

VERSIONE PRECEDENTE	VERSIONE AGGIORNATA
<b>ART. 3 - CONDIZIONI ECONOMICHE PER LE FORNITURE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS. ALTRI CORRISPETTIVI</b>	
<p><b>3.2</b> Il Fornitore può modificare le condizioni economiche dandone comunicazione in forma scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla data di scadenza delle condizioni economiche vigenti (indicata nelle CTE cui il Cliente ha aderito). Tale preavviso decorre dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento, da parte del cliente stesso, della comunicazione contenente la proposta di modifica delle condizioni economiche che, fatta salva prova contraria, si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da Enel Energia. Qualora il Cliente non desiderasse accettare le nuove condizioni economiche proposte potrà recedere secondo le modalità previste nell'art. 2.7 delle presenti CGF. In tal caso, fino al completamento delle operazioni di acquisizione del sito o in caso di ritardo nell'acquisizione dello stesso da parte del nuovo Fornitore, al Cliente saranno applicate le nuove condizioni economiche comunicate in occasione del rinnovo. In assenza di recesso le nuove condizioni economiche si considereranno accettate dal Cliente. Qualora, allo scadere del periodo di validità delle Condizioni Economiche (indicato nelle CTE cui il Cliente ha aderito), il Fornitore non abbia comunicato alcuna variazione, le stesse si intenderanno prorogate fino a diversa comunicazione scritta da parte di Enel Energia, che avverrà in ogni caso con un anticipo di almeno 3 mesi, rispetto alla decorrenza della variazione che verrà proposta, nel rispetto di quanto già sopra indicato.</p>	<p><b>3.2</b> Il Fornitore può comunicare al Cliente le condizioni economiche che troveranno applicazione allo scadere del periodo di validità delle precedenti, indicato nelle CTE o nelle successive Comunicazioni di rinnovo (come di seguito definite). Il Cliente riceverà la comunicazione contenente le nuove condizioni economiche ("Comunicazione di rinnovo") in forma scritta con un preavviso di almeno 3 mesi rispetto alla data di efficacia delle stesse. Tale preavviso decorre dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento, da parte del Cliente, della Comunicazione di rinnovo che, fatta salva prova contraria, si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da Enel Energia. Il Cliente può recedere dal Contratto, entro i termini indicati nella Comunicazione di rinnovo, se non intende accettare le nuove condizioni economiche proposte. Per le modalità mediante le quali il Cliente può esercitare il diritto di recesso si rimanda all'art. 2.7 delle presenti CGF. In tal caso, fino all'acquisizione del Sito da parte del nuovo fornitore, al Cliente saranno applicate le nuove condizioni economiche indicate nella Comunicazione di rinnovo. In assenza di recesso entro la data indicata nella suddetta Comunicazione di rinnovo, le nuove condizioni economiche si considerano accettate dal Cliente e troveranno applicazione per il periodo indicato nella Comunicazione di rinnovo. Se allo scadere del periodo di validità delle condizioni indicate nelle CTE o nelle successive Comunicazioni di rinnovo, il Fornitore non ha comunicato alcuna variazione delle condizioni vigenti, le stesse si intendono tacitamente prorogate di quattro mesi in quattro mesi. Per le modalità di invio da parte di Enel Energia della Comunicazione di rinnovo, si rimanda a quanto previsto dall'art. 15.4.</p>
<b>ART. 3 - CONDIZIONI ECONOMICHE PER LE FORNITURE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS. ALTRI CORRISPETTIVI</b>	
<p><b>3.3</b> Per la fornitura di energia elettrica al Cliente verranno fatturati:</p> <p>a) spesa per la materia energia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il prezzo della componente energia e un importo per le attività commerciali svolte dal Fornitore come indicati nelle CTE. Per le sole forniture di Siti in Media tensione per usi diversi da pubblica illuminazione, l'importo per le attività commerciali non è dovuto perché già incluso nel prezzo energia;</li> <li>- dispacciamento (incluso lo sbilanciamento) sulla base dei valori indicati nelle delibere ARERA n. 111/06 e n.107/09/ ARG/elt e 491/2020/R/eel e s.m.i.. Sulla base della tensione del sito, questi importi sono riferiti anche alle perdite di energia elettrica sulle reti di distribuzione, in base al fattore fissato nella tabella 4 colonna A dell'allegato A della Delibera dell'ARERA n. 107/09/ARG/elt e s.m.i.;</li> <li>- componente di dispacciamento (DISP bt) secondo quanto indicato nella delibera ARERA n. 491/2020/R/eel e smi;</li> </ul> <p>b) spesa per trasporto e gestione del contatore e spesa per Oneri di Sistema: i corrispettivi a copertura delle spese di Trasporto, Gestione Contatore e Oneri di Sistema secondo quanto indicato nelle delibere ARERA 568/2019/R/eel e s.m.i. - 923/2017/R/com e s.m.i.;</p> <p>c) per le sole forniture dei Siti in Bassa tensione per usi diversi da abitazione e pubblica illuminazione, un ulteriore ed eventuale corrispettivo (Conguaglio Compensativo) uguale a quanto stabilito dall'Allegato A dalla Delibera ARERA n. 107/09/ ARG/elt e s.m.i. e solo per i casi previsti dall' art. 33;</p> <p>d) eventuali corrispettivi applicati in base alla normativa per morosità del Cliente, sulla fornitura di energia elettrica secondo quanto indicato nella delibera ARERA 593/2017/R/com e s.m.i.</p> <p>Per la fornitura di gas al Cliente verranno fatturati:</p> <p>e) spesa per il gas naturale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il prezzo della componente materia prima gas e un importo per le attività commerciali svolte dal Fornitore come indicati nelle CTE;</li> <li>- il corrispettivo GRAD a copertura dei costi sostenuti per sostituire gradualmente i vecchi contratti di acquisto del gas all'ingrosso con contratti adeguati al nuovo metodo di calcolo secondo quanto indicato nella delibera ARERA ARG/gas 64/09 e s.m.i.;</li> <li>- il corrispettivo CPR per un meccanismo introdotto con la riforma del metodo di calcolo del prezzo del gas, per incentivare le imprese di vendita a rinegoziare vecchi contratti di acquisto di gas all'ingrosso sul lungo periodo con contratti a breve periodo, attualmente più vantaggiosi secondo quanto indicato nella delibera ARERA ARG/gas 64/09 e s.m.i.;</li> </ul> <p>f) spesa per trasporto e gestione del contatore e spesa per Oneri di Sistema: i corrispettivi a copertura delle spese di Trasporto, Gestione Contatore e Oneri di Sistema secondo quanto indicato nelle delibere ARERA ARG/gas 64/09 e s.m.i. - 570/2019/R/gas e s.m.i.;</p> <p>g) eventuali corrispettivi applicati, in base alla normativa per morosità del Cliente, sulla fornitura di gas secondo quanto indicato nella delibera ARERA 593/2017/R/com e s.m.i.</p>	<p><b>3.3</b> Per la fornitura di energia elettrica, il corrispettivo di dispacciamento, il corrispettivo a copertura degli oneri di approvvigionamento della capacità e il corrispettivo di sbilanciamento sono applicati come di seguito indicato:</p> <p>a. il corrispettivo di dispacciamento come definito dall'art. 24 del Testo Integrato del Settlement (TIS, Allegato A della delibera ARERA n. 107/2009/ARG/elt e smi) e come calcolato e pubblicato da TERNA;</p> <p>b. il corrispettivo a copertura dell'onere netto di approvvigionamento della capacità come definito dall'art. 23 bis del TIS e valorizzato ai sensi dell'art. 34.9 del Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza (TIV, allegato A della delibera ARERA n. 208/2022/R/eel e successivi aggiornamenti); tale corrispettivo è aggiornato trimestralmente da ARERA;</p> <p>c. la componente di sbilanciamento calcolata mensilmente è pari al 1% dei valori consuntivi medi aritmetici del Prezzo Unico Nazionale (PUN), espressi in Euro/kWh, così come pubblicato sul sito internet del Gestore dei Mercati Energetici (GME). Il valore massimo raggiunto dalla media aritmetica mensile del PUN di cui sopra nel corso dei dodici mesi consuntivi riferiti al periodo gennaio-dicembre 2023 è stato raggiunto nel mese di gennaio 2023 in cui tale valore, al netto delle perdite di rete, è stato pari a 0,17449 €/kWh (iva ed imposte escluse).</p> <p>Saranno applicati, inoltre, sulla base della tipologia del cliente, il "corrispettivo di reintegrazione oneri salvaguardia" (art. 25 bis del TIS) o il "corrispettivo di reintegrazione oneri tutele gradualmente per le piccole imprese" (art. 25 ter del TIS).</p> <p>Ai fini della fatturazione, verranno aggiunte ai suddetti corrispettivi le perdite di rete, sulla base della tensione del sito secondo quanto determinato da Arera nel TIS. Per un cliente tipo con consumo annuo pari a 10.000 kWh e alimentato in Bassa Tensione, con riferimento al mese di dicembre 2023 al lordo delle perdite di rete, la variazione legata ai corrispettivi di cui sopra è pari a +12,7€ (iva ed imposte escluse) per un intero anno, rispetto alla spesa annua precedente. Eventuali modifiche dei suddetti corrispettivi imposte da leggi o provvedimenti delle autorità competenti sono automaticamente recepiti. Gli aggiornamenti di tutti i corrispettivi di cui sopra saranno comunicati in fattura.</p> <p>Resta ferma l'applicazione degli ulteriori corrispettivi indicati nelle CTE e nelle successive Comunicazioni di rinnovo. Allo scadere del periodo di validità delle condizioni economiche indicato all'interno delle CTE o nelle successive Comunicazioni di rinnovo, Enel Energia potrà comunicare la variazione anche dei corrispettivi di cui al presente articolo, nel rispetto di quanto stabilito al precedente art. 3.2.</p>

VERSIONE PRECEDENTE	VERSIONE AGGIORNATA
<b>ART. 15 - COMUNICAZIONI</b>	
<p><b>15.1</b> I canali di contatto ai quali il Cliente può rivolgersi per richiedere informazioni sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizio Clienti al numero verde 800 900 860</li> <li>- Sito Web del Fornitore enel.it</li> <li>- App di Enel Energia</li> <li>- Casella Postale 8080 - 85100 Potenza PZ</li> <li>- Fax 800 046 311</li> </ul> <p><b>15.2</b> Il Cliente può inviare eventuali reclami mediante i seguenti canali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Via Web dal sito enel.it compilando l'apposito modulo</li> <li>- Per Posta scrivendo ad Enel Energia S.p.A. Casella Postale 8080 - 85100 Potenza PZ</li> <li>- Via Fax al numero 800 046 311.</li> </ul> <p>In ogni caso il Cliente dovrà indicare almeno i seguenti dati necessari per consentire al Fornitore di identificare il cliente ed inviare la risposta: a) il nome e il cognome del Cliente; b) l'indirizzo di fornitura; c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi); e) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile, o qualora non disponibile, il codice Cliente; f) una breve descrizione dei fatti contestati.</p> <p><b>15.3</b> Le comunicazioni di recesso al fine di cessare la fornitura dovranno essere inviate con raccomandata all'indirizzo Casella Postale 8080 - 85100 Potenza.</p> <p><b>15.4</b> Il Fornitore potrà comunicare in fattura e sul sito web eventuali ulteriori canali di contatto ai quali il Cliente potrà rivolgersi per richiedere informazioni.</p> <p><b>15.5</b> Le comunicazioni relative alla fornitura, comprese quelle di tipo amministrativo e di recupero del credito, potranno essere inviate tramite PEC, email, lettera, SMS, WhatsApp, nota in fattura ecc., fermo restando quanto previsto dalla regolazione di settore.</p> <p>Le comunicazioni relative alle variazioni contrattuali, afferenti a richieste del Cliente, potranno essere inviate anche tramite messaggistica istantanea (ad esempio SMS, WhatsApp ecc) cui farà seguito ulteriore comunicazione PEC, mail o in mancanza tramite nota in fattura. A tal fine, il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali aggiornamenti dei propri recapiti forniti al momento della conclusione del Contratto o successivamente, compresi l'indirizzo PEC, e-mail e il numero di cellulare. Nel caso in cui il Cliente non comunichi l'aggiornamento dei propri recapiti, il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per l'eventuale mancata ricezione delle comunicazioni.</p> <p><b>15.6</b> Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.</p>	<p><b>15.1</b> Per informazioni il Cliente ha a disposizione: il Servizio Clienti al numero verde 800 900 860, i canali digitali (ad es. sito web enel.it) e la Casella Postale 8080 – 85100 Potenza PZ. I canali di contatto sono comunque indicati in bolletta e sul sito web.</p> <p><b>15.2</b> Eventuali reclami possono essere inviati via web dal sito enel.it compilando l'apposito modulo o per posta scrivendo alla Casella Postale di cui sopra. Nel reclamo il Cliente deve riportare almeno i seguenti dati: a) il nome e il cognome; b) l'indirizzo di fornitura; c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi); e) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente; f) una breve descrizione dei fatti contestati.</p> <p><b>15.3</b> Le comunicazioni di recesso per cessazione della fornitura di luce o gas dovranno essere inviate con raccomandata alla suddetta Casella Postale.</p> <p><b>15.4</b> Le comunicazioni da parte di Enel Energia relative alla fornitura, comprese quelle di tipo amministrativo e di recupero del credito, nonché relative alle variazioni contrattuali e di rinnovo ai sensi dell'art. 3.2 delle CGF, potranno essere inviate alternativamente tramite mail, PEC, SMS, WhatsApp, lettera cartacea, nota in fattura o notificate con inserimento delle stesse nell'Area Clienti di Enel Energia, fermo restando quanto espressamente previsto e/o vietato dalla normativa e regolazione di settore. Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali aggiornamenti dei recapiti forniti al momento della conclusione del Contratto o successivamente. Nel caso in cui il Cliente non comunichi l'aggiornamento dei propri recapiti, il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per l'eventuale mancata ricezione delle comunicazioni.</p> <p><b>15.5</b> Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.</p>