

# SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI



## Acea Energia Fix

CODICE OFFERTA: 000774GSFML01XXRT4D4028150000000

OFFERTA GAS NATURALE

VALIDA DAL 04/08/2026 AL 03/09/2026

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Venditore</b>                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Acea Energia <a href="http://www.aceaenergia.it">www.aceaenergia.it</a></li><li>• Numero 800 383838 gratuito da rete fissa o 06 45 698 205 a pagamento da cellulare secondo il proprio piano tariffario.</li><li>• Sede Legale in Via dell'Arte 73/77, 00144 Roma</li><li>• Indirizzo di posta per reclami e segnalazioni: Acea Energia S.p.A. - Servizio Mercato Libero - Casella postale n. 5114 - 00154 - Roma.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Durata del Contratto</b>         | Indeterminata                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Condizioni dell'offerta</b>      | L'offerta è dedicata ai clienti che desiderano sottoscrivere un contratto per uso domestico a cui sono riconducibili consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Metodi e canali di pagamento</b> | <p>Le modalità di pagamento saranno diverse in base al periodo nel quale sarà effettuato il pagamento. In specie:</p> <p><b>PER I PAGAMENTI EFFETTUATI FINO AL 10 DICEMBRE 2026:</b></p> <p>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.</p> <p>Dall'area riservata MyAcea Energia il Cliente può pagare con:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Carta di Credito dei circuiti Visa e Mastercard: pagamento online. Apple Pay e Google Pay unicamente disponibili su App MyAcea Energia;</li><li>• Mybank: bonifico bancario tramite le credenziali del tuo proprio online banking;</li><li>• PostePay: carta Postepay, carta Bancoposta e App Postepay;</li><li>• CBILL: tramite il proprio Internet Banking o con gli altri canali messi a disposizione dalle banche aderenti al servizio;</li><li>• Bancomat Pay: pagamento dal proprio smartphone in modo semplice e veloce</li></ul> <p>Il Cliente inoltre può pagare presso:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ricevitorie e tabaccherie PUNTOLIS e Mooney: in contanti e con carte di pagamento;</li><li>• 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;</li><li>• Sportelli Acea Energia in Viale delle Cave Ardeatine 36, Roma: pagamenti con bancomat e carte di credito dei circuiti Visa e Mastercard.</li></ul> <p>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 <a href="http://www.aceaenergia.it">www.aceaenergia.it</a></p> <p><b>PER I PAGAMENTI EFFETTUATI DALL'11 AL 31 DICEMBRE 2026:</b></p> <p>Il Cliente può pagare presso gli 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.</p> <p>Per le domiciliazioni già attive nel periodo indicato l'addebito è automatico e continuativo su conto corrente.</p> |

RT4D402815

## SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI



### PER I PAGAMENTI EFFETTUATI DAL 1 GENNAIO 2027:

Il Cliente, ad eccezione del Condominio come sotto disciplinato, può effettuare il pagamento delle fatture presso i punti fisici abilitati, presso banche e sportelli ATM, negli uffici postali e punti postali, nei bar, edicole, ricevitorie, supermercati, tabaccherie e altri esercenti convenzionati; con carta di pagamento, Apple Pay, Google Pay, Satispay e Paypal, registrandosi ai servizi online, fino a un importo massimo pari a 2.000 €; nonché utilizzando l'addebito in conto corrente SEPA (Sepa Core Direct Debit). Non è ricompreso tra i metodi di pagamento accettati l'addebito su IBAN non collegato a un conto corrente, come, a titolo esemplificativo, IBAN associato a carte prepagate o ad altri strumenti di moneta elettronica. I costi legati alla transazione varieranno a seconda della modalità di pagamento prescelta; saranno indicati in fattura le modalità di pagamento senza costi aggiuntivi.

L'eventuale disponibilità di ulteriori modalità di pagamento sarà comunicata con apposita nota in fattura. In caso di addebito in conto corrente SEPA (Sepa Core Direct Debit) si applicano le condizioni riportate in calce alla relativa richiesta. In tal caso, il soggetto abilitato alla riscossione addebiterà solo le fatture per le quali riceverà relativa richiesta da parte di Acea Energia e le fatture continueranno a essere inviate da Acea Energia al Cliente, contrassegnate con apposita dicitura e sovrastampa.

Eventuali ritardi di comunicazione dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto abilitato alla riscossione non saranno imputati al Cliente.

Nel caso di Condominio il pagamento delle fatture può essere effettuato tramite:

- bollettino postale;
- addebito diretto su conto corrente (Sepa Direct Debit) (nel seguito "SDD") in via continuativa con valuta fissa per il beneficiario coincidente con il quindicesimo giorno dalla data di emissione delle stesse; in tal caso le fatture continueranno comunque ad essere inviate da Acea Energia al Cliente, ma saranno contrassegnate con apposita dicitura e sovrastampa. La notifica di preavviso di addebito su conto corrente verrà effettuata da Acea Energia almeno 1 giorno prima dell'addebito stesso tramite comunicazione in fattura e/o altro mezzo idoneo; qualora il Cliente richieda la revoca dell'addebito diretto, questa avrà effetto a partire dalla prima fattura emessa successivamente alla richiesta anzidetta. Il Cliente potrà, in qualunque momento, attivare il metodo di pagamento SDD in via continuativa tramite richiesta da inviarsi ai dati di contatti di cui all'Art. 20;
- bonifico Sepa (Sepa Credit Transfer - SCT).

### 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

Nessuna

## SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI



### 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 (€/anno) |
|---------------------|-------------------------------------------|
| 120                 | 274,82 €/anno                             |
| 480                 | 546,85 €/anno                             |
| 700                 | 706,62 €/anno                             |
| 1.400               | 1215,00 €/anno                            |
| 2.000               | 1648,47 €/anno                            |
| 5.000               | 3811,67 €/anno                            |

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

| Consumo annuo (Smc) | Spesa annua stimata dell'offerta (€/anno) |
|---------------------|-------------------------------------------|
| 120                 | 263,46 €/anno                             |
| 480                 | 525,43 €/anno                             |
| 700                 | 679,58 €/anno                             |
| 1.400               | 1170,05 €/anno                            |
| 2.000               | 1588,12 €/anno                            |
| 5.000               | 3674,25 €/anno                            |

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

| Consumo annuo (Smc) | Spesa annua stimata dell'offerta (€/anno) |
|---------------------|-------------------------------------------|
| 120                 | 267,81 €/anno                             |
| 480                 | 541,23 €/anno                             |
| 700                 | 701,79 €/anno                             |
| 1.400               | 1212,64 €/anno                            |
| 2.000               | 1648,24 €/anno                            |
| 5.000               | 3822,10 €/anno                            |

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

| Consumo annuo (Smc) | Spesa annua stimata dell'offerta (€/anno) |
|---------------------|-------------------------------------------|
| 120                 | 262,00 €/anno                             |
| 480                 | 543,10 €/anno                             |
| 700                 | 707,95 €/anno                             |
| 1.400               | 1232,48 €/anno                            |
| 2.000               | 1679,83 €/anno                            |
| 5.000               | 3912,51 €/anno                            |

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

| Consumo annuo (Smc) | Spesa annua stimata dell'offerta (€/anno) |
|---------------------|-------------------------------------------|
| 120                 | 280,92 €/anno                             |
| 480                 | 584,08 €/anno                             |
| 700                 | 761,27 €/anno                             |
| 1.400               | 1325,06 €/anno                            |
| 2.000               | 1806,17 €/anno                            |
| 5.000               | 4207,84 €/anno                            |

# SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI



## AMBITO TARIFFARIO: MERIDIONALE (Calabria, Sicilia)

| Consumo annuo (Smc) | Spesa annua stimata dell'offerta (€/anno) |
|---------------------|-------------------------------------------|
| 120                 | 290,54 €/anno                             |
| 480                 | 617,02 €/anno                             |
| 700                 | 807,26 €/anno                             |
| 1.400               | 1412,55 €/anno                            |
| 2.000               | 1929,34 €/anno                            |
| 5.000               | 4509,63 €/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)

| CONDIZIONI ECONOMICHE                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Prezzo</b>                                | Prezzo fisso per 12 mesi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Corrispettivi definiti dal venditore*</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Corrispettivo annuo</b>                   | 144,00 €/anno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Corrispettivo per il consumo</b>          | 0,450000 €/Smc                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Altri corrispettivi*</b>                  | È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti alla tariffa per l'uso della rete del gas naturale e agli oneri generali 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.<br>I valori aggiornati dei corrispettivi afferenti alla tariffa per l'uso della rete gas e agli oneri generali di sistema si possono consultare al seguente indirizzo <a href="http://arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-gas">arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-gas</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Imposte</b>                               | Per informazioni sulle imposte e le relative aliquote applicate consultare la pagina <a href="http://www.aceaenergia.it/trova-e-risolvi/come-leggere-la-bolletta/imposte-iva">http://www.aceaenergia.it/trova-e-risolvi/come-leggere-la-bolletta/imposte-iva</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Sconti e/o bonus</b>                      | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Prodotti e/o servizi aggiuntivi</b>       | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Durata condizioni e rinnovo</b>           | 12 mesi<br>Le presenti Condizioni Economiche sono valide a partire dalla data di decorrenza dell'offerta per il periodo di validità sopra esposto. Qualora, nel caso di subentro, voltura, voltura con cambio fornitore contestuale, nuova attivazione o cambio uso, l'attivazione dell'offerta intervenga dal secondo all'ultimo giorno del mese, il termine di durata delle condizioni economiche - che si applicheranno in ogni caso a partire dalla data attivazione delle forniture/decorrenza offerta - decorrerà dal 1° giorno del mese successivo a quello di attivazione. Allo scadere di tale periodo di validità, Acea Energia si riserva la facoltà di comunicare nuove condizioni economiche in conformità a quanto previsto all'art. 25 e 34 delle Condizioni Generali di contratto.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Altre caratteristiche</b>                 | L'offerta prevede l'attivazione del servizio di Bolletta Web che comporta la ricezione della bolletta via e-mail. La consultazione della bolletta e il download in formato pdf avviene tramite pagina web dedicata. È inoltre consultabile in formato pdf su App e area riservata MyAcea Energia.<br>Per l'intera durata delle presenti Condizioni Economiche, la totalità delle emissioni di CO2 relative alla combustione del gas naturale da parte del Cliente sarà compensata tramite l'acquisto di crediti di carbonio che attestano la partecipazione a progetti internazionali che consentono di ridurre o evitare l'emissione di gas ad effetto serra in atmosfera. Ciò non implica che il gas naturale fornito al Cliente abbia un impatto neutro, ridotto o positivo sull'ambiente in termini di emissioni di gas a effetto serra, ma che Acea Energia acquisterà un quantitativo di crediti di carbonio pari al totale delle emissioni di CO2 derivanti dai consumi del Cliente. Scopri di più su <a href="http://www.aceaenergia.it/sostenibile">www.aceaenergia.it/sostenibile</a> |

\*Escluse imposte e tasse.

RT4D402815

# SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI



## ALTRE INFORMAZIONI

|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore</b> | <p>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 <a href="http://www.aceaenergia.it">www.aceaenergia.it</a> alla sezione "Informazioni e segnalazioni" del "Trova e risolvi" o nell'area riservata MyAcea Energia. Qualora tu decida di non avvalerti di tale modalità telematica, potrai utilizzare il modulo predisposto da Acea Energia, disponibile sul sito <a href="http://www.aceaenergia.it">www.aceaenergia.it</a>, o presso gli sportelli al pubblico di Viale delle Cave Ardeatine 36, Roma. Le comunicazioni di reclamo dovranno essere indirizzate al seguente indirizzo: Acea Energia S.p.A. - Servizio Mercato Libero - Casella postale n. 5114 - 00154 - Roma. È fatta salva la possibilità di inviare il reclamo senza utilizzare il sopra richiamato modulo, purché la comunicazione, da inviare con le medesime modalità, contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente che sporge reclamo e l'invio al medesimo di motivata risposta scritta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) nome e cognome;</li> <li>b) l'indirizzo di fornitura;</li> <li>c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;</li> <li>d) il servizio a cui si riferisce il reclamo gas;</li> <li>e) codice PDR;</li> <li>f) una breve descrizione dei fatti contestati.</li> </ul> <p>Se la tua segnalazione riguarda gli importi o i consumi fatturati indica anche l'autolettura e la data in cui l'hai effettuata.</p> <p>Per risolvere eventuali controversie, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, il Cliente deve attivare una procedura extragiudiziale di risoluzione delle controversie prima di esperire eventuali azioni giudiziarie. A tal fine: il Cliente domestico può ricorrere alla procedura dell'organismo ADR (Alternative Dispute Resolution) di conciliazione paritetica Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit - Associazioni di consumatori, società che detiene il 100% del capitale sociale di Acea Energia, i cui dettagli sono consultabili all'indirizzo <a href="https://eniplenitude.com/consumerismo/conciliazione">https://eniplenitude.com/consumerismo/conciliazione</a>; tutte le tipologie di clienti (sia domestici che non) possono ricorrere al Servizio Conciliazione Clienti Energia gestito da Acquirente Unico per conto di ARERA, i cui dettagli sono consultabili all'indirizzo <a href="http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm">http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm</a>. Acea Energia si impegna a partecipare alle procedure sopra citate, entrambe gratuite per il Cliente.</p> <p>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".</p> <p>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 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente <a href="http://www.arera.it">www.arera.it</a> o chiami il numero verde 800 166 654.</p> |
| <b>Diritto di ripensamento</b>                                           | <p>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.</p> <p>Detto termine si intende esteso a 30 giorni nel caso in cui tu abbia concluso il Contratto di Fornitura nel corso di una visita presso la tua abitazione - da te non preventivamente richiesta - da parte di un agente c.d. "porta a porta" di Acea Energia, ovvero in occasione di escursioni organizzate dalla stessa Acea Energia con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere i propri prodotti. 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 inviare all'indirizzo e-mail <a href="mailto:ae-ripensamentilibero@aceaenergia.it">ae-ripensamentilibero@aceaenergia.it</a> o una comunicazione tramite posta raccomandata a "Acea Energia S.p.A. - Mercato Libero - Customer Service Piazzale Ostiense, 2 00154 Roma", comprensiva almeno delle seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome, Cognome;</li> <li>• Codice Fiscale;</li> <li>• PDR;</li> <li>• Luogo e Data, firma.</li> </ul> <p>Inoltre dovrai indicare il codice della Proposta di Contratto che viene riportata nella documentazione compilata e confermata.</p> <p>Potrai altresì comunicare il tuo ripensamento attraverso l'apposito form presente sul sito internet del Fornitore; in tal caso, Acea Energia trasmetterà un avviso di ricevimento del diritto di ripensamento da te</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI



|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | <p>esercitato sull'email che avrai indicato nel form, compresi il suo contenuto e la data e l'ora della sua trasmissione. Potrai infine contattare il Servizio Clienti (vedi numero indicato nella pagina di copertina del contratto). In tale ultimo 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 o trenta giorni (nel caso in cui tu abbia concluso il Contratto di Fornitura nel corso di una visita presso la tua abitazione - da te non preventivamente richiesta - da parte di un agente c.d. "porta a porta") 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. La richiesta non comporta in alcun caso la perdita del diritto di ripensamento, ad eccezione del caso in cui sia stata già attivata la fornitura alle condizioni del presente Contratto. Viceversa nel caso in cui la Fornitura sia stata attivata o non possa essere più impedita, 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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Attivazione della fornitura</b> | <p>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 <a href="http://www.aceaenergia.it">www.aceaenergia.it</a>. Il contratto di fornitura si intenderà perfezionato a partire dal momento in cui aderirai ad una delle nostre offerte commerciali, accettando la relativa proposta contrattuale (di seguito anche "Proposta di Contratto" o "PDC") attraverso uno dei canali, di volta in volta, messi a disposizione da Acea Energia. 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.</p> <p>Nel caso di switching (passaggio ad altro venditore), la data presunta di avvio dell'esecuzione di Fornitura, sarà fissata calcolando 2 (due) mesi dalla data di sottoscrizione della Proposta di Contratto.</p> <p>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.</p> <p>Con la stipulazione del contratto di fornitura fornirai ad Acea Energia l'autorizzazione ad effettuare, per tuo conto, le necessarie azioni per l'avvio/gestione della/delle forniture/e sia nei confronti del Distributore locale che, ove competente, del Sistema Informativo Integrato istituito presso l'Acquirente Unico S.p.A. (di seguito "SII"), oltre che a recedere dal contratto con il tuo precedente fornitore.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Ti informiamo comunque che, a seguito della tua richiesta di attivazione della fornitura (nuova attivazione, voltura o subentro) e dell'esecuzione delle relative prestazioni da parte di Acea Energia e del distributore saranno addebitati i corrispettivi sotto elencati, secondo quanto stabilito dall'Autorità.</p> <p>Per il settore gas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) contributo in quota fissa a favore di Acea Energia di Euro 23+IVA;</li> <li>(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 &gt; G6).</li> </ul> |

## SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI



|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dati di lettura</b>       | <p>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.</p> <p>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 modulato sui profili di riconsegna 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 riconsegna 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.</p> <p>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 riconsegna non dotato di contatore telegestito, Acea Energia rende disponibile la possibilità di comunicare l’autolettura contattando il Servizio Clienti (vedi numero indicato nella pagina di copertina del contratto) oppure accedendo all’area riservata MyAcea Energia del sito internet <a href="http://www.aceaenergia.it">www.aceaenergia.it</a>. 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 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. L’autolettura verrà gestita e utilizzata da Acea Energia secondo le medesime modalità sopra indicate. Inoltre se il tuo punto di 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.</p> |
| <b>Ritardo nei pagamenti</b> | <p>La bolletta deve essere pagata per l’intero importo indicato nella stessa e nel termine ivi previsto. In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle fatture saranno applicati a partire dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento degli interessi di mora di importo pari a quanto previsto all’articolo 8 della Delibera ARERA 229/01 per clienti domestici e condomini e dal D. Lgs. 231/02 per altre tipologie di clienti. In caso di perdurante inadempimento nei pagamenti, sarà richiesta al Distributore la sospensione della fornitura i cui costi saranno a carico del cliente. Per maggiori dettagli fare riferimento a quanto indicato agli art. 6 e 7 delle CGC allegate ed a quanto disciplinato da ARERA nel TIMOE (Testo Integrato Morosità Elettrica) e nel TIMG (Testo Integrato Morosità Gas).</p> <p>Acea Energia addebiterà per i solleciti le sole spese postali oltre IVA; mentre per ciascuna diffida un importo pari a 6€ oltre IVA inclusivo sia delle spese postali sia dei costi per l’attività di gestione e recupero del credito, fatto salvo il risarcimento del danno ulteriore.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

RT4D402815

## SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI



Per i condomini, in caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle fatture, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, sarà applicato un interesse di mora, su base annua, pari a quanto previsto all'articolo 8 della Delibera ARERA 229/01, da applicarsi dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento; al Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio sarà applicato, per i primi 10 giorni di ritardo, il solo interesse legale.

In caso di persistente mancato pagamento, Acea Energia potrà chiedere la sospensione della fornitura dopo aver inoltrato apposita comunicazione di messa in mora e preavviso di distacco nel rispetto delle disposizioni indicate nell'allegato A della Delibera ARERA n. ARG/gas 99/2011 e nelle condizioni generali di contratto. In caso di sospensione della fornitura per morosità e di eventuale riattivazione della stessa, Acea Energia applicherà, per ciascuna prestazione, un corrispettivo il cui importo sarà pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 del TIV e s.m.i., salvo quanto diversamente previsto nell'Allegato Condizioni Economiche. Il cliente sarà inoltre tenuto al pagamento dei contributi di competenza del distributore locale di gas naturale previsti per le singole prestazioni definite dai medesimi distributori o stabilite dai provvedimenti dell'Autorità.

## SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI



### MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Modalità e tempistiche</b>      | E' possibile esercitare il recesso 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 riconsegna dovrai comunicare la tua volontà di esercitare il diritto di recesso dal contratto, con preavviso di un mese, accedendo al sito web <a href="http://www.aceaenergia.it">www.aceaenergia.it</a> - Area Riservata MyAcea - Contratti - I miei contratti - Disdetta e compilando l'apposito web form.<br>Nel caso di fornitura di energia elettrica e gas naturale, il recesso avente ad oggetto una sola fornitura non comporterà il recesso anche dall'altra fornitura attivata |
| <b>Onere di recesso anticipato</b> | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

### DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

#### Allegato 1 - Livelli di qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e gas ai sensi del TIQV

##### Livelli specifici

| INDICATORE                                                   | STANDARD SPECIFICO 2017-2018               | STANDARD SPECIFICO DAL 2019                                                            | STANDARD SPECIFICO DAL 2026                                                            | GRADO DI RISPETTO EFFETTIVO DEL 2025 |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti</b> | 40 giorni solari dalla data di ricevimento | 30 giorni solari                                                                       | 30 giorni solari                                                                       | 88,08%                               |
| <b>Tempo massimo di rettifica fatturazione</b>               | 90 giorni solari dalla data di ricevimento | - 60 giorni solari<br>- 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale | - 60 giorni solari<br>- 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale | 80,74%                               |
| <b>Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione</b>        | 20 giorni solari dalla data di ricevimento | 20 giorni solari                                                                       | 15 giorni solari                                                                       | -                                    |

##### Livelli generali

| INDICATORE                                                                                                                   | STANDARD GENERALE | GRADO DI RISPETTO EFFETTIVO DEL 2025 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------|
| <b>Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari</b> | 95%               | 97,47%                               |

A partire da gennaio 2026, a seguito delle modifiche normative introdotte con la delibera ARERA n. 399/2025/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", in caso di mancato rispetto degli standard specifici verrà corrisposto un indennizzo automatico base di euro 30 (trenta). Il predetto indennizzo sarà pari a euro 60 (sessanta) se la prestazione avviene oltre un tempo doppio rispetto a quanto normativamente previsto, ma entro un tempo triplo, mentre sarà di euro 90 (novanta) se avviene oltre un tempo triplo a quanto previsto.