievo. Viene inoltre applicata la componente tariffaria QTt a copertura dei costi di trasporto del gas al punto di riconsegna, di cui all'art. 8 dell'Allegato A alla Delibera ARERA ARG/gas 64/09 (TIVG) e successive modifiche e integrazioni, così come aggiornata periodicamente dall'ARERA.

Oneri generali di sistema

Sono applicate le componenti tariffarie a copertura degli oneri generali di sistema (RE, UG2 e UG3), così come definite dall'Allegato A alla Delibera ARERA 570/2019/R/gas (RTDG) e successive modifiche e integrazioni, aggiornate periodicamente dall'ARERA per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di prelievo.

Per maggiori informazioni consultare il sito web: arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-gas

Imposte e IVA

Per i valori delle imposte e dell'IVA applicate alle componenti di spesa, si veda il dettaglio presente sul nostro sito internet all'indirizzo: <https://www.lorolucegas.it/normativa/>

Altri corrispettivi

Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi e degli oneri indicati nelle Condizioni Generali di Fornitura, oltre ad IVA e imposte.

Nel caso in cui il Cliente, nel corso della fornitura, richieda a LORO F.Ili S.p.A. una prestazione di competenza del Distributore, il fornitore si riserva di chiedere al Cliente l'importo eventualmente addebitato alla stessa da parte del Distributore, in relazione alla specifica richiesta di prestazione.

Periodicità di fatturazione

La fatturazione avverrà con la frequenza indicata nell'art. 11 delle Condizioni Generali di Fornitura.

Il cliente dichiara di aver valutato attentamente le offerte a Lui proposte da LORO F.Ili S.p.A., con la piena consapevolezza degli elementi di rischio associati alle condizioni economiche scelte. Egli dichiara, inoltre, di aver letto, compreso ed accettato integralmente le condizioni indicate nella presente offerta e le Condizioni Generali di Fornitura, di cui questa offerta è parte integrante.

Luogo e data _____

Firma _____

INFORMAZIONI UTILI

Per la Normativa riguardante la fornitura di Gas Naturale è presente un'apposita sezione sul nostro sito internet www.lorolucesgas.it

URL diretto: <https://www.lorolucesgas.it/normativa/>

È disponibile sul sito <https://www.lorolucesgas.it/> la "Guida alla Lettura" inerente la "Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo reti urbane" in conformità a quanto stabilito all'Allegato A alla Delibera 501/2014/R/com e s.m.i. Sono altresì disponibili sul sito, anche i moduli, le informazioni relative alle aliquote delle imposte e alle aree nelle quali l'offerta è attivabile.

Assicurazione Clienti Finali: chiunque usi, anche occasionalmente, il Gas Naturale fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da Gas Naturale, ai sensi della deliberazione 85/2024/R/gas dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Per ulteriori informazioni si può contattare lo Sportello per il consumatore energia e ambiente al numero verde **800.166.654**, oppure con le modalità indicate nel sito internet www.arera.it

Bonus sociale per la fornitura di Gas Naturale: è stato introdotto come misura per ridurre la spesa di Gas Naturale delle famiglie in stato di disagio economico. Per riceverlo in bolletta, è sufficiente presentare ogni anno la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU), tramite ad esempio il Comune, i CAF o il sito INPS, al fine di ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate. Per maggiori informazioni visitare il sito www.arera.it o chiamare il n° verde **800.166.654**

Tabella indicativa della spesa (al netto di IVA e Accise) per cliente Condominio a Uso domestico		
Le percentuali indicate di riferiscono a un cliente ideale (in ambito tariffario NORD ORIENTALE) con contratto ad uso domestico e un consumo medio annuo di 1.400 Smc.	Spesa per materia Gas Naturale	82,08%
	Spesa per trasporto e gestione del contatore	13,65%
	Spesa per oneri di sistema	04,27%

INDICATORE DEL LIVELLO SPECIFICO DI QUALITA' COMMERCIALE	STANDARD SPECIFICO DAL 2019	RISPETTO DELLO STANDARD NEL 2025
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	95%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	i) 60 giorni solari ii) 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	100%
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%
INDICATORE DEL LIVELLO GENERALE DI QUALITA' COMMERCIALE	STANDARD GENERALE DAL 2019	RISPETTO DELLO STANDARD NEL 2025
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazione inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	99%

Altri oneri/Servizi accessori	
Descrizione dell'onere/servizio	Corrispettivo previsto
Oneri generali di sistema	Sito web: arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-gas Codice QR: 

Modalità di indicizzazione/variazioni: i corrispettivi potranno essere soggetti a indicizzazioni/variazioni degli importi per le sezioni e con le modalità eventualmente stabilite dall'ARERA.

Descrizione dello Sconto e/o del Bonus: al Cliente con spedizione della fattura in formato elettronico e contestualmente domiciliazione bancaria/postale o su carta di credito dei pagamenti, è applicato uno sconto in fattura pari a quanto previsto all'articolo 11.9 delle Condizioni Generali di Fornitura.

Altri dettagli sull'offerta: nessuno.

Per una stima della spesa annua personalizzata sulla base del Suo consumo effettivo può utilizzare il "Portale Offerte Luce e Gas".

Come hai conosciuto LORO luce gas?			
Barrare la casella di interesse, anche con scelta multipla			
Volantini	Convenzione	Cliente GPL	
Vetrofanie e/o insegne stradali	Passaparola	Referenze personali	
Radio	Già cliente / Ex cliente	Eventi, fiere, mercati ecc.	
TV e/o Cinema	Telefonata commerciale	Altro:	
Segnalatore	Telefonata cross-selling		



PLACET Variabile Gas Naturale Condominio
Codice offerta: 000516GSVMP01XXGPLCVarX2610XXXXX

Offerta riservata ai condomini uso domestico con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc
Corrispettivi previsti dall'offerta alla data del 01/10/2026, valida fino alla data del 31/12/2026

Le condizioni economiche e contrattuali del servizio di maggior tutela, la cui stima della spesa annua è riportata nella presente scheda, sono disponibili solo per i clienti vulnerabili, come definiti dalla normativa vigente. Per ottenere ulteriori informazioni consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.

Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)

Ambito tariffario: Nord Occidentale (Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio di tutela	(C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
120	400,52	224,68	+ 175,84	+ 78,26%
480	881,67	528,68	+ 352,99	+ 66,77%
700	1.202,58	741,35	+ 461,23	+ 62,21%
1.400	2.150,92	1.345,24	+ 805,68	+ 59,89%
2.000	2.961,50	1.860,59	+ 1.100,91	+ 59,17%
5.000	7.010,23	4.433,16	+ 2.577,07	+ 58,13%

Ambito tariffario: Nord Orientale (Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio di tutela	(C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
120	389,16	213,32	+ 175,84	+ 82,43%
480	860,24	507,26	+ 352,98	+ 69,59%
700	1.175,53	714,30	+ 461,23	+ 64,57%
1.400	2.105,96	1.300,29	+ 805,67	+ 61,96%
2.000	2.901,15	1.800,24	+ 1.100,91	+ 61,15%
5.000	6.872,82	4.295,75	+ 2.577,07	+ 59,99%

Ambito tariffario: Centrale (Toscana, Umbria, Marche)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio di tutela	(C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
120	393,51	217,67	+ 175,84	+ 80,78%
480	876,05	523,06	+ 352,99	+ 67,49%
700	1.197,75	736,51	+ 461,24	+ 62,63%
1.400	2.148,56	1.342,88	+ 805,68	+ 60,00%
2.000	2.961,27	1.860,36	+ 1.100,91	+ 59,18%
5.000	7.020,66	4.443,59	+ 2.577,07	+ 58,00%

Ambito tariffario: Sud Orientale (Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio di tutela	(C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
120	387,70	211,86	+ 175,84	+ 83,00%
480	877,92	524,93	+ 352,99	+ 67,25%
700	1.202,33	741,10	+ 461,23	+ 62,24%
1.400	2.165,24	1.359,56	+ 805,68	+ 59,26%
2.000	2.988,34	1.887,44	+ 1.100,90	+ 58,33%
5.000	7.099,81	4.522,74	+ 2.577,07	+ 56,98%

Ambito tariffario: Sud Occidentale (Lazio, Campania)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio di tutela	(C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
120	406,62	230,78	+ 175,84	+ 76,19%
480	918,90	565,91	+ 352,99	+ 62,38%
700	1.253,49	792,25	+ 461,24	+ 58,22%
1.400	2.253,48	1.447,81	+ 805,67	+ 55,65%
2.000	3.108,49	2.007,58	+ 1.100,91	+ 54,84%
5.000	7.379,64	4.802,57	+ 2.577,07	+ 53,66%

Ambito tariffario: Meridionale (Calabria, Sicilia)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio di tutela	(C) Minor spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
120	416,24	240,40	+ 175,84	+ 73,14%
480	951,84	598,85	+ 352,99	+ 58,94%
700	1.301,64	840,40	+ 461,24	+ 54,88%
1.400	2.345,31	1.539,63	+ 805,68	+ 52,33%
2.000	3.237,86	2.136,95	+ 1.100,91	+ 51,52%
5.000	7.696,92	5.119,85	+ 2.577,07	+ 50,33%

I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a:

P=0,03852 GJ/Smc

C=1

I valori indicati in tabella, calcolati alla data dell'offerta, possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI		
Descrizione dell'onere/servizio	Corrispettivo previsto	

Modalità di indicizzazione/Variazioni

PSV (Punto di Scambio Virtuale). Negli ultimi 12 mesi il valore unitario massimo dell'indice P_INGt è stato pari a 0,686448 Eur/Smc nel mese di agosto 2026.

Descrizione dello sconto e/o del bonus

Al Cliente con spedizione della fattura in formato elettronico e contestualmente domiciliazione bancaria/postale o su carta di credito dei pagamenti, è applicato uno sconto in fattura pari a quanto previsto all'articolo 11.9 delle Condizioni Generali di Fornitura.

Altri dettagli sull'offerta

Per una stima della spesa annua personalizzata sulla base del Suo consumo effettivo può utilizzare il "Portale Offerte Luce e Gas".

PLACET VARIABILE GAS NATURALE CONDOMINIO	
CODICE: 000516GSVMP01XXGPLCVARX2610XXXXX	
OFFERTA GAS NATURALE	
VALIDA DAL 01/10/2026 AL 31/12/2026	
Venditore	LORO F.lli S.p.A. - P.IVA 00145020244 Indirizzo di posta: Via Circonvallazione, 95 - 36045 Lonigo (VI) Sito internet: https://www.lorolucegas.it/ Numero telefonico: 800 295 960 Indirizzo di posta elettronica: info@lorolucegas.it Indirizzo di posta elettronica certificata: commercialelorolg@pec.it
Durata del contratto	La durata del contratto è a tempo indeterminato, decorrente dalla data di attivazione della fornitura con LORO F.lli S.p.A.
Condizioni dell'offerta	L'offerta è dedicata ai Clienti finali titolari di punti di fornitura di Gas Naturale per uso domestico in BP.
Metodi e canali di pagamento	Bollettino postale; Bonifico bancario; Carta di credito; Domiciliazione bancaria; Domiciliazione postale; Lottomatica; PagoPA; Sportello; Ufficio postale
Frequenza di fatturazione	Per consumi annui fino a 5.000 Smc: Bimestrale per consumi da maggio a ottobre; Mensile per consumi da novembre ad aprile. Per consumi annui maggiori di 5.000 Smc: Mensile.
Garanzie richieste al cliente	Nessuna.

CONDIZIONI ECONOMICHE																											
Prezzo	Prezzo variabile																										
Costo per consumi																											
Indice	P_INGt - L'indice P_INGt è, in ciascun mese, pari alla media mensile del prezzo PSV, determinato per ciascun giorno di riferimento come media dei prezzi bid e offer 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 G per il prodotto "Day-Ahead" se il giorno di riferimento G è un giorno lavorativo, per il prodotto "Weekend" se il giorno di riferimento G ricade in un fine settimana o in una festività individuata in base alla metodologia di assessment di ICIS Heren. I prezzi sono espressi in Eur/MWh e convertiti in Eur/Smc applicando un coefficiente di 0,0107 corrispondente a un Potere Calorifico Superiore di riferimento pari a 0,038520 GJ/Smc																										
Periodicità indice	Mensile																										
Grafico indice (12 mesi)	<table><thead><tr><th>Mese</th><th>Indice (€/Smc)</th></tr></thead><tbody><tr><td>lug-25</td><td>0.39</td></tr><tr><td>ago-25</td><td>0.38</td></tr><tr><td>set-25</td><td>0.37</td></tr><tr><td>ott-25</td><td>0.35</td></tr><tr><td>nov-25</td><td>0.34</td></tr><tr><td>dic-25</td><td>0.32</td></tr><tr><td>gen-26</td><td>0.40</td></tr><tr><td>feb-26</td><td>0.37</td></tr><tr><td>mar-26</td><td>0.56</td></tr><tr><td>apr-26</td><td>0.49</td></tr><tr><td>mag-26</td><td>0.50</td></tr><tr><td>giu-26</td><td>0.50</td></tr></tbody></table>	Mese	Indice (€/Smc)	lug-25	0.39	ago-25	0.38	set-25	0.37	ott-25	0.35	nov-25	0.34	dic-25	0.32	gen-26	0.40	feb-26	0.37	mar-26	0.56	apr-26	0.49	mag-26	0.50	giu-26	0.50
Mese	Indice (€/Smc)																										
lug-25	0.39																										
ago-25	0.38																										
set-25	0.37																										
ott-25	0.35																										
nov-25	0.34																										
dic-25	0.32																										
gen-26	0.40																										
feb-26	0.37																										
mar-26	0.56																										
apr-26	0.49																										
mag-26	0.50																										
giu-26	0.50																										
Totale	P_INGt + 0,5 €/Smc *																										
Costo fisso anno	200 €/anno *																										
Altri corrispettivi *	Sito web: arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-gas 																										
Imposte	Di seguito si riporta l'indirizzo internet da consultare per le informazioni utili all'ottenimento del "Bonus sociale per disagio economico elettrico gas e idrico": https://www.arera.it/privacy-policy/bonus-sociale-per-disagio-economico-elettrico-gas-e-idrico																										
Sconti e/o bonus	Al Cliente con spedizione della fattura in formato elettronico e contestualmente domiciliazione bancaria/postale o su carta di credito dei pagamenti, è applicato uno sconto in fattura pari a quanto previsto all'articolo 11.9 delle Condizioni Generali di Fornitura.																										
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	Nessuno																										
Durata condizioni e rinnovo	Le condizioni di cui alla presente offerta saranno applicate per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura. Con un preavviso pari a 3 mesi rispetto alla scadenza naturale di tale periodo di validità, il venditore informerà il cliente – mediante apposita comunicazione scritta – sui nuovi parametri economici che verranno applicati successivamente al termine di tale periodo.																										
Altre caratteristiche	Nessuna																										

* Escluse imposte e tasse

ALTRE INFORMAZIONI

Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	In applicazione di quanto previsto nell'Allegato A alla Delibera ARERA nr. 413/2016/R/com e s.m.i. (di seguito "TIQV"), LORO F.lli S.p.A. è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità commerciale, i quali prevedono: - di fornire risposta a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni solari; - di fornire risposta a reclami scritti entro 30 giorni solari; - di restituire gli importi non dovuti e già pagati dal Cliente a seguito di rettifica di fatturazione entro 60 giorni solari (90 giorni solari nel caso in cui la fatturazione abbia periodicità quadrimestrale; - di rettificare la doppia fatturazione e restituire gli importi non dovuti entro 20 giorni solari per importi pagati dal Cliente. Qualora i livelli specifici di servizio qualità non siano rispettati da LORO F.lli S.p.A., quest'ultima è tenuta al versamento al Cliente - a titolo di indennizzo - di un importo pari a € 25,00. Il TIQV prevede inoltre che: - se una prestazione viene eseguita oltre lo standard previsto, ma entro il doppio del tempo, l'indennizzo sia di € 25,00; - se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, ma entro il triplo, l'indennizzo sia di € 50,00; - se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo, l'indennizzo sia di € 75,00. In caso di violazione di standard specifico di qualità di competenza del Distributore, sia per la fornitura di energia elettrica sia per la fornitura di gas naturale LORO F.lli S.p.A. è tenuta al versamento al Cliente finale, che gli ha chiesto la prestazione e per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico, dell'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore. In caso di reclamo, quando vi è la presenza di richiesta dati tecnici inviata tempestivamente da LORO F.lli S.p.A. al Distributore, l'indennizzo sarà erogato solo nel caso in cui la risposta motivata al reclamo del Cliente non sia trasmessa entro il termine di 30 giorni solari dalla ricezione. Il Cliente finale potrà inviare in qualsiasi momento al Fornitore un reclamo, anche utilizzando l'apposito modulo reperibile sul sito internet www.lorolucegas.it. Il reclamo andrà inoltrato al Fornitore tramite una delle seguenti modalità di invio: a) e-mail all'indirizzo servizioclienti@lorolucegas.it oppure reclami@lorolucegas.it; b) Posta all'indirizzo LORO F.lli Spa - Divisione Luce Gas, Via Circonvallazione nr. 95, 36045 Lonigo (VI); c) Fax al numero 04441240818; d) Consegna presso un Punto Vendita. Nel caso in cui non si utilizzi l'apposito modulo, nella comunicazione dovranno essere indicate obbligatoriamente le seguenti informazioni minime: a) Nome e cognome; b) Indirizzo di fornitura; c) Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di Fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta; d) Il servizio cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas o entrambi); e) Il codice identificativo del POD/PDR, ove disponibile, e il codice cliente; f) breve descrizione dei fatti contestati. Per i reclami relativi al servizio di distribuzione e misura della fornitura di energia elettrica e al servizio di distribuzione della fornitura di gas naturale, LORO F.lli S.p.A. richiede al Distributore i dati tecnici necessari a inviare la risposta al Cliente. Per detti servizi il Cliente può inviare il reclamo direttamente al Distributore, il quale è tenuto a rispondere al Cliente non oltre 30 giorni solari. A norma dell'art.37 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno LORO F.lli S.p.A. renderà disponibili per i Clienti sul proprio sito internet tutte le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità commerciale raggiunti nel corso dell'anno precedente. Il Cliente, in seguito a mancata risposta del Fornitore a un reclamo scritto entro il termine stabilito dal TIQV, oppure in caso di risposta non soddisfacente, ha la possibilità di attivare - ai sensi del TICO (Testo Integrato Conciliazione) - il Servizio Conciliazione dell'ARERA, al fine di tentare di risolvere con procedura online eventuali controversie, senza ricorrere a vie giudiziarie. Il Servizio è rivolto ai clienti domestici e ai clienti non domestici connessi in bassa e media tensione (BT / MT). L'attivazione del Servizio Conciliazione avviene mediante compilazione online di apposita richiesta, accessibile dai siti www.arera.it o www.conciliazione.energia.it. Per maggiori informazioni è possibile utilizzare l'indirizzo servizioconciliazione@acquirenteunico.it, contattare lo Sportello per il Consumatore al numero 800.166.654, oppure consultare il sito internet www.lorolucegas.it nella sezione "Normativa". Gli esercenti la fornitura devono inoltre rispettare il Codice del Consumo, il Codice di Condotta Commerciale dell'ARERA e la regolazione vigente in tema di bonus sociale. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti 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 o chiami il numero verde 800.166.654
Attivazione della fornitura	Al Cliente sarà comunicata per iscritto l'accettazione della richiesta di fornitura. In caso di cambio fornitore, l'attivazione della fornitura avverrà nel rispetto dei termini per il recesso dal precedente fornitore, così come imposti dalla vigente normativa, e sarà eseguita indicativamente e salvo diversa comunicazione entro 90 giorni dalla conclusione del contratto, rimanendo comunque soggetta a preventive verifiche sull'affidabilità creditizia del cliente e/o del punto di fornitura, sulla correttezza e completezza dei dati contrattuali, all'esito positivo delle misure preventive eventualmente prescritte da normativa e all'attivazione dei servizi di trasporto, distribuzione e dispacciamento. Nei casi di nuova attivazione o subentro su cessato è necessario che sia completato il processo di attivazione da parte del distributore locale, e saranno dovute le spese da quest'ultimo ascritte a debito così come previsto dalla vigente regolazione. In caso di voltura la richiesta di attivazione sarà eseguita entro quattro giorni lavorativi dal ricevimento di tutta la documentazione completa del cliente; a quest'ultimo saranno addebitate le spese che il distributore locale ascriverà a debito secondo quanto previsto dalla vigente regolazione.
Dati di lettura	Tutte le misure comunicate dal distributore locale saranno utilizzate in maniera prioritaria per la determinazione dei consumi. Il Cliente ha comunque facoltà di comunicare l'autolettura secondo i tempi e le modalità indicati in fattura. Nel caso in cui, con riferimento alla medesima data, siano disponibili sia un'autolettura idonea fornita dal Cliente sia una lettura rilevata dal distributore locale, La Società utilizzerà quest'ultima come lettura valida ai fini della fatturazione. In mancanza di autolettura del cliente o di lettura del distributore locale, la fattura sarà emessa sulla base del miglior dato di consumo a disposizione della Società. Tale dato sarà determinato sulla base dei consumi effettuati in analoghi periodi di fornitura precedenti.
Ritardo nei pagamenti	Qualora il Cliente non abbia provveduto al pagamento della fattura entro la scadenza, riceverà una comunicazione di costituzione in mora - inviata tramite raccomandata A/R o PEC e con relative spese postali a carico -, nella quale verrà indicato il termine ultimo di pagamento. Il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 giorni solari dalla ricezione da parte del cliente finale della suddetta raccomandata. Trascorsi inutilmente almeno 3 (tre) giorni lavorativi dal termine ultimo per il pagamento, e nel rispetto del termine per la presentazione della richiesta di sospensione, senza ulteriori avvisi sarà richiesta al distributore locale la sospensione della fornitura per morosità. Le successive spese di disattivazione e riattivazione saranno poste a carico del Cliente come da tariffario vigente del distributore locale per ogni punto di prelievo attivo. In caso di sospensione effettuata senza che sia stata inviata la comunicazione di costituzione in mora, sarà riconosciuto un indennizzo automatico di 30,00 €; nel caso di mancato rispetto da parte di LORO F.lli S.p.A. del termine ultimo di pagamento e/o del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice della sospensione della fornitura, sarà riconosciuto un indennizzo automatico di 20,00 €. Nei casi sopraelencati non saranno richieste le spese di disattivazione/riattivazione. In ogni bolletta sono inoltre indicate eventuali bollette precedenti non ancora saldate. In caso di pagamento oltre la scadenza indicata sulla bolletta, saranno addebitati gli interessi di mora calcolati, per i giorni di ritardo, applicando il tasso di riferimento fissato dalla BCE aumentato del 3,5%.
Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it .	

MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

Modalità e tempistiche	In qualsiasi momento il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso dal contratto secondo le modalità e le tempistiche di cui alla Delibera ARERA nr. 783/2017/R/com e sue s.m.i., in particolare: i) recesso per cambio fornitore → il cliente finale, in occasione della conclusione del nuovo contratto di fornitura, rilascia al venditore entrante, ovvero all'utente del dispiacciamento entrante o all'utente della distribuzione entrante da quest'ultimo individuato, apposita procura a recedere, per suo conto e in suo nome, dal contratto col venditore uscente; ii) recesso per disattivazione della fornitura → il termine di preavviso non potrà essere superiore a 1 (un) mese dal ricevimento della comunicazione di recesso da parte del venditore uscente.
Onere di recesso anticipato	Nessuno

OPERATORE COMMERCIALE

Codice identificativo o nominativo	Firma e data

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- Livelli di qualità commerciale
- Ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente