SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

ECO SMART PRO RT3D402506

Valida dal 17/06/2024 al 17/11/2024

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

CODICE OFFERTA STANDARD GAS: 000774GSVML01XXRT3D4025060000000

VENDITORE

- Acea Energia www.acea.it
- 159 se sei cliente WINDTRE e, selezionando l'apposito tasto, sarai instradato direttamente sul numero verde di Acea Energia 800 713 676, oppure potrai chiamare direttamente il numero verde.
- Sede Legale in Piazzale Ostiense, 2 00154 Roma
- Indirizzo di posta per reclami Acea Energia S.p.A. - Servizio Mercato Libero - Casella postale n. 5114 - 00154 – Roma.

DURATA DEL CONTRATTO

Indeterminata

CONDIZIONI DELL'OFFERTA

L'offerta è riservata agli usi «non domestici», per persone fisiche con punti di fornitura relativi a pertinenze o per persone giuridiche con Partita IVA con consumi annui fino a 25000 Smc. I riferimenti all'App WINDTRE LUCE&GAS sono da intendersi solo per i clienti persone fisiche (con CF).
Le richieste di voltura per luce saranno accettate esclusivamente se riguardanti punti di fornitura con fornitore diverso da Acea Energia, mentre le richieste di voltura per gas saranno accettate esclusivamente se riguardanti punti di fornitura con un'offerta WINDTRE LUCE&GAS Powered by Acea Energia già attiva.

METODI E CANALI DI PAGAMENTO

È necessario pagare le bollette per l'intero importo ed entro la data di scadenza indicata nella stessa.
Il Cliente può scegliere di pagare la bolletta attraverso la domiciliazione bancaria o postale.
Con la domiciliazione l'addebito è automatico e continuativo su conto corrente senza costi aggiuntivi per l'attivazione del servizio (fatto salvo l'addebito di eventuali commissioni da parte degli istituti bancari o postali, ove previsti).
Oltre alla domiciliazione il Fornitore mette a disposizione altre modalità di pagamento senza costi aggiuntivi. Per queste modalità di pagamento potrebbero essere applicate al Cliente eventuali commissioni dal proprio istituto di credito o da parte di ricevitorie e/o tabaccherie.
Dall'area riservata e App WINDTRE LUCE&GAS il Cliente può pagare con:

- Carta di Credito dei circuiti Visa e Mastercard: pagamento online. Apple Pay e Google Pay unicamente disponibili su App WINDTRE LUCE&GAS;
- Mybank: bonifico bancario tramite le credenziali del proprio online banking;
- PostePay: carta Postepay, carta Bancoposta e App Postepay;
- CBILL: tramite il proprio Internet Banking o con gli altri canali messi a disposizione dalle banche aderenti al servizio;
- Bancomat Pay: pagamento dal proprio smartphone in modo semplice e veloce.

Oppure il Cliente può pagare presso:

- Ricevitorie e tabaccherie PUNTOLIS e Mooney: in contanti e con carte di pagamento;
- 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.

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.

FREQUENZA DI FATTURAZIONE

La periodicità della fatturazione dei consumi di gas naturale è mensile.

GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE

Nessuna

SCHEDA SINTETICA ED INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

ECO SMART PRO RT3D402506

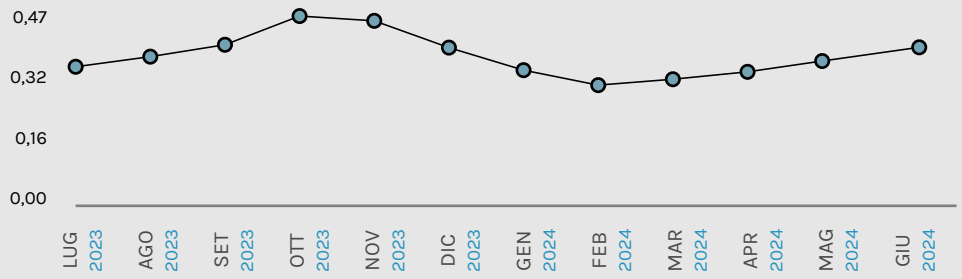
Valida dal 17/06/2024 al 17/11/2024

CONDIZIONI ECONOMICHE

Prezzo materia gas naturale

Prezzo variabile

Indicatori sintetici*

Indice	PSV è il prezzo medio mensile, calcolato in €/MWh (convertito in c€/Smc moltiplicando per 1,07 in riferimento al PCS di 0,03852 GJ/Smc), ottenuto come media aritmetica dei prezzi giornalieri tra le quotazioni "Bid" e "Offer" pubblicati nel "Continental Price Assessment Table" di ICIS HEREN per i prodotti Day Ahead, negoziati nel virtual point PSV. Il prezzo giornaliero Day Ahead è riferito al primo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione giornaliera. Per i prezzi durante i fine settimana e i giorni festivi, dovranno essere presi in considerazione gli indici pubblicati da ICIS HEREN ogni venerdì, o il primo giorno lavorativo immediatamente prima se c'è una festa o un altro giorno non lavorativo. L'indice week end PSV è la media aritmetica tra le quotazioni "Bid" e "Offer", dei prezzi pubblicati nel "Continental Price Assessment Table" di ICIS HEREN nei week end.
Periodicità indice	Mensile
Grafico indice (12 mesi)	
Totale costo per consumi (€/Smc)	PSV + 0,090
Costo fisso anno (€/anno)	198,00

*Escluse imposte e tasse

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

Altre voci di costo

Verranno, addebitati e resteranno a carico del cliente i costi relativi ai servizi di trasmissione, distribuzione e misura e gli oneri generali, come periodicamente definiti dall'ARERA e consultabili alla sezione del relativo sito https://www.arera.it/it/prezzi.htm

I costi nel valore unitario convenzionalmente espressi in proporzione al consumo di gas naturale, calcolati alla data dell'offerta per il cliente tipo con consumi pari a 1.400 Smc/anno, nell'ambito tariffario Centro-Sud Occidentale, considerando un potere calorifico superiore pari a 0,03852 GJ/Smc sono:

Trasporto e gestione del contatore (€/Smc)	0,3601
Oneri di sistema (€/Smc)	0,0372

Per maggiori dettagli sui valori unitari applicabili consulta il sito Arera al seguente link https://www.arera.it/it/dati/condec.htm

Imposte

Le imposte e le relative aliquote sono consultabili alla pagina http://www.acea.it/trova-e-risolvi/come-leggere-la-bolletta/imposte-iva

Sconti e/o bonus

Nessuno

Prodotti e/o servizi aggiuntivi

Nessuno

Durata condizioni e rinnovo

24 mesi

Le presenti Condizioni Economiche sono valide a partire dalla data di decorrenza dell'offerta per il periodo di validità sopra esposto. Qualora, in caso di subentro, voltura e nuova attivazione, l'attivazione della fornitura, e nel caso di cambio uso, la decorrenza dell'offerta intervengano 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 fornitura/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. In assenza di tali comunicazioni le presenti Condizioni Economiche si rinnoveranno tacitamente a tempo determinato per periodi di 6 mesi in 6 mesi, esclusi eventuali sconti e bonus. In tal caso, in occasione di ciascuna successiva scadenza, il Fornitore ha la facoltà di comunicare le nuove Condizioni Economiche, in conformità a quanto previsto agli artt. 25 e 34 delle Condizioni Generali di contratto, indicando il periodo di validità delle stesse.

Altre caratteristiche

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 WINDTRE LUCE&GAS. La disattivazione del servizio di Bolletta Web non comporterà alcun addebito.
Offerta 0% CO2: per la fornitura di gas naturale Acea Energia compensa l'emissione di CO2, che si genera dall'utilizzo di gas naturale, con l'acquisto di crediti di carbonio certificati (VER: Verified Emission Reduction). Tali certificati sovvenzionano progetti internazionali che contribuiscono alla riduzione delle emissioni di gas a effetto serra in atmosfera e al raggiungimento di alcuni degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile promossi dalle Nazioni Unite.

ALTRE INFORMAZIONI

Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore

Acea Energia mette a disposizione dei propri clienti una modalità telematica per l'inoltro dei reclami, tramite la compilazione dell'apposita form presente sul sito www.acea.it/richiesta-informazioni-windtre. Qualora tu decida di non avvalerti di tale modalità telematica, potrai utilizzare il modulo predisposto da Acea Energia, disponibile sul sito www.windtre.it

Le comunicazioni di reclamo dovranno essere indirizzate al seguente indirizzo: Acea Energia S.p.A. - Servizio Mercato Libero - Casella postale n. 5114 - 00154 – Roma. È fatta salva la possibilità di inviare il reclamo senza utilizzare il sopra richiamato modulo, purché la comunicazione, da inviare con le medesime modalità, contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente che sporge reclamo e l'invio al medesimo di motivata risposta scritta: a) nome e cognome; b) l'indirizzo di fornitura; c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo (gas); e) codice PDR; f) una breve descrizione dei fatti contestati. Se la tua segnalazione riguarda gli importi o i consumi fatturati indica anche l'autolettura e la data in cui l'hai effettuata. Acea Energia, costantemente attenta al rapporto con i propri clienti, ha attivato una procedura di ADR "Alternative Dispute Resolution" (di seguito "Procedura ADR"), ossia una procedura di conciliazione gratuita per la risoluzione stragiudiziale delle controversie insorte con il cliente consumatore riguardanti il contratto di fornitura. La Procedura ADR si svolge secondo la disciplina dettata dal Regolamento della procedura ADR disponibile sul sito internet della capogruppo Acea S.p.A. Inoltre, i clienti potranno, altresì, esperire gratuitamente il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Sevizio Conciliazione dell'Autorità, presentando la relativa domanda direttamente o mediante un delegato, anche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria, solo dopo aver inviato un reclamo ad Acea Energia al quale sia stata data una risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 40 giorni dall'invio del predetto reclamo.

Ai contratti di fornitura stipulati con i consumatori si applicano le previsioni contenute nel Capo I, Sezione III della Parte III del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (c.d. "Codice del Consumo"), in quanto compatibili. Acea Energia aderisce alla procedura di ripristino prevista dalla Delibera ARERA 228/2017/R/com,"Adozione del Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria - TIRV".

Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, 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 www.arera.it o chiami il numero verde 800 166 654.

Attivazione della fornitura

Attivare un'offerta sul Mercato Libero significa che verrà stipulato un nuovo contratto di fornitura le cui condizioni contrattuali ed economiche applicate saranno quelle definite da Acea Energia sul Mercato Libero e non quelle stabilite dal tuo attuale fornitore né quelle fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "Autorità") nell'ambito dei servizi di tutela. Ti informiamo, inoltre, che potrai richiedere ad Acea Energia l'offerta "a prezzo libero a condizioni equiparate di tutela" ("offerta PLACET"), sia a prezzo fisso, che a prezzo variabile, così come prevista dall'Autorità, ai sensi della Delibera n. 555/2017/R/com e disponibile sul sito www.acea.it. 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. 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.

In caso di mancata attivazione della Fornitura entro la data presunta sopra indicata, il Fornitore provvederà a comunicare, mediante posta ordinaria, ovvero secondo altre modalità che saranno messe a disposizione, le cause del mancato avvio della Fornitura e la data effettiva di avvio della stessa.

Con la stipulazione del contratto di fornitura fornirai ad Acea Energia l'autorizzazione ad effettuare, per tuo conto, le necessarie azioni per l'avvio/gestione della/delle fornitura/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. 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.

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. Per il settore Gas: (i) contributo in quota fissa a favore di Acea Energia di Euro 23+IVA; (ii) in caso di attivazione, contributo in quota fissa a favore del Distributore locale di Euro 30 + IVA (per gruppo di misura ≤ G6) o Euro 45 + IVA (per gruppo di misura > G6).

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.

Dati di lettura

I consumi di gas saranno rilevati dal Distributore locale, in qualità di responsabile di tale attività, con la periodicità prevista dalla normativa di settore vigente. Acea Energia applica interamente le disposizioni contenute nel "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale", allegato A alla delibera 463/2016/R/com (di seguito "TIF"). Ai fini della fatturazione Acea Energia utilizza i dati di misura nel rispetto del seguente ordine di priorità: 1) dati misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Locale; 2) autoletture comunicate dal Cliente e validate dal Distributore locale; 3) dati di misura stimati, dal Distributore locale ovvero dal Fornitore. Nei casi in cui i dati (effettivi o stimati) non siano resi disponibili dal Distributore locale in tempo utile per la fatturazione, o in mancanza della tua autolettura, Acea Energia fatturerà a stima sulla base delle informazioni di consumo a sua disposizione, per poi conguagliare successivamente a seguito dell'acquisizione delle misure effettive.

Ai fini del calcolo dei consumi stimati Acea Energia utilizzerà la seguente modalità per il settore gas: Acea Energia, qualora non abbia a disposizione uno storico dei consumi, utilizza il consumo annuo trasmesso dal Distributore locale in fase di switching 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.

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)

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.

Ritardo nei pagamenti

La bolletta deve essere pagata per l'intero importo indicato nella stessa e nel termine ivi previsto. Nel caso in cui tali tempistiche non vengano rispettate Acea Energia applicherà al cliente consumatore (come definito all'art. 3 del Codice del Consumo) gli interessi di mora (pari al Tasso Ufficiale di Riferimento maggiorato di 3,5 punti percentuali). Per tutti gli altri clienti non riconducibili alla definizione del Codice del Consumo, gli interessi di mora saranno computati nella misura prevista dall'art. 5 del Decreto Legislativo n. 231 del 2002. Acea Energia applicherà inoltre, per l'invio del sollecito e della comunicazione di messa in mora, i costi di recapito descritti al link https://www.acea.it/costo-recapito-sollecito e i costi di gestione del credito pari a 2,2 € (Iva esclusa).
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 pari a 23 euro 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.

MODALITA' E ONERI PER IL RECESSO

Modalità e tempistiche

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, inviando una e-mail all'indirizzo disattivazione@aceaenergia.it. 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.

Onere di recesso anticipato

Nessuno

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

Allegato 1 – LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE

Livelli di qualità commerciale

Livelli di qualità per l'esercente la vendita (Acea Energia) per prestazioni richieste dal 01/01/2023 al 31/12/2023 - Delibera 413/2016/R/com

Livelli specifici

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO 2017-2018	STANDARD SPECIFICO DAL 2019	GRADO DI RISPETTO EFFETTIVO
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari dalla data di ricevimento	30 giorni solari	78,97%
Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari dalla data di ricevimento	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	53,81%
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento	20 giorni solari	-

Livelli generali

INDICATORE	STANDARD GENERALE	GRADO DI RISPETTO EFFETTIVO
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	97,40%

Si segnala che a partire da gennaio 2017, a seguito delle modifiche normative introdotte con la delibera ARERA n. 413/2016/R/com che ha approvato il nuovo "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale – TIQV", non troverà più applicazione il livello generale relativo alle richieste scritte di rettifica di fatturazione, come riportato anche nelle condizioni generali di contratto. In caso di mancato rispetto degli standard specifici verrà corrisposto un indennizzo automatico base di euro 25 (venticique). Il predetto indennizzo sarà pari a euro 50 (cinquanta) se la prestazione avviene oltre un tempo doppio rispetto a quanto normativamente previsto, ma entro un tempo triplo, mentre sarà di euro 75 (settantacinque) se avviene oltre un tempo triplo a quanto previsto.