

# SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI ACEA ENERGIA PLACET FISSA GAS RT4G402471/RT4G402472



Valida dal 08/03/2024 al 09/10/2024

CODICE OFFERTA STANDARD GAS: 000774GSFMP01XXRT4G4024710000000

CODICE OFFERTA STANDARD GAS (CONDOMINI USO DOMESTICO): 000774GSFMP01XXRT4G4024720000000

## VENDITORE

- Acea Energia [www.acea.it](http://www.acea.it)
- Numero verde 800.38.38.38 gratuito da rete fissa nazionale. Per chi chiama da cellulare il numero a disposizione è 06.45.698.205. Il servizio è a pagamento (il costo della chiamata varia in base al gestore telefonico)
- Sede Legale in Piazzale Ostiense, 2 00154 Roma
- Indirizzo di posta per reclami Acea Energia S.p.A. - Servizio Mercato Libero - Casella postale n. 5114 - 00154 - Roma.

## DURATA DEL CONTRATTO

Indeterminata

## CONDIZIONI DELL'OFFERTA

L'offerta è dedicata ai clienti che desiderano sottoscrivere un contratto per uso domestico ed ai condomini con uso domestico.

## METODI E CANALI DI PAGAMENTO

È necessario pagare le bollette per l'intero importo ed entro la data di scadenza indicata nella stessa. Potrai scegliere una delle modalità sotto riportate:

- Domiciliazione bancaria o postale: con addebito diretto in via continuativa su conto corrente (SDD) senza spese aggiuntive per l'attivazione del servizio (con addebito di eventuali commissioni da parte degli istituti bancari o postali, ove previsti);  
Puoi attivare il servizio comodamente online dall'area riservata MyAcea Energia disponibile sul sito [acea.it](http://acea.it) (alla sezione Fatture e Pagamenti) e sull'App MyAcea Energia;
- Pagamento online dall'area riservata MyAcea Energia (su [acea.it](http://acea.it)) o sull'App MyAcea Energia:
  - Carta di Credito: pagamento online, tramite carta di credito dei circuiti Visa e Mastercard,
  - Mybank: il pagamento elettronico con bonifico bancario tramite le credenziali del tuo online banking al quale saranno applicati i costi di commissione se previsti dalla tua Banca
  - PostePay per pagare con la carta Postepay o carta Bancoposta o App Postepay
- Ricevitorie e tabaccherie PUNTOLIS e Mooney: per pagamenti in contanti, con carte prepagate o con carte di credito (con relativi costi di commissione);
- Uffici Poste Italiane: per pagamenti in contanti, con carte prepagate o con carte di credito (con relativi costi di commissione);
- Reti terze Poste Italiane: presso soggetti autorizzati da Poste, quali tabaccai collegati tramite Banca IBT, Banche e supermercati aderenti al servizio, con relativi costi di commissione. 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;
- CBILL, per pagare la bolletta accedendo al tuo Internet Banking o con gli altri canali messi a disposizione dalle banche aderenti al servizio, con relative spese di commissione.
- Bancomat Pay disponibile sull'area riservata e App MyAcea Energia
- Sportelli Acea Energia in P.le Ostiense, 2, Roma: senza spese, tramite bancomat e carta di credito dei circuiti Visa e Mastercard (per pagamenti tramite bancomat con l'addebito di eventuali commissioni da parte degli istituti bancari, se previsti).

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

Nel rispetto della normativa vigente Acea Energia non applica spese aggiuntive in base al metodo di pagamento prescelto.

## FREQUENZA DI FATTURAZIONE

La fatturazione dei consumi avverrà in conformità a quanto previsto dalla normativa di settore. La periodicità della fatturazione dei consumi di gas naturale è stabilita in funzione della tua classe di consumo. 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.

## GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE

Acea Energia richiede al cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale pari a quanto previsto da ARERA nell'Allegato A alla delibera 64/09 e come di seguito elencato: 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. Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente domestico che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria o postale.

## 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	273,96€/anno
480	622,44€/anno
700	829,16€/anno
1.400	1487,47€/anno
2.000	2049,5€/anno
5.000	4855,98€/anno

AMBITO TARIFFARIO: NORD ORIENTALE (Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	263,16€/anno
480	602,64€/anno
700	804,34€/anno
1.400	1446,64€/anno
2.000	1994,95€/anno
5.000	4732,62€/anno

SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI  
ACEA ENERGIA PLACET FISSA GAS RT4G402471/RT4G402472



Valida dal 08/03/2024 al 09/10/2024

**AMBITO TARIFFARIO: CENTRALE (Toscana, Umbria, Marche)**

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	269,28€/anno
480	618,03€/anno
700	824,88€/anno
1.400	1483,66€/anno
2.000	2046,09€/anno
5.000	4854,61€/anno

**AMBITO TARIFFARIO: CENTRO-SUD OCCIDENTALE (Lazio, Campania)**

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	279,96€/anno
480	653,91€/anno
700	874,78€/anno
1.400	1578,37€/anno
2.000	2179,31€/anno
5.000	5180,59€/anno

**AMBITO TARIFFARIO: CENTRO-SUD ORIENTALE (Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata)**

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	261,72€/anno
480	618,3€/anno
700	829,54€/anno
1.400	1502,28€/anno
2.000	2076,72€/anno
5.000	4945,27€/anno

**AMBITO TARIFFARIO: MERIDIONALE (Calabria, Sicilia)**

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	292,32€/anno
480	688,05€/anno
700	921,2€/anno
1.400	1663,61€/anno
2.000	2297,91€/anno
5.000	5466,35€/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](http://www.ilportaleofferte.it)

Valida dal 08/03/2024 al 09/10/2024

## CONDIZIONI ECONOMICHE

### Prezzo materia gas naturale

Prezzo fisso 12 mesi

### Indicatori sintetici\*

Costo fisso anno (€/anno)	120
Costo per consumo (€/Smc)	0,681

\*Escluse imposte e tasse

### Altre voci di costo

Verranno addebitati e resteranno a carico del cliente i costi relativi ai servizi di trasmissione, distribuzione e misura e gli oneri generali, come periodicamente definiti dall'ARERA e consultabili alla sezione del relativo sito <https://www.arera.it/it/prezzi.htm>

I costi nel valore unitario convenzionalmente espressi in proporzione al consumo di gas naturale, calcolati alla data dell'offerta per il cliente tipo con consumi pari a 1.400 Smc/anno, nell'ambito tariffario Centro-Sud Occidentale, considerando un potere calorifico superiore pari a 0,03852 GJ/Smc sono:

Trasporto e gestione del contatore (€/Smc)	0,3275
Oneri di sistema (€/Smc)	0,0332

Per maggiori dettagli sui valori unitari applicabili consulta il sito Arera al seguente link <https://www.arera.it/it/dati/condec.htm>

### Imposte

Le imposte e le relative aliquote sono consultabili alla pagina <http://www.acea.it/trova-e-risolvi/come-leggere-la-bolletta/imposte-iva>

### Sconti e/o bonus

Le bollette sono emesse in formato elettronico, salvo che il cliente chieda di riceverle in formato cartaceo e senza alcun costo aggiuntivo. Il cliente che riceve la fattura in formato elettronico, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti Acea Energia applicherà, a decorrere dalla prima bolletta emessa, uno sconto il cui livello è indicato nella Tabella 3 dell'Allegato A alla Delibera 501/2014/R/ com e s.m.i. Per il settore gas naturale l'importo di tale sconto è pari a: a) 5,40 euro/Punto di fornitura/anno per i clienti finali domestici; b) 12,00 euro/Punto di fornitura/anno per il condominio con uso domestico.

### Prodotti e/o servizi aggiuntivi

Nessuno

### Durata condizioni e rinnovo

12 mesi

I prezzi indicati saranno applicati per dodici mesi dalla data di attivazione della fornitura. Entro tre mesi prima dello scadere del termine, saranno comunicate le nuove condizioni economiche recanti l'indicazione del prezzo che sarà applicato nei successivi dodici mesi. In assenza di espresso recesso manifestato secondo le modalità indicate in tale comunicazione, le nuove condizioni economiche si considerano accettate. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta. Il prezzo proposto per il rinnovo è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata da Acea Energia nel momento in cui viene effettuata la comunicazione.

### Altre caratteristiche

L'offerta prevede l'attivazione del servizio di Bolletta Web che comporta la ricezione della bolletta via e-mail. La consultazione della bolletta e il download in formato pdf avviene tramite pagina web dedicata. È inoltre consultabile in formato pdf su App e area riservata MyAcea Energia.

## ALTRE INFORMAZIONI

### Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore

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 Energia, 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) il servizio a cui si riferisce il reclamo (gas); e) codice PDR; f) una breve descrizione dei fatti contestati. Se la tua segnalazione riguarda gli importi o i consumi fatturati indica anche l'autolettura e la data in cui l'hai effettuata. 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 gratuita per la risoluzione stragiudiziale delle controversie insorte con il cliente consumatore 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 gratuitamente 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 40 giorni dall'invio del predetto reclamo.

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 aderisce alla procedura di ripristino prevista dalla Delibera ARERA 228/2017/R/com, "Adozione del Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria - 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](http://www.arera.it) o chiami il numero verde 800 166 654.

### Diritto di ripensamento

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. Detto termine si intende esteso a 30 giorni nel caso in cui tu abbia concluso il Contratto di Fornitura nel corso di una visita presso la tua abitazione - da te non preventivamente richiesta - da parte di un agente c.d. "porta a porta" di Acea Energia, ovvero in occasione di escursioni organizzate dalla stessa Acea Energia con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere i propri prodotti.

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 inviare all'indirizzo e-mail [ae-ripensamentilibero@aceaenergia.it](mailto:ae-ripensamentilibero@aceaenergia.it) o una comunicazione tramite posta raccomandata a: Acea Energia S.p.A. - Mercato Libero - Customer Service Piazzale Ostiense, 2 00154 Roma, comprensiva almeno delle seguenti informazioni: Nome, Cognome, Codice Fiscale, 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 contattando il Servizio Clienti (vedi numero indicato nella pagina di copertina del contratto). 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. L'esecuzione del Contratto non verrà avviata prima che sia 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. Se vuoi che l'esecuzione del Contratto inizi prima, sei tenuto a farne esplicita richiesta su un supporto durevole. In tal caso potrai comunque esercitare il diritto di ripensamento nei termini previsti 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; viceversa nel caso in cui la Fornitura sia stata attivata, sarai tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della Fornitura.

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.

### Attivazione della fornitura

Attivare un'offerta a Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela o "PLACET" sul Mercato Libero significa che verrà stipulato un nuovo contratto di fornitura le cui condizioni contrattuali applicate saranno quelle disciplinate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito, la "Autorità") all'interno dell'Allegato A alla delibera 555/2017/R/COM. I livelli di prezzo sono definiti da Acea Energia nel rispetto dei vincoli stabiliti dall'Autorità nella medesima delibera. Le offerte PLACET comprendono la sola fornitura di energia elettrica o, in alternativa, di gas naturale; non è possibile, infatti, sottoscrivere con un unico contratto due offerte PLACET, una per l'elettrico e una per il gas, ma dovranno essere stipulati due distinti contratti. Il contratto di fornitura si intenderà perfezionato a partire dal momento in cui aderirai all'offerta PLACET, accettando la relativa proposta contrattuale (di seguito anche "Proposta di Contratto" o "PDC") attraverso uno dei canali, di volta in volta, messi a disposizione da Acea Energia. 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, ti comunicherà la risoluzione del Contratto stesso all'indirizzo di posta elettronica, ove da te fornito, o tramite posta ordinaria, entro 45 (quarantacinque) 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.

In caso di mancata attivazione della Fornitura entro la data presunta sopra indicata, il Fornitore provvederà a comunicare, mediante posta ordinaria, ovvero secondo altre modalità che saranno messe a disposizione, le cause del mancato avvio della Fornitura e la data effettiva di avvio della stessa.

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 "SIU"), oltre che a recedere dal contratto con il tuo precedente fornitore. Ti ricordiamo anche che il Distributore locale, o il SIU (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.

Ti informiamo comunque che, a seguito della tua richiesta di attivazione della fornitura elettrica e dell'esecuzione delle relative prestazioni da parte di Acea Energia e del Distributore ti saranno addebitati i corrispettivi\* sotto elencati, secondo quanto stabilito dall'Autorità. Per il Settore Gas: (i) contributo in quota fissa a favore di Acea

# SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI ACEA ENERGIA PLACET FISSA GAS RT4G402471/RT4G402472



Valida dal 08/03/2024 al 09/10/2024

Energia di Euro 23+IVA (solo in caso di voltura); (ii) in caso di attivazione, contributo in quota fissa a favore del Distributore locale di Euro 30 + IVA (per gruppo di misura  $\leq$  G6) o Euro 45 +IVA (per gruppo di misura  $>$  G6).

\* Tali corrispettivi sono soggetti a variazione sulla base dei provvedimenti normativi adottati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

## Dati di lettura

I consumi di 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 gas: Acea Energia, qualora non abbia a disposizione uno storico dei consumi, utilizza il consumo annuo trasmesso dal Distributore locale in fase di switching modulato sui profili di riconsegna standard definiti dall'Autorità ai sensi dell'allegato A alla delibera 148/2019/R/gas (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 riconsegna standard definiti dall'Autorità. Per la fornitura di gas naturale, in caso di mancata lettura, entro i termini temporali previsti dalla regolazione, di un misuratore gas non accessibile o con accessibilità parziale, Acea Energia indicherà, nella prima fattura emessa, le cause che hanno impedito la lettura. In caso di mancata lettura di un misuratore gas accessibile entro i predetti limiti temporali, il cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 35 euro.

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 riconsegna non dotato di contatore telegestito, Acea Energia rende disponibile la possibilità di comunicare l'autolettura contattando il Servizio Clienti (vedi numero indicato nella pagina di copertina del contratto) oppure accedendo all'area riservata MyAcea Energia 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 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. L'autolettura verrà gestita e utilizzata da Acea Energia secondo le medesime modalità sopra indicate. Inoltre se il tuo punto di riconsegna non è dotato di contatore telegestito, sei invitato a comunicare l'autolettura anche in caso di switching o di voltura 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 voltura 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.

## Ritardo nei pagamenti

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 al cliente interessi di mora pari al Tasso Ufficiale di Riferimento maggiorato di 3,5 punti percentuali e 2,8 euro (iva esclusa) per l'invio della raccomandata di messa in mora. I clienti che abbiano regolarmente effettuato i pagamenti delle fatture relative all'ultimo biennio, sono tenuti al pagamento, per i primi 10 giorni di ritardo, del solo interesse legale.

In caso di persistente mancato pagamento, Acea Energia potrà chiedere la sospensione della fornitura dopo aver inoltrato apposita comunicazione di messa in mora e preavviso di distacco nel rispetto delle disposizioni indicate nell'allegato A della Delibera ARERA n. ARG/gas 99/2011 e nelle condizioni generali di contratto. In caso di sospensione della fornitura per morosità e di eventuale riattivazione della stessa, Acea Energia applicherà, per ciascuna prestazione, un corrispettivo pari a 23 euro salvo quanto diversamente previsto nell'Allegato Condizioni Economiche. Il cliente sarà inoltre tenuto al pagamento dei contributi di competenza del distributore locale di gas naturale previsti per le singole prestazioni definite dai medesimi distributori o stabilite dai provvedimenti dell'Autorità.

## MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

### Modalità e tempistiche

E' possibile esercitare il recesso 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 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](http://www.acea.it) - Area Riservata MyAcea - Contratti - I miei contratti - Disdetta e compilando l'apposito web form.

### Onere di recesso anticipato

Nessuno

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

Allegato 1 - LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE

## Livelli di qualità commerciale

Livelli di qualità per l'esercente la vendita (Acea Energia) per prestazioni richieste dal 01/01/2023 al 31/12/2023 - Delibera 413/2016/R/com

### Livelli specifici

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO 2017-2018	STANDARD SPECIFICO DAL 2019	GRADO DI RISPETTO EFFETTIVO
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari dalla data di ricevimento	30 giorni solari	78,97%
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari dalla data di ricevimento	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	53,81%
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento	20 giorni solari	-

### Livelli generali

INDICATORE	STANDARD GENERALE	GRADO DI RISPETTO EFFETTIVO
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	97,40%

Si segnala che a partire da gennaio 2017, a seguito delle modifiche normative introdotte con la delibera ARERA n. 413/2016/R/com che ha approvato il nuovo "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale - TIQV", non troverà più applicazione il livello generale relativo alle richieste scritte di rettifica di fatturazione, come riportato anche nelle condizioni generali di contratto. In caso di mancato rispetto degli standard specifici verrà corrisposto un indennizzo automatico base di euro 25 (venticique). Il predetto indennizzo sarà pari a euro 50 (cinquanta) se la prestazione avviene oltre un tempo doppio rispetto a quanto normativamente previsto, ma entro un tempo triplo, mentre sarà di euro 75 (settantacinque) se avviene oltre un tempo triplo a quanto previsto.