

## NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al contratto che le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale, Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto a ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI<sup>1</sup>, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il Servizio di Maggior Tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 800.166.654. Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

### Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa: **Acea Energia S.p.A.**

Indirizzo utile per l'invio di reclami scritti:

Acea Energia S.p.A. - Servizio Mercato Libero casella postale n.5114 - 00154 ROMA

Per l'esercizio del diritto di ripensamento: inviare una comunicazione all'indirizzo e-mail [ae-ripensamentilibero@aceaenergia.it](mailto:ae-ripensamentilibero@aceaenergia.it) o tramite posta raccomandata a:

Acea Energia S.p.A. - Mercato Libero - Customer Service Piazzale Ostiense, 2 00154 Roma.

In alternativa contattare il numero 800.38.38.38 per l'esercizio del ripensamento telefonico

Codice identificativo del business partner Acea Energia S.p.A. e nome e/o codice identificativo del personale commerciale che l'ha contattata: \_\_\_\_\_

Data e ora del contatto \_\_\_\_\_

Firma del personale commerciale che l'ha contattata \_\_\_\_\_

### Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione - DUE MESI DALLA DATA DI ACCETTAZIONE DELLA PROPOSTA DI CONTRATTO

### Contenuto del contratto

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- prezzo del servizio
- durata del contratto
- modalità di utilizzo dei dati di lettura
- modalità e tempistiche di pagamento
- conseguenze del mancato pagamento
- eventuali garanzie richieste
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita

Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

- Copia contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

### Diritto di ripensamento

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato entro:

- 14 giorni dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale);
- Il contratto si intenderà concluso a far data dalla accettazione della presente Proposta di Contratto.

### Livelli di qualità per l'esercente la vendita (Acea Energia) per prestazioni richieste dal 01/01/2018 al 31/12/2018 - Delibera 413/2016/R/com

#### Livelli specifici

Indicatore	Standard specifico	Grado di rispetto effettivo
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari dalla data di ricevimento	85,45%
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari dalla data di ricevimento	58,52%
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento	-

#### 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%	99,35%

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

### Composizione del Mix Energetico 2018-2019

Fonti primarie	COMPOSIZIONE DEL MIX ENERGETICO UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA VENDUTA DALL'IMPRESA NEI DUE ANNI PRECEDENTI		COMPOSIZIONE DEL MIX MEDIO NAZIONALE UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA IMMESSA NEL SISTEMA ELETTRICO ITALIANO NEI DUE ANNI PRECEDENTI	
	% Anno 2018	% Anno 2019	% Anno 2018	% Anno 2019
Fonti rinnovabili	21,05	26,15	40,80	41,51
Carbone	16,31	10,68	12,34	8,52
Gas Naturale	52,90	54,34	39,19	42,86
Prodotti petroliferi	0,68	0,63	0,53	0,51
Nucleare	5,02	4,28	4,14	3,50
Altre fonti	4,04	3,93	3,00	3,10