



Enel Energia – Servizio a tutele graduali domestici

Casella Postale 8080 – 85100 Potenza

CONDIZIONI CONTRATTUALI DI FORNITURA

Servizio a tutele graduali domestici non vulnerabili

Periodo di applicazione: 1 luglio 2024 / 31 marzo 2027

Il servizio Tutele Graduali per i clienti domestici non vulnerabili è previsto per il periodo **dal 01/07/2024 al 31/03/2027** ed è dedicato ai punti di prelievo nella titolarità dei **clienti finali domestici non vulnerabili** di cui all'art. 47.2 dell'Allegato A della Delibera 362/2023/R/eel Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), cosiddetto Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza (di seguito "TIV"), nelle seguenti aree territoriali dove Enel Energia è stata selezionata, tramite procedura concorsuale di cui all'art. 60 comma 1 della Legge 124/17, quale esercente le tutele graduali: Aosta, Biella, Milano provincia, Verbania, Vercelli, Parma, Piacenza, Torino provincia, Brescia, Milano comune, Belluno, Gorizia, Pordenone, Treviso, Trieste, Bolzano, Trento, Vicenza, Mantova, Modena, Reggio Emilia, Verona, Roma comune.

CONDIZIONI ECONOMICHE E CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

1. Corrispettivi economici

Il cliente dovrà corrispondere, per ciascun punto di prelievo per cui sia attivo il servizio a Tutele Graduali a Enel Energia i seguenti corrispettivi:

a) Spesa Materia Energia, che si articola in:

- corrispettivo energia elettrica domestici ("CELD") relativo alla copertura dei costi dell'energia elettrica all'ingrosso, comprensivo delle perdite di rete:
 - i) per i punti di prelievo non trattati monorario è pari al Prezzo Unico Nazionale (PUN) differenziato sulle fasce Orarie di seguito indicate, definito con periodicità mensile che corrisponde ai valori consuntivi medi aritmetici mensili del PUN, espressi in Euro/kWh, così come determinato dal Gestore dei Mercati Energetici (GME) e pubblicato sul sito internet del GME:

Fascia F1: 8.00-19.00 dal lunedì al venerdì, escluse festività nazionali

Fascia F2: 07.00-8.00 e 19.00-23.00 dal lunedì al venerdì, sabato 07:00-23:00, escluse festività nazionali

Fascia F3: 23.00-7.00 dal lunedì al sabato, domenica e festività nazionali

Per punti di prelievo non trattati monorari, ai fini dell'applicazione del corrispettivo di cui sopra, la determinazione dell'energia fornita per ciascuna fascia oraria è funzione della modalità di trattamento delle misure ai fini della disciplina del dispacciamento ai sensi della Del. 278/07 ARERA, di seguito "Autorità").

ii) Per punti prelievo trattati monorari, il prezzo della componente energia sarà calcolato mensilmente e corrisponde al valore consuntivo medio aritmetico mensile del PUN monorario, espresso in Euro/kWh, così come determinato dal Gestore dei Mercati Energetici (GME) e pubblicato sul sito internet del GME.

Il valore massimo raggiunto dalla media aritmetica del PUN monorario nel corso dei dodici mesi consuntivi riferiti al periodo Luglio 2023 - Giugno 2024 è stato raggiunto nel mese di Ottobre 2023, in cui tale valore, al netto delle perdite di rete, è stato pari a 0.13426€/kWh. Il valore massimo raggiunto dalla media aritmetica del PUN in ogni fascia oraria, al netto delle perdite di rete, nel periodo consuntivo sopra indicato è risultato pari a 0.14456 €/kWh nella Fascia F1, 0.14863 €/kWh nella Fascia F2 e 0.11908 €/kWh nella Fascia F3.

- corrispettivo di sbilanciamento efficiente domestici ("CSED"), definito da ARERA prima delle procedure concorsuali a copertura dei costi di sbilanciamento di un operatore efficiente del libero mercato, espresso in quota variabile (centesimi di euro/KWh), fisso per tutto il periodo di assegnazione del servizio e pari a 0,00056€/kWh
- corrispettivo di dispacciamento domestici ("CDISPD"), che è il corrispettivo, espresso in centesimi di euro/kWh, a copertura dei costi di dispacciamento per l'energia elettrica all'ingrosso, inclusi gli oneri netti di approvvigionamento della capacità di cui al Titolo 3 della deliberazione ARG/elt 98/11, al netto del corrispettivo di sbilanciamento effettivo e del corrispettivo di aggregazione delle misure. Tale corrispettivo è aggiornato mensilmente da ARERA, comprensivo delle perdite di rete, per il mese di Luglio 2024 è pari a 0,0236302€/kWh .
- corrispettivo perequazione servizio a tutele graduali domestici ("CPSTGD"), che è il corrispettivo, espresso in centesimi di euro/kWh, a copertura degli oneri connessi al meccanismo di compensazione economica, aggiornato periodicamente da ARERA. Tale corrispettivo è pari a -0,01603 €/kWh
- parametro γ , determinato da ARERA a valle delle procedure concorsuali di cui alla deliberazione 362/2023/R/eel come media ponderata dei prezzi aggiudicati in gara, rispetto alla stima del numero di punti di prelievo delle aree territoriali, espresso in quota fissa in euro/POD/anno è aggiornato annualmente dall'ARERA. Per il periodo 1/07/2024 – 30/06/2025 il parametro γ è pari a -72,6542€/POD/anno e verrà corrisposto al cliente su base mensile.

Le perdite di rete sono applicate come definite e aggiornate da ARERA e attualmente pari a 10% del consumo. Tutti i prezzi e i corrispettivi sopra indicati sono da intendersi IVA e imposte escluse.

b) Spesa per servizio di trasporto e gestione del contatore:

È prevista l'applicazione in fattura dei seguenti corrispettivi:

- le tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione così come definite dall' ARERA ai sensi della delibera ARERA n. 568/2019/R/eel e s.m.i - Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica (TIT) e delibera ARERA n. 481/2017/R/eel e s.m.i.
- le componenti UC3 e UC6 così come definite ai sensi del TIT.

c) Spesa per oneri di sistema:

È prevista l'applicazione di tutti gli oneri generali di sistema previsti dalla normativa vigente, in particolare la componente Asos serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione. È a carico di tutti i clienti elettrici.

d) Ulteriori corrispettivi:

Il cliente è inoltre tenuto al pagamento degli importi e degli oneri, oltre IVA e imposte, anche relativi a richieste per attività di competenza del distributore inoltrate dal cliente per il tramite del fornitore. Per informazioni sulle aliquote delle imposte consultare il sito www.enel.it.

2. Mandato del Cliente

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 il contratto per il servizio di dispacciamento e trasmissione dell'energia elettrica e, con il Distributore, il contratto per il servizio di trasporto (incluse la ricezione e la gestione dei dati di consumo). Tale mandato, così come i menzionati servizi, cesseranno alla data di risoluzione del Contratto, per qualunque causa.

3. Diritto di ripensamento ed esecuzione anticipata del Contratto

- 3.1** Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del Contratto 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: Enel Energia S.p.A. Casella Postale 8080 - 85100 PZ, telefonata registrata al numero verde Enel Energia 800 900 860. Per l'esercizio del diritto di ripensamento, il cliente può utilizzare l'apposito modulo allegato al Contratto.
- 3.2** 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 esplicitamente che le suddette procedure siano avviate prima che sia decorso tale periodo (cosiddetta "esecuzione anticipata"). In tal caso, il Cliente non può più esercitare il proprio diritto di ripensamento una volta che il Contratto sarà stato interamente eseguito dal Fornitore, pertanto il Cliente deve corrispondere al Fornitore i corrispettivi previsti dal Contratto, fermo restando la sua facoltà di recedere ai sensi dell'art. 5.2 delle presenti Condizioni Contrattuali di Fornitura.
- 3.3** 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.
- 3.4** 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: (i) continuerà ad essere erogata dal precedente fornitore qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto o (ii) sarà fornita dai soggetti che erogano i servizi di ultima istanza di competenza o (iii) se richiesto dal Cliente, verrà cessata con disattivazione del punto di fornitura.

4. Conclusione del contratto e condizioni per l'attivazione della fornitura

- 4.1** Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Fornitore dell'accettazione del Cliente della proposta formulata dal Fornitore attraverso l'apposito modulo di adesione allegato al presente Contratto, nei casi di subentro, prima attivazione e voltura. Affinché il Contratto abbia efficacia è necessario che vengano superate positivamente le verifiche di cui ai seguenti punti:
- 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'assenza di situazioni di morosità relative a precedenti forniture nel Servizio a Tutele Graduali (di seguito STG) con Enel Energia da parte del Cliente, con riferimento a qualsiasi punto di prelievo. In tali casistiche il fornitore si riserva il diritto di non dare seguito alla proposta di contratto, fintanto che tale cliente non corrisponda il saldo della morosità plessa, così come stabilita dal TIV, oltre a interessi di mora e al deposito cauzionale per un ammontare pari al doppio del livello standard definito da ARERA per il STG
- 4.2** Il Fornitore, che ravvisi situazioni di morosità plessa da parte del cliente finale titolare dei punti di prelievo che non risultano disattivati, assegnati nel Servizio a Tutele Graduali, richiede il pagamento dei seguenti importi che comprendono:
- a) gli importi a titolo di corrispettivo per l'erogazione del servizio a tutele graduali ancora dovuti in relazione ai precedenti rapporti contrattuali maggiorati di eventuali interessi di mora maturati per il ritardo del pagamento qualora per tali importi sia stata tempestivamente attivata, senza esiti, la procedura di messa in mora;
 - b) fatto salvo quanto previsto ai sensi del comma 9.2 dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com per i clienti del servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili, il deposito cauzionale per un ammontare pari ad un livello pari al doppio di quanto previsto per il servizio a tutele graduali ai sensi del comma 9.3 dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com.
- 4.3** Qualora il cliente non dovesse saldare gli importi di cui al punto 4.2 il fornitore del STG chiede la sospensione della fornitura ai sensi dell'Articolo 4 del TIMOE
- 4.4** Ove il Fornitore non attivi la fornitura ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente.

5. Durata

- 5.1** Il servizio Tutele Graduali per i clienti domestici non vulnerabili è previsto per il periodo **dal 01/07/2024 al 31/03/2027**.
- 5.2** Il cliente che intende uscire dal servizio Tutele Graduali per i clienti domestici non vulnerabili può recedere, senza oneri a suo carico, sottoscrivendo in qualsiasi momento un'offerta di mercato libero con Enel Energia o con altro Fornitore.
- 5.3** Qualora entro al 01/04/2027 il cliente non abbia scelto un'offerta sul mercato libero, continuerà ad essere rifornito dal medesimo esercente sulla base della propria offerta di mercato libero più favorevole

6. Gestione richieste per attività di competenza del Distributore

- 6.1** 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".
- 6.2** Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di cui al presente articolo, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente.
- 6.3** 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.). Qualora non venga garantito l'accesso all'impianto di misura Enel Energia può annullare la prestazione.
- 6.4** Il Cliente deve quindi provvedere 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 corrispondere ad Enel Energia, esclusivamente nei casi di richiesta di voltura della fornitura 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

7. Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche

- 7.1** 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.
- 7.2** Il Fornitore può effettuare o far effettuare verifiche, anche su indicazione del Distributore e, se risultano irregolarità, può sospendere o fa sospendere la Fornitura per il tempo necessario al Cliente per adeguare gli impianti. 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. In questo secondo caso, Enel Energia comunica al Cliente la necessità di sottoscrivere un nuovo contratto o modificare il Contratto in corso.
- 7.3** 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.
- 7.4** 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, a meno che non vi sia una comprovata urgenza o per motivi di sicurezza o per possibili prelievi 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.
- 7.5** Se il Cliente chiede interventi su impianti ed apparecchi della rete di distribuzione, dovrà corrispondere al Fornitore i costi dell'intervento del Distributore solo in caso di guasti e malfunzionamenti non effettivamente derivanti dagli impianti/apparecchi della rete di distribuzione.
- 7.6** 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. 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

8. Fatturazione e pagamenti

- 8.1** La fatturazione dei corrispettivi avverrà con periodicità bimestrale.
- 8.2** La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. Il cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in bolletta dal fornitore.
- 8.3** Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della bolletta, il Fornitore rende disponibile sul sito internet www.enel.it/cs_static/enelenergia/common/applicazioni/guida_bolletta/index.min.html una "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'offerta Servizio a tutele graduali domestici non vulnerabili di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati; il Cliente può altresì richiedere la "Guida alla lettura delle voci di spesa" presso i nostri Spazio Enel.
- 8.4** 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 verrà comunque inviato in modalità elettronica ai recapiti di cui il cliente abbia dato disponibilità al fornitore in fase di conclusione del contratto o successivamente, oppure in assenza di tali recapiti, tramite posta ordinaria.
- 8.5** Laddove il Cliente richieda di ricevere la fattura in modalità cartacea, Enel Energia non addebiterà alcun costo di spedizione.
- 8.6** Qualora l'importo complessivo di una fattura non sia superiore a 25 euro, Enel Energia potrà prevedere, con specifica comunicazione in fattura, che il pagamento di tale importo venga corrisposto dal cliente unitamente all'importo di cui alla successiva fattura. Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a 25 euro è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.
- 8.7** Il cliente è tenuto ad effettuare il pagamento della bolletta entro il termine attualmente di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della stessa. Il cliente può effettuare il versamento: con addebito diretto su conto corrente bancario italiano o estero in area SEPA, su carta di pagamento, su conto corrente postale, su conto PayPal, dall'Area Clienti o dall'APP di Enel Energia tramite pagoPA utilizzando i metodi di pagamento ivi previsti, 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, con bonifico bancario. Le modalità di pagamento disponibili al Cliente sono indicate in fattura. È altresì in facoltà del Cliente effettuare il pagamento, senza alcuna spesa aggiuntiva o commissioni, utilizzando le modalità previste dal fornitore riportate in fattura e consultabili accedendo al sito www.enel.it alla pagina /supporto/faq/come pagare la bolletta dove sono riportati tutti i dettagli dei canali abilitati, compresi quelli suddetti.
- 8.8** I costi legati alla transazione variano a seconda della modalità di pagamento prescelta nel rispetto della normativa vigente.
- 8.9** In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nel periodo.
- 8.10** Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine: a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; b) le autolettture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore; c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente.
- 8.11** La Bolletta sintetica di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Bolletta di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a: a) 6 euro nel caso in cui la Bolletta di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra. Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a: a) 40 euro se l'emissione della Bolletta di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra; b) 60 euro se l'emissione della Bolletta di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.
- 8.12** In caso di Cliente finale di energia elettrica trattato per fasce, egli ha diritto a un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 10 euro qualora, il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati.
- 8.13** La fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di bollette in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.
- 8.14** In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 8.13, il Fornitore riconosce, nella medesima Bolletta di chiusura, un indennizzo automatico pari a: a) 4 euro, nel caso in cui la bolletta sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 3; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 8.13.
- 8.15** Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35 euro.
- 8.16** Per i clienti provenienti dal servizio di maggior tutela che verranno forniti nell'ambito del servizio a tutele graduali a partire dal 1 luglio 2024, l'autorizzazione all'addebito diretto rilasciata all'esercente la maggior tutela sarà automaticamente rinnovata nei confronti dell'esercente il servizio a tutele graduali, fatta salva la facoltà di revoca da parte del cliente.

9. Garanzie richieste al cliente finale

- 9.1** Il deposito cauzionale è addebitato nella prima bolletta utile ed è versato dal cliente in un'unica soluzione. L'importo del deposito cauzionale è pari al massimo ad 11,5 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata. Il deposito cauzionale non è addebitato nei casi in cui il pagamento delle fatture avvenga tramite domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.
- 9.2** Nel caso in cui il cliente non versi il deposito cauzionale oppure, in presenza di morosità pregresse e qualora il punto di prelievo non risulti disattivato, secondo quanto previsto al paragrafo 4 delle presenti condizioni contrattuali, il fornitore può chiedere al Sistema Informativo Integrato (SII) di procedere all'inoltro della richiesta di sospensione della fornitura al Distribuzione competente.
- 9.3** Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima bolletta utile. Il deposito cauzionale è restituito al cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale.

10. Rateizzazione e interessi di mora

- 10.1** 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.
- 10.2** Qualora il cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella bolletta, il fornitore richiede al cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE), aumentato di 3,5 punti percentuali.
- 10.3** Il cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del contratto, è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo. Il fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. Non è ammessa la richiesta di risarcimento di ulteriori danni.

11. Informazione sui livelli di qualità, indennizzi automatici e reclami

In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla Delibera ARERA n. 413/2016/R/com e s.m.i (di seguito "TIQV") Enel Energia è tenuta a rispettare

i livelli generali di qualità, che prevedono di inviare la risposta a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni solari (nell'anno 2023 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 30 giorni solari (nell'anno 2023 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 85,9%); restituire gli importi non dovuti e già pagati dal cliente a seguito di rettifica di fatturazione entro 60 giorni solari - 90 giorni solari in caso di fatturazione con periodicità quadriennale - (nell'anno 2023 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 88,9%); rettificare la doppia fatturazione e restituire gli importi non dovuti entro 20 giorni solari per importi pagati dal cliente (nell'anno 2023 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 65,7%). 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 25,00 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 25,00 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, ma entro il triplo, l'indennizzo è di 50,00 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo l'indennizzo è di 75,00 euro.

Per la fornitura di elettricità, per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, Enel Energia è tenuta ad accreditare al cliente che gli ha chiesto la prestazione, per la quale il distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal distributore. In caso di reclamo, in presenza di richiesta dati tecnici inviata tempestivamente da Enel Energia al distributore, l'indennizzo verrà erogato solo nel caso in cui la risposta motivata al reclamo del cliente non venga inviata entro il termine di 30 giorni solari dalla ricezione. Il cliente può sempre inviare al fornitore un reclamo, anche tramite il modulo già predisposto e reperibile sul sito enel.it. Il reclamo andrà inviato: – alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza Pz. In caso di invio del reclamo senza l'utilizzo dell'apposito modulo, il cliente dovrà indicare almeno i seguenti dati identificativi: a) il nome e cognome; b) l'indirizzo di fornitura; c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico); e) il codice POD per l'energia elettrica, ove disponibili o, se non disponibili, il codice cliente; f) una breve descrizione dei fatti contestati.

Per i reclami relativi al servizio di distribuzione e misura della fornitura di elettricità Enel Energia richiede al distributore i dati tecnici necessari ad inviare la risposta al cliente. Per detti servizi il cliente può inviare il reclamo direttamente al distributore, che è tenuto a rispondere al cliente non oltre 30 giorni solari. Secondo l'art. 37 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno, Enel Energia renderà disponibili sul proprio sito internet al Cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità raggiunti nell'anno precedente.

12. Forza maggiore

12.1 Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.

12.2 Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.

12.3 Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte

13. Responsabilità

13.1 Le caratteristiche dell'energia elettrica somministrata al Cliente potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: 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.

13.2 In ogni caso, il Fornitore, in qualità di Cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità dell'energia elettrica alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

13.3 Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore.

13.4 Il Fornitore non potrà in aucun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

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

In tutti i casi di morosità del cliente, compreso il caso di mancato pagamento del deposito cauzionale, il fornitore ha il diritto di richiedere al Sistema Informativo Integrato (SII), la sospensione del punto di prelievo per morosità di una o più forniture del cliente che rientrano, però, nell'ambito del Servizio a Tutelle graduali.

14.1 Il Fornitore, ai sensi e per gli effetti della Delibera 258/2015/R/com s.m.i. dell'ARERA, decoro il termine di pagamento indicato in fattura, invierà al cliente, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo PEC, la comunicazione di costituzione in mora recante l'indicazione del termine ultimo per il pagamento, scaduto il quale, in costanza di mora totale o parziale, il fornitore può esercitare il diritto di chiedere al Sistema Informativo Integrato (SII) d'inoltrare al Distributore competente la sospensione della fornitura per morosità. Il termine minimo decoro il quale il fornitore può inviare al SII la richiesta di sospensione per morosità non può essere inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della costituzione in mora. 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.; decoro tale periodo, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura. Il termine per presentare, in costanza di mora, la richiesta di sospensione della fornitura che comporterà la riduzione di potenza, non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora. In ogni caso l'intervallo di tempo tra il termine di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora e il termine per presentare la richiesta di sospensione della fornitura non può essere inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi.

14.2 Nel caso in cui la richiesta di sospensione per morosità della fornitura abbia esito positivo, a fronte del perdurante inadempimento del cliente, il fornitore, che previa sospensione della fornitura aveva già inviato al cliente relativa comunicazione che contemplava anche la risoluzione contrattuale, può risolvere il contratto inviando relativa comunicazione di risoluzione al SII. La risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore nella predetta comunicazione inviata al SII. 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, trasmessa a mezzo raccomandata o PEC, qualora messa a disposizione del 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.

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

14.3 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.

14.4 L'eventuale pagamento da parte del cliente delle somme oggetto della comunicazione di costituzione in mora dovrà essere comunicato al fornitore affinché provveda tempestivamente ad inoltrare richiesta di annullamento della richiesta di sospensione al SII (se l'intervento da parte del Distributore non è ancora stato eseguito) o a richiedere al SII d'inoltrare richiesta al Distributore di riattivazione della fornitura (nel caso in cui la sospensione da parte del Distributore sia stata già eseguita). Tale comunicazione dovrà avvenire mediante l'invio della documentazione attestante il pagamento attraverso i canali indicati nella suddetta comunicazione.

14.5 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 sia stata effettuata una riduzione di potenza;
- euro 20,00 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o 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 SII per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza.

Il Fornitore addeberà al Cliente le eventuali ulteriori spese sostenute, che consistono, per ogni comunicazione inviata al Cliente, del costo delle spese postali relative al sollecito di pagamento e/o diffida ad adempiere.

Per ogni disattivazione/riduzione di potenza e per ogni riattivazione/ripristino potenza della fornitura, il Cliente è tenuto a corrispondere il contributo previsto dall'Arera.

14.6 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 condizioni, nonché delle spese e costi bancari, oneri legali giudiziari e stragiudiziari, ivi compresi gli oneri sostenuti per l'affidamento della pratica a società di recupero dei crediti.

14.7 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in fattura come Corrispettivo CMOR - nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempire ai propri obblighi di pagamento.

15 Risoluzione del contratto

15.1 Salvo il risarcimento di ogni eventuale danno, il fornitore può risolvere il contratto, previa diffida ad adempiere, ai sensi dell'art. 1454 c.c., da inviare a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), qualora questa sia stata resa disponibile da parte del cliente, 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); per morosità relativa ad un diverso contratto di energia elettrica intestato allo stesso cliente rientrante nel Servizio Tutele Graduali domestici non vulnerabili.

15.2 Il fornitore può risolvere il contratto nei seguenti casi: - per la mancata o invalida costituzione/ricostituzione del deposito cauzionale da parte del cliente- insolvenza o iscrizione del cliente nel registro dei protesti e opposizione del medesimo a procedure esecutive; - trascorsi 10 giorni dalla sospensione della fornitura senza che il cliente abbia inviato la documentazione richiesta. - nei casi contemplati al paragrafo 13.2 delle presenti condizioni contrattuali.

15.3 Il Contratto è risolto, anche limitatamente alle singole forniture interessate, qualora venga meno il contratto di distribuzione.

16 Integrazioni del contratto

16.1 Sono recepite di diritto nel contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni.

17 Comunicazioni

17.1 Per informazioni il Cliente ha a disposizione: il Servizio Clienti al numero verde 800 900 860, i canali digitali (ad es. sito web enel.it e APP) e la Casella Postale 8080 – 85100 Potenza PZ. I canali di contatto sono comunque indicati in bolletta e sul sito web. 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) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico); e) il POD, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente e f) una breve descrizione delle fatti contestati.

17.2 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 e-mail, 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 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, e-mail 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.

18 Legge applicabile e foro competente

18.1 La legge applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal contratto o a esso connessa è competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano.

19 Procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie

19.1 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 Mediazione civile e commerciale (d.lgs. 28/2010) con gli organismi di mediazione iscritti nell'elenco ADR tenuto presso l'Autorità di settore competente (ARERA) e/o nel registro tenuto dal ministero della Giustizia;
 - La Mediazione civile presso le commissioni arbitrali e conciliative delle Camere di Commercio;
 - La Negoziazione Assistita (ai sensi del D.L. 132/12 convertito in L.162/2014).
 - La piattaforma ODR della Commissione Europea. Per i residenti nella UE, in caso di problemi con un contratto on line, possono utilizzare la piattaforma al link <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>. 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, le Camere di Commercio e gli avvocati che intendano convocare Enel 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.

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

ULTERIORI INFORMAZIONI

In presenza di uno dei requisiti di vulnerabilità ai sensi dell'articolo 11, comma 11.1 del decreto legislativo 210/2021 il servizio di ultima istanza a cui il cliente ha diritto è il servizio di maggior tutela e non il servizio a tutele graduali. Il cliente dovrà rivolgersi all'esercente la maggior tutela, il cui nominativo può essere consultato visitando la pagina internet di ARERA (www.arera.it/consumatori) oppure chiamando il numero Verde 800.166.654.