

**INFORMAZIONI PRELIMINARI ALLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI  
SOMMINISTRAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS NATURALE RELATIVO  
ALL'OFFERTA PLACET CON LA SOCIETÀ ACEL ENERGIE S.R.L.,  
CON SEDE LEGALE IN LECCO, VIA AMENDOLA 4 - C.F./P.IVA n. 02686430139 -  
[www.acelenergie.it](http://www.acelenergie.it)**

**RECAPITO:** ACEL Energie S.r.l. - Via Amendola, 4 - 23900 Lecco (LC); **Numero Verde:** 800 822 034.  
**FAX:** 0341 353293; **E-MAIL:** [info@acelenergie.it](mailto:info@acelenergie.it)

**PREMESSA:** La legge n. 124/2017 stabilisce per tutti i venditori l'obbligo di offrire alle famiglie e alle piccole imprese almeno una proposta "standard" di fornitura a prezzo fisso (in cui il prezzo dell'energia è mantenuto fisso per un certo periodo di tempo) e almeno una proposta a prezzo variabile (in cui il prezzo varia automaticamente in base alle variazioni di un indice di riferimento). L'Autorità, in coerenza con quanto previsto dalla legge n. 124/2017, ha già introdotto la disciplina dell'offerta PLACET (a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela - PLACET), che obbliga tutti i venditori a inserire nel proprio pacchetto di proposte commerciali, un'offerta rivolta alle famiglie e alle piccole imprese chiara e comprensibile, a prezzi determinati liberamente ma con condizioni contrattuali definite dall'Autorità. Proprio l'uniformità delle condizioni contrattuali (definite, escludendo ogni altro servizio aggiuntivo) e l'uniformità della struttura di prezzo permetteranno agevoli confronti diretti tra i prezzi delle diverse offerte PLACET proposte dai venditori. In altre parole, le offerte PLACET facilitano scelte consapevoli ed informate da parte dei clienti, in particolare, attraverso il miglioramento della loro capacità di valutazione delle offerte commerciali presenti sul mercato libero.

**COSTO SOTTOSCRIZIONE CONTRATTO:** nessuno.

**CONDIZIONI LIMITATIVE DELL'OFFERTA:** L'offerta PLACET è riservata ai soli Clienti elettrici domestici e altri usi bassa tensione (diversi dall'illuminazione pubblica) e ai clienti gas domestici, condomini uso domestico e altri usi con consumi annui inferiori ai 200.000 mc/anno. L'offerta non è invece destinata ad amministrazioni pubbliche e neppure a clienti multisito con almeno un punto di prelievo fuori ambito.

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO:** L'offerta PLACET consiste nella sola fornitura di energia elettrica o gas separatamente e senza altri servizi accessori. Le condizioni contrattuali delle offerte PLACET sono definite dall'Autorità e sono inderogabili, a differenza delle condizioni contrattuali di altre offerte nel mercato libero, che sono invece proposte dal venditore e in parte modificabili, pur nel rispetto della regolazione dell'Autorità.

**PRINCIPALI CONTENUTI DEL CONTRATTO**

- Per quanto riguarda i **le condizioni tecnico economiche**, per ogni servizio (elettricità oppure gas), ciascun venditore deve offrire due tipi di offerta PLACET: a) una a prezzo fisso, b) l'altra a prezzo variabile mensilmente (indicizzato all'andamento dei mercati all'ingrosso). In entrambi i casi, il prezzo dell'energia sarà articolato in una quota fissa espressa in €/cliente/anno e una quota energia espressa in €/kWh o €/Smc (quindi proporzionale ai volumi consumati). Le Offerte PLACET dell'energia elettrica prevedono, in ogni mese, un prezzo indicizzato al PUN (Prezzo Unico Nazionale) espresso in €/kWh, così come determinato dal GME. Il prezzo è differenziato per fasce orarie in presenza di un contatore telegestito. In particolare per i clienti domestici telegestiti il prezzo è differenziato nelle fasce orarie F1 e F23, per i clienti non domestici telegestiti il prezzo è differenziato nelle fasce orarie F1, F2 e F3. Per i clienti, domestici e non domestici, che non hanno un contatore telegestito il prezzo è lo stesso in tutte le ore. Le Offerte PLACET di gas naturale prevedono un prezzo indicizzato al TTF determinato in ogni trimestre come media aritmetica delle quotazioni forward trimestrali OTC relative al trimestre in questione, presso l'hub TTF, rilevate da ICIS-Heren con riferimento al secondo mese solare antecedente il medesimo trimestre.
- I corrispettivi diversi dal prezzo (oneri di dispacciamento, corrispettivi di trasporto, oneri di sistema, imposte, IVA...) subiranno **variazioni automatiche** in relazione alle delibere emanate dalle autorità competenti (ARERA, UTF...).
- In caso di **richieste di connessione** (posa, apertura, chiusura fisica dei contatori, subentro, voltura...), il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a 23 euro IVA esclusa.
- E' richiesto **deposito cauzionale** di importo descritto all'articolo delle CGF "Garanzie a carico del cliente finale". Non è tenuto alla prestazione di tale garanzia il Cliente finale che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.
- Ai fini della **fatturazione**, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine: a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; b) le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore; c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, per l'energia elettrica secondo il criterio pro die e per il gas secondo il metodo dei profili standard (vedere art. "Fatturazione" delle CGF). La quantificazione dei consumi di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. Nel caso in cui sia installato un gruppo di misura non dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile. Limitatamente al gas, il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore. Il Fornitore informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura del gas e delle sue conseguenze mediante opportuna comunicazione in bolletta.
- Il Cliente è tenuto ad effettuare il **pagamento** dovuto entro il termine non inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura secondo le seguenti modalità di pagamento alternative: addebito continuativo in c/c bancario o postale (SDD); bollettino postale presso qualsiasi ufficio postale oppure senza commissioni d'incasso presso gli sportelli della Banca Popolare di Sondrio; oppure con bonifico (vedere art. "Fatturazione" delle CGF).
- In caso di **ritardato o di omesso pagamento** anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando la corresponsione, oltre al corrispettivo dovuto, degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla BCE aumentato di 3,5 punti percentuali (art. "Interessi di mora" delle CGF), trascorsi almeno 20 (venti) giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente a mezzo di raccomandata oppure mediante PEC un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (comunicazione di costituzione in mora). Costi della sospensione e indennizzi automatici a favore dello stesso sono illustrati all'art. "Inadempimento del Cliente" delle CGF.

## MODALITA', ONERI E TEMPI DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

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

**VALIDITA' DELL'OFFERTA E MODALITA' DI ADESIONE:** Recandosi presso i nostri locali commerciali, il Cliente formula, sulla base di un modulo predisposto dal Fornitore, allegato al presente Contratto, una proposta di contratto irrevocabile per 45 (quarantacinque) giorni successivi alla sua data di sottoscrizione. Entro quest'ultimo termine il Fornitore comunica per iscritto su Supporto durevole al Cliente l'accettazione o il rifiuto della proposta. Decorso inutilmente il predetto termine, la proposta di Contratto si intende revocata. Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Cliente dell'accettazione del Fornitore. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettivo da parte del Fornitore.

**DURATA CONTRATTO E CONDIZIONI ECONOMICHE E MODALITA' DI RINNOVO E RECESSO:** I contratti delle offerte PLACET hanno durata indeterminata con condizioni economiche rinnovabili ogni 12 mesi. Resta sempre valida la facoltà del cliente di effettuare il recesso in qualunque momento nel rispetto della normativa (cambio fornitore in tre settimane circa). Prima della scadenza delle condizioni economiche, entro tre mesi dalla scadenza delle medesime, il venditore deve informare il cliente delle condizioni economiche che applicherà dopo il termine annuale; il cliente resterà comunque libero di accettarle o meno, essendo sempre valida la facoltà del cliente di recedere dal contratto. In ogni caso, il Cliente, che intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo Fornitore è tenuto all'invio di apposita comunicazione al SII entro e non oltre il giorno 10 del mese precedente la data di cambio fornitura.

**DIRITTO DI RIPENSAMENTO:** Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, con una delle seguenti modalità, a propria scelta : 1) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal Contratto ai recapiti indicati sul Modulo di ripensamento ALLEGATO AL PRESENTE Contratto o all'articolo 24 "Comunicazioni" o 2) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo. L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente. Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento. La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento. Qualora il Cliente finale eserciti il diritto di ripensamento dopo aver chiesto l'avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, e purché sia ancora possibile impedire l'Attivazione della medesima, il Fornitore può chiedere al Cliente un corrispettivo pari ai costi eventualmente sostenuti per le prestazioni effettuate dal Distributore e un corrispettivo ulteriore massimo pari a 23 euro IVA esclusa. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'Attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente è tenuto altresì al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

**MODALITA' E INDIRIZZO D'INOLTRO DI EVENTUALI RECLAMI:** Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo [www.acelenergie.it](http://www.acelenergie.it). Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV). Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (energia elettrica); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice POD) o, qualora non sia disponibile, il codice cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

## COME OTTENERE ULTERIORI INFORMAZIONI SUI CORRISPETTIVI APPLICATI E ALTRO

Per ulteriori informazioni rivolgersi al nostro numero verde 800 822034 o in alternativa consultare il sito internet [www.acelenergie.it](http://www.acelenergie.it) nella sezione apposita.



## NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale.

Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero.

Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, in alternativa all'offerta attuale.

Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI<sup>1</sup>, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 800.166.654.

Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale

### Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa: **ACEL Energie S.r.l.**

Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: **ACEL Energie S.r.l., C.P. 202 Lecco centro, 23900 Lecco oppure all'indirizzo e-mail [info@acelenergie.it](mailto:info@acelenergie.it) o al fax 0341 353293.**

Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata: **UFFICI COMMERCIALI ACEL Energie**

Data e ora del contatto: \_\_\_\_\_

Firma del personale commerciale che l'ha contattata: \_\_\_\_\_

### Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

Data di presunta attivazione: \_\_\_\_\_

Periodo di validità della proposta: dodici mesi dalla data di attivazione tacitamente rinnovato.

*Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI<sup>2</sup>, se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta*

Eventuali oneri a carico del cliente: non sono previsti al tri oneri a carico del cliente oltre quanto previsto nelle condizioni generali e tecnico economiche di fornitura.

### Contenuto del contratto

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- prezzo del servizio
- durata del contratto
- modalità di utilizzo dei dati di lettura
- modalità e tempistiche di pagamento
- conseguenze del mancato pagamento
- eventuali garanzie richieste
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita

### Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

- Copia contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

### Diritto di ripensamento

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza senz'oneri) va esercitato sempre in forma scritta inviando una raccomandata A.R., una e.mail o un fax a uno degli indirizzi sopra riportati secondo il modulo allegato alla presente entro:

- 14 giorni dalla **conclusione del contratto** se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale);
- 14 giorni lavorativi dalla **consegna della proposta** sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

### CATEGORIE D'USO GAS NATURALE:

C1	RISCALDAMENTO
C2	COTTURA CIBI / PROD. ACQUA CALDA SANITARIA
C3	RISC. + COTTURA CIBI / PROD. ACQUA CALDA SAN
C4	USO CONDIZIONAMENTO
C5	USO CONDIZIONAMENTO + RISCALDAMENTO
T1	USO TECNOLOGICO (ARTIGIANALE-INDUSTRIALE)
T2	USO TECNOLOGICO + RISCALDAMENTO

<sup>1</sup> PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro

<sup>2</sup> Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica

### ACEL Energie S.r.l. - Società unipersonale

Sede Legale: Via Amendola, 4 - 23900 Lecco (LC). [protocollo@pec.acelenergie.it](mailto:protocollo@pec.acelenergie.it) - [info@acelenergie.it](mailto:info@acelenergie.it)

Capitale Sociale € 6.000.000,00 iv. - R.E.A. LC 326133. Registro Imprese C.C.I.A.A. di Lecco. C.F. e P. IVA 03773040138

Tel. +39 0341.228.611 - Fax +39 0341.353.293 - Servizio Clienti 800.822.034 - [www.acelenergie.it](http://www.acelenergie.it)

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Acsm Agam S.p.A.



## INFORMATIVA SULLA PRIVACY : informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196

Si informa, ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali", che i dati personali (es. dati anagrafici, codice fiscale, partita IVA e coordinate bancarie in caso di domiciliazione bancaria) forniti ovvero altrimenti acquisiti nell'ambito delle prestazioni professionali richieste oppure offerte dalla Società, sono utilizzati da ACEL Energie S.r.l., in qualità di Titolare del Trattamento, adottando tutte le misure idonee a garantire la sicurezza, la riservatezza e i diritti dell'interessato.

Si precisa che:

- a) i dati verranno trattati in forma orale e scritta nonché su supporto magnetico, elettronico, telematico secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza;
- b) il conferimento dei dati stessi è obbligatorio in relazione alle finalità relative agli adempimenti legali e contrattuali e pertanto l'eventuale rifiuto a fornirli potrà determinare l'impossibilità della scrivente a dar corso ai rapporti contrattuali di fornitura; i dati catastali dell'immobile presso cui è attiva la fornitura sono richiesti in ottemperanza all'art. 1, comma 333, L. 331/2001;
- c) fermo restando le comunicazioni e la diffusioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati potranno essere comunicati a:
  - istituti di credito
  - società di recupero crediti
  - società del Gruppo ai sensi dell'art. 2359 c.c.
  - soggetti terzi incaricati dell'esecuzione di servizi
  - consulenti e professionisti incaricati dal Titolare del Trattamento ai fini della tutela del credito e della migliore gestione dei nostri diritti relativi al singolo rapporto di fornitura; i suoi dati non verranno diffusi;
- d) i dati verranno trattati per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati ed anche successivamente per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge;
- e) relativamente ai dati medesimi Lei può esercitare i diritti previsti dell'art. 7 del D. Lgs. 196/03 di seguito riportato;
- f) titolare del trattamento dei dati è ACEL Energie S.r.l. Via Amendola n.4, 23900 - Lecco;
- g) responsabile del trattamento è stato designato il Direttore Generale, con domicilio e carica presso la sede della Società;
- h) per consultare l'elenco dei responsabili, l'elenco dei soggetti a cui i dati sono eventualmente comunicati ai sensi della lettera c) nonché esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/03, è necessario rivolgersi ad ACEL Energie S.r.l., Via Amendola n.4, 23900 - Lecco.

### Art. 7 D.Lgs. 196/03 "Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti"

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intellegibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
  - a) dell'origine dei dati personali;
  - b) delle finalità e modalità del trattamento;
  - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
  - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2;
  - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
  - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
  - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli in cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
  - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
  - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
  - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

### Art. 9 (Modalità di esercizio)

1. La richiesta rivolta al titolare o al responsabile può essere trasmessa anche mediante lettera raccomandata, telefax o posta elettronica. Il Garante può individuare altro idoneo sistema in riferimento a nuove soluzioni tecnologiche. Quando riguarda l'esercizio dei diritti di cui all'articolo 7, commi 1 e 2, la richiesta può essere formulata anche oralmente e in tal caso è annotata sinteticamente a cura dell'incaricato o del responsabile.
2. Nell'esercizio dei diritti di cui all'articolo 7 l'interessato può conferire, per iscritto, delega o procura a persone fisiche, enti, associazioni od organismi. L'interessato può, altresì, farsi assistere da una persona di fiducia.
3. I diritti di cui all'articolo 7 riferiti a dati personali concernenti persone decedute possono essere esercitati da chi ha un interesse proprio, o agisce a tutela dell'interessato o per ragioni familiari meritevoli di protezione.
4. L'identità dell'interessato è verificata sulla base di idonei elementi di valutazione, anche mediante atti o documenti disponibili o esibizione o allegazione di copia di un documento di riconoscimento. La persona che agisce per conto dell'interessato esibisce o allega copia della procura, ovvero della delega sottoscritta in presenza di un incaricato o sottoscritta e presentata unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di riconoscimento dell'interessato. Se l'interessato è una persona giuridica, un ente o un'associazione, la richiesta è avanzata dalla persona fisica legittimata in base ai rispettivi statuti od ordinamenti.
5. La richiesta di cui all'articolo 7, commi 1 e 2, è formulata liberamente e senza costrizioni e può essere rinnovata, salva l'esistenza di giustificati motivi, con intervallo non minore di novanta giorni.

### ACEL Energie S.r.l. - Società unipersonale

Sede Legale: Via Amendola, 4 - 23900 Lecco (LC). protocollo@pec.acelenergie.it - info@acelenergie.it

Capitale Sociale € 6.000.000,00 iv. - R.E.A. LC 326133. Registro Imprese C.C.I.A.A. di Lecco. C.F. e P. IVA 03773040138

Tel. +39 0341.228.611 - Fax +39 0341.353.293 - Servizio Clienti 800.822.034 - www.acelenergie.it

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Acsm Agam S.p.A.



## INFORMATIVA LIVELLI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI VENDITA

### Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	INDENNIZZO AUTOMATICO	LIVELLI SPECIFICI EFFETTI
			ANNO 2017
Risposta motivata a reclami scritti	Max 40 giorni solari	€ 25,00	100%
Rettifica di fatturazione	Max 90 giorni solari	€ 25,00	100%
Rettifica doppia fatturazione	Max 20 giorni solari	€ 25,00	100%

### Modalità gestione indennizzi automatici per mancato rispetto di livelli specifici di qualità

L'indennizzo automatico base è relativo ad ogni prestazione non rispettata ed è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'indennizzo automatico sarà corrisposto al Cliente attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del Fornitore del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale per i quali il termine è fissato in 8 mesi. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzierà un credito a favore del cliente finale, che verrà detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Il Fornitore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Inoltre il Fornitore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nell'anno solare per mancato rispetto del medesimo standard specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente, per mancanza della informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura, o telematico ed il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas o entrambi), il codice POD o PDR (rispettivamente per l'energia elettrica e il gas), ove disponibile, o qualora non disponibile, il codice cliente nonché una breve descrizione dei fatti contestati.

### Livelli generali di qualità commerciale

INDICATORE	STANDARD GENERALE	LIVELLI GENERALI EFFETTIVI
		ANNO 2017
Risposte a richieste scritte di informazione	95% di casi entro il tempo massimo di 30 gg solari	100%

### Mix Energetico

Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nei due anni precedenti	Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nei due anni precedenti			
	Anno 2016	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2015
<b>Fonti primarie utilizzate</b>	%	%	%	%
- Fonti rinnovabili	16,00 %	26,67 %	16,00 %	26,67 %
- Carbone	21,67 %	23,87 %	21,67 %	23,87 %
- Gas naturale	51,94 %	39,24 %	51,94 %	39,24 %
- Prodotti petroliferi	1,08 %	1,62 %	1,08 %	1,62 %
- Nucleare	4,98 %	4,76 %	4,98 %	4,76 %
- Altre fonti	4,33 %	3,85 %	4,33 %	3,85 %

Schema A di cui all'allegato 1 del Decreto del 31 luglio 2009

#### ACEL Energie S.r.l. - Società unipersonale

Sede Legale: Via Amendola, 4 - 23900 Lecco (LC), protocollo@pec.acelenergie.it - info@acelenergie.it  
 Capitale Sociale € 6.000.000,00 i.v. - R.E.A. LC. 326133. Registro Imprese C.C.I.A.A. di Lecco. C.F. e P.IVA 03773040138  
 Tel. +39 0341.228.611 - Fax +39 0341.353.293 - Servizio Clienti 800.822.034 - www.acelenergie.it  
 Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Acsm Agam S.p.A.



## MODULO RECLAMI

Il presente modulo può essere utilizzato per sporgere eventuale reclamo nei confronti di ACEL Energie. Il modulo dovrà essere trasmesso ad ACEL Energie S.r.l., C.P. 202 Lecco centro, 23900 Lecco oppure all'indirizzo e-mail [info@acelenergie.it](mailto:info@acelenergie.it). Al fine di permettere un'analisi puntuale della richiesta, è necessario fornire tutti gli elementi previsti e descrivere chiaramente la problematica. ACEL Energie si impegna a rispondere nei tempi e secondo le modalità previsti dall'ARERA in tema di qualità commerciale.

**Spett.le**  
**ACEL Energie S.r.l.**  
**Casella Postale 202**  
**Lecco centro, 23900 Lecco**

Codice cliente .....

Cognome .....

Nome .....

Indirizzo a cui inviare la risposta (se diverso dall'indirizzo fornitura) .....

Telefono fisso.....Telefono cellulare.....  
*(almeno uno dei due recapiti telefonici è obbligatorio)*

E-mail .....@.....

### DATI DELLA FORNITURA

Codice POD/PDR.....

Indirizzo fornitura.....

Servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, entrambi) .....

### DESCRIZIONE DEI FATTI CONTESTATI\*

.....

.....

.....

.....

..... (\*) = indicare l'argomento presente nella tabella allegata

Argomento	Flag
<b>Contratti</b> <i>Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.</i>	
<b>Morosità e sospensione</b> <i>Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).</i>	
<b>Mercato</b> <i>Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.</i>	
<b>Fatturazione</b> <i>Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.</i>	
<b>Misura</b> <i>Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento</i>	
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b> <i>Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.</i>	
<b>Bonus sociale</b> <i>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.</i>	
<b>Qualità commerciale</b> <i>Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione</i>	
<b>Altro</b> <i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza</i>	

### ACEL Energie S.r.l. - Società unipersonale

Sede Legale: Via Amendola, 4 - 23900 Lecco (LC). [protocollo@pec.acelenergie.it](mailto:protocollo@pec.acelenergie.it) - [info@acelenergie.it](mailto:info@acelenergie.it)  
Capitale Sociale € 6.000.000,00 iv. - R.E.A. LC 326133. Registro Imprese C.C.I.A.A. di Lecco. C.F. e P. IVA 03773040138  
Tel. +39 0341.228.611 - Fax +39 0341.353.293 - Servizio Clienti 800.822.034 - [www.acelenergie.it](http://www.acelenergie.it)  
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Acsm Agam S.p.A.



**Comunicazione Autoletture:**

**Autolettura Gas** in data .....

pari a .....

**Autolettura Energia elettrica** in data.....

F0 (monorario)            pari a .....

F1                            pari a .....

F2                            pari a .....

F3                            pari a .....

(\*) La definizione di importo anomalo è dato all'art.9 del TIQV (allegato A alla delibera Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com)

Gentile Cliente,

desideriamo sottoporre alla Sua cortese attenzione il modello di dichiarazione riportato sul fronte della presente, che va utilizzato al fine di adempiere a quanto previsto dalla Legge Finanziaria 2005 (Legge 30/12/2004 n. 311). Tale Legge, all'art. 1, commi 332, 333 e 334, impone a tutte le Società che svolgono attività di somministrazione di energia elettrica, gas e servizi idrici, di richiedere ai Clienti i **dati catastali identificativi dell'immobile** presso cui è attivato il contratto di fornitura. Il modulo deve essere compilato dall'intestatario del contratto di fornitura, **anche se diverso dal proprietario dell'immobile** (inquilino, comodatario, titolare del diritto di abitazione, ecc.).

La dichiarazione sopra menzionata, debitamente compilata e sottoscritta, deve essere restituita, tramite il servizio postale, al seguente indirizzo: **ACEL Energie S.r.l. Via Amendola, 4 - 23900 LECCO**. Per assicurare la tempestiva acquisizione dei dati da Lei indicati, La preghiamo, comunque, **di restituire il modello entro 30 giorni dalla sua ricezione**.

ACEL Energie S.r.l., una volta ricevuta questa dichiarazione, provvederà alla trasmissione dei dati in essa contenuti all'Anagrafe Tributaria, così come stabilito dalla stessa Legge Finanziaria 2005, dal provvedimento dei Direttori delle Agenzie delle Entrate e del Territorio del 16 Marzo 2005 e dal Provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 2 Ottobre 2006. **Considerata l'importanza dell'adempimento richiesto dalla Legge, La invitiamo a leggere con attenzione le istruzioni e a compilare la dichiarazione in tutte le sue parti, precisandole che ACEL Energie S.r.l. provvederà all'invio dei dati dichiarati, rimanendo estranea ad ogni responsabilità nel caso in cui la dichiarazione richiesta non venga prodotta dal Cliente, ovvero venga resa in modo incompleto o con indicazione di dati non corretti.**

Si fa presente al riguardo che, qualora venga omessa la dichiarazione dei dati catastali da parte del Cliente ovvero qualora tali dati siano comunicati in maniera inesatta, l'Amministrazione finanziaria potrà applicare al Cliente la sanzione amministrativa da € 103 ad € 2.065 (art. 13 del D.P.R. 29/9/1973 n. 605). La informiamo inoltre che, in base a quanto previsto dalla Circolare dell'Agenzia delle Entrate n. 44/E del 19/10/2005, nell'ipotesi di mancata comunicazione dei dati catastali da parte del Cliente, ACEL Energie S.r.l. è tenuta a farne segnalazione all'Agenzia delle Entrate, per i controlli fiscali a carico del Cliente stesso. Per eventuali ulteriori informazioni riguardanti la normativa che prevede l'obbligo di comunicazione dei dati catastali, potrà rivolgersi direttamente agli uffici dell'Agenzia delle Entrate oppure consultare il sito internet dell'Agenzia delle Entrate [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

### ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODELLO

Si prega di scrivere con chiarezza, in carattere stampatello, utilizzando una penna di colore scuro e di riportare una sola lettera (o un solo numero) in ogni singola casella, al fine di evitare un'errata o incompleta trasmissione dei dati. Gli spazi non utilizzati devono essere lasciati in bianco, senza scrivere nulla al loro interno.

In caso di smarrimento, deterioramento, o errata compilazione del modulo di dichiarazione inviato, è possibile scaricare dal sito [www.acelenergie.it](http://www.acelenergie.it) una copia del modello, avendo cura di intestarlo e di indicare, negli appositi campi, il numero del POD/PDR e l'indirizzo di fornitura.

**Dove reperire i dati identificativi degli immobili.** I dati da indicare sono rilevabili dal catasto edilizio urbano (per i fabbricati urbani) o dal catasto terreni (per tutti gli altri immobili diversi dai fabbricati urbani, compresi i fabbricati rurali). Tali dati sono riportati: nell'atto di acquisto o nella denuncia di successione (se l'immobile è stato ereditato); in una denuncia o comunicazione ICI presentata in anni precedenti; in un certificato catastale.

**Casi particolari di compilazione: immobili principali ed accessori; parti condominiali.**

Nel caso di più unità immobiliari con autonomi identificativi catastali, collegate ad una sola utenza (es.: unica fornitura di energia elettrica che alimenta sia l'abitazione che la cantina o il garage), occorre indicare solo l'identificativo catastale dell'unità immobiliare principale (es.: appartamento). Per quanto riguarda gli immobili condominiali, occorre indicare i dati identificativi catastali dello stabile condominiale nel suo complesso, per il quale l'utenza è stata attivata unitariamente. Se, invece, nel condominio è presente l'immobile del portiere ovvero altri vani e locali condominiali non destinati al godimento comune dei condomini perché, ad esempio, concessi in locazione a terzi (es.: esercizi commerciali, garage), nella dichiarazione vanno indicati anche i dati catastali di tali immobili oltre a quelli del complesso condominiale, fino al momento in cui il conduttore non acquisisca la titolarità dell'utenza e diventi, per questo, oggetto di richiesta separata da parte del fornitore di energia elettrica. Qualora, per effetto di quanto precede, sia necessario indicare i dati catastali relativi a più immobili alimentati dalla medesima fornitura, il condominio potrà utilizzare, oltre al modulo originale, anche copie fotostatiche dello stesso (l'invio di tutti i modelli compilati dovrà però avvenire unitariamente).

### INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART.13 D.LGS. 30 GIUGNO 2003, N. 196

Il trattamento dei dati da Lei forniti - il cui rilascio è presupposto indispensabile per l'applicazione di quanto disposto dall'art. 1, comma 333 della Legge n. 311/2004 - è realizzato secondo le prescrizioni stabilite dal D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche con l'ausilio di strumenti informatici ed è svolto da personale di ACEL Energie S.r.l. e/o da soggetti terzi che abbiano con essa rapporti di servizio. Lei ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi dati e come essi vengono utilizzati. Ha altresì la facoltà di esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del suddetto Decreto Legislativo.

Sempre nel rispetto delle prescrizioni del D.Lgs. 196/2003, i suoi dati verranno comunicati all'Anagrafe Tributaria, ma non saranno ulteriormente diffusi se non in quanto prescritto da espresse disposizioni normative. La informiamo infine, che i dati forniti possono venire a conoscenza dei soggetti preposti alla gestione del modello predisposto per la dichiarazione dei dati catastali degli immobili destinatari di fornitura di energia elettrica, gas e acqua, in qualità di Incaricati al trattamento dei dati. Si informa, infine, che il titolare del trattamento dei dati è ACEL Energie S.r.l., nella persona del Direttore Generale, domiciliato presso la sede della società in Via Amendola 4 - 23900 Lecco, mentre il responsabile del trattamento dei dati è il Direttore Generale di ACEL Energie S.r.l., domiciliato per la carica presso la sede della società in Via Amendola 4 - 23900 Lecco.

**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA' ATTESTANTE LA LEGITTIMA OCCUPAZIONE DELL'IMMOBILE OGGETTO DELLA RICHIESTA LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA/GAS (Art. 5 del D.L. 28.03.2014 n.47 convertito in L. 23.05.2014 n.80) E DICHIARAZIONE RELATIVI DATI CATASTALI (Art.1, comma 333, Legge 30.12.2004 n.311) (rilasciata ai sensi degli artt. 46 e 47 D.P.R. n. 445/2000)**

Intestatario .....  
nato/a a ..... (.....) il .....,C.F. ....  
indirizzo di residenza/sede legale.....  
telefono ....., e-mail .....  
rappresentato/a da (in caso di società).....  
in qualità di (in caso di società ).....

con riferimento alla fornitura di:

- Gas**  
 **Energia Elettrica**

presso il POD/PDR..... attinente l'immobile sito nel Comune di ..... (.....) all'indirizzo ....., CAP.....  
consapevole delle sanzioni penali nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 D.P.R. n. 445/2000,

**DICHIARA**

**sotto la propria responsabilità, ai sensi dell'art.47 del D.P.R. 28.12.2000 n.445**  
di occupare legittimamente l'immobile in base al titolo di seguito descritto:

- proprietà  
 contratto di locazione  
 contratto di comodato  
 usufrutto  
 diritto di uso  
 diritto di abitazione  
 contratto di affitto  
 enfiteusi  
 altro

in forza di titolo regolarmente trascritto/registrato presso.....  
in data..... con n. ....contraddistinto dai seguenti

**DATI CATASTALI**

- Comune ..... Sezione ..... Foglio ..... Particella ..... Subalterno .....  
 Non dispongo dei dati, ma mi impegno a fornirli.

(richiesta ai fini di quanto previsto dall'art. 7 comma 5 del D.P.R. n. 605/1973 e successive modifiche ed integrazioni)

Il sottoscritto dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 196/2003, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale le presenti dichiarazioni sono rese.

Località, data

Il dichiarante

.....

.....

Allegare: copia di documento di identità valido