



Enel Energia – Servizio a Tutele Graduali

CONDIZIONI CONTRATTUALI DI FORNITURA

Servizio a Tutele Graduali Piccole Imprese

Periodo di applicazione: 1° luglio 2024 / 31 marzo 2027

Il servizio Tutele Graduali per le piccole imprese è previsto per il periodo **dal 01/07/2024 al 31/03/2027** ed è dedicato ai punti di prelievo connessi in bassa tensione nella titolarità delle imprese con requisito di piccola impresa di cui all'art. 33 del TIV Allegato A alla deliberazione 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel dell'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, come esercente il Servizio di Tutela Graduale: **Lombardia compreso il comune di Milano, Liguria, Trentino-Alto Adige, Veneto**

CONDIZIONI TECNICO-ECONOMICHE

1. Corrispettivi economici

Con riferimento a ciascun punto di prelievo in servizio di Tutela Graduale, il Cliente dovrà corrispondere a Enel Energia quanto stabilito dall'Articolo 34 del TIV Allegato A alla deliberazione 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel, ovvero:

Spesa Materia Energia

I seguenti corrispettivi unitari verranno applicati all'energia elettrica fornita:

- i. Corrispettivo C_{COM}: quota fissa pari ad **35 euro/punto di prelievo** (Pod) per clienti non domestici e quota variabile applicata ai consumi **pari a 0,00094 euro/kWh** per clienti in BT di Illuminazione Pubblica;
- j. Corrispettivo C_{EL}: è il valore consuntivo medio aritmetico mensile del PUN, maggiorato delle perdite di rete ed espresso in Euro/kWh, così come determinato dal Gestore dei Mercati Energetici (GME), eventualmente differenziato per fasce F1, F2 e F3, e pubblicato sul sito internet del GME;
- k. Parametro Alfa (di seguito α): quota variabile applicata ai consumi pari a **-0,00166 Euro/kWh**, maggiorata delle perdite di rete, determinata dall'ARERA come media dei valori β in funzione dei volumi del servizio nelle diverse aree territoriali di assegnazione. Il parametro α sarà aggiornato dall'[AEEGSI] con cadenza annuale. Nei casi previsti al Titolo III del TIMOE, il parametro α applicato ai prelievi effettuati da tali clienti fino all'ultimo giorno del mese successivo alla data di attivazione del servizio, se positivo, sarà pari a zero.
- l. E' inoltre prevista l'applicazione dei seguenti corrispettivi:
 - m. Corrispettivo C_{SB} determinato dall'ARERA a copertura dei costi di sbilanciamento e pari a **0,0004 euro/kWh**.
 - n. Corrispettivo C_{STG} determinato dall'ARERA a copertura degli oneri connessi al meccanismo di perequazione relativi al servizio a tutele graduali per le piccole imprese;
 - o. Corrispettivo C_{CM} a copertura degli oneri connessi: i) ai meccanismi di compensazione per la gestione dei casi di attivazione ai sensi del Titolo III del TIMOE e ii) ai meccanismi di reintegrazione degli oneri non recuperabili relativi alla morosità dei clienti non disalimentabili;
 - p. Corrispettivo C_{DISP} a copertura del dispacciamento di cui all'Articolo 24 del TIS in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio (settlement), così come applicati da Terna all'utente del dispacciamento in prelievo, maggiorato per tenere conto delle perdite di rete. Tale corrispettivo non include l'applicazione del corrispettivo di sbilanciamento effettivo di cui all'articolo 23 del TIS e del corrispettivo per l'aggregazione delle misure di cui all'art. 15 del TIS.

Spesa per il servizio di trasporto e gestione del contatore

È prevista l'applicazione dei seguenti corrispettivi:

- q. le tariffe di trasporto, distribuzione e misura così come definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ai sensi del Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica (2020-2023) (TIT) e del Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione del servizio di misura dell'energia elettrica (2020-2023) (TIME);
- r. le componenti UC3 e UC6 così come definite ai sensi del TIT

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.

Ulteriori corrispettivi

È prevista l'applicazione di imposte, addizionali e ogni ulteriore onere fiscale inerenti la fornitura previsti dalla normativa vigente.

Contributi in quota fissa richiesti al cliente finale

Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì a Enel Energia un importo pari a 23,00 euro, iva esclusa ai sensi art.34.4 TIV.

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

- 2.1 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.
- 2.2 Con riferimento alle casistiche di cui al comma 2.1, la fornitura sarà condizionata all'assenza di situazioni di morosità relative a precedenti forniture in 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 pregressa, 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
- 2.3 Il Fornitore, che ravvisi situazioni di morosità pregressa da parte del cliente finale titolare dei punti di prelievo che non risultano disattivati 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) 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.
- 2.4 Qualora il cliente non dovesse saldare gli importi di cui al punto 2.3 il fornitore del STG chiede la sospensione della fornitura ai sensi dell'Articolo 4 del TIMOE

Ove il Fornitore non attivi la fornitura ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente.

3. Conclusione dei contratti con il Distributore e con Terna Mandato del Cliente

Il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza a titolo gratuito ad Enel Energia per la conclusione del contratto di trasporto con il Distributore e del contratto di dispacciamento con Terna. Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra. Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di connessione e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

4. Gestione richieste per attività di competenza del Distributore

Le richieste 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 (TIQC)", 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 616/2023/R/eel dell'ARERA, il Cliente riconoscerà ad Enel Energia, per ogni richiesta al Distributore competente, un importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 dell'allegato A della 208/2022/R/eel dell'ARERA e s.m.i., come aggiornato dalla normativa in vigore. Ad esempio, rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, voltura e subentro, variazione di potenza di un Sito già attivo.

5. Fatturazione e pagamenti

5.1 La quantificazione dei consumi di energia elettrica avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine seguente: a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore; b) le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore; c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Enel Energia.

In caso di stima propria, Enel Energia determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente.

5.2 Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura da Enel Energia. 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 piccole imprese 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.

5.3 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 i dati di consumo, la riproduzione dei dati fiscali contenuti nella fattura elettronica emessa e le ulteriori informazioni previste dalla regolazione vigente è prodotto in formato elettronico, salvo che il Cliente chieda di ricevere il documento in formato cartaceo.

5.4 Al Cliente che scelga di ricevere la fattura, in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.

5.5 Con opportuna comunicazione scritta, il Cliente ha la facoltà di rinunciare a ricevere il predetto documento mediante i sopracitati canali convenzionali, mantenendo la messa a disposizione del documento mediante invio elettronico in ottemperanza alla vigente regolazione. Tale scelta non è irrevocabile e pertanto il Cliente, in un momento successivo, potrà chiedere che venga ripristinato l'invio del documento nelle modalità di cui al punto 2.3.

5.6 Enel Energia si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 25,00 euro; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura. Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti di Enel Energia per importi complessivamente inferiori a 25,00 euro, è riconosciuta la facoltà a Enel Energia di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi Enel Energia informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.

5.7 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine attualmente di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura. Il cliente può effettuare il versamento: con addebito diretto su conto corrente bancario italiano o estero in area SEPA, su conto corrente postale, 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.

I costi legati alla transazione variano a seconda della modalità di pagamento prescelta nel rispetto della normativa vigente.

In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore di Enel Energia in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.

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. Il Cliente finale ha altresì diritto di ricevere un indennizzo automatico pari a 20,00 euro nel caso in cui il Contratto non riporti le modalità di fatturazione e di pagamento specificando altresì la periodicità di emissione delle fatture.

5.8 La Fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza:

- _ con periodicità mensile per i clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza disponibile superiore a 16,5 kW
- _ con periodicità bimestrale per i clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza disponibile inferiore a 16,5 kW

5.9 La Fattura di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine, Enel Energia riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale.

Il valore del predetto indennizzo è pari a: **a)** 6,00 euro nel caso in cui la Fattura 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 2,00 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)** 40,00 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra; **b)** 60,00 euro se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.

5.10 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 di Enel Energia pari a 10,00 euro qualora, il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati.

5.11 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 fatture in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.

5.12 In caso di mancato rispetto da parte di Enel Energia della tempistica di emissione di cui al comma 2.11, Enel Energia riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo pari a: **a)** 4 euro, nel caso in cui la fattura 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 2,00 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22,00 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 5.11.

5.13 Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione a Enel Energia 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 di Enel Energia di ammontare pari a 35 euro.

6. Rateizzazione

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.

7. Interessi di mora

Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, Enel Energia 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. 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. Enel Energia può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. Non è ammessa la richiesta di risarcimento di ulteriori danni.

8. Garanzie a carico del cliente finale

Come previsto dagli artt. 34.4 del TIV alla lettera b), il Cliente è tenuto a pagare un importo a titolo di deposito cauzionale. L'importo di detto deposito, addebitato al cliente nella prima fattura, sarà pari a:

Clienti non domestici		
Ammontare deposito (€)	con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW	Clienti non domestici con potenza disponibile pari o superiore a 16,5 kW
	15,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata	stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione

Nel caso in cui il cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 9.1 dell'Allegato A della Del. 555/20157 oppure, in presenza di morosità pregresse e qualora il punto di prelievo non risulti disattivato, come previsto al paragrafo "Conclusione del contratto e condizioni per l'attivazione della fornitura", il venditore può chiedere al Sistema Informativo Integrato (SII) di inoltrare al Distributore richiesta di sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni di cui al Titolo II del TIMOE.

Qualora nel corso dell'erogazione del servizio, il deposito cauzionale sia imputato dal fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito sulla prima fattura utile.

Il deposito cauzionale è restituito al cliente maggiorato in base al tasso di interesse legale.

9. Prestazioni di competenza del Distributore

Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQC comprendenti: l'aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica del gruppo di misura, la verifica della tensione nel punto di consegna, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e voltture; per ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQC.

Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo.

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 tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura.

10. 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 quadrimestrale - (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.

11. Forza maggiore

Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore. 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, dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore. Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.

12. Responsabilità

Le caratteristiche della fornitura 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. 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 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. 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. Il Fornitore non potrà in alcun 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.

13. Durata e Recesso

Il Servizio di tutele graduali per le piccole imprese è previsto dal 01/07/2024 al 31/03/2027. Il cliente che intende uscire dal servizio Tutele Graduali per le piccole imprese può recedere, senza oneri a suo carico, sottoscrivendo in qualsiasi momento un'offerta di mercato libero con Enel Energia o con altro Fornitore. Qualora al 1 aprile 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.

14. Connessione

Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, Enel Energia richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQC comprendenti: l'aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica del gruppo di misura, la verifica della tensione nel punto di consegna, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e voltture, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQC. Il Cliente riconoscerà a Enel Energia, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite Enel Energia, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo.

15. Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche

Gli impianti e gli apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza ed il loro uso non deve provocare disfunzione alla rete di distribuzione. Il Fornitore può effettuare o far effettuare verifiche, anche su indicazione del Distributore e, se risultano irregolarità, può sospendere o far sospendere la Fornitura per il tempo necessario al Cliente per adeguare gli impianti. 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. 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 costituzione/rimozione e le eventuali irregolarità emerse. 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. 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. 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 dalle delibere ARERA 617/2023/R/eel e s.m.i.

16. Sospensione/Interruzione della fornitura per morosità

16.1 In tutti i casi di morosità del Cliente disalimentabile, Enel Energia ha diritto di richiedere al Sistema Informativo Integrato (SII), la sospensione per morosità di una o più forniture del cliente che rientrano, nell'ambito del Servizio a Tutele graduali. Enel Energia decorso il termine di pagamento indicato in fattura, invierà al cliente, a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), un preavviso di sospensione della fornitura (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora) recante indicazione del termine ultimo per il pagamento. 16.2 Il termine minimo decorso 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. Nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore di cui dispone il Cliente lo consentano e qualora il contatore sia connesso in bassa tensione, l'intervento di sospensione della fornitura sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo in caso di mancato pagamento da parte del

Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura. Il termine per presentare 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.

16.3 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.

16.4 Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente. La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti a Enel Energia.

16.5 Enel Energia, trascorso il termine ultimo di pagamento indicato nella costituzione in mora, in costanza di mora totale o parziale, potrà richiedere al Sistema Informativo Integrato (SII), senza ulteriori preavvisi e superato il termine di cui al punto 16.3 delle presenti condizioni contrattuali, di sospendere la fornitura.

Una volta sospesa la fornitura il Cliente che ne intenda ottenere la riattivazione, dovrà inviare tempestivamente a Enel Energia la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti oggetto di costituzione in mora, secondo le modalità contenute in detta comunicazione.

Alla ricezione della documentazione relativa al pagamento delle somme oggetto della comunicazione di costituzione in mora, Enel Energia provvederà 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).

Enel Energia si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo per ogni disattivazione/riduzione di potenza e per ogni riattivazione/ripristino potenza della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA.

Nel caso in cui la richiesta di sospensione per morosità della fornitura abbia esito positivo, qualora il cliente continuasse a risultare inadempiente, il fornitore, che previa sospensione della fornitura aveva già inviato al cliente relativa comunicazione che contemplava anche la risoluzione contrattuale, può risolvere il contratto e trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione. La risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore nella predetta comunicazione. 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, 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.

Enel Energia addebiterà al Cliente le eventuali ulteriori spese sostenute, che consistono, per ogni comunicazione inviategli, del costo delle spese postali relative al sollecito di pagamento e/o diffida ad adempiere.

16.6 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 giudiziali e stragiudiziali, ivi compresi gli oneri sostenuti per l'affidamento della pratica a società di recupero dei crediti.

Enel Energia si riserva inoltre 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 adempiere ai propri obblighi di pagamento.

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

a) 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;

b) euro 20,00 (venti) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità 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 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.

17. Risoluzione del contratto

Fatto salvo il risarcimento di ogni eventuale danno, Enel Energia 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), nei casi di seguito indicati:

- in caso di omesso o parziale pagamento delle fatture, ferma restando l'applicazione degli interessi di cui alle presenti condizioni contrattuali;
- per morosità relativa ad un diverso contratto di fornitura di energia elettrica, anche risolto, intestato al medesimo Cliente, rientrante nel Servizio Tutele Graduali;
- per la mancata o invalida costituzione o ricostituzione dell'eventuale deposito cauzionale da parte del Cliente
- insolvenza o iscrizione del cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive;
- trascorsi 10 giorni dalla sospensione della fornitura senza che il Cliente abbia inviato la documentazione richiesta;
- inizio di un procedimento per la messa in liquidazione volontaria del Cliente;
- interruzione o sospensione dell'attività produttiva da parte del Cliente;
- nei casi contemplati al paragrafo 16.5 delle presenti condizioni contrattuali

18. Integrazioni del contratto

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.

Qualora non sia possibile il recepimento automatico, il Fornitore comunicherà al Cliente le modifiche/integrazioni al Contratto con un preavviso minimo di sessanta giorni di calendario rispetto alla decorrenza delle stesse; il Cliente potrà comunque recedere dal Contratto ed il recesso sarà efficace dal primo giorno del secondo mese successivo alla ricezione della comunicazione di recesso da parte del Fornitore.

19. Comunicazioni

Il Cliente può inviare eventuali reclami mediante i seguenti canali:

- Via Web: dal sito enel.it compilando l'apposito modulo
- Per Posta scrivendo ad Enel Energia S.p.A. Casella Postale: 8080 - 85100 Potenza PZ

In ogni caso il Cliente dovrà indicare almeno i seguenti dati necessari per consentire al Fornitore di identificare il Cliente ed inviare la risposta: a) il nome 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 risposta scritta d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto e) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente f) una breve descrizione dei fatti contestati.

Le comunicazioni di recesso al fine di cessare la fornitura dovranno essere inviate con raccomandata all'indirizzo Casella Postale 8080 - 85100 Potenza.

Il Fornitore potrà comunicare in bolletta e sul sito web eventuali ulteriori canali di contatto ai quali il Cliente potrà rivolgersi per richiedere informazioni.

Le comunicazioni relative alla fornitura, comprese quelle di tipo amministrativo e di recupero del credito, potranno essere inviate tramite Pec, e-mail, lettera, SMS, WhatsApp, nota in bolletta ecc., fermo restando quanto previsto dalla 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.

A tal fine, il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali aggiornamenti dei propri recapiti forniti al momento della conclusione del Contratto o successivamente, compresi l'indirizzo PEC, e-mail ed il numero di cellulare. Nel caso in cui il Cliente non comunichi l'aggiornamento dei propri recapiti, il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per l'eventuale mancata ricezione delle comunicazioni.

20. Legge applicabile e foro competente

La legge applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal Contratto o a esso connessa, si applicano le disposizioni sul foro competente di cui agli articoli 18, 19 e 20 del Codice di procedura civile.

21. Procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie

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.

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

CONTATTI

Per informazioni e chiarimenti collegarsi al sito **enel.it**. I nostri consulenti sono inoltre a disposizione al numero verde 800 900 860 o presso lo Spazio Enel (indirizzi e orari di apertura su **enel.it**).