

L'offerta **WINDTRE LUCE&GAS** nasce da una partnership commerciale tra Acea Energia S.p.A. e Wind Tre S.p.A., contraddistinta dal marchio WINDTRE LUCE&GAS powered by Acea Energia.

## VENDITORE

- Acea Energia [www.acea.it](http://www.acea.it)
- Numero verde 800.71.36.76
- 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 che hanno una fornitura attiva e che provengono da un fornitore diverso da Acea Energia sul Mercato Libero. La presente condizione economica è riservata a coloro che hanno un'offerta telefonia attiva o in attivazione con WindTre.

## 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 sull'App WINDTRE LUCE & GAS
  - Pagamento online dall' App WINDTRE LUCE & GAS
    - Carta di Credito: pagamento online, tramite carta di credito dei circuiti Visa e Mastercard,
    - Bancomat Pay pagamento online attraverso l'App Bancomat Pay
    - 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.
  - PostePay per pagare con la carta Postepay o carta Bancoposta o App Postepay
  - 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.
- 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. La periodicità della fatturazione dei consumi di gas naturale è mensile.

## 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 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. L'eventuale applicazione del deposito cauzionale da parte di Acea Energia verrà indicato all'interno dell'allegato "Condizioni Economiche".

# SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

## WINDTRE LUCE&GAS

Codice Offerta: RT4D251135\_RT4D400510

Valida dal 12/07/2021 al 14/10/2021



### 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	197,04 €/anno
480	383,75 €/anno
700	503,39 €/anno
1.400	859,68 €/anno
2.000	1.162,91 €/anno
5.000	2.675,17 €/anno

#### AMBITO TARIFFARIO: NORD ORIENTALE

(Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna)

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	187,62 €/anno
480	367,39 €/anno
700	483,15 €/anno
1.400	827,09 €/anno
2.000	1.119,70 €/anno
5.000	2.578,81 €/anno

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

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	192,00 €/anno
480	380,06 €/anno
700	500,46 €/anno
1.400	859,15 €/anno
2.000	1.164,45 €/anno
5.000	2.687,06 €/anno

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

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	187,92 €/anno
480	383,27 €/anno
700	510,22 €/anno
1.400	884,35 €/anno
2.000	1.202,92 €/anno
5.000	2.791,95 €/anno

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

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	204,31 €/anno
480	414,11 €/anno
700	546,52 €/anno
1.400	943,75 €/anno
2.000	1.282,20 €/anno
5.000	2.970,68 €/anno

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

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	214,25 €/anno
480	442,48 €/anno
700	587,81 €/anno
1.400	1.020,45 €/anno
2.000	1.389,32 €/anno
5.000	3.230,14 €/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)

La presente Scheda Sintetica trova applicazione per i clienti a cui siano riconducibili consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno

**CONDIZIONI ECONOMICHE****Prezzo materia gas naturale**

Prezzo variabile

**Indicatori sintetici\***

<b>Indice</b>	TTF (Title Transfer Facility), è pari alla media aritmetica delle quotazioni giornaliere Bid ed Offer del Natural Gas sul TTF (un mercato virtuale nel quale viene scambiato gas naturale sulla piattaforma olandese), pubblicate nella sezione " TTF Price Assessment " sull'European Spot Gas Market - The Heren Report.
<b>Periodicità indice</b>	Mensile
<b>Grafico indice (12 mesi)</b>	
<b>Totale costo per consumi (€/Smc)</b>	TTF + 0,020
<b>Costo fisso anno (€/anno)</b>	108,12

\*Escluse imposte e tasse

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

**Altre voci di costo**

Verranno addebitati e resteranno a carico del cliente i costi relativi al trasporto, alla 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 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:

<b>Trasporto e gestione del contatore (€/Smc)</b>	0,2203
<b>Oneri di sistema (€/Smc)</b>	0,0396

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 gas naturale all'indirizzo <http://www.autorita.energia.it/allegati/dati/gas/gp30.xls>**Sconti e/o bonus**

Nessuno

**Prodotti e/o servizi aggiuntivi**

Nessuno

**Durata condizioni e rinnovo**

24 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**

L'offerta prevede l'attivazione del servizio di Bolletta Web che comporta la ricezione della bolletta via e-mail e consultabile in formato pdf sull'APP WindTre Luce &amp; Gas. La disattivazione del servizio di Bolletta Web non comporterà alcun addebito.

## 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 accessibile dal presente sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) o dall'App WINDTRE LUCE & GAS. Qualora tu decida di non avvalerti di tale modalità telematica, potrai utilizzare il modulo, scaricabile dal sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) o dall'App WINDTRE LUCE & GAS. 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 gas a cui si riferisce il reclamo; e) codice PDR; f) una breve descrizione dei fatti contestati; 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](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. 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 [ae-ripensamentilibero@aceaenergia.it](mailto: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 800.71.36.76. 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 richiedi 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.

### 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, inviando una e-mail all'indirizzo [disattivazione@aceaenergia.it](mailto:disattivazione@aceaenergia.it). Nel caso di fornitura di gas naturale, 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.aceait](http://www.aceait). Il contratto di fornitura si intende 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.

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. 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 "SI"), 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 (voltura) 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, ossia 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).

## 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 modulata sui profili di prelievo 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 prelievo 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 prelievo/riconsegna non dotato di contatore telegestito, Acea Energia rende disponibile la possibilità di comunicare l'autolettura al numero verde 800.71.36.76 per la fornitura di gas naturale. 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 800.71.36.76 oppure accedendo all'App WINDTRE LUCE&GAS). 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 e nell'allegato A alla Delibera ARERA n. ARG/gas 99/2011 (fornitura di gas naturale) 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 art. 35 per la fornitura di gas naturale.

## 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	-

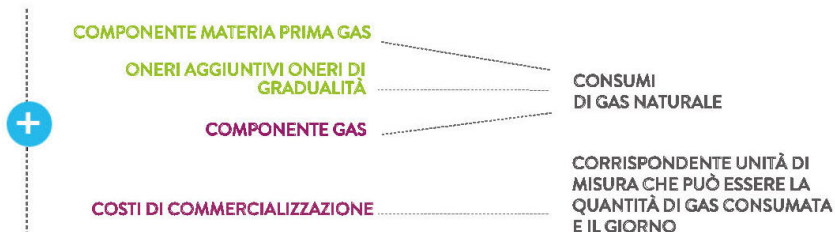
### Livelli generali

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.

**SPESA DEL GAS**

**SPESA PER LA MATERIA GAS**



**SPESA TRASPORTO E GESTIONE CONTATORE**



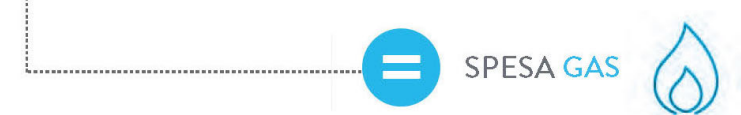
**SPESA PER ONERI DI SISTEMA**



**ALTRE VOCI**



**IMPOSTE E IVA**



■ valori stabiliti nel contratto di fornitura

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