



## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

### **ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO**

**1.1** Il contratto di fornitura ("Contratto") ha per oggetto: la fornitura di energia elettrica e/o la fornitura di gas naturale, da parte di Enel Energia ("Fornitore"), presso l'abitazione ("Sito") del Cliente ("Cliente") e gli altri servizi accessori alle stesse.

**1.2** Per l'esecuzione del Contratto Enel Energia concluderà i Contratti per i servizi di trasmissione, distribuzione, nonché dispacciamento per la fornitura di energia elettrica e di trasporto e distribuzione del gas ed eseguirà quanto necessario, anche secondo quanto richiesto dal gestore di rete. Tali servizi cesseranno alla data di ri-soluzione del Contratto, per qualunque causa.

**1.3** Sono impianti ed apparecchi del Cliente quelli situati a valle del Contatore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del Contatore stesso. Sono invece dei distributori competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura del gas o dell'energia elettrica.

**1.4** Secondo quanto previsto dall'art. 8 del D.M. n. 37/08, in caso di nuova fornitura il Cliente, entro 30 giorni dall'avvenuto allacciamento, è tenuto a consegnare al Fornitore copia della Dichiarazione di Conformità dell'impianto (esclusi i relativi allegati obbligatori) di cui all'allegato I del D.M. n. 37/08 o copia della Dichiarazione di Rispondenza ugualmente prevista dallo stesso Decreto (art.7, comma 6).

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; b) oppure 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 il quale andrà consegnata 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 competente ("Distributore") potranno sospendere la fornitura, secondo le procedure e i provvedimenti vigenti dell'Autorità dell'energia elettrica il gas e il sistema idrico.

**1.5** Il Cliente che, pur in presenza delle condizioni previste al precedente art. 1.4, lett. b) non procede con la con segna delle 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, avvenute a loro insaputa.

### **ART. 2 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO. CONDIZIONI PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA. DURATA E RECESSO**

**2.1** Il Contratto si conclude per adesione quando il Cliente, attraverso i canali di vendita del Fornitore, aderisce alla sua proposta commerciale secondo quanto contenuto nel Modulo di adesione (MdA), nelle Condizioni Generali di Fornitura ("CFG") e nelle Condizioni Tecniche Economiche ("CTE").

Nei casi previsti nel MdA, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del Contratto, inviandone comunicazione mediante raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo di cui all'art. 14 delle presenti CFG. Il Cliente può anticipare il diritto di ripensamento, entro lo stesso termine, a mezzo fax al numero 800 997 736 per la fornitura gas, all' 800 046 311 per quella elettrica; in tal caso dovrà comunque inviare la raccomandata, a fini di conferma, entro le 48 ore successive alla trasmissione del fax.

**2.2** La/e fornitura/e sono in ogni caso condizionate:

- all'esito positivo della verifica sull'assenza di precedenti morosità nei confronti del Fornitore e all'esito positivo delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). L'attività di credit check verrà effettuata, ad esempio, per riscontrare la presenza: (I) di protesti, pregiudizievoli, anche attraverso banche dati dei punti di prelievo e dei Clienti finali appositamente istituite dalle autorità competenti relativamente ai mercati dell'energia elettrica e del gas, (II) morosità relativa a diversi contratti intestati allo stesso Cliente, stipulati anche con terzi. Il Fornitore svolgerà le attività di credit check entro 60 giorni dalla data di conclusione del contratto; in caso di esito negativo, il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente nel termine indicato, altrimenti le condizioni sospensive di cui sopra si intenderanno verificate positivamente;
- alle verifiche positive che il Fornitore potrà effettuare presso società specializzate esterne verso le quali il Cliente autorizza fin d'ora il trattamento dei propri dati personali;
- all'assenza di sospensione dei Siti per morosità del Cliente al momento della richiesta di attivazione del servizio di trasmissione e distribuzione, di cui al precedente art. 1.2;
- per la sola fornitura di energia elettrica, all'assenza di una richiesta di indennizzo, per morosità, da parte di un precedente fornitore del Cliente, secondo la Delibera dell'AEEGSI Arg/elt 219/10 s.m.i.;
- all'attivazione, da parte dei Distributori competenti, dei servizi di trasporto e distribuzione di cui al precedente art. 12;

Resta inteso che per la fornitura di gas il Fornitore può revocare la richiesta di accesso al punto di fornitura:

- nei casi previsti dall'art. 12 dall'Allegato A della Delibera AEEGSI 99/11 s.m.i. (TIMG),

- nei casi di cui all'art. 8.2 del TIMG.

Sussistendo le condizioni previste dai citati articoli, non verrà data esecuzione al contratto di vendita e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno.

**2.3** Nel caso in cui venga attivata solo una delle forniture, entrambe richieste dal cliente, Enel Energia ne darà comunicazione al Cliente ed il Contratto varrà solo per la fornitura attivata, secondo le relative previsioni contrattuali (fatta salva la facoltà del Cliente di recedere per le modalità e i termini di cui all'art. 2.6).

**2.4** Fermo restando quanto previsto dal precedente art.2.2, l'attivazione della/e fornitura/e rispetterà i termini per il recesso previsti dal contratto con il precedente fornitore nonché i termini previsti per l'attivazione dei servizi di trasporto, distribuzione e dispacciamento per l'energia elettrica. In ogni caso l'attivazione della/e fornitura/e avverrà entro 120 gg dalla conclusione del Contratto; il Fornitore comunicherà al Cliente l'eventuale impossibilità o il ritardo con il quale darà seguito al Contratto.

**2.5** Il Contratto è a tempo indeterminato.

**2.6** In qualunque momento il Cliente può recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare il Fornitore anche per una sola fornitura; in tal caso dovrà inviare ad Enel Energia, attraverso il nuovo fornitore, un'apposita comunicazione con un preavviso di un mese, decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione da parte di Enel Energia. Qualora il recesso venga comunicato da un nuovo Fornitore e ci sia un ritardo nell'attivazione della fornitura da parte dello stesso, Enel Energia continuerà ad applicare le stesse condizioni economiche e contrattuali in corso. Se il Cliente desidera cessare la fornitura, dovrà inoltrare ad Enel Energia comunicazione di recesso che sarà efficace entro il termine massimo di 30 giorni dalla sua ricezione. Tutte le comunicazioni di recesso di cui al presente articolo dovranno essere inviate come indicato nei seguenti artt. 14.1 e 14.4. In casi di comunicazioni inviate ad indirizzi diversi, Enel Energia non potrà essere considerata responsabile per i danni eventualmente derivanti da mancata o ritardata esecuzione della richiesta del Cliente.

**2.7** Il Fornitore ha facoltà di recedere unilateralmente, anche limitatamente ad una delle forniture, in qualunque momento e senza oneri; in tal caso dovrà inviare, con modalità che consentano di verificare l'effettiva ricezione, una comunicazione scritta al Cliente, con termine di preavviso di 6 mesi, decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione.

### **ART. 3 - CONDIZIONI ECONOMICHE PER LE FORNITURE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS. ALTRI CORRISPETTIVI. DATI RELATIVI ALLA RESIDENZA ED ALLA POTENZA**

**3.1** Per ogni fornitura le condizioni economiche ed il relativo periodo di applicabilità (decorrente dalla data di attivazione della fornitura) sono indicate nelle CTE.

**3.2** Il Fornitore può modificare le condizioni economiche, allo scadere del loro periodo di applicabilità (indicato nelle CTE cui il Cliente ha aderito). In tale caso il Fornitore deve darne comunicazione al Cliente – con nota in fattura – entro il termine di scadenza delle condizioni economiche. L'effetto della variazione si avrà dopo 60 giorni dalla ricezione della comunicazione da parte del Cliente e comunque non prima dello scadere del termine di validità delle precedenti condizioni economiche. In tale caso il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso dandone comunicazione mediante raccomandata da inviare direttamente o tramite il nuovo Fornitore all'indirizzo indicato all'art. 14. In assenza di recesso le nuove condizioni economiche si considereranno accettate dal Cliente. Allo scadere del periodo di applicabilità (indicato inizialmente nelle CTE o successivamente nella comunicazione di cui al presente comma), in mancanza di comunicazione relativa alla variazione delle condizioni economiche, negli stessi termini il Fornitore comunicherà per iscritto al Cliente il nuovo periodo di applicabilità, se diverso dal precedente, delle condizioni economiche in corso. Il diritto di recesso potrà essere esercitato dal Cliente direttamente o tramite un nuovo Fornitore, con le modalità ed i termini di efficacia previsti al precedente art. 2.6.

Se, per evitare l'applicazione delle nuove condizioni economiche, il Cliente recede scegliendo un nuovo Fornitore, in caso di ritardo nell'acquisizione del Sito da parte di quest'ultimo e fino al completamento delle stesse operazioni di

acquisizione del sito, al Cliente saranno comunque applicate le nuove condizioni economiche.

**3.3** Per la fornitura di gas, il prezzo indicato è fissato considerando un gas fornito con PCS (Potere Calorifico Superiore) pari a 38,52 MJ/Smc Il prezzo viene modificato in base al valore dello stesso PCS (come stabilito dall'AEEGSI) per l'impianto di distribuzione per la fornitura.

**3.4** Per la fornitura di energia elettrica, oltre ai prezzi per l'energia fornita indicati nelle CTE, al Cliente verranno fatturati: a) i corrispettivi per il servizio di trasmissione, distribuzione, misura, e le componenti A, UC e MCT previste per i Clienti del mercato libero secondo quanto indicato nelle fatture del Distributore; b) gli importi unitari fissati per il servizio di dispacciamento tranne quelli previsti per lo sbilanciamento, secondo le Delibera AEEGSI n. 111/06 e n. 107/09 e s.m.i.; c) un importo per le attività commerciali svolte dal Fornitore uguale al valore del PCV (prezzo commercializzazioni vendita) previsto dalla Delibera AEEGSI n. 301/12 dell'AEEGSI e s.m.i., periodicamente aggiornato dall'AEEGSI; d) un ulteriore eventuale corrispettivo determinato dal Fornitore dividendo il corrispettivo di sbilanciamento, se sopportato dallo stesso Fornitore, per l'energia prelevata, comprensiva delle perdite presso tutti i Siti nella sua titolarità in qualità di utente del dispacciamento, e moltiplicando il valore ottenuto per i kWh di energia prelevata, comprensiva delle perdite, dal Cliente nel mese di riferimento; e) eventuali corrispettivi applicati, in base alla normativa per morosità del Cliente, per precedenti forniture di energia elettrica o; f) eventuali ulteriori corrispettivi dovuti dal Cliente al Fornitore nei casi previsti dall'art 12 del TIMG.

**3.5** Saranno previsti a carico del Cliente anche eventuali importi come descritti agli artt. 4 e 12.

**3.6** Se, dopo la richiesta di attivazione, i dati a disposizione del Distributore, relativi all'uso di uno o più Siti, sono diversi da quelli indicati dal Cliente nel Contratto firmato, il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente e farà comunque riferimento a quanto dichiarato dal Cliente. Il Cliente si assume la responsabilità dell'esattezza e della veridicità di quanto dichiarato in Contratto sull'uso della fornitura, conoscendo le implicazioni fiscali dell'attribuzione della corretta tariffa di trasporto. In caso di uso diverso di quanto dichiarato, il Fornitore potrà addebitare al Cliente i maggiori costi, le imposte e le sanzioni che ne derivano.

Se i dati che risultano al Distributore, relativi alla potenza impegnata ed alla tensione di fornitura, sono diversi da quelli indicati dal Cliente nel Contratto, il Fornitore darà prevalenza al dato risultante al Distributore. Per la sola residenza, il Cliente potrà raffidare 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 effettuerà un conguaglio, applicando i giusti corrispettivi con effetto retroattivo, partendo dalla data di attivazione della fornitura.

La residenza è importante sia ai fini tariffari che fiscali, per tale motivo il Cliente è tenuto ad informare subito Enel Energia nel caso manchi o perda tale requisito. Se tale comunicazione non dovesse avvenire, 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. 4 GESTIONE RICHIESTE PER ATTIVITÀ DI COMPETENZA DEL DISTRIBUTORE**

**Energia elettrica** - Le richieste di esecuzione di prestazioni di servizi che riguardano la connessione dei Siti alla rete elettrica, secondo la Delibera n. 333/07 dell'AEEGSI contenente "Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011" per quanto in vigore e la Delibera ARG/ELT n. 198/11 dell'AEEGSI contenente "Testo Integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015" e s.m.i., dovranno essere inviate al Distributore competente tramite il Fornitore, che opererà come mandatario del Cliente. Secondo questo mandato, il Cliente dovrà fornire i mezzi necessari e saldare le eventuali obbligazioni che Enel Energia contrarrà in proprio nome (art. 1719 c.c.); in particolare, fermo restando il pagamento degli importi di competenza del Distributore (previsti per le singole prestazioni dall'Allegato C della Delibera ARG/ELT n. 198/11 dell'AEEGSI e s.m.i.), il Cliente riconoscerà ad Enel Energia, per ogni richiesta inviata per il suo tramite al Distributore competente, un importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 dell'Allegato A della Delibera n. 301/12 R/EEL dell'AEEGSI, come aggiornato dalla normativa in vigore. Ad esempio, rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, voltaggio e subentro, variazioni di potenza di un Sito già attivo.

**Gas** - Il Cliente per la gestione di ciascuna pratica relativa ad attività di competenza del Distributore richiesta dal Cliente per il tramite del Fornitore, riconoscerà al Fornitore stesso un corrispettivo pari all'importo sopra indicato. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: variazione di pressione, disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente, voltaggio e subentro, spostamento del gruppo di misura di un Sito già attivo.

### **ART. 5 - LETTURA DEL GRUPPO DI MISURA**

**5.1** Al momento dell'attivazione della fornitura di gas, gli operatori incaricati da Enel Energia redigono un apposito verbale, firmato dal Cliente, dove riportano: la tipologia del gruppo di misura ("Contatore"), il numero di matricola e la lettura iniziale.

**5.2** Per la fornitura di energia elettrica o gas, salvo quanto previsto all'art. 5.1 e fermo restando la competenza dell'impresa di distribuzione per la rilevazione delle misure, il Cliente provvederà all'autolettura del Contatore, secondo le modalità e i tempi descritti in fattura.

**5.3** Nei casi di cui all'articolo 5.2, il Fornitore comunica la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura comunicata dal Cliente, qualora lo stesso risulti palesemente errato o incerto rispetto all'ultimo dato effettivo disponibile.

**5.4** L'autolettura è considerata come una lettura effettiva ai fini della fatturazione se validata dall'impresa di distribuzione.

**5.5** Autolettura in caso di voltaggio o cambio Fornitore (switch) - Delibera 100/2016/R/COM

Il Cliente che ha una fornitura elettrica dotata di un punto di prelievo trattato monotorio ai sensi del 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 voltaggio o cambio Fornitore; il dato deve essere comunicato ad un nostro operatore tramite il Servizio Clienti o presso un Punto Enel.

Il Cliente può comunicare l'autolettura:

- fino a 5 giorni lavorativi prima/3 giorni lavorativi dopo la decorrenza della voltaggio

- fino a 5 giorni lavorativi prima la decorrenza dello switch, contattando il Fornitore uscente

- fino a 3 giorni lavorativi dopo la decorrenza dello switch, contattando il Fornitore entrante

In ogni caso il Distributore verifica il dato comunicato dal Cliente; se confermato, il valore viene utilizzato come una lettura effettiva per calcolare l'ultima fattura. Se la data dell'autolettura è diversa dalla data di decorrenza della voltaggio/cambio Fornitore, il valore viene ricalcolato per considerare questa differenza.

### **ART. 6 - MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI**

**6.1** 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 gruppi di misura 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 573/2013/R/gas dell'AEEGSI. Il gas fornito viene fatturato sulla base dei consumi giornalieri, calcolati per convenzione considerando costante il consumo rilevato dal Distributore o comunicato dal Cliente con autolettura fermo restando, comunque, la competenza del Distributore in materia di rilevazione delle misure. In assenza della lettura effettiva, la fatturazione può avvenire sulla base dei consumi presunti (con eventuale conguaglio, effettuato di norma con il primo ciclo utile di fatturazione) stimati dal Fornitore in base all'uso del gas ed ai consumi storici del Cliente.

**6.2** La fatturazione dei corrispettivi per l'energia elettrica fornita avviene sulla base dei dati di prelievo dei Siti, resi disponibili dal Distributore, nel rispetto del Contratto per il servizio di trasmissione e distribuzione e della normativa vigente. Qualora detti dati non siano resi disponibili dal Distributore in tempo utile per l'emissione della fattura, fermo restando la competenza dello stesso in materia di rilevazione delle misure, la fatturazione avverrà sulla base dei consumi presunti, stimati dal Fornitore in relazione all'autolettura fornita dal Cliente, oppure in base ai consumi storici del Cliente e anche, in mancanza di questi, in base alla potenza contrattuale. L'eventuale conguaglio sarà effettuato di norma con il primo ciclo utile di fatturazione successivo.

**6.3** Qualora i valori dei corrispettivi unitari da applicarsi ai sensi del precedente art. 3.4 non siano disponibili in tempo utile per l'emissione delle relative fatture, il Fornitore si riserva la facoltà di fatturare usando i valori relativi al secondo mese precedente quello di competenza dei consumi. In presenza di errori di calcolo in fattura, l'accrédito o l'addebito della somma viene effettuato nella prima fattura utile successiva.

**6.4** 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 competente.

### **ART. 7 - MODALITÀ DI PRELIEVO E DI IMPIEGO DEL GAS**

#### **(ARTICOLO SPECIFICO PER LA SOLA FORNITURA DI GAS)**

**7.1** Senza uno specifico accordo con Enel Energia, non sono consentiti prelievi di gas superiori la potenza massima



## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

installata. In tal caso, le Parti stabiliranno la necessaria modifica 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.

**7.2** Qualora il Cliente, in violazione di quanto previsto al precedente articolo, effettui un prelievo in eccedenza, il Fornitore potrà risolvere di diritto il Contratto.

**7.3** In ogni caso, il Cliente risponde di tutti gli eventuali danni arrecati ad Enel Energia o a terzi, a seguito di un prelievo in eccedenza, compresi i danni relativi alla qualità del servizio fornito da Enel Energia al Cliente stesso o a terzi.

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

**7.5** Il Cliente dovrà utilizzare il gas in conformità alle regole di prudenza e sicurezza. Enel Energia non potrà mai essere ritenuta responsabile per incidenti, incendi o esplosioni avvenuti presso il Cliente o terzi per l'uso improprio del gas, oppure senza l'osservanza delle norme di prudenza e sicurezza o a causa degli impianti dello stesso Cliente non conformi alle norme tecniche.

### ART. 8 - APPARECCHIATURE, VERIFICHE E VARIAZIONI (ARTICOLO SPECIFICO PER LA SOLA FORNITURA DI GAS)

**8.1** 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 competente e, se risultano irregolarità, può sospendere o far sospendere la fornitura per il tempo necessario al Cliente per adeguare gli impianti. Eventuali perdite degli 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. Prima di effettuare delle variazioni agli apparecchi di utilizzazione o all'impianto interno, il Cliente deve comunicare ad Enel Energia le proprie intenzioni. In tal caso, Enel Energia comunicherà al Cliente se tale variazione tecnica comporterà anche una modifica del Contratto di fornitura del gas. In questo secondo caso, se necessario, le Parti stipuleranno un nuovo Contratto o modificheranno il presente.

**8.2** Il Contatore potrà essere modificato, rimosso o spostato solo per disposizioni di Enel Energia o del Distributore competente [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. Nel caso in cui il contatore venga tolto/sostituito sarà redatto un verbale con le indicazioni della causa di so-stituzione/rimozione e le eventuali irregolarità emerse, secondo l'art. 5.

**8.3** Il Distributore può effettuare verifiche agli impianti ed agli apparecchi della rete di distribuzione, anche se si trovano all'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, tenne in casi di comprovata urgenza e sicurezza e per possibili prelevi fraudolenti. In base a quanto indicato dal Distributore, Enel Energia potrà procedere alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamente dal contatore e al calcolo del relativo conguaglio.

**8.4** Nel caso in cui il Cliente chieda interventi per guasti o malfunzionamenti attribuiti ad impianti ed apparecchi della rete di distribuzione, le spese saranno a suo carico solo se il guasto o il malfunzionamento non riguarda effettivamente gli impianti/apparecchi della rete di distribuzione. In tal caso il Cliente dovrà versare al Fornitore l'importo pari al costo dell'intervento del Distributore competente.

**8.5** Il Cliente può richiedere in contraddittorio, con richiesta scritta o telefonica, la verifica del corretto funzionamento del Contatore.

**8.6** Il Cliente ha diritto ad essere presente alla verifica. Se il Cliente non si avvale di tale diritto, l'esito della verifica gli sarà comunicato per iscritto da Enel Energia.

**8.7** Se le verifiche confermano il malfunzionamento dichiarato dal Cliente, le spese di prova e degli interventi necessari non saranno a suo carico e, se erroneamente fatturate, saranno rimborsate.

Invece, se la verifica conferma l'esattezza della misura, Enel Energia addebiterà al Cliente le relative spese sostenute.

### ART. 9 - FATTURAZIONI E PAGAMENTI

**9.1** Per la fornitura di energia elettrica la fatturazione dei corrispettivi avverrà ogni due mesi ad eccezione della prima fattura che sarà mensile, in deroga a quanto previsto dalla delibera 463/2016/R/Com. Per la fornitura gas la fatturazione avviene mensilmente, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero; negli altri casi la fatturazione è quadrimestrale per consumi inferiori a 500 Smc/anno, bimestrale per consumi tra 500 Smc/anno e 5000 Smc/anno, mensile sopra i 5000 Smc/anno. Il Fornitore si riserva la possibilità di aumentare la frequenza di fatturazione.

**9.2** Per interventi sui sistemi informativi, il Fornitore può cambiare il periodo di riferimento dei consumi e l'intervallo minimo tra l'emissione di due fasi 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. Questa comunicazione si considera ricevuta dal Cliente, salvo prova contraria, dopo 10 giorni dal suo invio da parte del Fornitore.

Il Fornitore si riserva di non emettere fattura per importi complessivamente inferiori a 25 euro; tali somme verranno richieste assieme agli importi della successiva fattura.

**9.3** La fattura viene inviata tramite posta elettronica, preferibilmente certificata, o in mancanza, posta elettronica semplice, nel rispetto della medesima delibera, è disponibile nell'area dedicata del sito web di Enel Energia oppure su richiesta del Cliente presso i nostri Punto Enel o contattando il Servizio Clienti. All'indirizzo enelenergia.it è resa disponibile la Guida alla lettura delle voci di spesa, contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati.

**9.4** Il pagamento della fattura deve avvenire entro la data di scadenza indicata nella stessa. Il Cliente può effettuare il versamento presso: gli uffici postali, con addebito diretto sul proprio conto corrente bancario o postale ("procedura SDD"), presso le ricevitorie del Lotto, le tabaccherie ed i bar collegati alla rete Lottomatica Servizi e SISAL oppure on line attraverso PayPal o carta di credito, purché emessa in Italia da uno dei seguenti circuiti: Visa, Mastercard o American Express.

**9.5** L'indicazione relativa alla possibilità di richiedere un piano di rateizzo degli importi fatturati è indicata nelle fatture che presentano i requisiti fissati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema Idrico (AEEGSI). È possibile richiedere un piano di rateizzo nei seguenti casi:

Fornitura elettrica:

a) la bolletta è basata su dati di misura rilevati o stimati il cui importo sia superiore al 150% per i Clienti domestici o al 250% per i Clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;

b) la bolletta contiene ricalcoli il cui importo sia superiore al 150% per i Clienti domestici o al 250% per i Clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi; c) la bolletta è emessa successivamente alla sospensione dell'ordinaria periodicità di fatturazione il cui importo sia superiore al 150% per i Clienti domestici al 250% per i Clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi.

Fornitura gas:

a) la bolletta è basata su dati di misura rilevati o stimati il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile alla variazione stagionale dei consumi;

b) la bolletta contiene ricalcoli il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile alla variazione stagionale dei consumi;

c) la bolletta è emessa successivamente alla sospensione dell'ordinaria periodicità di fatturazione il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile alla variazione stagionale dei consumi.

Fornitura elettrica e gas:

a) La prima bolletta emessa successivamente all'attivazione della fornitura qualora sia basata su dati di misura superiori al 150% per i Clienti domestici o al 250% per i Clienti non domestici, rispetto all'autolettura comunicata dal Cliente prima della fatturazione o a seguito di reclamo

b) La bolletta contenga importi relativi a consumi non registrati a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per cause non imputabili al Cliente;

c) Laddove non venga rispettata, anche episodicamente, la periodicità di fatturazione prevista all'Articolo 4 del TIF

In ogni caso la rateizzazione deve:

a) riguardare somme superiori a 50,00 euro;

b) le rate, non cumulabili, hanno una periodicità corrispondente a quella di fatturazione salvo diverso accordo tra le

parti e comunque non inferiori a due;

c) avvenire entro i dieci (10) giorni successivi alla scadenza della bolletta da rateizzare;

d) le somme rateizzate sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, il tasso viene calcolato dal giorno di scadenza della bolletta.

Per chi usufruisce del Bonus Sociale, per disagio fisico o economico, la Delibera 594/2015/R/COM stabilisce che il Cliente può chiedere anche una ulteriore rateizzazione, di una o più fatture ordinarie (che, pertanto, non rientrino nelle fattispecie sopra indicate per le quali sia possibile richiedere la rateizzazione), che non contengano anche una singola rata di piano di rateizzo attivo. Questa richiesta può essere fatta una sola volta nell'arco di 12 mesi e, per queste operazioni, potrà essere richiesto il versamento di un conto minimo del 30% della somma da pagare.

**9.6** Enel Energia fatto saldo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, applicherà 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), oltre ad eventuali ulteriori spese sostenute, comprese quelle per l'invio dei solleciti di pagamento.

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

**9.8** In caso di emissione di una nota di credito, recente importi da restituire a vario titolo al Cliente, in assenza di precedenti bollette non pagate rispetto alle quali sarebbe prevista una compensazione degli importi, il Cliente riceverà il rimborso dell'importo riportato nella nota di credito. Qualora la fornitura sia attiva:

a) in caso di domiciliazione bancaria o postale attive, il rimborso della nota di credito avverrà alla scadenza della stessa direttamente sul conto corrente;

b) se la domiciliazione è attiva sulla carta di credito, il rimborso sarà disponibile alla scadenza della nota di credito: tale operazione risulterà visibile sull'estratto conto della carta di credito del Cliente;

c) in mancanza di domiciliazione bancaria, postale e carta di credito, il rimborso avverrà tramite accredito sulla prima fattura emessa successiva alla nota di credito. In questo caso "c" se il Cliente desidera ricevere immediatamente il rimborso, può richiederlo contattando il Servizio Clienti e scegliendo la modalità che preferisce tra quelle disponibili, ovvero:

1) Bonifico sul proprio conto corrente comunicando l'IBAN di un conto intestato o cointestato all'intestatario dell'utenza;

2) Ricevitoria Sisal (attualmente disponibile per Clienti con codice fiscale alfanumerico e per importi fino a 500 euro), in questo caso il rimborso verrà effettuato recandosi presso un punto Sisal abilitato e presentando la comunicazione ricevuta da Enel Energia dopo avere fatto richiesta al Numero Verde, un documento d'identità valido e la tessera sanitaria;

3) Assegno (per importi fino a € 5.000) verrà emesso un assegno "non trasferibile"; la Banca incaricata da Enel Energia lo invierà tramite posta ordinaria all'indirizzo di recapito indicato dal Cliente.

Qualora la fornitura sia cessata:

a) in caso di domiciliazione bancaria o postale attive il rimborso della nota di credito avverrà alla scadenza della stessa direttamente sul conto corrente;

b) se la domiciliazione è su carta di credito, il rimborso sarà disponibile alla scadenza della nota di credito: tale operazione risulterà visibile sull'estratto conto della carta di credito del Cliente.

In mancanza di domiciliazione bancaria, postale e carta di credito, il rimborso avverrà:

1) tramite Ricevitoria Sisal (attualmente disponibile per Clienti con codice fiscale alfanumerico e per importi fino a 500 euro); in questo caso il rimborso verrà effettuato recandosi presso un punto Sisal abilitato e presentando la comunicazione ricevuta da Enel Energia, dopo avere fatto richiesta al Numero Verde, un documento d'identità valido e la tessera sanitaria;

2) tramite assegno "non trasferibile" fino a 5.000 € o con bonifico bancario per importi superiori. Qualora il Cliente desiderasse ricevere il rimborso con un canale diverso da quelli sopra indicati, potrà richiederlo contattando il Servizio Clienti

Il venditore, qualora ricorrono casi particolari, anche in presenza di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito attive, provvederà ad effettuare il rimborso tramite Ricevitoria Sisal o emissione di un Assegno "non trasferibile", al fine di tutelare e garantire al Cliente la ricezione del rimborso.

### ART. 10 - DEPOSITO CAUZIONALE E GARANZIE DI PAGAMENTO

**10.1** Qualora il pagamento non avvenga attraverso procedure SDD, il Cliente è tenuto a versare, anche ai sensi dell'art. 1461 c.c., con addebito sulla prima fattura emessa, un importo a titolo di deposito cauzionale, a garanzia di ciascuna fornitura. Tale somma è calcolata in misura pari a quanto previsto rispettivamente: per il gas, nella Delibera n. 229/01 dell'AEEGSI contenente "Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai Clienti finali attraverso reti di gasdoti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della Legge 14 novembre 1995, n. 481" e s.m.i. e per l'energia elettrica, nella Delibera n. 200/99 avente per oggetto la "Direttiva concernente l'erogazione dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica a Clienti del mercato vincolato ai sensi dell'art. 2, comma 12 lett. h della Legge 14 novembre 1995 n. 481" e s.m.i. L'ammontare del deposito cauzionale è soggetto alle variazioni disposte dall'AEEGSI o da diversa autorità competente; tali disposizioni saranno vincolanti per il Cliente anche dopo la conclusione del Contratto. Per il fornitore il cui deposito è fissato in base alla fascia di consumo, l'importo potrà essere rivisto anche qualora i consumi annui successivi all'inserramento in tale fascia 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%). Per le forniture elettriche il cui deposito è fissato in base alla potenza contrattualmente impegnata, l'importo potrà essere rivisto qualora il Cliente chieda la modifica della potenza. In caso di tali variazioni, il Fornitore, dopo aver dato comunicazione al Cliente, potrà addebitare/accreditarre allo stesso l'importo necessario ad adeguare il deposito.

**10.2** Il Fornitore potrà addebitare al Cliente l'importo a titolo di deposito cauzionale qualora la procedura SDD non venga attivata, venga meno o sia attivata in ritardo. Resta salva la restituzione del deposito in caso di successiva attivazione della procedura SDD.

**10.3** A garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali, il Fornitore potrà sempre richiedere al Cliente integrazioni del deposito cauzionale già versato, sulla base del credit check effettuato in corso di esecuzione del Contratto. Tale importo potrà essere al massimo pari a 4 mesi di fatturato medio stimato e dovrà essere versato dal Cliente entro il termine indicato nella relativa fattura. Se durante la fornitura l'importo del deposito viene trattenuto in tutto o in parte dal Fornitore, il Cliente dovrà ricostituirlo entro il termine indicato nella relativa fattura.

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

### ART. 11 - INTERRUZIONI DELLA FORNITURA E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE. RESPONSABILITÀ E MANLEVA DEL CLIENTE

**11.1** 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.

**11.2** Tali interruzioni, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno per Enel Energia l'obbligo di indennizzo o risciacquo del Cliente né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

**11.3** Il Fornitore non risponde dei danni, allo stesso non imputabili, dovuti a problemi tecnici relativi alla consegna dell'energia elettrica o del gas quali, ad esempio, variazioni della tensione/frequenza, 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, microinterruzioni, buchi di tensione e, in generale, anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente alla rete elettrica.

**11.4** Il Cliente è responsabile della conservazione e dell'integrità degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione situati presso di lui. Il Cliente si obbliga a tenere indenni e a manlevare il Fornitore per ogni contestazione, pagamento di oneri o danni, derivanti da fatti o comportamenti dello stesso Cliente, tenuti durante dell'espletamento dei servizi contrattuali.

### ART. 12 - SOSPENSIONE DELLA FORNITURA E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

**12.1** Salvo l'iscrizione di ogni eventuale danno, il Fornitore può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1454 c.c., previa diffida ad adempiere, nei casi di seguito indicati: in caso di mancato o parziale pagamento delle fatture (ferma restando l'applicazione degli interessi di cui all'art. 9.6); per morosità relativa ad un diverso contratto intestato allo stesso Cliente avente ad oggetto una fornitura di energia elettrica o gas.

**12.2** Il Fornitore può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., con semplice sua dichiarazione, nei seguenti casi:

- ripetuto ritardo nel pagamento delle fatture (ferma restando l'applicazione degli interessi di cui all'art. 9.6); - 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/constituzione/ricostituzione delle eventuali ulteriori forme di garanzia di cui ai precedenti artt. 10.1,



## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

10.2 e 10.3;

- insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e opposizione del medesimo a procedure esecutive;
- in caso di violazione del Cliente degli obblighi a suo carico previsti agli artt. 7 e 8;
- trascorsi 20 giorni dalla sospensione della fornitura di cui ai precedenti artt. 1.4 e 1.5 senza che il Cliente abbia inviato la documentazione richiesta.

**12.3** In caso di morosità del Cliente, l'utente del servizio di distribuzione ha il diritto di richiedere all'impresa Distributrice, la chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità. In caso di misuratore inaccessibile, in ottemperanza a quanto previsto dall'articolo 34.2 d-bis del TIVG, il Cliente finale è tenuto a consentire all'impresa di distribuzione l'accesso ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura, al fine di effettuare la disalimentazione del punto di riconsegna. Tale diritto può essere esercitato qualora siano decorsi almeno 3 giorni lavorativi, dalla scadenza del termine di pagamento da parte del Cliente. In caso di Cessazione amministrativa per morosità, avvenuta per impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, il Venditore dovrà trasmettere all'impresa di Distribuzione:

- 1) copia delle fatture non pagate;
- 2) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente;
- 3) copia della risoluzione del contratto con il Cliente;
- 4) copia del contratto di fornitura e dell'ultima fattura pagata;
- 5) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente.

**12.4** Il Fornitore può procedere, in via preventiva, alla sospensione di una o di entrambe le forniture del Cliente in tutti casi di morosità di quest'ultimo, compreso il caso mancato pagamento del deposito cauzionale. A tal fine, ai sensi e per gli effetti delle Delibere ARG/elt 4/08 e ARG/gas 99/11 dell'AEEGSi, il Fornitore potrà inviare al Cliente un'apposita comunicazione a decorrere dal giorno solare successivo alla scadenza del termine di pagamento indicato in fattura. Tale nota dovrà indicare che, dopo 20 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione stessa, in mancanza della ricezione di un'attestazione del pagamento delle somme dovute, il Fornitore attenderà ulteriori 3 giorni lavorativi per poi richiedere la sospensione della fornitura. Il Cliente dovrà inviare l'attestazione di pagamento a mezzo fax al numero che sarà indicato nella comunicazione inviata dal Fornitore. Se, nei 90 giorni successivi ad una richiesta di sospensione della fornitura, si dovesse verificare una ulteriore morosità (per fatture non indicate nella precedente comunicazione di sospensione), Enel Energia invierà una nuova comunicazione di costituzione in mora; tale documento potrà prevedere una scadenza di 10 giorni affinché il Cliente dimostri di aver pagato il proprio debito ad Enel Energia. Superato il termine di 10 giorni, Enel Energia potrà richiedere nuovamente la sospensione della fornitura. Solo per la fornitura di energia elettrica, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura richiesta dal Fornitore, il Distributore competente provvede alla riduzione della potenza ad un livello pari al 15% di quella disponibile. Decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza, se il Cliente non invia l'attestazione di pagamento, il Distributore procede alla totale sospensione della fornitura.

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

**12.6** Fermo restando il risarcimento del maggior danno, in tutti i casi di sospensione della fornitura e di risoluzione del Contratto (anche se relativi solo ad una delle forniture) è fatto salvo il diritto del Fornitore di ricevere il rimborso delle spese relative ai solleciti di pagamento, alle spese relative alle operazioni di sospensione, disattivazione e di eventuale riattivazione oltre ad un importo pari a quello previsto all'art. 11 b dell'Allegato A alla Delibera 301/2012/ R/eeL dell'AEEGSi per le forniture di energia elettrica e dai Distributori

competenti, per le forniture di gas naturale.

**12.7** Il Contratto è risolto, anche limitatamente alle singole forniture interessate, qualora venga meno il servizio di distribuzione.

**12.8** In tutti i casi descritti nel presente articolo, le comunicazioni scritte fra le Parti si considerano valide solo se inviate tramite lettera raccomandata.

### **ART. 13 - INTEGRAZIONI, MODIFICHE E CESSIONE DEL CONTRATTO**

**13.1** Saranno recepite nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di Pubbliche Autorità o altri soggetti competenti che comportino modifiche o integrazioni alle presenti clausole o ai corrispettivi e/o oneri allo stesso applicabili, anche relativi a servizi e prestazioni diverse da quelle previste contrattualmente.

**13.2** Qualora non sia possibile il recepimento automatico, il Fornitore comunicherà al Cliente le modifiche o le integrazioni alle previsioni contrattuali con un preavviso minimo di 60 giorni di calendario rispetto alla decorrenza delle stesse, ferma restando la facoltà del Cliente di recedere dal Contratto.

**13.3** Il Cliente consente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra società del Gruppo Enel. La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione inviata dal Fornitore.

### **ART. 14 - COMUNICAZIONI**

**14.1** Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere fatte per iscritto, contenere il Codice Contratto riportato nel Modulo di Adesione ed essere inviate a mezzo posta per la fornitura elettrica alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza (PZ), per la fornitura gas alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza (PZ). Oppure tramite fax al numero 800 046 311 per la fornitura di energia elettrica, al numero 800 997 736 per la fornitura di gas. Le comunicazioni di recesso devono essere inviate con raccomandata.

**14.2** Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.

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

**14.4** I Fornitori di energia elettrica e/o gas, in alternativa agli indirizzi di cui al precedente art. 14.1., potranno inviare le comunicazioni di recesso a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo gestione\_trader@pec.enel.it.

**ART. 15 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

La legge applicabile al Contratto, eseguibile in territorio italiano, 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 eletivo del Cliente.

### **ART. 16 - PROCEDURE EXTRAGIUDIZIALI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSI**

Per risolvere eventuali controversie con il Fornitore, il Cliente potrà attivare gratuitamente:

– la procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione Clienti energia, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità. Le modalità di accesso al Servizio, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito <http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm>;

– 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 <https://www.pariteticaenel-associazioni.it>.

Entrambe le procedure potranno essere attivate solo previo reclamo al Fornitore, a seguito della mancata risposta da parte di quest'ultimo o nel caso in cui il Cliente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta.



## NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE

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 firmando la relativa proposta contrattuale lei entrerà/rimarrà nel mercato libero.

Se lei è un Cliente domestico di gas naturale o avente diritto al servizio di tutela, la società di Vendita dovrà sempre informarla che può chiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, in alternativa all'offerta attuale.

Se lei è un Cliente domestico elettrico oppure una PMI (1), potrà sempre 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 dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed 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 precise regole di comportamento a tutte le imprese di vendita. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.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;  
Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento;  
Codice identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata;  
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;  
Eventuali oneri a carico del cliente.

### **- 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.

### **- Diritto di ripensamento**

Il diritto di ripensamento (cioè la possibilità di cambiare la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto.

(1) PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro.

## INFORMATIVA SUL REGIME FISCALE APPLICABILE

Se il Cliente è titolare del diritto ad agevolazioni o esenzioni fiscali, potrà compilare e trasmettere ad Enel Energia la dichiarazione sostitutiva fiscale (allegando la fotocopia del proprio documento di identità in corso di validità) e la relativa documentazione richiesta. Il modulo per la dichiarazione sostitutiva fiscale, le informazioni sulle modalità e gli indirizzi per l'invio dei documenti sono disponibili sul sito internet [www.enelenergia.com](http://www.enelenergia.com). Prima che Enel Energia riceva i documenti necessari, le fatture saranno emesse con le aliquote ordinarie.

## INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI QUALITÀ, INDENNIZZI AUTOMATICI E RECLAMI

In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (di seguito AEEGSI) n. 164/08 (di seguito "TIQV") Enel Energia è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono di: inviare la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari (percentuale minima prevista 95%; nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte del Fornitore 92,1%); inviare la risposta a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni solari (percentuale minima prevista 95%; nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 91,9%). Enel Energia è inoltre tenuta a rispettare i livelli specifici di qualità, che prevedono di: inviare la risposta motivata a reclami scritti entro 40 giorni solari (nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 91,5%); restituire gli importi non dovuti e già pagati dal Cliente a seguito di rettifica di fatturazione entro 90 giorni solari (nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 98,2%); rettificare la doppia fatturazione e restituire gli importi non dovuti entro 20 giorni solari per importi pagati dal Cliente (nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 57,1%). Nel caso in cui i livelli specifici di servizio qualità non vengano rispettati per responsabilità di Enel Energia, quest'ultima è tenuta al versamento, a titolo di indennizzo, di un importo pari a 20 euro a favore del Cliente. Il TIQV prevede che, se la prestazione viene eseguita oltre lo standard previsto, ma entro il doppio del tempo, l'indennizzo è di 20 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, l'indennizzo è di 40 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo l'indennizzo è di 60 euro.

Sia per la fornitura di elettricità sia per la fornitura di gas, per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, Enel Energia è tenuta ad accreditare al Cliente finale che gli ha chiesto la prestazione, per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore. Il Cliente può sempre inviare al Fornitore un reclamo, anche tramite il modulo già predisposto e reperibile sul sito [www.enelenergia.com](http://www.enelenergia.com). Il reclamo andrà inviato:

- per la fornitura di elettricità, alla Casella Postale 8080 – 85100 Potenza oppure a mezzo fax al numero 800 046 311;
- per la fornitura di gas, alla Casella Postale 1000 – 85100 Potenza oppure a mezzo fax al numero 800 997 736.

Per i reclami relativi al servizio di distribuzione e misura della fornitura di elettricità e al servizio di distribuzione della fornitura di gas, Enel Energia richiede al Distributore i dati tecnici necessari ad inviare la risposta al Cliente. Per i detti servizi il Cliente può inviare il reclamo direttamente al Distributore, che è tenuto a rispondere al Cliente non oltre 20 giorni lavorativi. Secondo l'art. 40 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno Enel Energia renderà disponibili al Cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità raggiunti.



## INFORMATIVA AI CLIENTI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D. Lgs. n. 196/03

Enel Energia S.p.A. rispetta le disposizioni relative alla riservatezza dei dati personali che le sono richiesti per utilizzare i Servizi offerti. Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03, "Codice in materia di protezione dei dati personali" (nel seguito anche "Codice"), Enel Energia desidera fornirle le opportune informazioni sull'utilizzo dei suoi dati personali. Per quanto non espressamente descritto dall'Informativa, troveranno applicazione le definizioni contenute nelle Condizioni Generali di Fornitura (CGF) di Enel Energia.

### 1. – Origine dei dati personali

I dati personali oggetto di trattamento sono forniti dal Cliente in fase di attivazione dei servizi (fornitura di energia o altri servizi) di Enel Energia; altrimenti possono essere acquisiti attraverso la nostra rete commerciale ovvero da archivi aziendali o pubblici, anche ai fini di cui al punto successivo, nello svolgimento dell'attività economica di Enel Energia, ma sempre nel rispetto delle disposizioni di legge.

### 2. – Finalità del trattamento

I Dati Personalni sono raccolti e trattati per finalità connesse o strumentali all'attività di Enel Energia e dunque:

- a) per attività relative ad informative precontrattuali sollecitate dal Cliente e per ogni ulteriore attività strumentale alla sottoscrizione e/o attivazione di Prodotti e Servizi;
- b) per l'erogazione dei Servizi di fornitura di energia, gas e/o degli altri prodotti e servizi offerti da Enel Energia direttamente o attraverso Società del Gruppo ENEL S.p.A. ovvero Partner commerciali, compresi i servizi di supporto ed ancillari eventualmente richiesti dal Cliente; la gestione tecnica, amministrativa e contabile di reclami e contenziosi nonché per valutare l'adesione da parte di Enel Energia a successive proposte contrattuali sollecitate dal Cliente, nelle forme e con il limiti di cui alla successiva lett. d); l'invio di informazioni e comunicazioni di servizio; la consegna, attivazione e manutenzione dei prodotti, Servizi e/o apparati etc. acquistati e forniti in comodato d'uso; la partecipazione a programmi premio o di loyalty di Enel Energia; per migliorare i Prodotti e Servizi ed adeguare l'offerta alle esigenze della Clientela;
- c) per l'adempimento obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, incluse leggi, regolamenti pro tempore vigenti e provvedimenti anche impartiti da Autorità a ciò legittimate, nonché per finalità correlate all'accertamento e repressione dei reati;
- d) per le necessarie attività relative al monitoraggio dell'andamento delle relazioni con la Clientela e di controllo dei rischi di credito e frodi connessi ai Servizi prestati. Per attivare e mantenere attivi i Servizi, sono utilizzati alcuni dati personali provenienti da archivi o registri pubblici relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e dati di visura e di bilancio. Tali dati sono acquisiti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate e sono trattati, laddove necessario, esclusivamente ai fini della verifica sulla affidabilità e puntualità nei pagamenti. I dati pubblici potranno anche essere combinati con altre informazioni statistiche e con dati acquisiti in relazione al contratto da attivare e consentiranno la determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia. Enel Energia potrà, inoltre, trattare i dati sullo stato e sulla puntualità del Cliente nei pagamenti dei Servizi forniti anche in passato: tali informazioni, una volta acquisite da Enel Energia, saranno conservate e trattate per la tutela delle ragioni di credito di Enel Energia, al fine della valutazione di eventuali ulteriori adesioni e/o proposte contrattuali sottoscrivibili dal Cliente. Il Cliente potrà richiedere la domiciliazione bancaria/postale dei propri pagamenti. Per evitare che la Banca/Poste Italiane respinga tale richiesta, Enel Energia potrà verificare che i dati bancari/postali forniti siano corretti. A tale fine Enel Energia potrà contattare la Banca indicata dal Cliente/Poste Italiane nonché, telefonicamente o tramite i canali digitali disponibili, direttamente il Cliente che vi abbia acconsentito;
- e) per marketing diretto, ossia per l'invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta di comunicazione commerciale o per il compimento di ricerche di mercato o, relativa ai Prodotti e/o Servizi offerti da Enel Energia; tale attività potrà essere eseguita mediante l'invio di materiale pubblicitario/informativo/promozionale e/o di inviti di partecipazione ad iniziative, eventi ed offerte volte a premiare i Clienti, effettuato con modalità "tradizionali" (a titolo esemplificativo posta cartacea e/o chiamata da operatore), ovvero mediante sistemi "automatizzati" di contatto (a titolo esemplificativo SMS e/o MMS, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, e-mail , fax, applicazioni interattive), ai sensi dell'art. 130 c. 1 e 2 del Codice;
- f) per marketing diretto, ossia per l'invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta, di comunicazione commerciale o per il compimento di ricerche di mercato, relativa ai prodotti e/o servizi offerti da Società del Gruppo Enel S.p.A. società controllanti, controllate e/o collegate ovvero Partner commerciali, operanti principalmente nei settori merceologici della fornitura e vendita di energia, elettricità e gas, nella generazione di fonti rinnovabili ai quali Enel Energia potrà comunicare/cedere i dati acquisiti; tale attività potrà essere eseguita mediante l'invio di materiale pubblicitario/informativo/promozionale e/o di inviti di partecipazione ad iniziative, eventi ed offerte volte a premiare i Clienti, effettuato con modalità "tradizionali" (a titolo esemplificativo posta cartacea e/o chiamata da operatore), ovvero mediante sistemi "automatizzati" di contatto (a titolo esemplificativo SMS e/o MMS, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, e-mail, fax, applicazioni interattive), ai sensi dell'art. 130 c. 1 e 2 del Codice;
- g) per la rilevazione delle preferenze di consumo e l'analisi anche in forma personalizzata, automatizzata od elettronica, delle informazioni acquisite attraverso l'utilizzo dei prodotti e/o servizi utilizzati.
- h) i dati personali, acquisiti con la stipula del Contratto, verranno utilizzati per le finalità riportate all'art. 1, commi 154 e 156 della Legge n. 208/2015 ed in particolare per l'addebito, in fattura, delle rate relative al Canone di abbonamento alla televisione per uso privato o del rimborso del canone non dovuto nonché del versamento delle somme relative al suddetto canone all'Eriano.

Nell'informativa privacy, presente sul sito [www.enelenergia.it](http://www.enelenergia.it), il Cliente troverà tutte le modalità per aggiornare/reffificare i propri dati personali.

### 3. – Modalità, logiche del trattamento e tempi di conservazione

Il trattamento è effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed è svolto da Enel Energia e/o da terzi, di cui Enel Energia può avvalersi per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Il trattamento dei dati sarà effettuato con logiche di organizzazione ed elaborazione dei dati dei Clienti correlate alle finalità di cui alla presente informativa, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica, i dati dei Clienti sono gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di rispondere in modo efficiente e mirato alle richieste del Cliente, anche sulla base delle caratteristiche dei Prodotti e Servizi dallo stesso acquisiti.

I dati personali per le finalità di cui ai punti e), f) e g) saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia. Durante il periodo previsto dalla legge i dati potranno in ogni caso essere trattati esclusivamente per finalità amministrative e/o per dare esecuzione agli obblighi derivanti dal quadro regolamentare e normativo pro-tempore applicabile e nel rispetto degli specifici obblighi di legge sulla conservazione dei dati.

### 4. – Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o di Incaricati

Per il perseguitamento delle finalità sopra indicate, Enel Energia potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i dati personali dei Clienti a soggetti terzi per dare compiuta esecuzione al contratto, in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti.

Detti soggetti appartengono alle seguenti categorie:

- a) autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi di Enel Energia ovvero quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative anche in ordine all'applicazione delle agevolazioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per le forniture di energia elettrica, gas e/o degli altri prodotti e servizi offerti da Enel Energia nelle abitazioni di residenza;
- b) soggetti che svolgono per conto di Enel Energia compiti di natura tecnica o organizzativa; soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei Servizi per la Clientela; soggetti che forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di Enel Energia; soggetti che svolgono attività di trasmissione, imballamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; soggetti che svolgono attività di assistenza alla Clientela (es. call center etc.); soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale; soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Enel Energia anche nell'interesse dei propri Clienti e utenti; Istituti Bancari e società emittenti le carte di credito; altri operatori del settore energia per la gestione dei relativi rapporti;
- c) a società esterne, anche estere, che operano nel settore della concessione dei finanziamenti incluse dilazioni di pagamento, quando consentito dalla legislazione vigente, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e di tutela del credito, nonché soggetti operanti nell'ambito del recupero credito anche stragiudiziale (Società e/o Studi Legali), Istituti Bancari o Società di factoring in caso di cessione dei crediti;
- d) società del gruppo Enel S.p.A., controllanti, controllate e collegate per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo;
- e) Società esterne, anche estere, che operano nel settore dell'erogazione di servizi ed elaborazione dei dati di consumo e di servizi digitali di monitoraggio dei consumi elettrici domestici. I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate trattano i dati personali come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati appositamente nominati da Enel Energia. Tutti i dipendenti, consulenti, interinali e/o ogni altra "persona fisica", ex art. 30 del Codice, che svolgono la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute da Enel Energia sono nominati "Incaricati del trattamento". Agli Incaricati o ai Responsabili, eventualmente designati, Enel Energia impartisce adeguate istruzioni operative, con particolare riferimento all'adozione delle misure minime di sicurezza, al fine di poter garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati.

### 5. – Natura del consenso

Il conferimento dei dati personali da parte del Cliente, è necessario per la stipulazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali, per l'adesione ai programmi premio o per adempiere ad obblighi di legge. Un eventuale rifiuto comporterebbe l'impossibilità per Enel Energia di attivare la fornitura richiesta, di prestare al Cliente gli ulteriori Servizi richiesti, di applicare le condizioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per le forniture di energia elettrica, gas e/o degli altri prodotti e servizi offerti da Enel Energia nelle abitazioni di residenza ovvero di consentirgli di partecipare ai programmi premio.

In relazione ai trattamenti di cui ai punti e) f) e g) della presente Informativa, il consenso al trattamento dei dati da parte del Cliente è invece facoltativo e sempre revocabile. Enel Energia potrà inviare al Cliente comunicazioni commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli a lui già forniti, ai sensi dell'art. 130 c. 4 del Codice, utilizzando le coordinate di posta elettronica da lui indicate in tali occasioni, alle quali il Cliente potrà opporsi inviando una richiesta alla casella di posta elettronica di cui al successivo punto 8).

### 6. – Ulteriori Informazioni

Enel Energia garantisce che la sicurezza e la riservatezza dei dati del Cliente saranno tutelate mediante adeguate misure di protezione, in base a quanto disposto dagli artt. 31 e ss. del Codice e dall'Allegato "B", al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Eventuali aggiornamenti della presente Informativa saranno immediatamente resi disponibili sul sito web di Enel Energia e attraverso i canali commerciali di Enel Energia.

### 7. – Il Titolare e i Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento è Enel Energia S.p.A., con sede legale in Viale Regina Margherita, 125 - 00198 Roma. Ai fini dell'esercizio dei diritti di cui all'art. 7, Codice Privacy, è possibile inviare una comunicazione alla casella di posta dedicata [privacy.enelenergia@enel.com](mailto:privacy.enelenergia@enel.com)

### 8. – Diritti dell'interessato

Ai sensi dell'art. 7 del Codice, il Cliente ha, tra gli altri, anche il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi dati e come essi vengono utilizzati, nonché di farli aggiornare, integrare, rettificare o di chiederne la cancellazione, il blocco ed opporsi al loro trattamento, se effettuato in violazione di legge. Per i trattamenti di cui ai punti e), f) e g) il Cliente potrà sempre revocare il consenso ed esercitare il diritto di opposizione al marketing diretto (in forma "tradizionale" e "automatizzata"). L'opposizione, in assenza di indicazione contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate. Per esercitare i diritti previsti all'art. 7 del Codice Privacy, l'interessato può inviare un'email alla casella di posta elettronica dedicata: [privacy.enelenergia@enel.com](mailto:privacy.enelenergia@enel.com).

La presente informativa privacy è stata aggiornata a giugno 2016.