INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI IN CONFORMITA' ALLE DISPOSIZIONI DEL CODICE DEL CONSUMO (D. LGS. N. 206/2005), COSI' COME MODIFICATE DA ULTIMO DAL D. LGS. N.21/2014

SEI UN CLIENTE CONSUMATORE?

ECCO COSA SAPERE PRIMA DI SOTTOSCRIVERE UN CONTRATTO DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA CON ACEA ENERGIA SUL **SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA**

CHI SIAMO

Acea Energia S.p.A
Sede Legale in Piazzale Ostiense, 2 00154 Roma cf, p.iva e iscrizione registro imprese di Roma n. 07305361003

Quali sono i canali di contatto

Per maggiori informazioni e chiarimenti puoi:

- contattare il Servizio Clienti numero verde 800 199 900 gratuito da rete fissa oppure 06 45698250 per le chiamate da cellulare (costo della chiamata in base alla tariffa prevista dal proprio operatore)
- recarti presso lo Sportello (Piazzale Ostiense 2, Roma)
- visitare il sito internet www.servizioelettricoroma.it

Cosa significa attivare il Servizio di Maggior Tutela

Il Servizio di Maggior Tutela è il servizio di fornitura dell'energia elettrica per i clienti finali domestici a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "Autorità").
I clienti che hanno scelto di passare sul Mercato Libero possono, comunque, scegliere di tornare al Servizio di Maggior Tutela, rispettando i termini e le modalità di recesso dal contratto con il proprio attuale fornitore.

Come si determina il Prezzo dell'energia elettrica sul Servizio di Maggior Tutela?

Di seguito trovi alcune indicazioni che ti permettono di capire come Acea Energia calcola la spesa della tua fornitura di energia elettrica.
È sufficiente sommare le voci che trovi di seguito:

1) I Prezzi dell' Energia (PE) e del Dispacciamento (PD) moltiplicati per i consumi di energia elettrica;
2) I costi di commercializzazione, gli oneri generali e i servizi di trasporto moltiplicati ognuno per la corrispondente unità di riferimento che può essere la quantità di energia elettrica consumata, la potenza impegnata, il mese;
3) Le imposte ossia l'imposta erariale di consumo (accisa) e l'imposta sul valore aggiunto (IVA).
Se vuoi conoscere più in dettaglio la descrizione delle singole voci, così come l'attuale incidenza delle stesse sulla percentuale della spesa per l'energia elettrica per un consumatore domestico tipo in maggior tutela, vai sul sito https://www.arera.it/it/dati/ees5.htm.
I Prezzi dell'Energia, del Dispacciamento e gli oneri generali di sistema vengono fissati ed aggiornati trimestralmente dall'Autorità, mentre i costi di commercializzazione e i servizi di trasporto vengono fissati ed aggiornati annualmente dalla stessa Autorità.
Per maggiori informazioni sulle condizioni economiche attualmente in vigore puoi consultare il seguente link https://www.arera.it/area-operatori/prezzi-e-tariffe/condizioni-economiche-per-i-clienti-del-mercato-tutelato.

Come puoi attivare la fornitura con Acea Energia?

Potrai concludere il Contratto per adesione nel momento in cui, attraverso i diversi canali messi a disposizione da Acea Energia, ne accetterai integralmente i contenuti.
In particolare, potrai aderire al Contratto compilando e sottoscrivendo, sia attraverso firma autografa sia attraverso strumenti informatici equivalenti quali a titolo esemplificativo e non esaustivo la firma elettronica, l'apposito modulo "Condizioni Particolari di

Contratto" cui sono allegate le Condizioni Generali, unitamente all'ulteriore documentazione che, negli specifici casi sia necessaria per la stipula del Contratto, ai sensi di norme di legge o provvedimenti dell'Autorità.

L'attivazione della fornitura è comunque subordinata alle tempistiche necessarie per le operazioni tecniche all'avvio del servizio da parte del Distributore, decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento (14 giorni successivi al perfezionamento del contratto) nel caso in cui la conclusione del Contratto sia avvenuta in luogo diverso dai locali commerciali di Acea Energia. Nello specifico la data di perfezionamento del Contratto corrisponde alla data di sottoscrizione del plico contrattuale (attraverso firma autografa o elettronica). Ti ricordiamo inoltre che l'attivazione della fornitura e l'erogazione di prestazioni tecnico/contrattuali collegate alla fornitura stessa (quali ad esempio subentro, nuova attivazione, disattivazione della fornitura a seguito di morosità, riattivazione della fornitura a seguito di morosità, variazione di potenza di un punto già attivo su richiesta del cliente/etc....), sono soggette all'applicazione di 23 euro secondo quanto stabilito dall'Autorità (art. 11 del TIV).

In particolare, in caso di nuova attivazione, subentro, voltura, salvo eventuali aggiornamenti stabiliti dall'Autorità, saranno addebitati i seguenti oneri:

1) Contributo in quota fissa a favore del Fornitore di Euro 23+IVA, ad esclusione delle richieste di volture pervenute nell'anno 2024 per le quali non verrà addebitato questo contributo;
2) Deposito cauzionale: vedi quanto indicato nella sezione "Sono previste garanzie o depositi cauzionali?";
3) Imposta di bollo di Euro 16;
4) Eventuale contributo per incremento quota potenza nella misura base di Euro 77,49 + IVA, da moltiplicare per ogni kW o frazione di kW di potenza disponibile richiesta in aumento.

In caso di richiesta di variazione di potenza, a partire dall'1 aprile 2017 si applicano ai clienti domestici le agevolazioni stabilite dall'art.34 dell'Allegato C all delibera ARERA 616/2023/R/eel (TIC) e s.m.i.. Inoltre, per ciascuna richiesta di prestazione tecnica che Acea Energia richiede per tuo conto al Distributore locale, ti verrà addebitato l'importo che il Distributore fatturerà al Fornitore ai sensi del TIC e dell'Allegato B alla delibera ARERA 617/2023/R/eel (TIQC) e s.m.i..

Nel caso di switching (passaggio da altro venditore) la richiesta verrà posta in lavorazione, decorso il tempo per esercitare il diritto di ripensamento, e terrà conto del termine massimo previsto per il recesso dal precedente contratto di fornitura, come previsto dalla normativa di settore. Il cliente domestico sarà fornito da Acea Energia in circa 2 mesi dalla conclusione del contratto. In questo caso, sarai soggetto esclusivamente al pagamento dei corrispettivi indicati sopra.

Cosa fare se hai sottoscritto il contratto con Acea Energia, ma ci hai ripensato?

Se hai sottoscritto il contratto fuori dai locali commerciali di Acea Energia, ovvero a distanza, puoi comunicare il tuo ripensamento entro quattordici giorni dalla conclusione del contratto senza alcuna penalità
o motivazione. A tal fine potrai utilizzare il Modulo tipo per l'esercizio del diritto di ripensamento allegato alla documentazione contrattuale, oppure una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della tua decisione di recedere dal contratto da inoltrare via mail all'indirizzo ripensamenti@aceaenergia.it. Potrai altresì esercitare il tuo ripensamento attraverso canale telefonico chiamando, entro lo stesso termine, il Servizio Clienti. Il diritto di ripensamento è validamente esercitato se la comunicazione del ripensamento viene inviata entro quattordici giorni dalla conclusione del contratto.
Le operazioni tecniche necessarie a dare corso all'attivazione della fornitura (sia essa voltura, subentro, nuova attivazione o cambio venditore) verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento.
Qualora tu non intenda aspettare la decorrenza di tale periodo di ripensamento, dovrai, in fase di adesione al contratto, richiedere espressamente che le attività propedeutiche all'avvio della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per il ripensamento.
Tale richiesta non determinerà l'avvio immediato della fornitura, ma potrà comportare un anticipo della fornitura rispetto alle normali tempistiche previste.
Anche in questo caso il diritto di ripensamento potrà essere esercitato entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, ma sarai tenuto a corrispondere ad Acea Energia il contributo previsto dal TIV, che per l'anno 2024 è di 23 + IVA, eventualmente incrementato degli oneri addebitati dal Distributore al venditore per la prestazione effettuata, fissati ai sensi dell'Allegato C

alla delibera 616/2023/R/eel e s.m.i, oltre agli altri importi dovuti fino al momento della cessazione della fornitura, se questa nel frattempo è stata attivata. In caso di esercizio del diritto di ripensamento non corri il rischio di restare senza fornitura che sarà comunque garantita dal precedente fornitore 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 diritto di ripensamento sia diretto alla cessazione della fornitura con disattivazione del punto di prelievo, sarai tenuto a inoltrare la richiesta al tuo attuale fornitore.

Come vengono letti i consumi di energia elettrica?

I consumi di energia elettrica saranno rilevati dal Distributore, in qualità di responsabile di tale attività, con la periodicità prevista dalla normativa di settore vigente. Ai fini dell'utilizzo dei dati di misura per la fatturazione, Acea Energia applica 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").
Nello specifico, nei casi in cui i dati effettivi non siano resi disponibili dal Distributore in tempo utile per la fatturazione, e in mancanza della tua autolettura, Acea Energia potrà fatturare sulla base dei dati di misura stimati forniti dal Distributore oppure effettuare una propria 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, 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.

Perché è importante fare l'autolettura?

Acea Energia consiglia di comunicare l'autolettura secondo le indicazioni e le modalità riportate in bolletta. Puoi comunicare l'autolettura contattando il Servizio Clienti oppure accedendo all'Area Clienti sul sito www.servizioelettricoroma.it. 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 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 verrà utilizzato ai fini della fatturazione. Inoltre se il tuo punto di prelievo non rileva l'energia né su base oraria né per fasce, sei invitato a comunicare l'autolettura anche in caso di switching (passaggio da altro venditore) o di voltura contattando il Servizio Clienti. Puoi comunicare il dato di autolettura entro il terzo giorno lavorativo successivo alla data di attivazione del contratto in caso di switching con Acea Energia oppure nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo alla data di attivazione del contratto in caso di voltura. La lettura da te comunicata verrà inviata da Acea Energia al Distributore che provvederà a validare e a ricondurre il dato alla data di attivazione del contratto e a comunicarne l'esito d Acea Energia. Il dato di autolettura validato e comunicato dal Distributore verrà quindi utilizzato da Acea Energia ai fini della fatturazione.

Ogni quanto riceverai la bolletta di Acea Energia?

La fatturazione dei consumi avviene con periodicità almeno bimestrale. Ciascuna bolletta verrà emessa entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima bolletta.
La bolletta è composta da una parte definita "Bolletta sintetica" che conterrà le informazioni principali, come gli importi fatturati, i consumi e i dati di fornitura e da una seconda parte definita "Elementi di dettaglio"

costituita da tutti gli approfondimenti delle informazioni presenti nella bolletta sintetica.
Gli Elementi di dettaglio potranno essere richiesti attraverso i vari canali di contatto messi a disposizione da Acea Energia: Area Clienti sul sito www.servizioelettricoroma.it, Servizzio Clienti Sportello.
Successivamente a tale richiesta e fino a tua diversa comunicazione, Acea Energia fornirà sempre gli Elementi di dettaglio contestualmente all'emissione periodica della Bolletta sintetica. In tutti i casi di modalità di emissione della fattura nel solo formato elettronico, e solo per i Clienti che abbiano scelto una modalità di addebito automatico dei pagamenti relativi alla fattura medesima, Acea Energia applicherà agli stessi, a decorrere dalla prima bolletta emessa in formato elettronico, uno sconto il cui livello è indicato nella Tabella 3 dell'Allegato A alla Delibera 501/2014/ R/ com e s.m.i. L'importo di tale sconto è stato fissato, in sede di prima applicazione, pari a 6,00 euro/punto di prelievo/anno, salve eventuali successive variazioni stabilite dall'Autorità.

Come puoi pagare le bollette di Acea Energia?

Potrai pagare le bollette:
- on-line tramite carta di credito nella tua Area Clienti sul sito www.servizioelettricoroma.it (senza spese o commissioni);
- MyBank per pagare con bonifico bancario on-line nella tua Area Clienti sul sito www.servizioelettricoroma.it (con eventuali commissioni previste dal tuo istituto di credito);
- domiciliazione della bolletta su conto corrente bancario o postale (con addebito di eventuali commissioni da parte degli istituti bancari o postali, ove previsti);
- bollettino postale premarcato allegato alla bolletta, presso gli uffici di Poste o degli istituti bancari che svolgono tale servizio, o presso i soggetti autorizzati da Poste (Reti Terze Poste Italiane), con relativi costi di commissione;
- ricevitorie e tabaccherie PUNTOLIS e Mooney: per pagamenti in contanti, con carte prepagate o con carte di credito (con relativi costi di commissione);
- sportello Acea Energia (senza spese, con bancomat o carte di credito Visa o Mastercad);
- CBILL, per pagare la bolletta accedendo al tuo Internet Banking.

Eventuali variazioni circa le modalità di pagamento saranno comunicate direttamente in bolletta.

Sono previste garanzie o depositi cauzionali?

Salvo il caso in cui la modalità di pagamento che hai scelto sia la domiciliazione, ti verrà richiesto, all'atto della stipula, il versamento in un'unica soluzione di un deposito cauzionale o di un'altra forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale a garanzia della fornitura da te attivata contrattualmente. L'ammontare del deposito cauzionale è determinato in conformità ai livelli stabiliti dalla normativa, aggiornati con cadenza biennale ed attualmente pari a 11,5 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i clienti domestici.
Tali importi sono raddoppiati in caso di morosità. I clienti aventi diritto al bonus sociale pagheranno il deposito in misura pari a 5,2 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata.
L'importo del deposito cauzionale, se non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute, ti verrà restituito al momento della cessazione degli effetti del Contratto, maggiorato in base al tasso di interesse legale, senza necessità che tu debba presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.

Perché pagare la bolletta entro la data di scadenza?

La bolletta andrà pagata per l'intero importo indicato e nel termine ivi previsto. Nel caso in cui tali tempistiche non vengano rispettate Acea Energia applicherà interessi di mora (pari al Tasso ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato di 3,5 punti percentuali). Se hai pagato in maniera regolare tutte le bollette nell'ultimo biennio, in caso di ritardo nel pagamento, sarai tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi dieci giorni di ritardo. In caso di persistente mancato pagamento, Acea Energia potrà chiedere la sospensione della fornitura dopo averti inoltrato apposita comunicazione di messa in mora e preavviso di distacco come indicato nelle condizioni generali di contratto. Saranno a tuo carico le spese di sollecito e i corrispettivi di sospensione ed eventuale riattivazione della fornitura, in base alla normativa vigente.

Come puoi recedere dal Contratto?

Il contratto è a tempo indeterminato e potrai recedere in ogni momento. Se decidi di recedere dal contratto, al fine di disattivare la fornitura, dovrai comunicare la tua volontà di esercitare il diritto di recesso dal contratto, con preavviso di un mese, attraverso uno dei seguenti canali: i) accedendo al sito web www.servizioelettricoroma.it, all'interno dell'Area Clienti /Contratti/I miei contratti/Recesso e compilando l'apposita Web-form, oppure, ii) contattando il Servizio Clienti, oppure, iii) recandoti allo Sportello. In caso di cambio venditore non sarà necessario inviare alcuna comunicazione di recesso.

Come puoi reclamare?

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.servizioelettricoroma.it . Qualora tu decida di non avvalerti di tale modalità telematica, potrai utilizzare il modulo disponibile presso lo Sportello.
Le comunicazioni di reclamo verranno trattate anche se non è presentate con il citato modulo, e dovranno essere indirizzate al seguente indirizzo: Acea Energia - Servizio di Maggior Tutela - Casella Postale 5126 - 00154 Roma.
Il reclamo dovrà contenere i seguenti requisiti minimi necessari per l'identificazione del cliente e la gestione della relativa risposta motivata scritta:

- nome e cognome
- indirizzo di fornitura
- indirizzo postale (se diverso da quello di fornitura) o telematico
- servizio di riferimento
- codice POD
- una breve descrizione dei fatti contestati.

Come attivare un processo di conciliazione? Procedure di conciliazione

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 anche esperire gratuitamente il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Sevizio 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 il reclamo ad Acea Energia al quale sia stata data una risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 40 giorni dall'invio del predetto reclamo.

Quali sono i diritti dei consumatori?

Consulta il sito www.servizioelettricoroma.it se vuoi conoscere i livelli di qualità commerciale che Acea Energia deve rispettare nei confronti dei Clienti e gli eventuali importi da corrispondere a titolo di indennizzo, se previsti, nel caso in cui tali livelli non siano rispettati. Sempre sul sito troverai inoltre riportata la composizione del mix di fonti energetiche primarie utilizzate per la produzione di energia elettrica fornita dagli esercenti il servizio di maggior tutela.