

SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS



CODICE OFFERTA STANDARD GAS: 000774GSVMT004XTUTELAVULNERABILI

VENDITORE

- Acea Energia 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:

- Tabaccherie, edicole e bar PuntoLis convenzionati con LIS PAY S.p.A. o Mooney: in contanti e con carte di pagamento. Per info e costi sul servizio vai su [acea.it](http://www.acea.it);
- 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.

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



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	179,88€/anno
480	429,57€/anno
700	576,95€/anno
1.400	1043,23€/anno
2.000	1440,67€/anno
5.000	3424,02€/anno

AMBITO TARIFFARIO: CENTRALE (Toscana, Umbria, Marche)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	173,04€/anno
480	423,18€/anno
700	570,9€/anno
1.400	1038,11€/anno
2.000	1436,36€/anno
5.000	3423,57€/anno

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

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	185,64€/anno
480	461,88€/anno
700	624,05€/anno
1.400	1137,64€/anno
2.000	1575,66€/anno
5.000	3762,2€/anno

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

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	168,36€/anno
480	408,78€/anno
700	551,02€/anno
1.400	1000,91€/anno
2.000	1384,24€/anno
5.000	3296,92€/anno

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

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	167,4€/anno
480	425,19€/anno
700	577,09€/anno
1.400	1057,8€/anno
2.000	1467,67€/anno
5.000	3513,27€/anno

AMBITO TARIFFARIO: MERIDIONALE (Calabria, Sicilia)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta
120	195,48€/anno
480	494,67€/anno
700	669,82€/anno
1.400	1224,28€/anno
2.000	1697,54€/anno
5.000	4060,51€/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

SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

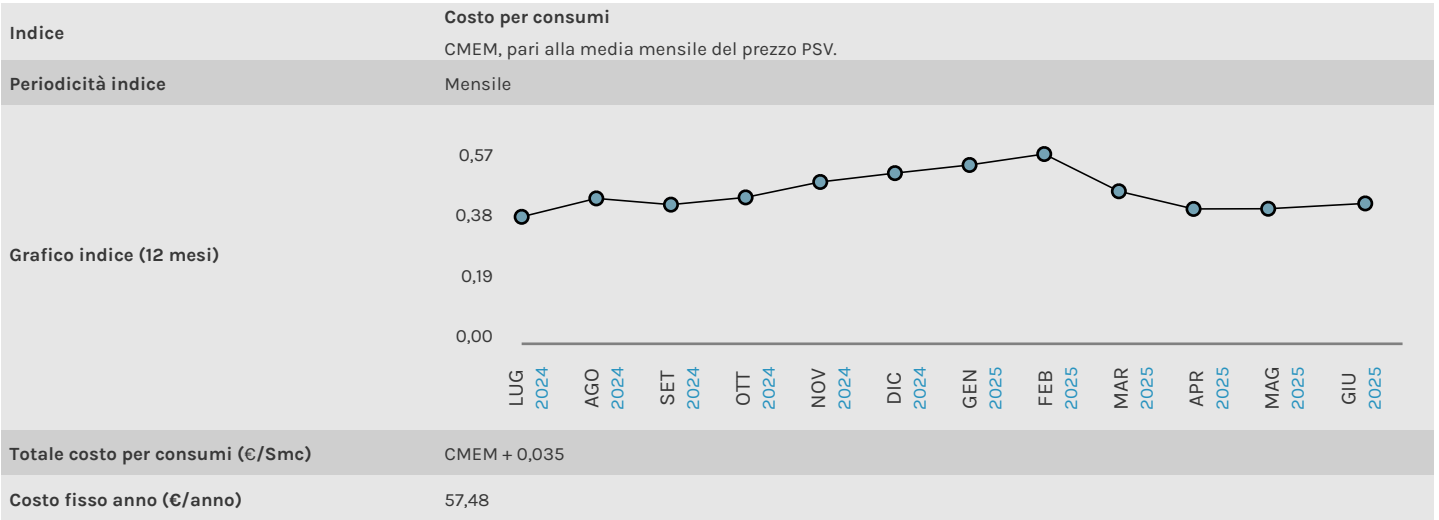
SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS



CONDIZIONI ECONOMICHE

Spese per la vendita di gas naturale

Prezzo variabile



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:

Tariffa per l'uso della rete di gas naturale (€/Smc)	0,3341
Oneri generali di sistema (€/Smc)	0,0532

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 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

SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS



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 01/01/2024 al 31/12/2024 - 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	74,20%
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari dalla data di ricevimento	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	87,84%
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%	95,40%

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 (venticinque). 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.