

### 1. DEFINIZIONI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

ARERA o Autorità: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, G.U. n. 270 del 18 novembre 1995;

Attivazione della fornitura: è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione del servizio di dispacciamento e trasporto dell'energia elettrica o con la regolazione delle modalità di accesso al servizio di distribuzione del gas naturale, il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore;

Bolletta 2.0: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM come successivamente modificato e integrato;

Cessazione della fornitura: è lo scioglimento, per qualunque causa, del contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente finale, la quale sia strumentale o comunque connessa a con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una voltura;

Cliente o Cliente finale: è la persona fisica o giuridica che acquista energia elettrica o gas naturale per uso proprio;

cliente avente diritto al servizio a tutele graduali per le microimprese è la microimpresa connessa in bassa tensione titolare di tutti i punti di prelievo con potenza contrattualmente impegnata inferiore o uguale a 15 kW ovvero il cliente finale diverso da una microimpresa, titolare di tutti i punti di prelievo con potenza contrattualmente impegnata inferiore o uguale a 15 kW, appartenenti alle tipologie contrattuali di cui al comma 2.3, lettere b) o c);

Contratto: è il contratto di fornitura di energia elettrica stipulato tra il Cliente e il Fornitore; Distributore: è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art. 9 del d.lgs.79/99, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999;

Fattura di chiusura: è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente finale;

Fattura di periodo: è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale;

Fornitore: Acea Energia S.p.A. che, a seguito della procedura concorsuale effettuata ai sensi della Legge n. 124/2017 è stata selezionata come esercente il Servizio a Tutele Graduali per le Microimprese dal 1° aprile 2023 al 31 marzo 2027 nei territori di Avellino, Barletta-Andria, Benevento, Brindisi, Trani, Foggia, Lecce, comune di Napoli, Salerno ed è la controparte venditrice del Cliente finale nell'ambito di un Contratto;

Forza maggiore: è ogni evento imprevedibile, non imputabile alle parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione;

Gruppo di misura o misuratore: è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura dell'energia elettrica presso il Punto di fornitura; Potenza contrattualmente impegnata: è il livello di potenza, indicato nei contratti, reso disponibile dal Distributore ove siano presenti dispositivi atti a limitare la potenza prelevata; per motivi di sicurezza o di continuità di servizi di pubblica utilità il Distributore può derogare dall'installazione del limitatore di potenza;

Potenza disponibile: è la massima potenza prelevabile in un punto di prelievo senza che il cliente finale sia disalimentato; la potenza disponibile è la potenza per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, ovvero la potenza richiesta dal titolare del punto di prelievo, ridotta rispetto a quella per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento, a condizione che la riduzione di potenza sia stata richiesta dal titolare del punto di prelievo e fissata contrattualmente;

Punto di fornitura: è il punto di prelievo in cui il Fornitore mette a disposizione l'energia elettrica;

Servizio di maggior tutela: a è il servizio di vendita di energia elettrica di cui al combinato disposto dell'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 73/07 e dell'articolo 1, comma 60 della legge n. 124/17, riservato ai clienti finali domestici;

Servizio di salvaguardia: a è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'articolo 1, comma 4, del decreto-legge 73/07;

servizio a tutele graduali per le microimprese o tutele graduali: è il servizio di vendita di energia elettrica alle microimprese di cui all'articolo 1 comma 60 della legge n.124/17 riservato alle a) le microimprese (clienti finali diversi dai clienti domestici aventi meno di 10 dipendenti ed un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro) titolari unicamente di punti di prelievo connessi in bassa tensione tutti con potenza contrattualmente impegnata inferiore o pari a 15 kW; b) i clienti finali, diversi da quelli di cui alla precedente lettera a), titolari di punti di prelievo in bassa tensione per l'illuminazione pubblica o per usi diversi da quelli domestici (compresi i punti di fornitura per alimentare le pompe di calore e le ricariche private dei veicoli elettrici), purché tali punti siano tutti con potenza contrattualmente impegnata inferiore o pari a 15 kW e che non siano titolari di un contratto di fornitura di energia elettrica a condizioni di mercato libero; SII: è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129, G.U. n. 192 del 18 agosto 2010;

Sistema indennitario: è il sistema che garantisce un indennizzo al Fornitore uscente in caso di mancato incasso del credito, o di parte di esso, relativo a fatture che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 5 (cinque) mesi di erogazione della fornitura di energia elettrica prima della data di effetto dello switching per il servizio prestato, istituito con deliberazione di ARERA 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09 e successive modifiche e integrazioni;

Terna: è la società Terna S.p.A. che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell'art. 1, comma 1, del d.lgs 6 marzo 1999, n. 79, G.U. n. 75 del 31 marzo 1999; TIC: è il Testo integrato connessioni per il periodo di regolazione 2016-2019 di cui all'Allegato C alla deliberazione di ARERA 23 dicembre 2015, 654/2015/R/EEL e successive modifiche e integrazioni;

TICO: è il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, di cui alla deliberazione di ARERA 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM e successive modifiche e integrazioni;

TIF: è il Testo integrato delle disposizioni di ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale approvato con deliberazione 4 agosto 2016, 463/2016/R/COM e successive modifiche e integrazioni;

TIMOE: è il Testo integrato morosità elettrica, approvato con deliberazione dell'ARERA 29 maggio 2015, 258/2015/R/COM e successive modifiche e integrazioni;

TIQE: è il Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023, approvato con la deliberazione dell'ARERA 22 dicembre 2015, 646/2015/R/EEL e successive modifiche e integrazioni.

### 2. OGGETTO

- 2.1. Il contratto di fornitura per il Servizio a Tutele Graduali Microimprese ha per oggetto esclusivo la somministrazione di energia elettrica al Cliente da parte del Fornitore presso i Punti di Prelievo facenti parte dei territori di Avellino, Barletta-Andria, Benevento, Brindisi, Trani, Foggia, Lecce, comune di Napoli, Salerno, secondo le presenti condizioni di fornitura e le condizioni economiche di prezzo definite da ARERA per il medesimo servizio. È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi, anche mediante la sottoscrizione di patti aggiuntivi e integrativi del Contratto.
- 2.2. La fornitura alle condizioni per il Servizio a Tutele Graduali è riservata a tutte le microimprese (con un numero di dipendenti inferiore a 10 e un fatturato annuo non superiore a € 2 milioni) titolari unicamente di punti di prelievo connessi in bassa tensione tutti con potenza contrattualmente impegnata inferiore o pari a 15 kW ovvero i clienti finali, non riconducibili al perimetro delle microimprese, titolari di punti di prelievo in bassa tensione per l'illuminazione pubblica o per usi diversi da quelli domestici (compresi i punti di fornitura per alimentare le pompe di calore e le ricariche private dei veicoli elettrici), purché tali punti siano tutti con potenza contrattualmente impegnata inferiore o pari a 15 kW che, a partire dal 1 aprile 2023, si trovano senza un fornitore di mercato libero.
- 2.3. Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di dispacciamento ovvero di distribuzione con i gestori di rete interessati secondo le disposizioni di cui all'art.7.
- 2.4. Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare l'energia elettrica messa a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare l'energia elettrica per usi differenti da quelli dichiarati, oltre i limiti della potenzialità massima installata e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.
- 2.5. È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere l'energia elettrica a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

### 3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- 3.1. Il Contratto si conclude per adesione nel momento in cui il Cliente, attraverso il proprio servizio clienti contattabile al numero 800383838, aderisce alla Proposta di Contratto, accettandone integralmente i contenuti.
- 3.2. Ciascun Cliente avente diritto al Servizio di tutele graduali può richiedere all'esercente le tutele graduali la voltura e/o la l'attivazione di un nuovo POD o

precedentemente disattivato. Se la richiesta è avanzata da Clienti nei confronti dei quali sussistono situazioni di morosità pregressa l'attivazione del servizio è subordinata all'estinzione della morosità stessa.

#### 4. CONCLUSIONE DEI CONTRATTI CON IL DISTRIBUTORE E CON TERNA

- 4.1. Per le offerte di energia elettrica, ai fini dell'Articolo 2, il Cliente conferisce apposito mandato senza rappresentanza, ex art. 1705, c.c., a titolo gratuito, al Fornitore per la conclusione del contratto di trasporto con il Distributore e il contratto di dispacciamento con Terna.
- 4.2. Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione al fine di fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.
- 4.3. Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di connessione e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

#### 5. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

- 5.1. L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto.
- 5.2. La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima fattura emessa dal Fornitore.
- 5.3. Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.

#### 6. CONDIZIONI ECONOMICHE

- 6.1. Le Condizioni economiche sono le condizioni di prezzo proposte al Cliente nell'ambito del Servizio a Tutele Graduali Microimprese e sono allegate al presente Contratto e ne costituiscono parte integrante. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto.

#### 7. DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO

- 7.1. Il Contratto è a tempo indeterminato.
- 7.2. Le Condizioni economiche si applicano, per l'intera durata del Contratto, a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura.
- 7.3. Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.
- 7.4. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento, senza oneri, dal Contratto, per cambiare Fornitore, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere con il Fornitore mediante invio di apposita comunicazione al SII, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.
- 7.5. Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere non per cambiare Fornitore ma al fine di cessare la fornitura, o per altre motivazioni, è dovuto un preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto accedendo al sito web [www.acee.it](http://www.acee.it) - Area Riservata MyAcea Energia - Contratti - I miei contratti - Disdetta e compilando l'apposito web form. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere per cessare la fornitura, il Cliente sarà responsabile del pagamento dei consumi e di ogni altro importo dovuto ai sensi del presente Contratto, sino a quando non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e la chiusura del misuratore da parte del Distributore.

#### 8. FATTURAZIONE

##### Disposizioni generali

- 8.1. La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 8.9.
- 8.2. Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore. In particolare il Fornitore, relativamente ai clienti titolari di un punto di misura trattato monorario ai sensi del TIS, 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 al numero a disposizione è 06.45.698.205 oppure accedendo all'Area Clienti del sito internet [www.acee.it](http://www.acee.it) nell'arco della finestra temporale indicata in fattura. L'eventuale presa in carico o meno del dato di autolettura, qualora palesemente errato, 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, il Fornitore 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. Relativamente ai clienti titolari di un punto di misura trattato per fasce ai sensi del TIS, il Fornitore rende disponibile la modalità di autolettura dei consumi nel caso in cui siano state emesse una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno due mesi consecutivi. L'autolettura comunicata dal cliente tramite i canali di contatto oppure accedendo all'Area Clienti del sito internet [www.acee.it](http://www.acee.it) verrà gestita e utilizzata dal Fornitore secondo le modalità sopra indicate.
- 8.3. Le fatture consistono nella "bolletta sintetica" redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0 e negli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente che ne faccia richiesta esplicita secondo le seguenti modalità: attraverso la registrazione sul sito [www.acee.it](http://www.acee.it), chiamando i numeri verdi, ovvero, presso gli sportelli del Fornitore siti in Roma, Viale delle Cave Ardeatine 36.
- 8.4. Le fatture sono emesse in formato dematerializzato, ed a tal fine il Cliente è tenuto a fornire un valido recapito digitale e/o tramite forma di messaging service (short o instant), ferma restando la facoltà del Cliente di richiedere, anche in un momento successivo, di ricevere le fatture in formato cartaceo. Nelle more della risposta del Cliente, le fatture saranno recapitate in formato cartaceo. Al Cliente che scelga di ricevere la fattura in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.
- 8.5. Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 20 euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.
- 8.6. Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.
- 8.7. Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di venti giorni dalla data di emissione della fattura.
- 8.8. 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;

# CONDIZIONI GENERALI

## Servizio a Tutele Graduali - Microimprese

- 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://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 [acea.it](http://acea.it)

8.9. Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine: a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; b) le autoletture comunicate dal Cliente con le modalità e le tempistiche indicate in fattura e validate dal Distributore; c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore, ovvero, stimati dal Fornitore. In caso di stima propria di energia elettrica, il Fornitore, 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 da ARERA), moltiplicato per la potenza contrattualmente impegnata, rapportato al periodo di fatturazione. Nel caso in cui, viceversa, il Fornitore 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.

8.10. In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera.

8.11. La fattura di periodo è emessa secondo la seguente frequenza

### Energia Elettrica

TIPOLOGIA DI CLIENTI	FREQUENZA EMISSIONE FATTURE
Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza disponibile superiore a 16,5 kW	Mensile
Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza disponibile inferiore a 16,5 kW	Bimestrale
Clienti domestici	Bimestrale

8.12. La Fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente. Il valore del predetto indennizzo è pari a: a) 6 euro nel caso in cui la Fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra. Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a: a) 40 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra; b) 60 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

8.13. In caso di Cliente di energia elettrica trattato per fasce, egli ha diritto a un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 10 euro qualora, il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati.

### Fatturazione di chiusura

8.14. La Fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.

8.15. In caso di mancato rispetto da parte del Forni

8.15. In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 8.14, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a: a) 4 euro, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 8.14; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 8.14.

8.16. Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35 euro.

8.17. In caso di switching o di voltura, con riferimento ai punti di prelievo trattati monorari ai sensi del TIS (per il settore elettrico) o ai punti di riconsegna con frequenza diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero, il Cliente può 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, per il settore elettrico e gas naturale. L'eventuale presa in carico o meno del dato di autolettura, qualora palesemente errato, verrà comunicata al momento stesso dell'acquisizione o entro i quattro giorni lavorativi successivi. In caso di Switching con Acea Energia, l'autolettura può essere comunicata entro il terzo giorno lavorativo successivo alla data di attivazione della Fornitura. In caso di Switching con altro venditore l'autolettura può essere comunicata ad Acea Energia fino al giorno precedente la data di attivazione della Fornitura, a partire dal quinto giorno lavorativo precedente la suddetta data. Viceversa, in caso di Voltura, l'autolettura potrà essere comunicata nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo alla data di decorrenza della Voltura. Una volta acquisito il dato di autolettura, questo verrà trasmesso dal Fornitore al Distributore che provvederà a volturare e a ricondurre il dato alla data di attivazione del Contratto e a comunicarne l'esito al Fornitore. Il dato di autolettura validato e comunicato dal Distributore verrà utilizzato ai fini della fatturazione.

### 9. RATEIZZAZIONE

9.1. Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti

casi:

- a) per i contratti di energia elettrica:
  - i. per i Clienti finali domestici, qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui al successivo punto iii. sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli;
  - ii. per i Clienti diversi da quelli di cui al punto i. trattati monorari, qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui al successivo punto iii. sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura di conguaglio;
  - iii. per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
  - iv. per tutti i Clienti, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'Articolo 11;
  - v. per tutti i Clienti, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.1, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere;
- 9.2. Il Cliente può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.
- 9.3. La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:
  - a) nei casi di cui alla lettera a) punti i., ii., e iii., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);
  - b) nei casi di cui alla lettera a), punto iv., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due);
  - c) nei casi di cui alla lettera a), punto v., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di fatture emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);
  - d) le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente da questi ultimi;
- 9.4. È facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo.
- 9.5. Le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito [www.euribor.it](http://www.euribor.it), calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.
- 9.6. Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informarne il Cliente nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

## 10. GARANZIE A CARICO DEL CLIENTE FINALE

- 10.1. Il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.
- 10.2. L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto da ARERA (TIV) e riportato nelle seguenti tabelle:

CLIENTI	AMMONTARE DEPOSITO (€)
Clienti non domestici con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW	15,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata
Clienti non domestici con potenza disponibile pari o superiore a 16,5 kW	stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione

- 10.3. L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 10.2 è raddoppiato per i clienti che non sono titolari di bonus sociale qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:
  - a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
  - b) il Cliente non abbia pagato il deposito di cui al comma 10.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.
- 10.4. Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 13.2 eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.
- 10.5. Il deposito cauzionale è addebitato nella prima bolletta utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.
- 10.6. Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile.
- 10.7. Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla bolletta di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.
- 10.8. Il Cliente sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle fatture diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

## 11. INTERESSI DI MORA

- 11.1. Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso definito ai sensi dell'articolo 2 del decreto legislativo 24 giugno 1998, n. 213, G.U. n. 157 del 8 luglio 1998, aumentato di 3,5 punti percentuali.
- 11.2. Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo. Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

## 12. INADEMPIMENTO DEL CLIENTE

- 12.1. In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto

dall'Articolo 11 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'art 8.7, trascorso un termine non inferiore a 5 (cinque) giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore invierà al Cliente, a mezzo di raccomandata con preavviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora). Qualora l'omesso o parziale pagamento riguardi fatture relative a forniture cessate, il termine per l'invio da parte del Fornitore della raccomandata contenente formale diffida ad adempiere e messa in mora sarà il medesimo indicato al periodo precedente.

- 12.2. Per la fornitura di energia elettrica, nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore di cui dispone il Cliente lo consentano, l'intervento di sospensione della fornitura sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura. Il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura, che comporterà la riduzione della potenza, non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, per il Cliente che dispone di un misuratore di cui al periodo precedente.
- 12.3. Ad esclusione dei Clienti che dispongono di un misuratore di cui al punto 12.2, il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora.
- 12.4. L'eventuale pagamento da parte del Cliente a seguito di sollecito o di costituzione in mora di cui sopra potrà essere comunicato dallo stesso tramite il sito internet del Fornitore "<http://www.acea.it>" [www.acea.it](http://www.acea.it) nell'Area Clienti MyAcea Energia, sezione Fatture e Pagamenti > Dimostrazione avvenuto pagamento, ovvero tramite eventuali diverse modalità riportate nelle citate comunicazioni.
- 12.5. Il Fornitore, trascorsi inutilmente non meno di 3 giorni lavorativi dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore chiederà al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA o definito nel prezzario del Distributore.
- 12.6. Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di 2 anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.
- 12.7. Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della stessa dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'Articolo 12.4.
- 12.8. Una volta sospesa la fornitura a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione.
- 12.9. Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura anche sotto forma di lavoro complesso, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.
- 12.10. Per i contratti di energia elettrica, ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto inviando al SII la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale ai fini dell'attivazione dei servizi di ultima istanza, a i sensi dell'art 10 del TIMOE. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza di questi ultimi servizi.
- 12.11. Il Cliente si obbliga a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il Punto di fornitura.
- 12.12. In caso di ritardato o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalimentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso esclusivamente mediante raccomandata. Decorso inutilmente il termine ultimo per il pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il contratto, inviando la relativa comunicazione di risoluzione al SII. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei servizi di ultima istanza attivati dal SII.
- 12.13. Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi: a) euro 30 (trenta) nel caso in cui, la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di comunicazione in mora o, nel caso dell'energia elettrica; b) euro 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o, nel caso dell'energia elettrica sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante alternativamente:
- il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
  - il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza, per l'energia elettrica, o la sospensione della fornitura per il gas naturale.
- 12.14. Nei casi di cui al comma 12.13, al Cliente non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.
- 12.15. Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo identificativo in fattura come Corrispettivo CMOR - nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

### 13. PRESTAZIONI DI COMPETENZA DEL DISTRIBUTORE

- 13.1. Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQE, comprendenti: l'aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica del gruppo di misura, la verifica della tensione nel punto di consegna, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e voltture, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQE.
- 13.2. Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Nei casi relativi alle richieste di voltura, ovvero nei casi previsti dalla normativa applicabile al presente Contratto, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a 23 euro IV A esclusa.
- 13.3. Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di cui al presente articolo, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura, la disalimentazione del punto.

### 14. SICUREZZA DEGLI IMPIANTI, APPARECCHIATURE E VERIFICHE

- 14.1. Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece di Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura del gas o dell'energia elettrica.
- 14.2. Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare, controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.
- 14.3. Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

### 15. FORZA MAGGIORE

- 15.1. Fatto salvo l'inadempimento di obbligazioni pecuniarie, le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.



15.2. Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore. Per il Fornitore le comunicazioni dovranno essere inviate a mezzo PEC al seguente indirizzo [ae.spa@pec.aceaspa.it](mailto:ae.spa@pec.aceaspa.it)

15.3. Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.

## 16. RESPONSABILITÀ

- 16.1. Le caratteristiche dell'energia elettrica somministrata al Cliente potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.
- 16.2. In ogni caso, il Fornitore, in qualità di cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità dell'energia elettrica alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.
- 16.3. Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle del misuratore.
- 16.4. Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

## 17. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

- 17.1. Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi:
- a) inadempimento delle obbligazioni di pagamento di cui all'articolo 8 del Contratto;
  - b) risoluzione del contratto di trasporto stipulato tra il Fornitore e il Distributore Locale;
  - c) prelievo fraudolento di energia elettrica.
- 17.2. Inoltre, ai sensi dell'art. 1456 c.c., il Contratto si intenderà risolto su semplice dichiarazione da parte del Fornitore, qualora il Cliente non comunichi correttamente il proprio numero di Partita IVA e/o Codice Fiscale ovvero non comunichi tempestivamente ogni variazione degli stessi.

## 18. LIVELLI DI QUALITÀ, RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

- 18.1. Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici ivi previsti.
- 18.2. Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo [www.aceea.it](http://www.aceea.it). all'interno dell'area MyAcea Energia. Il Cliente può presentare reclamo in via telematica compilando l'apposita form presente sul sito [www.aceea.it](http://www.aceea.it), all'interno dell'area MyAcea Energia oppure a mezzo posta indirizzando la comunicazione scritta ad: Acea Energia S.p.A. - Servizio Mercato Libero - Casella postale n. 5114 - 00154 - Roma
- 18.3. Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV).
- 18.4. Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: a) nome e cognome; b) l'indirizzo di Fornitura; c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di Fornitura, o telematico; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi); e) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente; f) una breve descrizione dei fatti contestati; g) se la tua segnalazione riguarda gli importi o i consumi fatturati indica l'autorettura e la data in cui l'hai effettuata.

## 19. INTEGRAZIONE DEL CONTRATTO

- 19.1. Sono recepite di diritto nel Contratto e nella documentazione contrattuale che lo compone le disposizioni, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'Autorità che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

## 20. COMUNICAZIONI

- 20.1. Le comunicazioni relative al Contratto saranno inviate con le specifiche modalità indicate di volta in volta nei singoli articoli. Eventuali variazioni ai canali di comunicazione saranno comunicate in bolletta o indicate sul sito internet del Fornitore
- 20.2. Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.

## 21. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

- 21.1. Il contratto è disciplinato ed interpretato in conformità alle leggi italiane. Per ogni controversia tra le Parti il foro competente è quello di Roma.

## 22. RISOLUZIONE EXTRA-GIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

- 22.1. Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità ([www.arera.it/consumatori/c\\_conciliazione.html](http://www.arera.it/consumatori/c_conciliazione.html)) o, in alternativa, la procedura di ADR "Alternative Dispute Resolution" (di seguito "Procedura ADR") attivata dal Fornitore. Tale Procedura ADR si svolge secondo la disciplina dettata dal Regolamento della procedura ADR disponibile sul sito internet della capogruppo Acea S.p.A. La Procedura ADR è attivabile, su richiesta del Cliente, da un'Associazione dei consumatori firmataria del Protocollo con Acea Energia S.p.A. o direttamente dal Cliente stesso, attraverso la compilazione dell'apposito modulo presente nel sito della capogruppo Acea S.p.A., nonché mediante l'invio del suddetto modulo all'indirizzo e-mail [conciliazione@aceaspa.it](mailto:conciliazione@aceaspa.it) o tramite raccomandata A/R da indirizzare al seguente indirizzo: ACEA Spa/ORGANISMO ADR, Segreteria di Conciliazione, p.le Ostiense 2, cap. 00154 Roma.
- 22.2. L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

## 23. DATI PERSONALI

- 23.1. I dati personali forniti dal Cliente al Fornitore ai fini dell'esecuzione del Contratto, o di cui comunque il Fornitore entri in possesso, sono trattati in conformità alla disciplina prevista dal GDPR come indicato nell'informativa sul trattamento dei dati personali allegata al Contratto.