

## INFO PRECONTRATTUALI

# Ecco cosa devi sapere prima di aderire ad un'offerta luce e gas con Acea Energia sul Mercato Libero

---

## CHI SIAMO

Acea Energia S.p.A.

Sede Legale in Piazzale Ostiense, 2 00154 Roma

CF, P.IVA e iscrizione registro imprese di Roma n. 07305361003

## QUALI SONO

### I CANALI DI CONTATTO

Per maggiori informazioni e chiarimenti puoi:

- telefonare al numero verde gratuito 800.130.334 (fornitura di energia elettrica) o il numero verde 800.130.338 (fornitura di gas naturale). Per chi chiama da cellulare il numero a disposizione è 06.45698245 (fornitura di energia elettrica) e 06.45698240 (fornitura di gas naturale). Il servizio è a pagamento. Il costo della chiamata varia in base al gestore telefonico).

- recarti di persona presso i nostri Sportelli di Piazzale Ostiense, 2 00154 Roma

- visitare il sito internet [www.acea.it](http://www.acea.it)

## COSA SIGNIFICA

### SOTTOSCRIVERE UN'OFFERTA DI FORNITURA DI LUCE E GAS SUL MERCATO LIBERO

Attivare un'offerta sul Mercato Libero significa che verrà stipulato un nuovo contratto di fornitura le cui condizioni contrattuali ed economiche applicate saranno quelle definite da Acea Energia sul Mercato Libero e non quelle stabilite dal tuo attuale fornitore né quelle fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "Autorità") nell'ambito dei servizi di tutela. Puoi trovare il nome dell'offerta, la durata, il prezzo applicato ed ogni altra caratteristica utile nell'Allegato "Condizioni Economiche" alla documentazione contrattuale che ti invitiamo a leggere con attenzione.

Ti ricordiamo che, se vuoi attivare la fornitura di gas naturale, puoi richiedere ad Acea Energia di attivarla alle condizioni economiche e contrattuali di tutela stabilite dall'Autorità così come previsto dalla Normativa vigente (Allegato A, Delibera 64/2009 e Delibera 229/01). Ti informiamo, inoltre, che potrai richiedere ad Acea Energia l'offerta "a prezzo libero a condizioni equiparate di tutela" ("offerta PLACET"), sia a prezzo fisso, che a prezzo variabile, così come prevista dall'Autorità, ai sensi della Delibera n. 555/2017/R/com.

## COME SI DETERMINA

### IL PREZZO DELL' ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS?

Di seguito trovi alcune indicazioni che ti permettono di capire come Acea Energia calcola la spesa della tua fornitura di energia elettrica e/o gas.

# ENERGIA ELETTRICA

## SPESA PER LA MATERIA ENERGIA



## SPESA PER IL TRASPORTO E LA GESTIONE CONTATORE



## SPESA PER ONERI DI SISTEMA



## ALTRE VOCI



## IMPOSTE E IVA

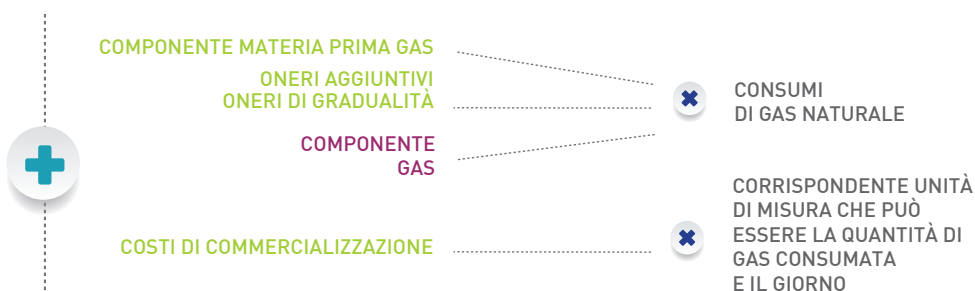


SPESA ENERGIA



# GAS NATURALE

## SPESA PER LA MATERIA GAS



## SPESA TRASPORTO E GESTIONE CONTATORE



## SPESA PER ONERI DI SISTEMA



## ALTRE VOCI



## IMPOSTE E IVA



SPESA GAS



■ valori stabiliti nel contratto di fornitura

■ valori fissati ed aggiornati dall'Autorità (alcune di queste componenti dipendono dall'ambito territoriale e dagli scaglioni di consumo)

# QUANTO DURA

## IL PERIODO DI VALIDITÀ DEL PREZZO OFFERTA?

I prezzi indicati nell'Allegato Condizioni Economiche saranno applicati per tutto il periodo di validità in esso indicato; prima dello scadere di tale periodo, e in caso di variazione delle condizioni economiche, ti verranno comunicati, anche attraverso apposita nota in fattura, i nuovi valori dei prezzi e il nuovo periodo di applicabilità degli stessi.

# COME PUOI ATTIVARE

## UN'OFFERTA LUCE E/O GAS CON ACEA ENERGIA?

Acea Energia mette a tua disposizione **una molteplicità di canali** attraverso i quali puoi conoscere le offerte disponibili e scegliere quella più adatta alle tue esigenze di consumo. Per attivare un'offerta puoi:



- contattare il numero verde gratuito 800.130.333;



- Recarti di persona presso i nostri Sportelli di Piazzale Ostiense, 2 00154 Roma;



- Visitare il nostro sito web [www.acea.it](http://www.acea.it) e aderire attraverso modulo online;



- Ricevere presso la tua abitazione uno degli agenti incaricati da Acea Energia;



- Ricevere una telefonata di uno degli operatori telefonici incaricati da Acea Energia.

**La documentazione contrattuale** si compone dei seguenti documenti:

- informazioni precontrattuali
- condizioni economiche dell'offerta
- scheda di confrontabilità della spesa (in caso di utenza domestica),
- proposta di contratto
- allegato punti di prelievo elettrico e/o gas (da compilare nel caso in cui si richiede la fornitura su più punti di prelievo)
- nota informativa,
- modulo di ripensamento
- condizioni generali di contratto
- allegato tecnico
- dichiarazione sostitutiva di certificazione e di atto di notorietà relativa al titolo attestante la proprietà, detenzione o possesso dell'immobile e dichiarazione dei dati catastali

Il contratto di fornitura si intenderà perfezionato a partire dal momento in cui aderirai ad una delle nostre offerte commerciali, accettando la relativa proposta contrattuale (di seguito anche "Proposta di Contratto" o "PDC") attraverso uno dei canali sopra indicati.

Nel caso, ad esempio, in cui tu aderisca alla Proposta di Contratto a seguito della visita di un agente presso la tua abitazione, il momento di perfezionamento del contratto di fornitura coinciderà con la data in cui avrai sottoscritto la Proposta di Contratto.

Nel caso, invece, in cui tu aderisca alla Proposta di Contratto telefonicamente, saranno messe a tua disposizione, tramite mail o presso il punto shop di Acea Energia (alternativamente anche tramite posta ordinaria) sia la registrazione della telefonata, che tutta la documentazione contrattuale di cui potrai prendere visione prima di rilasciare la tua conferma definitiva alla stipulazione del contratto. Tale conferma potrà avvenire tramite canale web o tramite una seconda telefonata (detta anche telefonata di conferma) secondo le modalità dettagliatamente descritte nelle condizioni generali di contratto. Ti ricordiamo che, a valle della tua conferma, il contratto si considererà perfezionato senza che sia necessario inviare ad Acea Energia alcuna documentazione contrattuale cartacea sottoscritta.

Resta inteso che, secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, qualora Acea Energia decida di non dar seguito al rapporto contrattuale, anche a seguito di valutazioni sull'affidabilità creditizia, o dell'esercizio della facoltà di revoca dello switching previsto dalla regolazione vigente te ne darà comunicazione all'indirizzo di posta elettronica, ove da te fornito, o tramite posta ordinaria, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di accettazione del contratto. La tua fornitura sarà, altresì, eventualmente subordinata agli adempimenti necessari ad ottenere la connessione alla rete del Distributore Locale come descritti nelle condizioni generali di contratto.

Con la stipulazione del contratto di fornitura fornirai ad Acea Energia l'autorizzazione ad effettuare, per tuo conto, le necessarie azioni per l'avvio/gestione della/delle fornitura/e sia nei confronti del Distributore locale che, ove competente, del Sistema Informativo Integrato istituito presso l'Acquirente Unico S.p.A. (di seguito "SII"), oltre che a recedere dal contratto con il tuo precedente fornitore.

Se sei un cliente domestico tali azioni inizieranno non appena decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, a meno che nel corso dell'adesione alla Proposta di Contratto tu non richieda espressamente che le attività propedeutiche all'avvio della fornitura vengano avviate prima che sia decorso detto termine. Tale richiesta non comporterà necessariamente l'avvio della fornitura immediatamente, tuttavia potrà comportare un anticipo della fornitura rispetto alle normali tempistiche previste. In tale evenienza il diritto al ripensamento potrà comunque essere esercitato, ma sarai tenuto a corrispondere ad Acea Energia gli importi relativi ai costi sostenuti, ossia un corrispettivo non superiore a 23 euro IVA esclusa, nel caso in cui non sia stata avviata la fornitura, eventualmente incrementato degli oneri addebitati dal Distributore Locale al Fornitore per la prestazione effettuata. Nel caso, invece, in cui la fornitura sia stata avviata dovrai corrispondere, in aggiunta al suddetto corrispettivo, anche tutti quelli previsti dal Contratto, fino al momento della cessazione della fornitura.

Ti ricordiamo anche che il Distributore locale, o il SII (ove competente), una volta ricevuta la richiesta di attivazione della fornitura inoltrata da Acea Energia, darà seguito alle operazioni tecniche necessarie ad eseguire la richiesta all'esito delle verifiche di sua competenza, nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa di settore.

Nel caso di switching (passaggio da altro venditore) i tempi di attivazione della nuova fornitura, terranno

conto, oltre che delle tempistiche sopra indicate, anche del termine previsto per esercitare il recesso dal precedente contratto di fornitura, come disciplinato dalla normativa di settore. La tua fornitura con Acea Energia sarà indicativamente attivata entro circa 2 mesi dalla conclusione del contratto<sup>1</sup>, fermo restando che in caso di switching, la data di attivazione coinciderà sempre con il primo giorno del mese solare.

Ti ricordiamo comunque che, a seguito della tua richiesta di attivazione della fornitura elettrica (nuova attivazione, voltura o subentro) e dell'esecuzione delle relative prestazioni da parte di Acea Energia e del distributore saranno addebitati i corrispettivi<sup>2</sup> sotto elencati, secondo quanto stabilito dall'Autorità, ossia:

1. per il Settore Elettrico:

(i) contributo in quota fissa a favore di Acea Energia di Euro 23+IVA;

(ii) contributo in quota fissa a favore del Distributore Locale di Euro 26,13+IVA;

(iii) eventuale deposito cauzionale: a) 11,5 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i clienti domestici; b) 15,5 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i clienti non domestici, con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; c) non superiore alla migliore stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione, per tutti gli altri clienti non domestici.

(iv) eventuale contributo per incremento quota potenza nella misura base di Euro 69,57 + IVA, da moltiplicare per ogni kW o frazione di kW di potenza disponibile richiesta in aumento rispetto a quella per la quale è già stato pagato il contributo.

Per le richieste di variazione di potenza, a partire dall'1 aprile 2017 si applicano ai clienti domestici le agevolazioni stabilite dall'art.8bis dell'allegato C alla delibera ARERA 654/2015/R/eeL.

In caso di switching sarai soggetto, se previsto dalla specifica offerta commerciale, esclusivamente al pagamento di quanto riportato al punto (iii).

2. Per il Settore Gas:

(i) contributo in quota fissa a favore di Acea Energia di Euro 23+IVA;

(ii) in caso di attivazione, contributo in quota fissa a favore del Distributore locale di Euro 30 + IVA (per gruppo di misura ≤ G6) o Euro 45 +IVA (per gruppo di misura > G6);

(iii) eventuale deposito cauzionale: a) 30,00 Euro per punti di riconsegna con consumo annuo (Smc/anno) < 500; b) 90,00 Euro per punti di riconsegna con consumo annuo (Smc/anno) fino a 1.500; c) 150,00 Euro per punti di riconsegna con consumo annuo (Smc/anno) fino a 2.500; d) 300,00 Euro per punti di riconsegna con consumo annuo (Smc/anno) fino a 5.000; e) valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte per punti di riconsegna con consumo annuo (Smc/anno) > 5.000

In caso di switching sarai soggetto, se previsto dalla specifica offerta commerciale, esclusivamente al pagamento di quanto riportato al punto (iii).

## COSA FARE

### SE HAI CONCLUSO UN CONTRATTO DI FORNITURA CON ACEA ENERGIA MA CI HAI RIPENSATO?

Ti ricordiamo che se sei un cliente domestico e hai concluso il Contratto di Fornitura fuori dai locali commerciali di Acea Energia, ovvero a distanza, puoi comunicare il tuo ripensamento entro 14 giorni dal perfezionamento del Contratto di Fornitura (come indicato nella sezione "COME PUOI ATTIVARE UN'OFFERTA LUCE E/O GAS CON ACEA ENERGIA?"). A tal fine potrai utilizzare l'apposito modulo allegato alla documentazione contrattuale, oppure una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della tua volontà di recedere dal Contratto di Fornitura da inoltrare via mail all'indirizzo e-mail [aripensamentilibero@aceaenergia.it](mailto:aripensamentilibero@aceaenergia.it) e comprensiva almeno delle seguenti informazioni Nome, Cognome, Codice Fiscale, POD e/o PDR, Luogo e Data, firma. Inoltre dovrai indicare il codice della Proposta di Contratto che viene riportata nella documentazione compilata e confermata. Potrai altresì comunicare il tuo ripensamento telefonando al numero 800130333. In tale caso la tua volontà verrà registrata e ti verrà successivamente inviata conferma dell'esecuzione di quanto da te richiesto attraverso sms o email.

Il diritto di ripensamento è validamente esercitato se la comunicazione viene inviata entro quattordici giorni dalla data di perfezionamento del Contratto di Fornitura (vedi la sezione "COME PUOI ATTIVARE UN'OFFERTA LUCE E/O GAS CON ACEA ENERGIA?").

In caso di esercizio del diritto non si corre il rischio di restare senza fornitura perché questa sarà garantita, dal precedente fornitore, o dai soggetti che erogano i servizi di ultima istanza oppure da Acea Energia per il tempo necessario ad eseguire le procedure tecniche che consentono di assolvere la volontà da te manifestata. Qualora l'esercizio del tuo diritto di ripensamento sia diretto alla cessazione della fornitura dovrai richiedere la disattivazione al tuo attuale venditore che provvederà ad eseguire tutte le relative procedure tecniche.

<sup>1</sup>Salvo eventuali adempimenti da parte del cliente (concessioni, autorizzazioni o servizi) necessari per ottenere la connessione alla rete di distribuzione

<sup>2</sup>Tali corrispettivi sono soggetti a variazione sulla base dei provvedimenti normativi adottati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

# COME VENGONO LETTI I CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS DA ACEA ENERGIA?

I consumi di energia elettrica e/o gas saranno rilevati dal Distributore locale, in qualità di responsabile di tale attività, con la periodicità prevista dalla normativa di settore vigente. Acea Energia applica interamente le disposizioni contenute nel "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale", allegato A alla delibera 463/2016/R/com (di seguito "TIF"). Ai fini della fatturazione Acea Energia utilizza i dati di misura nel rispetto del seguente ordine di priorità: 1) dati misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Locale; 2) autoletture comunicate dal Cliente e validate dal Distributore locale; 3) dati di misura stimati, dal Distributore locale ovvero dal Fornitore.

Nei casi in cui i dati (effettivi o stimati) non siano resi disponibili dal Distributore locale in tempo utile per la fatturazione, o in mancanza della tua autolettura, Acea Energia fatturerà a stima sulla base delle informazioni di consumo a sua disposizione, per poi conguagliare successivamente a seguito dell'acquisizione delle misure effettive. Ai fini del calcolo dei consumi stimati Acea Energia utilizzerà la seguente modalità:

- Per il settore elettrico, Acea Energia, qualora non abbia a disposizione uno storico dei consumi, utilizza il criterio delle ore d'uso (determinate sulla base dei consumi annui delle utenze tipo definiti dall'Autorità) moltiplicato per la potenza contrattualmente impegnata, rapportato al periodo di fatturazione. Nel caso in cui, viceversa, Acea Energia abbia a disposizione lo storico, il criterio adottato prevede invece la fissazione di una base di computo annuale che considera le ultime due letture effettive (a tal fine si considerano anche le autoletture validate). Queste ultime vengono poi rapportate, attraverso un calcolo pro-die, al periodo di fatturazione relativamente al quale si calcola la misura stimata;

- Per il settore gas, Acea Energia, qualora non abbia a disposizione uno storico dei consumi, utilizza il consumo annuo trasmesso dal Distributore locale in fase di switching modulata sui profili di prelievo standard definiti dall'Autorità ai sensi dell'allegato A alla delibera 229/12 (di seguito "TISG"). Nel caso in cui, viceversa, Acea Energia abbia a disposizione lo storico, il criterio adottato prevede invece la fissazione di una base di computo annuale che considera le ultime due letture effettive (a tal fine si considerano anche le autoletture validate). Questa base di computo, a sua volta, viene modulata sui profili di prelievo standard definiti dall'Autorità.

## PERCHÉ È IMPORTANTE FARE L'AUTOLETTURA?

Acea Energia mette a disposizione dei propri clienti la possibilità di comunicare l'autolettura, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa di settore.

Se sei un cliente titolare di un punto di prelievo/riconsegna non dotato di contatore telegestito, Acea Energia rende disponibile la possibilità di comunicare l'autolettura al numero verde 800.130.334 (per la fornitura di energia elettrica) o al numero verde 800.130.338 (per la fornitura di gas naturale) oppure accedendo all'Area Clienti del sito internet [www.acea.it](http://www.acea.it). Puoi comunicare l'autolettura in qualunque momento, tuttavia, qualora in fattura sia presente l'indicazione di un periodo specifico in cui comunicarla, sei invitato a rispettare la tempistica indicata. L'eventuale presa in carico o meno del dato di autolettura, qualora palesemente errato, ti verrà comunicata al momento stesso dell'acquisizione o entro i quattro giorni lavorativi successivi nei casi in cui non sia possibile una risposta immediata. Una volta preso in carico il dato di autolettura, Acea Energia lo trasmetterà, entro i quattro giorni lavorativi successivi, al Distributore locale che provvederà a validarlo o meno e a comunicarne l'esito al Fornitore entro i successivi 3 giorni lavorativi. Il dato di autolettura validato dal Distributore locale verrà utilizzato ai fini della fatturazione.

Se sei un cliente titolare di un punto di prelievo/riconsegna dotato di contatore telegestito che ha ricevuto una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno due mesi consecutivi, Acea Energia ti invita a comunicare l'autolettura tramite i canali di contatto sopra riportati (numero verde 800.130.334 se sei un cliente del settore elettrico o al numero verde 800.130.338 se sei un cliente del settore gas) oppure accedendo all'Area Clienti del sito internet [www.acea.it](http://www.acea.it). L'autolettura verrà gestita e utilizzata da Acea Energia secondo le medesime modalità sopra indicate.

Inoltre se il tuo punto di prelievo/riconsegna non è dotato di contatore telegestito, sei invitato a comunicare l'autolettura anche in caso di switching o di volta contattando i numeri verdi sopra indicati. In caso di Switching con Acea Energia, puoi comunicare l'autolettura entro il terzo giorno lavorativo successivo alla data di attivazione della fornitura. In caso di Switching con altro venditore puoi comunicare l'autolettura ad Acea Energia fino al giorno precedente la data di attivazione della fornitura, a partire dal quinto giorno lavorativo precedente la suddetta data; in caso di volta puoi comunicare l'autolettura nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo alla data di attivazione della fornitura. La lettura da te comunicata ad Acea Energia verrà inviata al Distributore locale per la validazione.



# OGNI QUANTO

## RICEVERAI LA BOLLETTA DI ACEA ENERGIA?

La fatturazione dei consumi avverrà in conformità a quanto previsto dalla normativa di settore.

In particolare, per quanto riguarda i consumi di energia elettrica, la fatturazione avverrà con periodicità almeno bimestrale per i clienti domestici e per i clienti non domestici con potenza inferiore a 16,5 kW. Per i clienti non domestici con potenza superiore a 16,5 kW, la fatturazione avverrà con periodicità mensile.

La periodicità della fatturazione dei consumi di gas naturale è, invece, stabilita in funzione della classe di consumo a cui il cliente appartiene. Nello specifico: per i clienti titolari di un punto di riconsegna non telegestito la periodicità sarà bimestrale per i clienti con un consumo annuo fino a 5.000 Smc, mensile per i clienti con un consumo annuo uguale o superiore 5.000 Smc. Per i clienti titolari di un punto di riconsegna telegestito la periodicità di fatturazione sarà mensile.

Potrai scegliere se ricevere la bolletta cartacea o solo via web attivando il servizio di Bolletta Web comodamente on line dal tuo pc senza alcun costo aggiuntivo. Ciò ti permetterà di visualizzare la tua bolletta non appena emessa.

La bolletta è composta da una parte definita "Bolletta sintetica" che conterrà le informazioni principali, come gli importi fatturati, i consumi e i dati di fornitura, ed avrà valenza fiscale, e da una seconda parte definita "Elementi di dettaglio" costituita da tutti gli approfondimenti delle informazioni presenti nella bolletta sintetica. Gli Elementi di dettaglio potranno essere richiesti attraverso i vari canali di contatto messi a disposizione da Acea Energia: registrandosi sul sito [www.acea.it](http://www.acea.it), chiamando il numero verde, presso lo Sportello di P.le Ostiense-Roma. Successivamente a tale richiesta e fino a tua diversa comunicazione, Acea Energia fornirà sempre gli Elementi di dettaglio contestualmente all'emissione periodica della Bolletta sintetica.

# COME PUOI PAGARE

## LE BOLLETTE DI ACEA ENERGIA?

Potrai pagare le tue bollette, scegliendo la modalità che preferisci, entrando nell' Area Clienti MyAcea del nostro sito [www.acea.it](http://www.acea.it):

- Domiciliazione bancaria o postale: con addebito diretto in via continuativa su conto corrente (SDD) senza spese aggiuntive per l'attivazione del servizio (salvo eventuali commissioni applicate dalla tua Banca); puoi attivare il servizio comodamente online su [www.acea.it](http://www.acea.it) registrandoti all'area clienti MyAcea e accedendo alla sezione Fatture e Pagamenti.
- Mybank: il pagamento elettronico con bonifico bancario tramite le credenziali del tuo online banking al quale saranno applicati i costi di commissione dalla tua Banca;
- Carta di Credito: online, salvo eventuali commissioni applicati dalla tua banca, con carta di credito Visa e Mastercard.
- Ricevitorie Lottomatica e Sisal: per un importo massimo di 999,99 €, comprensivo dei costi della commissione (o per un importo massimo di 1.500,00 € comprensivo dei costi di commissione in caso di pagamento con carta PagoBancomat e carte prepagate Lottomaticard);
- Uffici Poste Italiane: per pagamenti in contanti, con carte prepagate o con carte di credito (con relativi costi di commissione); gratuitamente solo presso gli uffici postali siti a Roma in via Marmorata 4 e via Pellegrino Matteucci 49;
- Reti terze Poste Italiane: presso soggetti autorizzati da Poste, quali tabaccai collegati tramite Banca IBT, Banche e supermercati aderenti al servizio. Per conoscere l'elenco delle reti convenzionate con Poste Italiane visita il nostro sito [www.acea.it](http://www.acea.it), sezione Fatture e Pagamenti.
- Sportelli Acea Energia: tramite bancomat e carta di credito, salvo eventuali commissioni applicate dalla tua Banca, (Orari: Lunedì-Venerdì 8:30 – 17:00) – P.le Ostiense, 2, Roma oppure Via Rutilio Namaziano, 24, Ostia Lido.

Le citate modalità di pagamento, ed eventuali modifiche alle stesse, sono riportate all'interno delle bollette

# SONO PREVISTE

## GARANZIE O DEPOSITI CAUZIONALI?

Salvo il caso in cui la modalità di pagamento che hai scelto sia la domiciliazione, Acea Energia si riserva la possibilità di applicare un importo a titolo di deposito cauzionale a garanzia di ciascuna fornitura da te attivata contrattualmente, in misura pari a quanto previsto dalla normativa ossia in base a quanto previsto dall'allegato A alla delibera 301/2012 (di seguito "TIV") per il settore elettrico e dall'allegato A alla delibera 64/09 (di seguito "TIVG") per il settore gas. Tale importo, se non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute ti verrà restituito nell'ultima bolletta di Acea Energia con gli interessi legali maturati.

# PERCHÉ PAGARE

## LA BOLLETTA ENTRO LA DATA DI SCADENZA?

La bolletta deve essere pagata per l'intero importo indicato nella stessa e nel termine ivi previsto: nel caso in cui tali tempistiche non vengano rispettate Acea Energia applicherà interessi di mora (pari al Tasso Ufficiale di Riferimento maggiorato di 3,5 punti percentuali) e relative spese per i solleciti di pagamento. In caso di persistente mancato pagamento, Acea Energia potrà chiedere la sospensione della fornitura, con costi a carico del cliente moroso, dopo aver inoltrato apposita comunicazione di messa in mora e preavviso di distacco come indicato nelle condizioni generali di contratto. In tal caso verranno applicati gli eventuali costi indicati nel contratto.

# COME PUOI

## RECEDERE DAL CONTRATTO?

Il contratto è a tempo indeterminato e potrai recedere in ogni momento. Se recedi dal contratto per cambiare fornitore, il recesso sarà inviato direttamente dal nuovo fornitore entro il 10 del mese antecedente la data di cambio fornitore. Se invece intendi cessare la fornitura con disattivazione del punto di prelievo/riconsegna, dovrai comunicare la tua volontà di esercitare il diritto di recesso dal contratto, con preavviso di un mese, accedendo al sito web [www.acea.it/Area Riservata MyAcea/contratti/imeicontratti/Recesso](http://www.acea.it/Area_Riservata_MyAcea/contratti/imeicontratti/Recesso) e compilando l'apposito web form. Nel caso di fornitura di energia elettrica e gas naturale, il recesso avente ad oggetto una sola fornitura non comporterà il recesso anche dall'altra fornitura attivata.

# COME PUOI

## RECLAMARE?

Acea Energia mette a disposizione dei propri clienti una modalità telematica per l'inoltro dei reclami, tramite la compilazione dell'apposita form presente sul sito [www.acea.it](http://www.acea.it). Qualora tu decida di non avvalerti di tale modalità telematica, potrai utilizzare il modulo predisposto da Acea Energia, disponibile sul sito [www.acea.it](http://www.acea.it), all'interno dell'area Myacea, o presso gli sportelli al pubblico di Piazzale Ostiense n. 2, Roma. Le comunicazioni di reclamo dovranno essere indirizzate al seguente indirizzo: Acea Energia S.p.A. - Servizio Mercato Libero - Casella postale n. 5114 - 00154 - Roma. È fatta salva la possibilità di inviare il reclamo senza utilizzare il sopra richiamato modulo, purché la comunicazione - da inviare con le medesime modalità - contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente che sporge reclamo e l'invio al medesimo di motivata risposta scritta: a) nome e cognome; b) l'indirizzo di fornitura; c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico; d) servizio cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas o entrambi); e) codice POD o PDR; f) una breve descrizione dei fatti contestati.

# COME ATTIVARE

## UNA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE?

Acea Energia, costantemente attenta al rapporto con i propri Clienti, ha attivato una procedura di ADR "Alternative Dispute Resolution" (di seguito "Procedura ADR"), ossia una procedura di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie insorte con il cliente consumatore<sup>3</sup> riguardanti il contratto di fornitura. La Procedura ADR si svolge secondo la disciplina dettata dal Regolamento della procedura ADR disponibile sul sito internet della capogruppo Acea S.p.A. Inoltre, i Clienti potranno, altresì, esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, presentando la relativa domanda direttamente o mediante un delegato, anche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria, solo dopo aver inviato un reclamo ad Acea Energia al quale sia stata data una risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 50 giorni dall'invio del predetto reclamo. La domanda di conciliazione non può essere presentata oltre un anno dalla data di invio del reclamo.

# QUALI SONO

## I DIRITTI DEI CONSUMATORI?

Ai contratti di fornitura stipulati con i consumatori si applicano le previsioni contenute nel Capo I, Sezione III della Parte III del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (c.d. "Codice del Consumo"), in quanto compatibili. Acea Energia adotta, come previsto dalla normativa di settore, il Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale che puoi consultare su [www.acea.it](http://www.acea.it). Acea Energia aderisce inoltre alla procedura di ripristino prevista dalla Delibera 153/2012 "Adozione di misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti ed attivazioni non richiesti di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale". Nell'allegato "Nota Informativa" sono riportati i livelli di qualità che Acea Energia deve rispettare nei confronti dei clienti e gli eventuali importi da corrispondere a titolo di indennizzo nel caso in cui tali livelli non siano rispettati. Nell'allegato troverai inoltre riportata la composizione del mix di fonti energetiche primarie utilizzate per la produzione di energia elettrica fornita da Acea Energia.

<sup>3</sup>Come definite dall'art. 3 del Codice del Consumo

