CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA
(CLIENTI DOMESTICI)

ART. 1 - Definizioni

1.1 Di seguito definiamo i principali termini utilizzati in questo contratto:

Arera: l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente che svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore.

Cliente: persona fisica o giuridica che utilizza il gas naturale e/o l'energia elettrica per uso proprio, come indicato nel Modulo di Adesione.

Comunicazione di rinnovo: la comunicazione che il Fornitore invia al Cliente prima della scadenza delle condizioni economiche, contenente le nuove condizioni economiche che trovano applicazione successivamente alla scadenza di quelle vigenti.

Condizioni Generali di Fornitura o CGF: il presente documento che contiene la disciplina generale del Contratto.

Condizioni Tecnico Economiche o CTE: il documento che contiene le condizioni tecniche e economiche applicabili alla Fornitura.

Contratto di Fornitura o Contratto: è l'insieme dei documenti che contengono le condizioni per la somministrazione dell'energia elettrica o del gas naturale in favore del Cliente. È composto dai seguenti documenti: CGF, CTE, Modulo di Adesione e Scheda Sintetica.

Contatore: dispositivo che permette di misurare il consumo di energia elettrica e/o di gas naturale del Cliente **Distributore:** soggetto che gestisce il pubblico servizio di distribuzione di energia elettrica e/o gas naturale e la rete di distribuzione locale di energia elettrica e/o gas naturale.

Fornitore o Enel Energia: Enel Energia S.p.A., ossia il soggetto che fornisce energia elettrica o gas naturale ai clienti.

Fornitura: indica la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale.

Modulo di Adesione o MDA: il modulo che fa parte del Contratto e contiene varie informazioni relative alla Fornitura, tra cui, i dati anagrafici del Cliente, i dati del Sito e le altre dichiarazioni del Cliente.

POD/PDR: codici alfanumerici che identificano la Fornitura. Il POD identifica il punto di prelievo dell'energia elettrica, il PDR il punto di riconsegna del gas naturale.

Procedura SDD: addebito diretto delle bollette sul conto corrente bancario o postale del Cliente, definita anche domiciliazione bancaria.

SII: Il Sistema Informativo Integrato per la gestione dei flussi informativi sui mercati dell'energia elettrica e del gas naturale , realizzato e gestito da Acquirente Unico S.p.A.

Sito: l'immobile di titolarità del Cliente dove è installato il Contatore.

Supporto durevole: qualsiasi strumento disponibile e accessibile al cliente finale che permetta al cliente medesimo di memorizzare informazioni che gli sono indirizzate o che intende trasmettere al Fornitore in modo che possano essere utilizzate per un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate, e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate (quali ad esempio posta elettronica, posta ordinaria, PEC, area riservata sul sito internet di Enel Energia, app di Enel Energia).

Switching: procedura per cambiare fornitore di energia elettrica e gas naturale.

Voltura: procedura per cambiare intestatario del Contratto con il medesimo fornitore, senza che sia interrotta l'erogazione della Fornitura.

Subentro: procedura per riattivare la Fornitura, in seguito alla cessazione del contratto con interruzione della fornitura.

Prima attivazione: procedura per attivare un Contatore che è già installato ma non ha mai funzionato.

ART. 2 Oggetto del Contratto

2.1 Il Contratto ha per oggetto la Fornitura da parte di Enel Energia presso il Sito del Cliente e gli altri servizi accessori alla Fornitura.

2.2 Il Contratto è formato da Modulo di adesione, dalle CGF, dalle CTE e dalla Scheda Sintetica e si conclude con l'adesione da parte del Cliente.

ART. 3 Mandato del Cliente

3.1 Il Cliente con il perfezionamento del Contratto conferisce al Fornitore mandato senza rappresentanza a titolo gratuito, esclusivo ed irrevocabile, a stipulare e gestire per conto del Cliente con Terna S.p.A. il contratto per il servizio di dispacciamento e trasmissione dell'energia elettrica. Il mandato è conferito dal Cliente al Fornitore anche per la stipula con il Distributore del contratto per il servizio

di trasporto (incluse la ricezione e la gestione dei dati di consumo). I mandati, così come i menzionati servizi, cesseranno alla data di risoluzione del Contratto, per qualunque causa.

ART. 4 Diritto di ripensamento ed esecuzione anticipata del Contratto

4.1 Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del Contratto. Tale termine di quattordici giorni è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del Fornitor e presso l'abitazione del Cliente oppure di escursioni organizzate dal Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai Clienti.

4.2 Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento attraverso uno dei seguenti canali di contatto: sito enel.it (selezionando il riquadro "Attivazione e Gestione della Fornitura" nella sezione "Supporto"); indirizzo di posta elettronica: allegati.enelenergia@enel.com; indirizzo di posta ordinaria: Casella Postale 8080 - 85100 (PZ) o telefonata registrata al numero gratuito di Enel Energia, indicato all'art. 21 per l'esercizio del diritto di ripensamento, il Cliente può utilizzare l'apposito modulo allegato al Contratto.

4.3 Il Fornitore dà corso alle procedure per l'attivazione del Contratto una volta trascorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. Tuttavia, il Cliente può richiedere espressamente, mediante supporto durevole, che le suddette procedure siano avviate prima che sia decorso tale periodo (cosiddetta "esecuzione anticipata"). Il Cliente che chiede al Fornitore l'esecuzione anticipata non può più esercitare il proprio diritto di ripensamento una volta che il Contratto sia stato interamente eseguito dal Fornitore stesso e, quindi, nei casi in cui sia stata avviata la fornitura o abbiano trovato applicazione le condizioni previste da un nuovo contratto di fornitura sottoscritto con il medesimo fornitore. In questi casi, il Cliente deve corrispondere al Fornitore i corrispettivi previsti dal Contratto, ferma restando la sua facoltà di recedere con le modalità di cui all'art. 6 delle presenti CGF.

4.4 Qualora il Cliente, dopo aver fatto richiesta di esecuzione anticipata del Contratto, eserciti il diritto di ripensamento prima che il Contratto sia stato interamente eseguito, la Fornitura potrebbe:

- se non ancora avviata, (i) continuare ad essere erogata dal precedente fornitore qualora il relativo contratto non risulti cessato, (ii) essere garantita dai soggetti che erogano i servizi di ultima istanza previsti per la tipologia di cliente interessato per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o (iii) cessare con disattivazione del punto di fornitura se il Cliente chiede espressamente al Fornitore la disattivazione con le modalità di cui all'art. 21.3 delle presenti CGF;
- essere avviata da Enel Energia per il tempo necessario a permettere al Cliente di richiedere il cambio fornitore o a permettere al Cliente di richiedere la disattivazione del punto di fornitura con le modalità richiamate al punto precedente.

4.5 La richiesta di esecuzione anticipata del Contratto non comporta l'avvio della Fornitura nel periodo previsto per il ripensamento, ma può comunque comportare un anticipo della Fornitura rispetto alle normali tempistiche previste.

ART. 5 Condizioni per l'attivazione della fornitura

5.1 L'attivazione della Fornitura è condizionata:

- al rispetto della regolazione vigente in materia di dati essenziali richiesti per la tipologia di prestazione (a titolo di esempio: censimento nel Registro Centrale Ufficiale RCU, stato del punto, istanze urbanistiche);
- all'esito positivo della verifica, effettuata da Enel Energia, che non vi siano precedenti morosità riferibili al Cliente nei confronti del Fornitore, nonché delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente ("credit check"). L'attività di credit check è effettuata entro 60 giorni dalla data di conclusione del Contratto ed è volta a verificare l'affidabilità creditizia del cliente attraverso, ad esempio, la presenza: (i) di protesti, pregiudizievoli, anche attraverso banche dati dei punti di prelievo e dei clienti appositamente istituite dalle autorità competenti relativamente ai mercati dell'energia elettrica e del gas e (ii) di morosità relative a diversi contratti intestati allo stesso Cliente, stipulati anche con terzi. Se le verifiche danno esito negativo, il Fornitore ne dà comunicazione al Cliente ai recapiti indicati nel MdA, altrimenti si considerano concluse positivamente. Inoltre, Enel Energi a, se sono presenti morosità pregresse riferibili al punto di fornitura, può effettuare ulteriori verifiche, anche consultando database propri o pubblici, per rilevare eventuali relazioni tra Cliente e precedenti intestatari e per approfondire i vari avvicendamenti sul punto di fornitura. A seguito di queste verifiche, Enel Energia può decidere di non accogliere la richiesta di Fornitura e ne dà comunicazione al Cliente; in ogni caso, il Fornitore non richiede al Cliente il pagamento della morosità pregressa riferita a precedenti intestatari;
- alle ulteriori verifiche che il Fornitore può effettuare presso società specializzate esterne, verso le quali il Cliente autorizza sin d'ora la comunicazione dei propri dati personali da parte del Fornitore esclusivamente per la suddetta finalità di verifica;
- alle ulteriori verifiche che il Fornitore può effettuare presso Sistemi di informazioni creditizie in merito all'affidabilità del Cliente nei pagamenti e nei rapporti di credito e presso il Sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito al consumo con specifico riferimento al furto di identità (SCIPAFI);

- all'attivazione da parte del Distributore dei servizi di trasporto e distribuzione di cui all'art. 3.1.

5.2 Se il Contratto è concluso mediante Switching, il Fornitore, ai sensi della normativa vigente (Art. 6.3 TIMOE e 8.2 del TIMG), ha facoltà di revocarlo sulla base delle seguenti informazioni:

a) se il punto di prelievo risulta sospeso (o il punto di riconsegna chiuso) a seguito di una richiesta di sospensione della Fornitura per morosità;
b) se per il medesimo punto di prelievo o di riconsegna sia eventualmente in corso una richiesta di indennizzo;
c) il mercato di provenienza del punto di prelievo o di riconsegna, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
d) le eventuali date delle richieste di sospensione del punto di prelievo per morosità (o di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della Fornitura per morosità), oltre a quella eventualmente in corso, presentate o eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta dello Switching in corso;
e) le eventuali date delle richieste di Switching, oltre a quella in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di Switching verso il Fornitore;
f) se il punto di riconsegna non è accessibile (solo per Fornitura gas).

Qualora Enel Energia eserciti la suddetta facoltà di revoca, non verrà data esecuzione al Contratto e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente fornitore verranno meno.

5.3 Enel Energia comunica al Cliente, in caso di richiesta di attivazione di due o più Forniture, di averle attivate tutte o solo alcune. In questo ultimo caso, il Contratto si intende perfezionato solo per la Fornitura attivata.

5.4 Fermo restando quanto previsto dagli artt. 5.1 e 5.2, l'attivazione della Fornitura avviene nel rispetto dei termini per il recesso previsti dal contratto con il precedente fornitore e dei termini previsti per l'attivazione dei servizi di trasporto e distribuzione (e dispacciamento per l'energia elettrica). L'attivazione della Fornitura mediante Switching, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente da inserire nel MdA, si perfeziona entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto. La data presunta di attivazione della Fornitura è indicata nel MdA. Se la Fornitura non è attivabile, il Fornitore invia una comunicazione scritta al Cliente ai recapiti presenti nel MdA.

ART. 6 Durata e recesso

6.1 Il Contratto è a tempo indeterminato.

6.2 Il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, anche per una sola Fornitura, senza oneri. La comunicazione di recesso mediante Switching deve pervenire a Enel Energia dal nuovo fornitore, secondo la procedura prevista dalla normativa vigente. Se tale comunicazione perviene entro il giorno 10 (dieci) del mese, il recesso ha effetto dal primo giorno del mese successivo; in caso contrario, il recesso ha effetto dal primo giorno del secondo mese successivo. Se il nuovo fornitore ritarda ad attivare la fornitura, Enel Energia continua ad applicare le condizioni economiche e contrattuali in corso di validità. Se il Cliente intende recedere dal Contratto per ragioni diverse dallo Switching deve inviare una comunicazione di recesso con le modalità previste dall'art. 21. In tal caso, il termine di preavviso è pari a 1 (un) mese dalla data di ricezione della comunicazione di recesso da parte di Enel Energia. In caso di comunicazioni inviate ad indirizzi diversi da quelli forniti, Enel Energia non potrà essere considerata responsabile per eventuali danni arrecati al Cliente. Se il Cliente, al momento del recesso, risulta moroso, deve sanare la morosità ai sensi dell'art. 1458 c.c.

6.3 A seguito del recesso esercitato dal Cliente e fino alla data di effettivo cambio fornitore o di effettiva disattivazione della Fornitura, il Cliente rimane responsabile per il pagamento a Enel Energia di tutti i consumi relativi alle Forniture e di eventuali danni arrecati all'impianto. Ciò avviene ad esempio nel caso in cui, ai fini del recesso, è necessario l'intervento presso il Sito da parte del Distributore; il Cliente è quindi tenuto a garantire l'accesso al Distributore per la cessazione della Fornitura, come previsto all'art. 9 delle presenti CGF.

6.4 Enel Energia ha facoltà di recedere unilateralmente dal Contratto, anche limitatamente ad una Fornitura, in qualunque momento e senza oneri. In tal caso invia, con modalità che consentono di verificarne l'effettiva ricezione, una comunicazione scritta al Cliente, con termine di preavviso di 6 mesi. Il preavviso decorre dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione sopra indicata da parte del Cliente.

ART. 7 Condizioni economiche

7.1 Le condizioni economiche applicabili alla Fornitura ed il relativo periodo di applicabilità sono indicati nelle CTE.

7.2 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 Comunicazioni di rinnovo, nel rispetto della regolazione vigente (delibera ARERA n. 366/2018 e s.m.i.). Il Cliente riceverà la Comunicazione di rinnovo in forma scritta (avente ad oggetto "*Proposta di rinnovo delle condizioni economiche con modifica delle medesime condizioni*") sul supporto durevole appositamente scelto, con un preavviso di

almeno 3 mesi rispetto alla data di efficacia delle nuove condizioni economiche. Nella Comunicazione di rinnovo, il Fornitore indicherà, oltre alle nuove condizioni economiche, anche la decorrenza e durata delle stesse nonché l'eventuale modifica della struttura di prezzo (prezzo fisso o variabile). Se il Cliente non intende accettare le nuove condizioni economiche proposte, può recedere dal Contratto, secondo le modalità previste dall'art. 6.2 delle presenti CGF. In tal caso, fino all'acquisizione della Fornitura 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 Comunicazione di rinnovo, le nuove condizioni economiche si considerano accettate dal Cliente e trovano 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 mese in mese e fino alla data indicata nella Comunicazione di rinnovo che il Fornitore si riserva di inviare al Cliente nel corso di ciascun mese di proroga, nel rispetto delle tempistiche e delle modalità previste dalla regolazione vigente. Resta inteso che, in caso di proroga, eventuali sconti/bonus previsti nelle CTE vigenti e già scaduti non troveranno applicazione.

Nel caso di mancato rispetto delle previsioni relative a (i) termini di preavviso, (ii) modalità di invio e (iii) contenuti della Comunicazione di rinnovo, le condizioni proposte nelle Comunicazioni di rinnovo, in attuazione della normativa vigente, non troveranno applicazione. In questo caso, continueranno ad essere applicate le condizioni vigenti ad eccezione del caso in cui le i nuovi corrispettivi unitari siano inferiori rispetto a quelli vigenti.

7.3 Qualora nelle CTE siano previste nell'arco di 12 mesi, evoluzioni automatiche delle condizioni economiche che comportino un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal Fornitore (quali ad esempio: lo scadere o la riduzione di sconti, il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso), Enel Energia invierà al Cliente un'apposita informativa in forma scritta sul supporto durevole appositamente scelto dal Cliente stesso, per comunicare l'evoluzione dei corrispettivi prevista dal contratto. Tale informativa dovrà pervenire al Cliente con un preavviso non inferiore a 2 mesi rispetto al termine di 12 mesi sopra indicato.

7.4 In caso di mancato rispetto dei tempi di preavviso riportati nei prevedenti artt. 7.2 e 7.3, al Cliente verrà riconosciuto un indennizzo automatico di 30 euro. Per le modalità di invio da parte di Enel Energia della Comunicazione di rinnovo e dell'informativa relativa all' evoluzione automatica, si rimanda a quanto previsto dall'art. 21.4 delle presenti CGF.

ART. 8 Integrazioni e modifiche del Contratto

8.1 Sono automaticamente inserite nel Contratto, anche in sostituzione delle clausole che risultassero incompatibili, eventuali condizioni imposte dalla legge, dalla regolazione vigente e da ogni altro provvedimento delle autorità pubbliche competenti.

8.2 Nel rispetto della regolazione vigente (delibera ARERA n. 366/2018 e s.m.i.), il Fornitore può modificare unilateralmente le condizioni economiche e le condizioni contrattuali in caso di un giustificato motivo. Per "giustificato motivo" si intendono sopravvenuti motivi di natura tecnica, commerciale o gestionale, mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento o mutamento dei presupposti economici utilizzati per formulare le condizioni economiche e le condizioni contrattuali. Il Cliente verrà informato di tali variazioni attraverso apposita comunicazione scritta (avente ad oggetto "*Proposta di modifica unilaterale del Contratto*") sul supporto durevole appositamente scelto dal cliente stesso, con un preavviso di almeno 3 mesi rispetto alla data di efficacia delle suddette variazioni. Il Cliente, nel caso in cui non intenda accettare le modifiche unilaterali, può recedere senza oneri dal Contratto con le modalità previste dall'art. 6.2 delle presenti CGF. In tal caso, fino all'acquisizione della Fornitura da parte del nuovo fornitore, al Cliente saranno applicate le nuove condizioni proposte e indicate nella Comunicazione di modifica unilaterale. In assenza di recesso entro la data indicata nella Comunicazione di modifica unilaterale, le nuove condizioni proposte si considerano accettate dal Cliente e trovano applicazione per il periodo indicato nella Comunicazione di modifica unilaterale. Nel caso di mancato rispetto delle previsioni relative a (i) termini di preavviso, (ii) modalità di invio e (iii) contenuti della Comunicazione di modifica unilaterale, le condizioni proposte nella suddetta comunicazione non troveranno applicazione e continueranno ad essere applicate le condizioni vigenti, ad eccezione del caso in cui i nuovi corrispettivi unitari risultino inferiori.

Nel caso di modifiche unilaterali delle condizioni economiche che comportino una diminuzione di corrispettivi unitari vigenti, le relative comunicazioni saranno inviate al Cliente con un preavviso non inferiore a 1 mese rispetto alla data di decorrenza delle suddette modifiche.

8.3 In caso di mancato rispetto dei tempi di preavviso riportati all' art. 8.2, al Cliente verrà riconosciuto un indennizzo automatico di 30 euro. Per le modalità di invio da parte di Enel Energia della Comunicazione di modifica unilaterale si rimanda a quanto previsto all'art. 21.4 delle presenti CGF.

ART. 9 Gestione richieste per attività di competenza del Distributore

9.1 Il Fornitore trasmette al Distributore le richieste del Cliente di esecuzione di prestazioni di servizi che riguardano la connessione dei Siti alla rete elettrica, secondo la Delibera n. 617/2023/R/eel e s.m.i. contenente il "Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica". Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura per compiere le prestazioni di cui al presente articolo o per procedere ad altre attività previste dalla normativa vigente. Il Cliente deve fornire tutta l'assistenza necessaria e deve corrispondere gli importi derivanti dalle obbligazioni che Enel Energia contrae a suo nome (art. 1719 c.c.). In particolare, il Cliente provvede al pagamento degli importi di competenza del Distributore (previsti per le singole prestazioni dall'Allegato C della Delibera 616/2023/R/eel dell'ARERA e s.m.i.) e corrisponde ad Enel Energia, per ogni richiesta inviata per il suo tramite al Distributore, un importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 dell'allegato A della Delibera n. 208/2022/R/eel dell'ARERA, come aggiornato dalla normativa in vigore (a titolo esemplificativo, rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: disattivazione della Fornitura su richiesta del Cliente, Voltura e Subentro, variazione di potenza di un Sito già attivo). Qualora non venga garantito l'accesso all'impianto di misura, Enel Energia può annullare la prestazione.

9.2 Anche per le richieste di esecuzione di prestazioni di servizi che riguardano la fornitura di gas naturale richieste dal Cliente al Distributore per il tramite del Fornitore, il Cliente riconosce al Fornitore un corrispettivo come sopra indicato. Inoltre, il Cliente deve provvedere al pagamento degli importi di competenza del Distributore previsti ai sensi della delibera 570/2019/R/gas e s.m.i. e dai tariffari di ciascun Distributore, inclusi gli importi relativi ai mancati interventi per cause imputabili al Cliente. A titolo esemplificativo rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: allaccio, Prima attivazione, Voltura e Subentro, disattivazione della Fornitura su richiesta del Cliente, variazione di potenza/tensione di un Sito già attivo, variazione pressione, spostamento del gruppo di misura di un Sito già attivo.

9.3 Per ogni variazione di offerta richiesta dal Cliente nel corso del rapporto contrattuale, il Fornitore si riserva di richiedere al Cliente il pagamento di un importo per le prestazioni amministrative e commerciali comunque connesse alla richiesta, nella misura eventualmente indicata nelle CTE relative alla nuova offerta.

ART. 10 Letture e modalità di determinazione dei consumi

10.1 All'attivazione della Fornitura di gas naturale, gli operatori incaricati dal Distributore redigono un apposito verbale, firmato dal Cliente, dove riportano: la tipologia del Contatore, il numero di matricola e la lettura iniziale.

10.2 Per la Fornitura di gas naturale non dotata di un Contatore con sistema di smart metering per cui è prevista la rilevazione dei consumi mensile, il Distributore effettuerà almeno i seguenti tentativi di rilevazione della misura, come disciplinato dal TIVG: per Forniture con consumi fino a 500 Smc/anno un tentativo di lettura nell'anno; per Forniture da 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno due tentativi di lettura nell'anno; per Forniture da 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno tre tentativi di lettura nell'anno; per Forniture superiori a 5.000 Smc/anno verrà effettuata una rilevazione mensile. Il Cliente si impegna a permettere l'accesso agli incaricati del Distributore al fine di consentire la lettura diretta del Contatore. In caso di mancata lettura del Contatore gas, il Fornitore informerà il Cliente in fattura. In tal caso, entro i limiti previsti dalla regolazione, per le forniture dotate di Contatore accessibile senza la necessità della presenza del Cliente o di un suo delegato, il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore, erogato tramite il Fornitore.

10.3 Per la Fornitura di energia elettrica o gas naturale, salvo quanto previsto all'art. 10.1 e ferma restando la competenza del Distributore per la rilevazione delle misure, il Cliente provvede all'autolettura del Contatore, secondo le modalità e i tempi descritti in bolletta. Il Fornitore comunica al Cliente di avere preso in carico il dato di autolettura comunicato dal Cliente o l'eventuale non presa in carico nei casi in cui lo stesso risulti palesemente errato o incoerente rispetto all'ultimo dato effettivo disponibile. L'autolettura è considerata come una lettura effettiva ai fini della fatturazione se validata dal Distributore.

10.4 Il Cliente titolare di una Fornitura di energia elettrica dotata di un punto di prelievo trattato monorario ai sensi del "Testo Integrato per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement)" (TIS) o che ha una fornitura gas dotata di punto di riconsegna con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero, può comunicare l'autolettura della propria Fornitura in caso di Voltura o Switching. Il dato deve essere comunicato tramite il Servizio Clienti o presso uno Spazio Enel. Il Cliente può comunicare l'autolettura:

- fino a 5 giorni lavorativi prima o 3 giorni lavorativi dopo la decorrenza della Voltura;
- fino a 5 giorni lavorativi prima della decorrenza dello Switching, contattando il fornitore uscente;
- fino a 3 giorni lavorativi dopo la decorrenza dello Switching, contattando il fornitore entrante.

In caso di esito positivo della verifica da parte del Distributore, il dato viene utilizzato come una lettura effettiva per calcolare l'ultima bolletta. Se la data dell'autolettura è diversa dalla data di decorrenza della Voltura o Switching, il dato viene ricalcolato per considerare questa differenza.

10.5 I volumi di gas naturale, considerati per la fatturazione, sono indicati in Standard metro cubo (Smc). Nel caso in cui i volumi siano rilevati da Contatori non dotati di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, verranno adeguati mediante l'applicazione del Coefficiente di conversione dei volumi misurati per il gas naturale "C", dell'Allegato alla Delibera 570/2019/R/gas e s.m.i. dell'ARERA.

10.6 La fatturazione dei corrispettivi per il gas naturale e per l'energia elettrica avviene sulla base dei dati di prelievo dei Siti in cui è ubicato il Contatore, resi disponibili dal Distributore. Qualora detti dati non siano resi disponibili dal Distributore in tempo utile per l'emissione della bolletta, la fatturazione avviene in base all'autolettura fornita dal Cliente e validata dal Distributore. In assenza della predetta autolettura, la fatturazione avviene con l'utilizzo di stime definite dal Fornitore o dal Distributore. Le stime del Fornitore saranno effettuate: a) per l'energia elettrica in base ai consumi storici del Cliente e, in mancanza di questi, anche in base alla potenza contrattuale; b) per il gas naturale in base all'uso del gas ed ai consumi storici del Cliente o, in assenza di tali dati, utilizzando il volume annuo fornito dal Cliente in fase di attivazione della Fornitura e il profilo di consumo standard definito da Arera. L'eventuale conguaglio sarà effettuato di norma con il primo ciclo utile di fatturazione successivo.

10.7 Qualora i valori dei corrispettivi unitari da applicarsi ai sensi del precedente art. 7.1 non siano disponibili in tempo utile per l'emissione delle bollette, il Fornitore può fatturare usando i valori relativi al secondo mese precedente quello di competenza dei consumi. In presenza di errori di calcolo in bolletta, l'accredito/l'addebito della somma viene effettuato nella prima bolletta utile successiva.

10.8 Dopo la cessazione della Fornitura, per qualsiasi causa, al Cliente saranno addebitati o accreditati gli eventuali importi conseguenti a rettifiche o conguagli di fatturazione, anche in base alla lettura finale resa disponibile dal Distributore.

ART. 11 Modalità di prelievo e di impiego del gas e assicurazione clienti finali gas

11.1 Il Cliente non può effettuare prelievi di gas in misura superiore alla potenza massima installata, a meno che non intervenga uno specifico accordo con Enel Energia. In tale accordo, devono essere stabilite le necessarie modifiche al Contratto per adeguare la potenza e la pressione alle diverse necessità del Cliente, rispettando comunque la capacità di portata degli impianti del gestore della rete.

11.2 Il Fornitore può risolvere di diritto il Contratto, ai sensi del successivo articolo 19, qualora il Cliente, in violazione del precedente articolo, effettui prelievi in eccedenza.

11.3 In ogni caso, il Cliente risponde di tutti gli eventuali danni arrecati ad Enel Energia o a terzi, a causa dei prelievi in eccedenza, compresi i danni derivanti dalla qualità del servizio fornito da Enel Energia al Cliente stesso o a terzi.

11.4 Il Cliente non può utilizzare il gas in luoghi e per usi diversi da quelli stabiliti nel Contratto, né può trasferirlo o cederlo a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

11.5 Il Cliente deve utilizzare il gas in conformità alle regole di prudenza e sicurezza. Enel Energia non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi sinistro, occorso presso il Cliente o terzi, causato da uso improprio del gas, inosservanza delle norme di prudenza e sicurezza o da uso di impianti non conformi alle norme tecniche.

11.6 Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas (Delibera ARERA n.85/2024 e s.m.i.). Sono esclusi i clienti diversi dai clienti domestici o condomini con uso domestico dotati di un Contatore di classe superiore a G25 (la classe del Contatore è indicata in bolletta) e i consumatori di gas metano per autotrazione. Per tutti i dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro, il Cliente può contattare lo Sportello per il consumatore Energia Reti e Ambiente al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.arera.it.

ART. 12 Apparecchiature gas: verifiche e variazioni

12.1 Gli impianti e gli apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza ed il loro uso non deve provocare disfunzione alla rete di distribuzione. Il Fornitore può effettuare o far effettuare verifiche, anche su indicazione del Distributore e, se risultano irregolarità, può sospendere o far sospendere la Fornitura per il tempo necessario al Cliente per adeguare gli impianti. Eventuali perdite di gas determinate dagli impianti a valle del Contatore, qualunque ne sia la causa, non saranno detratte dal consumo del Cliente. Enel Energia potrà essere chiamata a rispondere dei danni derivanti da guasti o da malfunzionamento degli impianti interni, solo per disfunzioni alla stessa imputabili. Il Cliente deve comunicare ad Enel Energia la volontà di effettuare variazioni agli apparecchi di utilizzazione o all'impianto interno. Enel Energia, valutata la richiesta del Cliente, verifica se la variazione tecnica comporta anche una modifica del Contratto di Fornitura del gas. In tal caso, Enel Energia comunica al Cliente la necessità di sottoscrivere un nuovo contratto o modificare il Contratto in corso.

12.2 Il Contatore potrà essere modificato, rimosso o spostato solo per disposizioni di Enel Energia o del Distributore (nel caso di recepimento di nuove norme di sicurezza oppure quando, per modifiche ambientali o strutturali, il Contatore si trovi in luoghi ritenuti pericolosi o inadatti) e solo tramite loro incaricati. Se il Contatore viene tolto o sostituito è redatto un verbale con le indicazioni della causa di sostituzione/rimozione e le eventuali irregolarità emerse, secondo l'art. 10.1.

12.3 Il Distributore può effettuare verifiche agli impianti ed agli apparecchi della rete di distribuzione, anche se si trovano al l'interno dei luoghi di pertinenza del Cliente, tranne nei luoghi di proprietà condominiale o destinati ad uso comune. In tal caso, il Distributore dovrà dare un preavviso al Cliente, a meno che non vi sia una comprovata urgenza o motivi di sicurezza o possibili prelievi fraudolenti.

In base a quanto indicato dal Distributore, Enel Energia potrà procedere alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamen te dal Contatore e al calcolo del relativo conguaglio.

12.4 Se il Cliente chiede interventi su impianti ed apparecchi della rete di distribuzione, dovrà corrispondere al Fornitore i cos ti dell'intervento del Distributore solo in caso di guasti e malfunzionamenti che non derivino dagli impianti/apparecchi della rete di distribuzione.

12.5 Il Cliente può richiedere in contraddittorio, con richiesta scritta o telefonica, la verifica del corretto funzionamento del Contatore ed ha diritto ad essere presente alla verifica. Se il Cliente non si avvale di tale diritto, l'esito della verifica gli viene comunicato per iscritto da Enel Energia.

12.6 Se le verifiche confermano il malfunzionamento dichiarato dal Cliente, lo stesso non deve sostenere alcun costo. In caso contrario, se la verifica conferma l'esattezza della misura, Enel Energia addebita al Cliente le relative spese, secondo quanto previsto dalle delibere ARERA 617/2023/R/eel e s.m.i. per la fornitura di energia elettrica e 569/19/R/gas e s.m.i. per la fornitura di gas naturale.

ART 13. Dati relativi all'uso, alla potenza, alla tensione e alla residenza

13.1 Se il Cliente nel Contratto indica dati relativi all'uso della Fornitura diversi da quelli a disposizione del SII/Distributore, il Fornitore ne dà comunicazione al Cliente e fa comunque riferimento a quanto dichiarato da quest'ultimo. Il Cliente è responsabile dell'esattezza e della veridicità di quanto dichiarato e conosce le implicazioni fiscali dell'attribuzione della corretta tariffa di trasporto. In caso di uso diverso da quello dichiarato, il Fornitore può addebitare al Cliente i maggiori costi, le imposte e le sanzioni che ne derivano.

13.2 Se il Cliente nel Contratto indica dati relativi alla potenza impegnata e alla tensione della Fornitura diversi da quelli a disposizione del SII/Distributore, il Fornitore da prevalenza al dato risultante al SII/Distributore. Per la sola residenza, il Cliente può rettificare il dato risultante al Distributore, inviando al Fornitore una dichiarazione sostitutiva conforme a quanto stabilito dalle norme vigenti. In questo caso, se necessario, con la prima bolletta utile il Fornitore effettua un conguaglio, applicando i giusti corrispettivi con effetto retroattivo dalla data di attivazione della Fornitura.

13.3 Per gestire correttamente la Fornitura ai fini tariffari e fiscali, il Cliente è tenuto ad informare immediatamente Enel Energia nel caso di variazioni alla propria residenza. In caso contrario, Enel Energia potrà addebitare al Cliente i corrispettivi ulteriori (se contrattualmente previsti) e anche gli oneri (inclusi imposte, interessi e sanzioni irrogate dall'Amministrazione finanziaria) eventualmente sostenuti dalla stessa.

ART. 14 Fatturazione e pagamenti

14.1 La bolletta sintetica per la Fornitura di energia elettrica contiene i corrispettivi da fatturare al Cliente ed è emessa ogni due mesi. La bolletta sintetica per la Fornitura gas è emessa almeno quadrimestralmente per consumi fino a 500 Smc/anno, bimestralmente per consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno, mensilmente sopra i 5000 Smc/anno. Il Fornitore può aumentare la frequenza di emissione della bolletta sintetica. La bolletta sintetica è emessa entro 60 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella bolletta stessa, in deroga a quanto previsto dall'Allegato A della delibera 463/2016/R/com (Testo Integrato Fatturazione "TIF"). Se non viene rispettato il termine sopra indicato, è corrisposto a favore del Cliente un indennizzo di importo differenziato in base ai giorni di ritardo di emissione, così come previsto dal TIF.

14.2 Per interventi sui sistemi informativi, il Fornitore può cambiare il periodo di riferimento dei consumi e l'intervallo minimo tra l'emissione di due fatture consecutive, dandone specifica comunicazione preventiva al Cliente. In tal caso, la variazione avrà effetto dopo 90 giorni dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione.

14.3 Qualora l'importo della bolletta, a debito o a credito, sia inferiore a 10,00 euro, il Fornitore potrà procedere al relativo addebito/accredito nella bolletta successiva, previa informativa al Cliente.

14.4 La fattura valida ai fini fiscali è emessa in formato elettronico ed inviata, mediante il Sistema di interscambio (SDI) dell'Agenzia delle Entrate, all'indirizzo telematico scelto dal Cliente o, in assenza, resa disponibile nell'area riservata del Cliente sul sito web dell'Agenzia delle Entrate. Il documento contenente la riproduzione dei dati fiscali della fattura elettronica è comunque inviato in modalità elettronica ai recapiti forniti dal Cliente in fase di conclusione del Contratto o successivamente, oppure in assenza di tali recapiti, tramite posta ordinaria. Come previsto dalla regolazione vigente, al Cliente viene recapitata in modalità dematerializzata anche la bolletta sintetica, ad es. tramite posta elettronica, messaggistica istantanea o altre modalità. Tale bolletta sin tetica viene inviata ai recapiti forniti a tale scopo dal Cliente al Fornitore in fase di conclusione del Contratto o successivamente. In assenza di tali recapiti, la bolletta è inviata tramite posta ordinaria. Il Fornitore si avvale della facoltà di inviare al Cliente un unico documento, riportando nella bolletta sintetica, prevista dalla regolazione vigente, anche la riproduzione dei dati fiscali della fattura elettronica. In ogni caso, laddove il Cliente voglia ricevere la Bolletta sintetica in modalità cartacea, Enel Energia non addebita alcun cos to di spedizione.

14.5 La bolletta espone tutte le voci indicate dall'Allegato A alla delibera ARERA 315/2024/R/com e s.m.i. Il dettaglio delle voci, nel rispetto della medesima delibera, è disponibile nell'area dedicata del sito web di Enel Energia oppure su richiesta del Cliente presso gli Spazio Enel o contattando il Servizio Clienti. All'indirizzo www.enel.it è reso disponibile il Glossario della bolletta, contenente una descrizione delle singole voci che compongono gli importi fatturati.

14.6 Il pagamento della fattura deve avvenire entro la data di scadenza indicata nella stessa. Il Cliente può effettuare il pagamento delle fatture con le modalità di seguito indicate, a titolo esemplificativo e non esaustivo: (i) Procedura SDD (ii) dall'Area Clienti o dall'APP di Enel Energia tramite pagoPA utilizzando i metodi di pagamento ivi previsti (iii) con l'Avviso di pagamento online tramite il sito web/APP della propria banca o degli altri canali abilitati a pagoPA oppure sul territorio presso i canali fisici riferibili ad Enel Energia abilitati, in banca, al bancomat, in ricevitoria, in tutti i punti postali, al supermercato e in tutti i punti fisici abilitati e (iv) con bonifico bancario. Per tutti i dettagli relativi ai suddetti canali abilitati il Cliente può consultare la sezione informativa della fattura e la sezione dedicata del sito di Enel Energia. I costi legati alla transazione variano a seconda della modalità di pagamento prescelta nel rispetto della normativa vigente.

14.7 Il Cliente trova l'indicazione inerente alla possibilità di richiedere un piano di rateizzo degli importi fatturati nelle bollette che presentino i requisiti fissati dall'ARERA. Per maggiori dettagli in merito ai requisiti e alle modalità per la rateizzazione delle bollette è possibile consultare la sezione "Supporto" del sito enel.it o contattare il Servizio Clienti.

14.8 Il Fornitore, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, applica al Cliente che abbia pagato in ritardo una fattura, gli interessi moratori (calcolati su base annua, pari al tasso ufficiale di riferimento (TUR) aumentato di 3,5 punti percentuali).

14.9 Sono a carico del Cliente e vengono inclusi in fattura i tributi, le imposte e ogni ulteriore onere fiscale comunque inerente alla Fornitura, salvo che non siano espressamente posti dalla normativa o dal Contratto a carico del Fornitore.

14.10 In caso di emissione di una nota di credito recante importi da restituire a vario titolo al Cliente, in assenza di precedenti bollette non pagate rispetto alle quali opera la compensazione fino a concorrenza dei relativi importi a debito e a credito del Cliente, quest'ultimo riceve il rimborso dell'importo riportato nella nota di credito con le modalità di seguito indicate, a titolo esemplificativo e non esaustivo: (i) sul conto corrente bancario o postale, (ii) con accredito nella prima fattura utile successiva, (iii) presso eventuali canali fisici se abilitati da Enel Energia, (iv) con bonifico bancario e (v) con le altre modalità indicate nella nota di credito stessa. Le modalità mediante le quali il Cliente riceve il rimborso sono sempre consultabili sul sito di Enel Energia nella sezione dedicata.

14.11 Il Cliente finale è tenuto altresì ad effettuare il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'articolo 44 TIVG (All. A Delibera ARERA 100/2023) in relazione a fatture emesse e non pagate al fornitore del Servizio di Default gas, oggetto di cessione del credito da parte del precedente Fornitore nei confronti di Enel Energia.

ART. 15 Forme di Garanzia

15.1 Se il pagamento delle fatture non avviene tramite Procedura SDD, il Cliente è tenuto a corrispondere, anche ai sensi dell'art. 1461 c.c., un importo a titolo di deposito cauzionale, a garanzia di ciascuna Fornitura. Tale importo è addebitato dal Fornitore nella prima fattura relativa alla Fornitura.

Per la Fornitura di energia elettrica, verranno applicati gli importi indicati nella tabella A.

Per la Fornitura di energia elettrica l'ammontare del deposito è fissato in base alla potenza contrattualmente impegnata. L'importo del deposito potrà essere modificato nel corso del rapporto contrattuale qualora il Cliente chieda la modifica della potenza.

Per la Fornitura di gas naturale verranno applicati gli importi indicati nella tabella B che corrispondono a quanto previsto nella Delibera ARERA n.100/2023 (Testo Integrato della Vendita di Gas Naturale "TIVG"). Tali corrispettivi per la Fornitura di gas naturale sono soggetti alle variazioni disposte dall'ARERA, che saranno automaticamente recepite nel Contratto.

Per la Fornitura di gas naturale l'ammontare del deposito è fissato in base alla fascia di consumo. L'importo del deposito può essere modificato nel corso del rapporto contrattuale anche qualora i consumi annui varino, anche per un solo anno, in una misura che eccede in più o in meno quella prevista dalla Delibera n. 229/01 art. 17.1-b (attualmente pari al 20%).

Nei suddetti casi, il Fornitore può addebitare/accreditare al Cliente l'importo necessario ad adeguare il deposito, previa comunicazione al Cliente.

Di seguito si riportano i valori dei depositi cauzionali.

Tabella A)

Tipologia cliente	Potenza impegnata	Importo €/kW
Residenziale	Qualsiasi	5,16

Si evidenzia che la potenza impegnata di un cliente elettrico c.d. "tipo"(secondo il criterio utilizzato da ARERA) è pari a 3 kW. Pertanto, per tale tipologia di cliente, l'importo da versare a titolo di deposito cauzionale sarà pari a 15,48€.

Tabella B)

Consumi annui (Smc)	Importo	Importo ridotto in caso di Bonus sociale
Fino a 500	30€	25€
Da 500 a 1.500	90€	77€
Da 1.500 a 2.500	150€	77€
Da 2.500 a 5.000	300€	77€
Oltre 5.000	Un importo non superiore a una mensilità di consumo medio annuo. I valori di dettaglio in base allo specifico profilo di consumo sono indicati al seguente link: https://www.enel.it/content/dam/enel-it/documenti-offerte/cgf-res.pdf	

Si evidenzia che il consumo annuo standard di un cliente gas, in linea con quello utilizzato da Arera, è pari a 1.100 mc/anno.

15.2 Il Fornitore può addebitare al Cliente l'importo a titolo di deposito cauzionale qualora la Procedura SDD non venga attivata, venga meno o sia attivata in ritardo. In caso di successiva attivazione della Procedura SDD l'importo del deposito è restituito al Cliente nella prima bolletta utile, comprensivo degli interessi maturati.

15.3 Il Fornitore può sempre richiedere al Cliente integrazioni del deposito cauzionale già versato, sulla base del credit check effettuato in corso di esecuzione del Contratto. Tale importo può essere al massimo pari a 4 mesi di fatturato medio stimato e deve essere versato dal Cliente entro il termine indicato nella relativa fattura. Se nel corso del rapporto contrattuale l'importo del deposito viene trattenuto in tutto o in parte dal Fornitore, il Cliente deve ricostituirlo entro il termine indicato nella relativa fattura.

15.4 L'importo versato a titolo di deposito cauzionale è restituito, maggiorato degli interessi legali maturati, con la fattura di chiusura del Contratto, sempre che non sia trattenuto dal Fornitore, in tutto o in parte, a saldo di eventuali fatture insolute. In ogni caso, la restituzione avviene dopo la verifica dei pagamenti o della rivalutazione creditizia relativa ad altri contratti di fornitura in essere tra il Fornitore ed il Cliente.

ART. 16 Interruzione della Fornitura e responsabilità del Fornitore

16.1 La Fornitura è erogata con continuità e può essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (es. manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.

16.2 Tali interruzioni, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comportano per Enel Energia l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente né possono costituire motivo di risoluzione del Contratto.

16.3 Il Fornitore non risponde dei danni, allo stesso non imputabili, dovuti a problemi tecnici relativi alla consegna dell'energia elettrica o del gas naturale (quali, ad esempio, variazioni della tensione/frequenza e della forma d'onda, interruzioni della continuità della Fornitura o del servizio di trasporto e distribuzione del gas o di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica, micro interruzioni, buchi di tensione e, in generale, anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente alla rete elettrica).

ART. 17 Responsabilità e manleva del cliente

17.1 Il Cliente è responsabile della conservazione e dell'integrità degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione situati presso il proprio Sito. Il Cliente si obbliga a tenere indenne e a manlevare il Fornitore per ogni contestazione, pagamento di oneri o danni che lo stesso dovesse subire, derivanti da fatti, comportamenti o omissioni del Cliente tenuti nel corso del Contratto.

17.2 Si considerano impianti e apparecchi del Cliente, finalizzati alla Fornitura del gas naturale o dell'energia elettrica, quelli situati a valle del Contatore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del Contatore stesso. Sono invece del Distributore quelli diversi da quelli del Cliente.

17.3 Ai sensi dell'art. 8 del D.M. n. 37/08, in caso di nuova Fornitura, il Cliente, entro 30 giorni dall'avvenuto allacciamento, consegna al Fornitore copia della Dichiarazione di Conformità dell'impianto (esclusi i relativi allegati obbligatori) resa secondo l'allegato I del D.M. n. 37/08 o copia della Dichiarazione di Rispondenza prevista dall'art.7, comma 6 del D.M n. 37/08. Lo stesso obbligo è previsto a carico del Cliente:

- per la fornitura di energia elettrica, nel caso di richiesta di aumento della potenza impegnata che: a) determini il raggiungimento di un livello di potenza impegnata uguale o superiore a 6 kW; oppure b) determini il raggiungimento di un livello inferiore, ma con interventi sui propri impianti;
- per la fornitura di gas naturale, nei casi di variazione della portata termica di gas.

In questi casi, il termine di 30 giorni entro cui il Cliente consegna copia della documentazione sopra indicata decorre dall'esecuzione delle modifiche richieste. Qualora il Cliente non ottemperi nel termine di cui sopra, decorsi 30 giorni dall'avvenuto allacciamento o dall'esecuzione delle modifiche richieste, il Fornitore e/o il Distributore potranno sospendere la Fornitura, secondo le procedure e i

provvedimenti dell'ARERA.

17.4 Il Cliente che non consegna le dovute dichiarazioni, né fornisce altra comunicazione al Fornitore sulla propria inadempienza, consentendogli così di sospendere la Fornitura, rimarrà responsabile di ogni conseguenza di legge per l'inosservanza degli obblighi di cui al D.M. n. 37/08, e di ogni onere che dovesse derivare al Fornitore e/o Distributore per effetto delle violazioni della normativa.

ART. 18 Ritardo nei pagamenti, sospensione e interruzione della fornitura per morosità, indennizzi automatici

18.1 In tutti i casi di morosità del Cliente, compreso il caso di mancato pagamento del deposito cauzionale nonché del credito di cui al precedente articolo 14.11, il Fornitore ha il di ritto di richiedere al Distributore la chiusura del punto di riconsegna o la sospensione del punto di prelievo per morosità di una o più Forniture del Cliente.

18.2 Il Fornitore, ai sensi e per gli effetti delle Delibere 258/2015/R/com s.m.i. e ARG/gas 99/11 s.m.i. dell'ARERA, a decorrere dal primo giorno solare successivo alla scadenza del termine di pagamento indicato in fattura, invia al Cliente la costituzione in mora . La costituzione in mora reca l'indicazione del termine ultimo per il pagamento, scaduto il quale, in costanza di mora, il Fornitore può chiedere al Distributore la sospensione della Fornitura per morosità. Il termine minimo decorso il quale il Fornitore può inv iare al Distributore la richiesta di sospensione per morosità non può essere inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della costituzione in mora. Limitatamente alla Fornitura di energia elettrica, qualora il punto di prelievo sia connesso in bassa tensione e sussistano le condizioni tecniche del Contatore, l'intervento di sospensione sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile. In quest'ultimo caso la sospensione potrà essere richiesta dal Fornitore decorsi 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della costituzione in mora. In ogni caso l'intervallo di tempo tra il termine di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora e la presentazione della richiesta di riduzione di potenza o di sospensione della Fornitura non può essere inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi.

18.3 Nel caso in cui la richiesta di sospensione per morosità della Fornitura abbia esito negativo, il Fornitore può richiedere al Distributore, previa apposita comunicazione al Cliente, l'interruzione della Fornitura, con oneri a carico del Cliente, qualora tecnicamente fattibile. L'eventuale interruzione della Fornitura comporta la risoluzione automatica del Contratto.

18.4 Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.

18.5 Per le sole Forniture di gas naturale il Cliente, in caso di Contatore inaccessibile, in ottemperanza a quanto previsto dall'articolo 38.2 lett. E) del TIVG, è tenuto a consentire al Distributore l'accesso ai locali in cui è ubicato il Contatore, al fine di effettuare la disalimentazione del punto di riconsegna.

18.6 Il pagamento da parte del Cliente delle somme oggetto della comunicazione di costituzione in mora dovrà essere comunicato al Fornitore. In tal caso, quest'ultimo provvede tempestivamente all'annullamento della richiesta di sospensione (se l'intervento non è ancora stato eseguito) o alla riattivazione della fornitura (nel caso in cui la sospensione sia stata già eseguita). Tale comunicazione dovrà avvenire mediante l'invio della documentazione attestante il pagamento attraverso i canali indicati nella suddetta comunicazione. Qualora entro dieci giorni dopo la sospensione della fornitura, il Cliente non abbia saldato il debito e invia to documentazione attestante il pagamento, il Contratto si intenderà risolto.

18.7 Per gli interventi di sospensione e di eventuale successiva riattivazione della Fornitura saranno addebitati al Cliente i costi sostenuti nel limite dell'ammontare previsto da ARERA.

18.8 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:

- euro 30,00 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la Fornitura sia stata sospesa per morosità o, nel caso dell'energia elettrica, sia stata effettuata una riduzione di potenza;
- euro 20,00 (venti) nel caso in cui la Fornitura sia stata sospesa per morosità o, nel caso dell'energia elettrica, sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante alternativamente:
    i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
    ii. il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni lavorativi tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della Fornitura.

18.9 In caso di prelievo fraudolento, la sospensione della Fornitura può essere disposta con effetto immediato e senza necessità di comunicazione al Cliente.

18.10 Fermo restando il risarcimento del maggior danno, in tutti i casi di morosità e/o sospensione della Fornitura e di risoluz ione del Contratto (anche se relativi solo ad una delle Forniture) per le relative prestazioni amministrative e commerciali il Fornitore addebita al Cliente un importo pari a:

- 2,00 euro (iva esclusa) per l'invio del primo sollecito di pagamento nell'anno solare;
- 4,00 euro (iva esclusa) per l'invio di tutti i solleciti di pagamento successivi al primo, inviati nel medesimo anno solare per la medesima Fornitura;
- 23,00 euro (iva esclusa) per ciascuna operazione di diffida di pagamento, di sospensione e disattivazione e di eventuale

riattivazione della Fornitura.

18.11 Il Fornitore si riserva altresì di promuovere, per il recupero coattivo del proprio credito, le azioni del caso nelle più opportune sedi, con addebito al Cliente moroso degli interessi moratori come determinati nelle presenti CGF, nonché delle spese e costi bancari, oneri legali giudiziali e stragiudiziali, ivi compresi gli oneri sostenuti per l'affidamento della pratica a società di recupero dei crediti.

ART. 19 Risoluzione del Contratto

19.1 Salvo il risarcimento di ogni eventuale danno, il Fornitore può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1454 c.c., previa diffida ad adempiere, da inviare a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), qualora disponibile, nei casi di seguito indicati: in caso di mancato o parziale pagamento delle fatture (ferma restando l'applicazione degli interessi di cui al presente Contratto) o per morosità relativa ad un diverso contratto di energia elettrica o gas sottoscritto con il Fornitore e intestato allo stesso Cliente.

19.2 Il Fornitore può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., nei seguenti casi:

- qualora non sussistano o vengano meno i requisiti previsti nelle CTE (anche solamente per le singole Forniture interessate);
- qualora venga revocata la Procedura SDD, se richiesta in forma obbligatoria nelle CTE (salvo nel caso in cui il Fornitore abbia fatturato l'importo a titolo di deposito cauzionale);
- per la mancata o invalida costituzione/ricostituzione del deposito cauzionale da parte del Cliente, o per il mancato o invalido rilascio/costituzione/ricostituzione delle eventuali ulteriori forme di garanzia previste nel Contratto;
- insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive;
- in caso di violazione da parte del Cliente degli obblighi posti a suo carico, disciplinati dagli artt. 11 e 12, riguardo le modalità di prelievo e di impiego del gas nonché riguardo le modalità di utilizzo delle apparecchiature e degli impianti;
- in caso di morosità dei Clienti non disalimentabili gas e dei Clienti non disalimentabili elettrici serviti sul mercato libero.

19.3 In caso di risoluzione del Contratto per morosità, dovuta a impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, come previsto al precedente art. 18.3, il Fornitore dovrà trasmettere al Distributore: i) copia delle fatture non pagate; ii) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente; iii) copia della risoluzione del contratto con il Cliente; iv) copia del Contratto o dell'ultima fattura pagata e v) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente.

19.4 Il Contratto è risolto, anche limitatamente alle singole Forniture interessate, qualora venga meno il servizio di distribuzione.

ART. 20 Cessione del Contratto

20.1 Il Cliente accetta sin da ora che il Contratto può essere ceduto dal Fornitore ad altra società del Gruppo Enel e che la cessione sarà efficace dalla ricezione da parte del Cliente della relativa comunicazione inviata dal Fornitore, ai sensi dell'art. 1407, comma 1, c.c.

ART. 21 Informazioni, comunicazioni e reclami

21.1 Per informazioni il Cliente ha a disposizione: il Servizio Clienti al numero gratuito 140, i canali digitali (ad es. sito web enel.it e app) e la Casella Postale 8080 – 85100 Potenza PZ. I canali di contatto sono comunque indicati in bolletta e sul sito web.

21.2 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 ed 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 riposta scritta; d) i l servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi); e) il POD o PDR, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente e f) una breve descrizione dei fatti contestati.

21.3 Le comunicazioni di recesso per cessazione della Fornitura di energia elettrica o gas naturale dovranno essere inviate ad Enel Energia con raccomandata alla suddetta Casella Postale, mediante e-mail all'indirizzo allegati.enelenergia@enel.com, mediante PEC all'indirizzo enelenergia@pec.enel.it, mediante telefonata al numero gratuito di Enel Energia, attraverso i canali digitali (ad es. sito web enel.it e APP) o presso i punti fisici Enel.

21.4 Le comunicazioni da parte di Enel Energia relative alla Fornitura, comprese quelle di tipo amministrativo e di recupero del credito, potranno essere inviate alternativamente tramite email, PEC, SMS, 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. Le comunicazioni relative ai rinnovi, alle evoluzioni automatiche e alle modifiche unilaterali, come previsto ai pre cedenti articoli 7.4 e 8.2, saranno inviate mediante il supporto durevole scelto dal Cliente utilizzando l'indirizzo dallo stesso comunicato. In caso di informazioni rese disponibili su area riservata del sito internet o app, Enel Energia porta a conoscenza del cliente finale, tramite notifica (ad esempio tramite SMS o messaggistica istantanea o email), l'esistenza e la disponibilità delle informazioni medesime su tali strumenti. Le comunicazioni relative alle variazioni contrattuali, afferenti a richieste del Cliente, potranno essere inviate anche tramite messaggistica istantanea (ad es. SMS, WhatsApp, ecc.), cui farà seguito ulteriore comunicazione a mezzo PEC, email o, in mancanza, tramite nota in fattura. Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali aggiornamenti dei

propri 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 può essere ritenuto responsabile per l'eventuale mancata ricezione delle comunicazioni.

21.5 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

ART. 22 Legge applicabile e foro competente

22.1 La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Il Foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra il Fornitore e il Cliente è quello di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

ART. 23 Procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie

23.1 Il Cliente, in relazione al Contratto, potrà attivare le seguenti procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie (ADR):

- la procedura di Negoziazione Paritetica istituita tra il Fornitore e le Associazioni dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti che vi hanno aderito. Le modalità di accesso alla procedura di negoziazione paritetica, i termini e le modalità di funzionamento della stessa sono consultabili sul sito www.pariteticaenel-associazioni.it. Tale procedura è gratuita e potrà essere attivata dopo aver inviato reclamo scritto al Fornitore: i) in assenza di risposta al reclamo nei 30 giorni successivi all'invio o ii) nel caso in cui il Cliente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta.
- la procedura di Conciliazione del Servizio Conciliazione Clienti energia, gestito da Acquirente Unico per conto dell'ARERA. Le modalità di accesso al suddetto servizio, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito https://www.arera.it/consumatori/conciliazione. Tale procedura potrà essere attivata dopo aver inviato reclamo scritto ad Enel Energia: i) nel caso in cui il Cliente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta o ii) se il Cliente non riceve risposta decorsi 40 (quaranta) giorni solari dall'invio del reclamo. Tale procedura è gratuita e si svolge esclusivamente online;
- la procedura di Mediazione civile presso gli Organismi di mediazione, iscritti nell'elenco degli Organismi ADR dell'ARERA e presso le Camere di Commercio che abbiano aderito alla Convenzione sottoscritta dall'ARERA con Unioncamere per l'individuazione delle Camere di commercio presso cui è possibile esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione. Gli Organismi di mediazione iscritti nell'elenco ADR dell'ARERA e delle Camere di Commercio che hanno aderito alla suddetta Convenzione, e presso cui è possibile svolgere il tentativo di conciliazione, è consultabile anche sul sito https://www.arera.it/consumatori/conciliazione/conciliazione-camere-di-commercio-aderenti-alla-convenzione. In questo caso le parti sono tenute al pagamento delle spese di avvio e delle spese di mediazione, secondo quanto previsto nella citata Convenzione.
- Il tentativo di conciliazione con uno di questi Organismi è condizione indispensabile per poi eventualmente procedere all'azione giudiziale nei confronti del Fornitore, il quale si impegna a partecipare alle procedure sopra citate.
- Gli Organismi di mediazione e le Camere di Commercio che intendano convocare Enel Energia al fine di esperire il tentativo di mediazione, potranno utilizzare i seguenti indirizzi: i) Casella Postale 8080 - 85100 Potenza PZ o ii) indirizzo PEC: enelenergia@pec.enel.it.

23.2 Tutte le informazioni relative alle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie sono disponibili anche sul sito enel.it.