

# SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS



CODICE OFFERTA STANDARD GAS: 000774GSVMT004XTUTELAVULNERABILI

## 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

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 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

È necessario pagare le bollette per l'intero importo ed entro la data di scadenza indicata nella stessa.

Il Cliente può scegliere di pagare la bolletta attraverso la domiciliazione bancaria o postale.

Con la domiciliazione l'addebito è automatico e continuativo su conto corrente senza costi aggiuntivi per l'attivazione del servizio da parte di Acea Energia (fatto salvo l'addebito di eventuali commissioni da parte degli istituti bancari o postali, ove previsti). Il Cliente può attivare il servizio comodamente online tramite l'area riservata MyAcea Energia (accessibile da desktop e App) e attraverso gli altri canali di contatto di Acea Energia.

Oltre alla domiciliazione Acea Energia mette a disposizione del Cliente altre modalità di pagamento senza costi aggiuntivi, al netto delle eventuali commissioni applicate dal proprio istituto di credito o da parte di tabaccherie e ricevitorie.

Dall'area riservata MyAcea Energia il Cliente può pagare con:

- Carta di Credito dei circuiti Visa e Mastercard: pagamento online. Apple Pay e Google Pay unicamente disponibili su App MyAcea Energia;
- Mybank: bonifico bancario tramite le credenziali del tuo proprio online banking;
- Postepay: carta Postepay, carta Bancoposta e App Postepay;
- CBILL: tramite il proprio Internet Banking o con gli altri canali messi a disposizione dalle banche aderenti al servizio;
- Bancomat Pay: pagamento dal proprio smartphone in modo semplice e veloce

Il Cliente inoltre può pagare presso:

- Ricevitorie e tabaccherie PUNTOLIS e Mooney: in contanti e con carte di pagamento;
- Uffici Poste Italiane e Reti terze Poste Italiane (soggetti autorizzati da Poste, quali tabaccai collegati tramite Banca IBT, Banche e supermercati aderenti al servizio): in contanti e con carte di pagamento;
- Sportelli Acea Energia in Viale delle Cave Ardeatine 36, Roma: pagamenti con bancomat e carte di credito dei circuiti Visa e Mastercard.

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.

Per maggiori informazioni sui metodi di pagamento è possibile consultare il sito [www.acea.it](http://www.acea.it).

## 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: 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.

## 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		> 5.000	
Ammontare deposito (€)	25,00	77,00	Valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile 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	> 5.000
Ammontare deposito (€)	30,00	90,00	150,00	300,00	Valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

# SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS



PIÙ ECO, PIÙ SMART, PIÙ TE

## 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	188,75€/anno
480	465,15€/anno
700	622,4€/anno
1.400	1134,47€/anno
2.000	1571,08€/anno
5.000	3749,98€/anno

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

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	181,96€/anno
480	458,87€/anno
700	616,41€/anno
1.400	1129,39€/anno
2.000	1566,79€/anno
5.000	3749,62€/anno

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

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	194,53€/anno
480	497,52€/anno
700	669,07€/anno
1.400	1227,89€/anno
2.000	1704,7€/anno
5.000	4084,82€/anno

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

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	177,22€/anno
480	444,4€/anno
700	596,49€/anno
1.400	1092,14€/anno
2.000	1514,64€/anno
5.000	3622,89€/anno

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

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	176,38€/anno
480	460,89€/anno
700	621,45€/anno
1.400	1146,72€/anno
2.000	1594,69€/anno
5.000	3830,44€/anno

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

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	204,35€/anno
480	530,3€/anno
700	714,04€/anno
1.400	1313,06€/anno
2.000	1824,45€/anno
5.000	4377,61€/anno

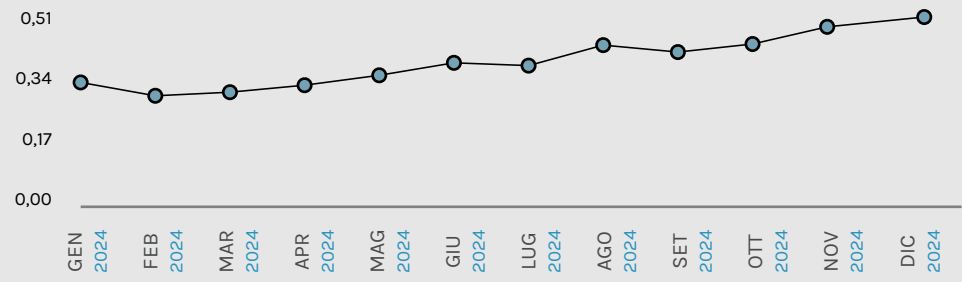
I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a: P=0,03852 Gj/Smc e C=1

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)

## CONDIZIONI ECONOMICHE

### Prezzo materia gas naturale

Prezzo variabile

Indice	Costo per consumi																										
	CMEM, pari alla media mensile del prezzo PSV.																										
Periodicità indice	Mensile																										
Grafico indice (12 mesi)	 <table><thead><tr><th>Mese</th><th>Indice</th></tr></thead><tbody><tr><td>GEN 2024</td><td>0,34</td></tr><tr><td>FEB 2024</td><td>0,31</td></tr><tr><td>MAR 2024</td><td>0,32</td></tr><tr><td>APR 2024</td><td>0,33</td></tr><tr><td>MAG 2024</td><td>0,35</td></tr><tr><td>GIU 2024</td><td>0,38</td></tr><tr><td>LUG 2024</td><td>0,37</td></tr><tr><td>AGO 2024</td><td>0,42</td></tr><tr><td>SET 2024</td><td>0,41</td></tr><tr><td>OTT 2024</td><td>0,43</td></tr><tr><td>NOV 2024</td><td>0,48</td></tr><tr><td>DIC 2024</td><td>0,51</td></tr></tbody></table>	Mese	Indice	GEN 2024	0,34	FEB 2024	0,31	MAR 2024	0,32	APR 2024	0,33	MAG 2024	0,35	GIU 2024	0,38	LUG 2024	0,37	AGO 2024	0,42	SET 2024	0,41	OTT 2024	0,43	NOV 2024	0,48	DIC 2024	0,51
Mese	Indice																										
GEN 2024	0,34																										
FEB 2024	0,31																										
MAR 2024	0,32																										
APR 2024	0,33																										
MAG 2024	0,35																										
GIU 2024	0,38																										
LUG 2024	0,37																										
AGO 2024	0,42																										
SET 2024	0,41																										
OTT 2024	0,43																										
NOV 2024	0,48																										
DIC 2024	0,51																										
Totale costo per consumi (€/Smc)	CMEM + 0,037																										
Costo fisso anno (€/anno)	57,43																										

Il Grafico (12 mesi) è presente solo per gli indici a pubblica diffusione resi disponibili sul Portale Offerte.

### Altre voci di costo

È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti ai servizi di distribuzione, trasporto ed ulteriori oneri 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 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)	0,318
Oneri di sistema (€/Smc)	0,0365

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

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

Indeterminata

### Altre caratteristiche

Nessuna

## 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. 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](http://www.arera.it/consumatori) o chiami il numero verde 800.166.654.

### Diritto di ripensamento

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

### 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.

### 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

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

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.