

VENDITORE

- Acea Energia www.acea.it
- Numero 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 domestici. L'offerta non è sottoscrivibile se sul Codice Fiscale dell'intestatario della fornitura luce e/o gas è già attiva (o è in corso una richiesta di attivazione di) un'offerta di WINDTRE LUCE&GAS powered by Acea Energia e, per i casi di voltura, se sul POD o PDR è già attiva un'offerta di WINDTRE LUCE&GAS powered by Acea Energia.

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 disponibile sul sito acea.it (alla sezione Fatture e Pagamenti) e sull'App MyAcea
- Pagamento online dall' area riservata MyAcea (su acea.it) o sull'App MyAcea
 - 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
- 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, sezione Fatture e Pagamenti;
- 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);
- 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;
- PostePay per pagare con la carta PostePay o carta Bancoposta o App Postepay.

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

FREQUENZA DI FATTURAZIONE

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.

GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE

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 491/2020 (di seguito "TIV") per il settore elettrico. 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. L'eventuale applicazione del deposito cauzionale da parte di Acea Energia verrà indicato all'interno dell'allegato "Condizioni Economiche".

SPESA ANNUA STIMATA IN € / ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE)

Consumo annuo (kWh)	Spesa annua stimata dell'offerta
Cliente con potenza impiegata 3 kW - contratto per abitazione di residenza	
1.500	399,52 €/anno
2.200	510,82 €/anno
2.700	590,33 €/anno
3.200	669,83 €/anno
Cliente con potenza impiegata 3 kW - contratto per abitazione non di residenza	
900	376,96 €/anno
4.000	869,89 €/anno
Cliente con potenza impiegata 4,5 kW - contratto per abitazione di residenza	
3.500	749,39 €/anno
Cliente con potenza impiegata 6 kW - contratto per abitazione di residenza	
6.000	1178,77 €/anno

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it

CONDIZIONI ECONOMICHE

Prezzo materia prima energia

Prezzo fisso

Indicatori sintetici*

Costo per consumi mono (€/kWh)	0,1257
Costo per consumi fasce (€/kWh)	0,1257
Costo fisso anno (€/anno)	76,8
Costo per potenza impegnata (€/kW)	0

*Escluse imposte e tasse

Altre voci di costo

Verranno, inoltre, addebitati e resteranno a carico del cliente i costi relativi ai servizi di trasmissione, distribuzione e misura (cosiddetti costi per il trasporto e gestione del contatore) e agli oneri di sistemi, 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 espresso in proporzione al consumo di energia elettrica calcolati alla data dell'offerta per la famiglia tipo residente con un punto di prelievo avente consumi pari a 2.700 kWh/anno e 3 kW di potenza impegnata sono:

Trasporto e gestione del contatore (€/kWh)	0,0401
Oneri di sistema (€/kWh)	0,0244
ASOS (€/kWh)	0,0197

La componente Asos serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione. È a carico di tutti i clienti elettrici. 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 sul sito dell'ARERA per la fornitura di energia elettrica all'indirizzo <http://www.autorita.energia.it/allegati/dati/ele/eep38.xls>

Sconti e/o bonus

Nessuno

Prodotti e/o servizi aggiuntivi

Nessuno

Durata condizioni e rinnovo

12 mesi

Allo scadere del periodo, le condizioni economiche si intenderanno prorogate, ferma restando la facoltà del Fornitore di applicare variazioni unilaterali ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto.

Altre caratteristiche

Offerta 100% Green: utilizziamo energia elettrica prodotta esclusivamente da fonti rinnovabili e certificata con "Garanzia d'origine", che ne dimostra la provenienza da impianti che rispettano l'ambiente. Per la Componente Energia l'offerta prevede la possibilità di scegliere tra opzione monoraria o differenziata in fasce orarie.

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.aceea.it. Qualora tu decida di non avvalerti di tale modalità telematica, potrai utilizzare il modulo predisposto da Acea Energia, disponibile sul sito www.aceea.it, all'interno dell'area Myaceea, 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 elettrico cui si riferisce il reclamo; e) codice POD; f) una breve descrizione dei fatti contesta.; g) se la tua segnalazione riguarda gli importi o i consumi fatturati, indica 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".

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, consultati il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 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. 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 e-mail all'indirizzo e-mail ae-ripensamentilibero@aceaenergia.it e 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 telefonando al numero 800.38.38.38 gratuito da rete fissa nazionale, in alternativa per chi chiama da cellulare il numero a disposizione è 06.45.698.205. 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, il 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.

Modalità di recesso

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.aceea.it - Area Riservata MyAcea - Contratti - I miei contratti - Disdetta e compilando l'apposito web form. Nel caso di fornitura di energia elettrica, il recesso avente ad oggetto una sola fornitura non comporterà il recesso anche dall'altra fornitura attivata.

Attivazione della fornitura

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.

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 e disponibile sul sito www.aceea.it. 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, di volta in volta, messi a disposizione da Acea Energia. 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 gli Sportelli commerciali esclusivamente dedicati al Mercato Libero di Acea Energia in Piazzale Ostiense 2 (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.

L'attivazione della fornitura è subordinata all'esito positivo delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente, alla durata delle operazioni di competenza del Distributore Locale ovvero del SII nonché al mancato esercizio della facoltà di revoca dello switching da parte del Fornitore. Inoltre, nel caso di fornitura di energia elettrica, la data di attivazione della fornitura terrà conto anche della tempistica necessaria alla stipula di contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento. La data presunta di avvio dell'esecuzione di Fornitura, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, sarà fissata calcolando 2 (due) mesi dalla data di sottoscrizione della Proposta 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 forniture/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. 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. 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 sotto elencati, secondo quanto stabilito dall'Autorità, 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 25,51+ IVA; (iii) eventuale deposito cauzionale: 11,5 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i clienti domestici; (iv) eventuale contributo per incremento quota potenza nella misura base di Euro 71,04 + 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. 8-bis dell'allegato C alla delibera ARERA 568/2019/R/eel e s.m.i. In caso di switching sarai soggetto, se previsto dalla specifica offerta commerciale, esclusivamente al pagamento di quanto riportato al punto (iii).

Dati di lettura

I consumi di energia elettrica e 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;

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 800.38.38.38 gratuito da rete fissa nazionale, in alternativa per chi chiama da cellulare il numero a disposizione è 06.45.698.205, oppure accedendo all'area riservata MyAcea del sito internet 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 800.38.38.38 gratuito da rete fissa nazionale, in alternativa per chi chiama da cellulare il numero a disposizione è 06.45.698.205, oppure accedendo all'area riservata MyAcea del sito internet 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 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 consumatore (come definito all'art. 3 del nel Codice del Consumo) interessi di mora (pari al Tasso Ufficiale di Riferimento maggiorato di 3,5 punti percentuali) e relative spese per i solleciti di pagamento. Per tutti gli altri clienti non riconducibili alla definizione del Codice del Consumo, gli interessi di mora saranno computati nella misura prevista dall'art. 5 del Decreto Legislativo n. 231 del 2002. 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 alla Delibera ARERA 258/2015/R/com (fornitura di energia elettrica e come indicato nelle condizioni generali di contratto. In caso di sospensione della fornitura per morosità e di eventuale riattivazione della stessa, il cliente sarà tenuto al pagamento degli oneri amministrativi previsti nelle Condizioni Generali di Contratto all'art. 27, per la fornitura di energia elettrica.

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Livelli di qualità per l'esercente la vendita (Acea Energia) per prestazioni richieste dal 01/01/2020 al 31/12/2020 - 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	94,53%
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari dalla data di ricevimento	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	45,33%
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 inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	99,74%

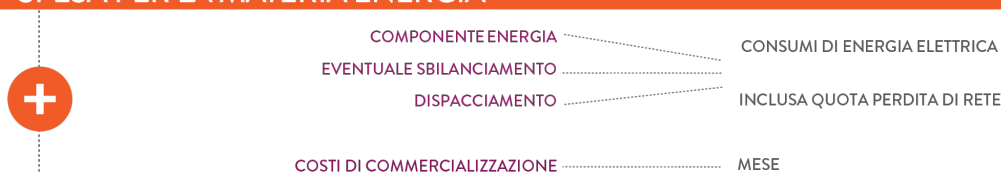
Si segnala che a partire da gennaio 2017, a seguito delle modifiche normative introdotte con la delibera ARERA n. 413/2016/R/com che ha approvato il nuovo "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale - TIQV", non troverà più applicazione 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 2 ANNI PRECEDENTI		COMPOSIZIONE DEL MIX MEDIO NAZIONALE UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA IMMESSA NEL SISTEMA ELETTRICO ITALIANO NEI 2 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

SPESA DEL'ENERGIA

SPESA PER LA MATERIA ENERGIA



SPESA PER IL TRASPORTO E LA GESTIONE CONTATORE



SPESA PER ONERI DI SISTEMA



ALTRE VOCI



IMPOSTE E IVA



■ valori stabiliti nel contratto di fornitura ■ valori fissati ed aggiornati dall'Autorità (alcune di queste componenti dipendono dalla potenza impegnata, dagli scaglioni di consumo e da periodi di riferimento)