



Enel Energia – Stufenweiser Schutzdienst für Haushaltskunden

Postfach 8080 – 85100 Potenza

VERTRAGSBEDINGUNGEN FÜR LIEFERUNG

Stufenweiser Schutzdienst für nicht gefährdete Haushaltskunden

Anwendungszeitraum: 1. Juli 2024 / 31. März 2027

Der stufenweiser Schutzdienst für nicht gefährdete Haushaltskunden ist für den Zeitraum **vom 01.07.2024 bis zum 31.03.2027** vorgesehen und richtet sich an die Entnahmestellen im Eigentum von **nicht gefährdeten Haushaltseinkunden** gemäß Artikel 47. 2 der Anlage A des Beschlusses 362/2023/R/eel Regulierungsbehörde für Energienetze und Umwelt für die Erbringung von Stromvertriebsdienstleistungen (im Folgenden ARERA), so genannter integrierter Text der Bestimmungen der Regulierungsbehörde für Energienetze und Umwelt für die Erbringung von Stromvertriebsdienstleistungen der letzten Instanz (im Folgenden "TIV"), in den folgenden Gebieten, in denen Enel Energia im Rahmen eines Wettbewerbsverfahrens gemäß Artikel 60 Absatz 1 des Gesetzes 124/17 als Betreiber der abgestuften Schutzmaßnahmen ausgewählt wurde: Aosta, Biella, Provinz Mailand, Verbania, Vercelli, Parma, Piacenza, Provinz Turin, Brescia, Stadt Mailand, Belluno, Görz, Pordenone, Treviso, Triest, Bozen, Trient, Vicenza, Mantua, Modena, Reggio nell'Emilia, Verona, Stadt Rom.

WIRTSCHAFTLICHE BEDINGUNGEN UND ALLGEMEINE LIEFERBEDINGUNGEN

1. Wirtschaftliche Gebühren

Der Kunde zahlt für jede Entnahmestelle, für die der Stufenweiser Schutzdienst aktiv ist, an Enel Energia die folgenden Gebühren:

a) Aufwand für "Energieangelegenheiten", der sich aufgliedert in:

- die Haushaltsstromgebühr ("CELD") zur Deckung der Stromgroßhandelskosten, einschließlich der Netzverluste:
 - (i) für nicht monetär gehandelte Entnahmestellen dem Einheitlichen Nationalen Preis (It. PUN) entspricht, der nach den unten angegebenen Zeitspannen differenziert ist und auf monatlicher Basis definiert wird, die den arithmetischen monatlichen Durchschnittswerten des PUN, ausgedrückt in Euro/kWh, entsprechen, wie sie vom Gestore dei Mercati Energetici (GME) ermittelt und auf der GME-Website veröffentlicht werden:

I

Zeitband F1: 8.00-19.00 Uhr von Montag bis Freitag, außer an nationalen Feiertagen

Zeitband F2: 07:00-8:00 und 19:00-23:00 Uhr von Montag bis Freitag, Samstag 07:00-23:00 Uhr, außer an Feiertagen

Zeitband F3: 23:00-7:00 Uhr Montag bis Samstag, Sonntag und Feiertage

Für nicht monoreguläre Entnahmestellen hängt die Bestimmung der gelieferten Energie für jedes Zeitfenster im Hinblick auf die Anwendung der oben genannten Gebühr von der Art und Weise ab, wie die Messungen für die Zwecke der Versorgungsverordnung gemäß Del. 278/07 ARERA, im Folgenden als "Behörde" bezeichnet) behandelt werden.

(ii) Für monoregulär behandelte Entnahmestellen wird der Preis der Energiekomponente monatlich berechnet und entspricht dem arithmetischen monatlichen Durchschnittswert des monoregulären PUN, ausgedrückt in Euro/kWh, wie er vom Gestore dei Mercati Energetici (GME) ermittelt und auf der GME-Website veröffentlicht wird.

Der Höchstwert, der durch das arithmetische Mittel der einmonatigen PUN über den Zwölfmonatszeitraum Juli 2023 - Juni 2024 erreicht wurde, wurde im Monat Oktober 2023 erreicht, in dem dieser Wert, abzüglich der Netzverluste, 0.13426 Euro/kWh betrug. Der Höchstwert, der durch das arithmetische Mittel der PUN in jedem Zeitband, abzüglich der Netzverluste, im oben angegebenen letzten Zeitraum erreicht wurde, betrug 0.14456 Euro/kWh im Zeitband F1, 0.14863 Euro/kWh im Zeitband F2 und 0.11908 Euro/kWh im Zeitband F3.

- Effizientes Ausgleichsentgelt für Haushaltskunden ("CSED"), das von ARERA vor den Wettbewerbsverfahren festgelegt wurde, um die Ausgleichskosten eines effizienten Betreibers des freien Marktes zu decken, ausgedrückt als variabler Anteil (Eurocents/kWh), der für den gesamten Zuweisungszeitraum festgelegt wird und 0,00056 Euro/kWh entspricht
- Stromversorgungsentgelt für Haushaltskunden ("CDISPD"), d.h. das in Eurocent/kWh ausgedrückte Entgelt zur Deckung der Stromversorgungskosten im Großhandel, einschließlich der Nettoentgelte für die Bereitstellung von Kapazitäten gemäß Titel 3 des Beschlusses ARG/elt 98/11, abzüglich des tatsächlichen Ausgleichsentgelts und des Aggregationsentgelts für die Messung. Dieses Entgelt, das von ARERA monatlich aktualisiert wird, einschließlich der Netzverluste, beträgt für das dritte Juli 2024 0,0236302 Euro/kWh.
- Ausgleichsgebühr für den "Stufenweiser Schutzdienst" für Haushaltskunden ("CPSTGD"), d.h. die in Eurocent/kWh ausgedrückte Gebühr zur Deckung der Kosten im Zusammenhang mit dem wirtschaftlichen Ausgleichsmechanismus, die von ARERA regelmäßig aktualisiert wird. Diese Gegenleistung ist gleich -0,01603 Euro/kWh
- Der Parameter γ wird von ARERA im Anschluss an die im Beschluss 362/2023/R/eel genannten Ausschreibungsverfahren als gewichteter Durchschnitt der im Rahmen der Ausschreibung vergebenen Preise im Vergleich zur geschätzten Anzahl der Entnahmestellen in den Gebieten festgelegt, ausgedrückt als feste Gebühr in Euro/POD/Jahr und jährlich von der ARERA aktualisiert. Für den Zeitraum 1/07/2024 - 30/06/2025 entspricht der Parameter γ -72,6542 Euro/POD/Jahr und wird monatlich an den Kunden gezahlt.

Die Netzverluste werden wie von ARERA festgelegt und aktualisiert und betragen derzeit 10 % des Verbrauchs. Alle oben genannten Preise und Gebühren verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer und Steuern.

b) Ausgaben für Stromübertragungsdienste und Zählerverwaltung:

Die folgenden Gebühren sind auf der Rechnung zu vermerken:

- die Tarife für die Verteilung, Messung und damit verbundene Vermarktung, wie sie von der ARERA gemäß ARERA-Beschluss Nr. 568/2019/R/eel in der geänderten Fassung - Integrierter Text der Bestimmungen für die Erbringung von Stromübertragungs- und -verteilungsdienstleistungen (TIT) und ARERA-Beschluss Nr. 481/2017/R/eel in der geänderten Fassung festgelegt wurden
- die Komponenten UC3 und UC6 gemäß TIT.

c) Ausgaben für Netzentgelte:

Es gelten alle in den bestehenden Rechtsvorschriften vorgesehenen allgemeinen Netzentgelte, insbesondere dient die Asos-Komponente der Finanzierung des anerkannten Anreizsystems für die Erzeugung von Strom aus erneuerbaren Energiequellen und aus Kraft-Wärme-Kopplung. Sie wird von allen Stromkunden erhoben.

e) Zusätzliche Gebühren

Der Kunde haftet auch für die Zahlung von Beträgen und Gebühren, zuzüglich MwSt. und Steuern, auch im Zusammenhang mit Anträgen auf Tätigkeiten im Verantwortungsbereich des Händlers, die der Kunde über den Lieferanten stellt. Informationen zu den Steuersätzen finden Sie unter www.enel.it

2. Kundenauftrag

Mit dem Abschluss des Vertrags erteilt der Kunde dem Lieferanten eine kostenlose, ausschließliche und unwiderrufliche Vollmacht ohne Vertretung, im Namen des Kunden mit Terna den Vertrag über die Dienstleistung der Stromabgabe und -übertragung und mit dem Verteilerunternehmen den Vertrag über die Übertragungsdienstleistung (einschließlich der Entgegennahme und Verwaltung der Verbrauchsdaten) abzuschließen und zu verwalten. Diese Vollmacht sowie die vorgenannten Dienstleistungen enden mit dem Datum der Beendigung des Vertrags, unabhängig vom Grund.

3. Widerrufsrecht und vorzeitige Vertragserfüllung

- 3.1** Der Kunde kann sein Widerrufsrecht innerhalb von vierzehn Tagen nach Vertragsabschluss kostenlos über einen der folgenden Kontaktkanäle ausüben: Website enel.it (durch Auswahl des Feldes "Aktivierung und Verwaltung der Lieferung" im Abschnitt "Support"); E-Mail-Adresse: allegati.enelenergia@enel.com, Postanschrift: Enel Energia S.p.A. Postfach 8080 - 85100 PZ, mit einem aufgezeichneten Telefonanruf an die gebührenfreie Nummer 800 900 860 von Enel Energia. Für die Ausübung des Widerrufsrechts kann der Kunde das entsprechende, dem Vertrag beigelegte Formular verwenden.
- 3.2** Nach Ablauf der Frist für die Ausübung des Widerrufsrechts leitet der Lieferant die Verfahren zur Aktivierung des Vertrags ein. Der Kunde kann jedoch ausdrücklich verlangen, dass die oben genannten Verfahren vor Ablauf dieser Frist eingeleitet werden (so genannte "vorzeitige Ausführung"). In diesem Fall kann der Abnehmer sein Widerrufsrecht nicht mehr ausüben, sobald der Vertrag vom Lieferanten vollständig erfüllt worden ist, und der Abnehmer muss daher dem Lieferanten die im Vertrag vorgesehenen Beträge zahlen, unbeschadet seines Rechtes auf Rücktritt gemäß Artikel 5.2 dieser vertraglichen Lieferbedingungen.
- 3.3** Ein Ersuchen um vorzeitige Erfüllung des Vertrags hat nicht zur Folge, dass mit der Lieferung innerhalb der für die Überprüfung vorgesehenen Frist begonnen wird, kann jedoch dazu führen, dass die Lieferung früher als normalerweise vorgesehen durchgeführt wird.
- 3.4** Macht der Kunde, nachdem er die vorzeitige Erfüllung des Vertrags beantragt hat, von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, bevor der Vertrag vollständig erfüllt ist, so wird die Lieferung: (i) weiterhin von dem bisherigen Lieferanten erbracht, sofern der betreffende Vertrag nicht gekündigt wurde, oder (ii) von den Einrichtungen erbracht, die Dienstleistungen der letzten Instanz erbringen, oder (iii) auf Wunsch des Kunden mit der Deaktivierung der Lieferstelle beendet.

4. Vertragsabschluss und Bedingungen für die Aktivierung der Lieferung

- 4.1** Der Vertrag kommt zustande, sobald der Lieferant die Annahme des vom Lieferanten mittels des diesem Vertrag beigelegten Adhäsionsformulars formulierten Angebots durch den Kunden erhalten hat, bei neuen Anschlüssen, Erstaktivierungen und Eigentumswechseln.
Um den Vertrag wirksam werden zu lassen, müssen die folgenden Prüfungen positiv bestanden werden die in den folgenden Punkten angegeben sind:

- Die Aktivierung der Versorgung ist abhängig von der Einhaltung der geltenden Vorschriften über die für die Art der Dienstleistung erforderlichen wesentlichen Daten (z. B.: Zahlung im amtlichen Zentralregister "RCU", Punktestand, Städtebauanträge)
- dass keine Schulden des Kunden aus früheren Lieferungen im STG mit Enel Energia bestehen, die sich auf irgendeine Entnahmestelle beziehen. In diesen Fällen behält sich der Lieferant das Recht vor, dem Vertragsangebot nicht nachzukommen, solange der Kunde die ausstehenden Schulden einschließlich Verzugszinsen und einer Kautions in Höhe des doppelten Standardbetrags, den ARERA für den STG festgelegt hat, nicht begleicht.

- 4.2** Stellt der Anbieter fest, dass der Endkunde mit den im Rahmen des stufenweisen Schutzdienstes zugewiesenen, nicht deaktivierten Entnahmestellen in Verzug ist, fordert er die Zahlung der folgenden Beträge ein, darunter
 - a) die Beträge als Vergütung für die noch zu erbringenden Dienstleistungen im schrittweisen Schutz, die sich auf frühere Vertragsverhältnisse beziehen, zuzüglich etwaiger Verzugszinsen, die aufgrund von Zahlungsverzug entstanden sind, sofern für diese Beträge fristgerecht ein Mahnverfahren eingeleitet wurde;
 - b) vorbehaltlich der Bestimmungen des Absatzes 9.2 des Anhangs A zur Entscheidung 555/2017/R/com für Kunden des Dienstes „Schrittweiser Schutz“ für nicht gefährdete Haushaltskunden die Kautions in Höhe des Doppelten des für den Dienst „Schrittweiser Schutz“ gemäß Absatz 9.3 des Anhangs A zur Entscheidung 555/2017/R/com festgelegten Betrags.
- 4.3** Wenn der Kunde die in Absatz 4.2 genannten Beträge nicht zahlt, kann der STG-Lieferant die Aussetzung der Lieferung gemäß Artikel 4 des TIMOE verlangen.
- 4.4** Aktiviert der Lieferant die Lieferung nicht, so teilt er dies dem Abnehmer unverzüglich unter Angabe der Gründe mit.

5. Laufzeit

- 5.1** Der für nicht gefährdete Haushaltskunden ist für den Zeitraum **vom 01.07.2024 bis zum 31.03.2027**.
- 5.2** Ein Kunde, der aus dem Dienst zum allmählichen Übergang der Schutzmaßnahmen für nicht gefährdete Haushaltskunden aussteigen möchte, kann dies kostenlos tun, indem er jederzeit ein Angebot auf dem freien Markt mit Enel Energia oder einem anderen Lieferanten unterzeichnet.
- 5.3** Hat sich der Kunde bis zum 01.04.2027 nicht für ein Angebot auf dem freien Markt entschieden, wird er von demselben Lieferanten auf der Grundlage seines günstigsten Angebots auf dem freien Markt beliefert.

6. Verwaltung von Anträgen für Tätigkeiten, die in den Zuständigkeitsbereich des Vertriebshändlers fallen

- 6.1** Der Lieferant übermittelt dem Verteiler die Anträge des Kunden auf Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Anschluss der Standorte an das Stromnetz gemäß dem Beschluss Nr. 617/2023/R/eel in seiner geänderten und ergänzten Fassung, der den "Integrierten Text der Verordnung über die kommerzielle Qualität von Stromverteilungs- und Messdienstleistungen" enthält.
- 6.2** Der Kunde ist verpflichtet, dem Verteiler den Zugang zu den Räumlichkeiten, in denen sich die Zähleranlage befindet, zu gewähren, wenn dieser Zugang erforderlich ist, um die in diesem Artikel genannten Dienstleistungen zu erbringen oder um andere Tätigkeiten auszuführen, für die der Verteiler gemäß den geltenden Vorschriften verantwortlich ist.
- 6.3** Der Kunde ist verpflichtet, jede erforderliche Hilfe zu leisten und die Beträge zu zahlen, die sich aus den Verpflichtungen ergeben, die Enel Energia in seinem Namen eingeht (Artikel 1719 des Bürgerlichen Gesetzbuches). Wenn der Zugang zur Zähleranlage nicht gewährleistet ist, kann Enel Energia die Dienstleistung einstellen.
- 6.4** Der Kunde ist daher verpflichtet, die dem Verteiler geschuldeten Beträge (die für die einzelnen Dienstleistungen in Anhang C des ARERA-Beschlusses Nr. 616/2023/R/eel in seiner geänderten und ergänzten Fassung aufgeführt sind) zu entrichten und Enel Energia, ausschließlich im Falle eines Antrags auf Übertragung der Versorgung über den Verteiler, einen Betrag in Höhe der in Artikel 11 des Anhangs A des ARERA-Beschlusses Nr. 208/2022/R/eel in seiner durch die geltenden Vorschriften aktualisierten Fassung festgelegten Festgebühr zu zahlen.

7. Sicherheit von Anlagen, Geräten und Kontrollen

- 7.1** Die Installationen und Ausrüstungen des Kunden müssen den gesetzlichen und sicherheitstechnischen Vorschriften entsprechen und ihre Verwendung darf keine Störungen im Verteilungsnetz verursachen.
- 7.2** Der Lieferant kann Prüfungen durchführen oder durchführen lassen, auch auf Anweisung des Verteilers, und falls Unregelmäßigkeiten festgestellt werden, kann er die Lieferung aussetzen oder aussetzen lassen, bis der Kunde die Anlagen anpasst. Enel Energia kann für Schäden haftbar gemacht werden, die durch Störungen oder Fehlfunktionen der internen Anlagen entstehen, nur für Störungen, die ihr zuzurechnen sind. Der Kunde muss Enel Energia über die Absicht informieren, Änderungen an den Verbrauchsgeräten oder der internen Anlage vorzunehmen. Nach Prüfung des Antrags des Kunden überprüft Enel Energia, ob die technische Änderung auch eine Änderung des Liefervertrags nach sich zieht. In diesem Fall teilt Enel Energia dem Kunden mit, dass ein neuer Vertrag unterzeichnet oder der laufende Vertrag geändert werden muss.
- 7.3** Der Zähler kann nur auf Anweisung von Enel Energia oder des Verteilers (im Falle der Einhaltung neuer Sicherheitsvorschriften oder wenn sich der Zähler aufgrund von Umwelt- oder strukturellen Änderungen an als gefährlich oder ungeeignet angesehenen Orten befindet) und nur durch deren Beauftragte geändert, entfernt oder verlegt werden. Wenn der Zähler entfernt oder ersetzt wird, wird ein Protokoll mit den Gründen für den Ersatz/Entfernung und den festgestellten Unregelmäßigkeiten erstellt.
- 7.4** Der Verteiler kann Prüfungen an den Anlagen und Geräten des Verteilernetzes durchführen, auch wenn diese sich innerhalb der Räumlichkeiten des Kunden befinden, außer in Eigentumswohnungen oder für den gemeinsamen Gebrauch bestimmten Bereichen; in diesem Fall muss der Verteiler dem Kunden eine Vorankündigung geben, es sei denn, es besteht nachweislich Dringlichkeit oder aus Sicherheitsgründen oder bei möglichen betrügerischen Entnahmen. Nach den Anweisungen des Verteilers kann Enel Energia die Verbräuche rekonstruieren, die fehlerhaft vom Zähler erfasst wurden, und die entsprechende Abrechnung vornehmen.

- 7.5** Fordert der Kunde Eingriffe an Anlagen und Geräten des Verteilernetzes an, muss er die Kosten für den Eingriff des Verteilers nur im Falle von Störungen und Fehlfunktionen tragen, die nicht tatsächlich auf die Anlagen/Geräte des Verteilernetzes zurückzuführen sind.
- 7.6** Der Kunde kann schriftlich oder telefonisch die Überprüfung der ordnungsgemäßen Funktion des Zählers beantragen und hat das Recht, bei der Überprüfung anwesend zu sein. Nutzt der Kunde dieses Recht nicht, wird ihm das Ergebnis der Überprüfung schriftlich von Enel Energia mitgeteilt. Bestätigen die Überprüfungen die vom Kunden gemeldete Fehlfunktion, fallen keine Kosten für den Kunden an. Andernfalls, wenn die Überprüfung die Richtigkeit der Messung bestätigt, stellt Enel Energia dem Kunden die entsprechenden Kosten in Rechnung, wie sie durch die Beschlüsse ARERA 617/2023/R/eel und s.m.i. festgelegt sind.

8. Rechnungsstellung und Zahlungen

- 8.1** Die Abrechnung der Gebühren erfolgt zweimonatlich.
- 8.2** Die Bestimmung des Stromverbrauchs erfolgt auf der Grundlage der vom Zähler erfassten Verbrauchsdaten. Der Kunde hat die Möglichkeit, die Selbstablesung auf die Art und Weise und in dem Zeitrahmen mitzuteilen, den der Lieferant in der Rechnung angibt.
- 8.3** Um dem Kunden das Verständnis der Rechnung zu erleichtern, stellt der Lieferant auf der Website www.enel.it/cs_static/enelenergia/common/applicazioni/guida_bolletta/index.min.html eine „Leitfaden zur Rechnungslegung“ für das Angebot „Schrittweise Schutzmaßnahmen für nicht gefährdete Haushaltskunden“, das diesem Vertrag unterliegt, mit einer vollständigen Beschreibung der einzelnen Posten, die die in Rechnung gestellten Beträge ausmachen, zur Verfügung; der Kunde kann den „Leitfaden zur Rechnungslegung“ auch in unseren Enel-Räumen anfordern.
- 8.4** Die für steuerliche Zwecke gültige Rechnung wird in elektronischer Form ausgestellt und über das "Sistema di Interscambio" (SDI) der Steuerbehörde an die vom Kunden gewählte Telematikanschrift gesendet oder andernfalls im für den Kunden reservierten Bereich auf der Website der Steuerbehörde zur Verfügung gestellt. Das Dokument, das die Wiedergabe der steuerlichen Daten der elektronischen Rechnung enthält, wird in jedem Fall auf elektronischem Wege an die Adressen, die der Kunde dem Lieferanten bei Vertragsabschluss oder später mitgeteilt hat, oder in Ermangelung solcher Adressen auf dem Postweg versandt.
- 8.5** Fordert der Kunde die Rechnung in Papierform an, werden von Enel Energia keine Versandkosten berechnet.
- 8.6** Wenn der Gesamtbetrag einer Rechnung 25 Euro nicht übersteigt, kann Enel Energia durch eine besondere Mitteilung in der Rechnung vorsehen, dass die Zahlung dieses Betrags vom Kunden zusammen mit dem Betrag der nächsten Rechnung zu begleichen ist. In den Fällen, in denen der Kunde gegenüber dem Lieferanten einen Anspruch auf Beträge von insgesamt weniger als 25 Euro hat, kann der Lieferant diese Beträge in der nächsten Rechnung ausweisen und/oder verrechnen; in diesem Fall informiert der Lieferant den Endkunden mit einer speziellen Mitteilung innerhalb oder gemeinsam mit der Rechnung.
- 8.7** Der Kunde ist verpflichtet, die Rechnung innerhalb von derzeit 20 (zwanzig) Tagen nach dem Ausstellungsdatum zu bezahlen. Der Kunde kann die Zahlung auf folgende Weise leisten: durch Lastschrift auf einem italienischen oder ausländischen Bankkonto im SEPA-Raum, per Zahlungskarte, auf einem Postkonto, auf einem PayPal-Konto aus dem Kundenbereich oder der Enel-App, über pagoPA mit den dort vorgesehenen Zahlungsmethoden; mit der Zahlungsanzeige online über die Website/APP seiner Bank oder anderer pagoPA-fähiger Kanäle oder vor Ort bei den Enel-Partnerkanälen in der Bank, am Geldautomaten, in der Lottoannahmestelle, in allen Postfilialen, im Supermarkt und an allen zugelassenen physischen Standorten per Banküberweisung. Die dem Kunden zur Verfügung stehenden Zahlungsmöglichkeiten sind auf der Rechnung angegeben. Der Kunde kann die Zahlung auch ohne zusätzliche Kosten oder Gebühren mit den in der Rechnung angegebenen und auf der Website www.enel.it auf der Seite [/supporto/faq/come_pagare_la_bolletta](http://supporto/faq/come_pagare_la_bolletta) aufgeführten Zahlungsmethoden vornehmen, wo alle Details der zugelassenen Kanäle, einschließlich der vorgenannten, angegeben sind.
- 8.8** Die Transaktionskosten variieren je nach gewählter Zahlungsmethode im Rahmen der geltenden Vorschriften.**
- 8.9** Bei Änderungen der auf die Lieferung anwendbaren Entgelte innerhalb eines bestimmten Zeitraums erfolgt die Aufteilung des Verbrauchs auf täglicher Basis, wobei der Verbrauch im Zeitraum als konstant angenommen wird.
- 8.10** Für die Ermittlung der in der Rechnung erfassten Verbräuche ist der Lieferant verpflichtet, in folgender Reihenfolge zu verwenden: a) die vom Verteiler bereitgestellten tatsächlichen Messdaten; b) die vom Kunden gemeldeten Selbstablesungen – gemäß den in der Rechnung angegebenen Methoden und Zeitrahmen – und vom Verteiler validiert; c) die vom Verteiler bereitgestellten oder vom Lieferanten geschätzten Messdaten. Im Falle einer eigenen Schätzung bestimmt der Lieferant den geschätzten Messwert auf der Grundlage der tatsächlichen historischen Verbräuche des Kunden. Im Falle einer eigenen Schätzung bestimmt der Lieferant den geschätzten Messwert auf der Grundlage der tatsächlichen historischen Verbräuche des Kunden.
- 8.11** Die periodische Zusammenfassung wird innerhalb von 45 Kalendertagen nach dem letzten in der Rechnung erfassten Verbrauchstag ausgestellt. Bei einer Ausstellung der periodischen Rechnung nach Ablauf dieser Frist zahlt der Lieferant dem Endkunden bei der ersten nützlichen Rechnung eine automatische Entschädigung. Der Wert der vorgenannten Entschädigung entspricht: a) 6 Euro, wenn die periodische Rechnung mit einer Verspätung von bis zu 10 (zehn) Kalendertagen nach der vorgenannten maximalen Ausstellungsfrist ausgestellt wird; b) dem in vorgenanntem Buchstaben a) genannten Betrag, erhöht um 2 Euro für jede weiteren 5 (fünf) Kalendertage der Verspätung, bis zu einem Höchstbetrag von 20 Euro bei einer Verspätung von bis zu 45 (fünfundvierzig) Kalendertagen nach der vorgenannten maximalen Ausstellungsfrist. Dieser Betrag wird auch für jede weitere Verspätung angepasst und beträgt: a) 40 Euro, wenn die Ausstellung der periodischen Rechnung zwischen 46 (sechszwanzig) und 90 (neunzig) Kalendertagen ab der oben genannten maximalen Ausstellungsfrist erfolgt; b) 60 Euro, wenn die Ausstellung der periodischen Rechnung mehr als 90 (neunzig) Kalendertage ab der oben genannten maximalen Ausstellungsfrist erfolgt.
- 8.12** Wird der Stromendkunde nach Bändern behandelt, hat er Anspruch auf eine automatische Entschädigung, die vom Verteiler über den Lieferanten in Höhe von 10 Euro zu zahlen ist, wenn der Verteiler für 2 (zwei) aufeinanderfolgende Monate nur geschätzte Messdaten zur Verfügung stellt.
- 8.13** Die Schlussrechnung wird dem Kunden innerhalb von 6 (sechs) Wochen ab dem Tag der Beendigung der Versorgung zugestellt. Sie wird spätestens am zweiten Kalendertag vor Ablauf dieser Frist ausgestellt. Bei Rechnungen in Papierform ist die Frist für die Ausstellung der achte Kalendertag vor der Frist von sechs (6) Wochen für die Zustellung.
- 8.14** Falls der Lieferant den in Absatz 11.22 genannten Ausstellungszeitplan nicht einhält, erkennt der Lieferant in derselben Schlussrechnung eine automatische Entschädigung in Höhe von: a) 4 Euro, falls die Rechnung mit einer Verspätung von bis zu 10 (zehn) Kalendertagen nach der maximalen Ausstellungsfrist ausgestellt wird. a) 4 Euro, wenn die Rechnung mit einer Verspätung von bis zu 10 (zehn) Kalendertagen nach der in Absatz 3 genannten maximalen Ausstellungsfrist ausgestellt wird; b) den unter a) genannten Betrag plus 2 Euro für jede weiteren 10 (zehn) Kalendertage Verspätung, bis zu einem Höchstbetrag von 22 Euro für Verspätungen von bis zu 90 (neunzig) Kalendertagen nach der in Absatz 7.14 genannten maximalen Ausstellungsfrist.
- 8.15** In Fällen, in denen der Vertreter dem Lieferanten die Messdaten, die für die Beendigung der Belieferung funktional sind, zur Verfügung stellt, mit Ausnahme des Wechsels des Lieferanten, nach einem Zeitraum von mehr als 30 (dreißig) Tagen nach der Beendigung der Belieferung, hat der Endkunde Anspruch auf eine automatische Entschädigung, die vom Vertreter über den Lieferanten in Höhe von 35 Euro zu zahlen ist.
- 8.16** Für Kunden, die aus dem Dienst mit erweitertem Schutz kommen und ab dem 1. Juli 2024 im Rahmen Stufenweiser Schutzdienst beliefert werden, wird die dem Betreiber des Dienstes mit erweitertem Schutz erteilte Einzugsermächtigung automatisch gegenüber dem Betreiber des Stufenweiser Schutzdienstes erneuert, unbeschadet des Rechts des Kunden, sie zu widerrufen.

9. Vom Endkunden geforderte Garantien

- 9.1** Die Kautions wird mit der ersten Rechnung verrechnet und ist vom Kunden in einer Summe zu zahlen. Die Höhe der Kautions beträgt 11,5 Euro pro kW vertraglich gebundener Leistung. Die Kautions wird nicht erhoben, wenn die Rechnungen per Bank-, Post- oder Kreditkartenlastschriftverfahren bezahlt werden.
- 9.2** Zahlt der Kunde die Kautions nicht oder ist er mit der Zahlung in Verzug und ist die Entnahmestelle nicht gemäß Absatz 4 dieser Vertragsbedingungen deaktiviert, kann der Lieferant das Integrierte Informationssystem (IIS) bitten, den Antrag auf Aussetzung der Versorgung an den zuständigen Vertrieb weiterzuleiten.
- 9.3** Wird die Kautions im Laufe der Versorgung vom Lieferanten ganz oder teilweise zur Deckung ausstehender Beträge in Anspruch genommen, so ist der Kunde verpflichtet, sie durch Belastung in der ersten Nutzrechnung wieder aufzufüllen. Die Kautions wird dem Kunden bei Beendigung der Lieferung zum gleichen Zeitpunkt wie die Schlussrechnung zuzüglich des gesetzlichen Zinssatzes zurückerstattet.

10. Ratenzahlung und Verzugszinsen

- 10.1** Der Kunde findet in den Rechnungen, die den von ARERA festgelegten Anforderungen entsprechen, einen Hinweis auf die Möglichkeit, einen Ratenzahlungsplan für die in Rechnung gestellten Beträge zu beantragen. Weitere Einzelheiten zu den Anforderungen und Verfahren für Ratenzahlungspläne finden Sie in der Rubrik "Supporto" auf der Website enel.it oder beim Kundendienst.
- 10.2** Hält der Kunde die in der Rechnung angegebene Zahlungsfrist nicht ein, verlangt der Anbieter vom Kunden zusätzlich zum geschuldeten Betrag Verzugszinsen, die auf Jahresbasis berechnet werden und dem von der Europäischen Zentralbank (EZB) festgelegten offiziellen Referenzzinssatz zuzüglich 3,5 Prozentpunkten entsprechen.
- 10.3** Der Kunde, der die Rechnungen für die letzten zwei Jahre oder, wenn die Lieferung weniger als zwei Jahre beträgt, die Rechnungen für den Zeitraum des Inkrafttretens des Vertrags fristgerecht bezahlt hat, muss nur die gesetzlichen Zinsen für die ersten 10 (zehn) Tage des Verzugs zahlen. Der Lieferant kann die Zahlung der Postgebühren für die Zahlungserinnerung der Rechnung verlangen. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens ist nicht zulässig.

11. Informationen über Qualitätsniveaus, automatische Entschädigungen und Beschwerden

Gemäß den Bestimmungen der Anlage A des ARERA-Beschlusses Nr. 413/2016/R/com in seiner geänderten und ergänzten Fassung (im Folgenden "TIQV") ist Enel Energia verpflichtet, die allgemeinen Qualitätsniveaus einzuhalten, die eine Beantwortung schriftliches Auskunftersuchen innerhalb von 30 Kalendertagen vorsehen (im Jahr 2023: tatsächliche Einhaltung durch Enel Energia 91,9 %). Enel Energia ist außerdem verpflichtet, spezifische Qualitätsniveaus einzuhalten, die Folgendes vorsehen Übermittlung einer begründeten Antwort auf schriftliche Beschwerden innerhalb von 30 Kalendertagen (im Jahr 2023 tatsächlicher Erfüllungsgrad durch Enel Energia 85,9 %); Rückerstattung nicht fälliger und vom Kunden bereits gezahlter Beträge nach Rechnungsanpassungen innerhalb von 60 Kalendertagen - 90 Kalendertage bei viermonatlicher Rechnungsstellung - (im Jahr 2023 tatsächlicher Erfüllungsgrad durch Enel Energia 88,9 %) Berichtigung der doppelten Rechnungsstellung und Rückerstattung der nicht fälligen Beträge innerhalb von 20 Kalendertagen für die vom Kunden gezahlten Beträge (im Jahr 2023 tatsächlicher Erfüllungsgrad durch Enel Energia 65,7 %). Für den Fall, dass die spezifischen Dienstleistungsqualitätsniveaus aufgrund des Verschuldens von Enel Energia nicht eingehalten werden, zahlt Enel Energia als Entschädigung einen Betrag in Höhe von 25,00 Euro an den Kunden. Die TIQV sieht vor, dass die Entschädigung 25,00 Euro beträgt, wenn die Dienstleistung über den erwarteten Standard hinaus, aber innerhalb der doppelten Zeit erbracht wird. Wird die Dienstleistung über das Doppelte der Zeitnorm hinaus, aber innerhalb des Dreifachen der Zeitnorm erbracht, beträgt die Entschädigung 50,00 Euro. Wird die Leistung über das Dreifache hinaus erbracht, beträgt die Entschädigung 75,00 Euro.

Sowohl bei der Strom- als bei Enel Energia verpflichtet, dem Kunden, der die Dienstleistung angefordert hat, für die der Verteiler das spezifische Niveau nicht eingehalten hat, die automatische Entschädigung, die er vom Verteiler erhalten hat, gutzuschreiben, wenn der Verteiler bestimmte Qualitätsstandards verletzt hat. Im Falle einer Beschwerde, bei der eine Anfrage nach technischen Daten rechtzeitig von Enel Energia an den Verteiler geschickt wurde, wird die Entschädigung nur dann gezahlt, wenn die begründete Antwort auf die Beschwerde des Kunden nicht innerhalb von 30 Kalendertagen nach Erhalt geschickt wird. Der Kunde kann jederzeit eine Beschwerde an den Versorger richten, auch unter Verwendung des bereits vorbereiteten und auf der Website enel.it verfügbaren Formulars. Die Beschwerde ist zu richten - an Postfach 8080 - 85100 Potenza Pz. Wenn die Reklamation ohne Verwendung des entsprechenden Formulars eingereicht wird, muss der Kunde mindestens folgende Angaben zur Identifizierung machen a) Vor- und Nachname; b) Lieferanschrift; c) Postanschrift, falls abweichend von der Lieferanschrift, oder E-Mail-Adresse für die Übermittlung der schriftlichen Antwort; d) die Dienstleistung, auf die sich die schriftliche Beschwerde bezieht (Strom); e) den POD-Code für Strom, falls vorhanden, oder, falls nicht vorhanden, den Kundencode; f) eine kurze Beschreibung des strittigen Sachverhalts.

Bei Reklamationen im Zusammenhang mit dem Stromverteilungs- und Messdienst fordert Enel Energia vom Verteilerunternehmen die technischen Daten an, die für die Übermittlung der Antwort an den Kunden erforderlich sind. Für diese Dienstleistungen kann der Kunde die Beschwerde direkt an den Verteiler schicken, der verpflichtet ist, dem Kunden innerhalb von 30 Kalendertagen zu antworten. Gemäß Artikel 37 der TIQV stellt Enel Energia dem Kunden bis zum 30. Juni eines jeden Jahres auf seiner Website Informationen über das im Vorjahr tatsächlich erreichte Qualitätsniveau zur Verfügung.

12. Höhere Gewalt

- 12.1** Die Parteien haften nicht für die Nichterfüllung aufgrund höherer Gewalt.
- 12.2** Die Parteien haften nicht für die Nichterfüllung aufgrund höherer Gewalt. Tritt ein Fall höherer Gewalt ein, so hat die Partei, deren Leistung unmöglich geworden ist, die andere Partei unverzüglich zu benachrichtigen, und zwar unter Angabe des Beginns und der voraussichtlichen Dauer der vollständigen oder teilweisen Unterbrechung oder Nichterfüllung sowie der Art der höheren Gewalt.
- 12.3** Wenn der Grund für die höhere Gewalt wegfällt, nimmt die Partei die reguläre Erfüllung ihrer Verpflichtungen wieder auf, indem sie die andere Partei benachrichtigt.

13. Zuständigkeitsbereich

- 13.1** Die Eigenschaften der an den Kunden gelieferten Elektrizität können im Rahmen der geltenden Vorschriften und Regelungen Änderungen unterliegen. Darüber hinaus kann die Versorgung von den zuständigen Netzbetreibern vorübergehend ganz oder teilweise unterbrochen werden, und zwar aus objektiven Gefahrengründen, aus Servicegründen (zum Beispiel, aber nicht ausschließlich: Wartung, Behebung von Störungen in den Übertragungs- und Verteilungsanlagen, Erweiterung, Verbesserung oder technologische Weiterentwicklung der Anlagen selbst) und aus Gründen der Systemsicherheit.
- 13.2** In jedem Fall kann der Lieferant in seiner Eigenschaft als Großhandelskunde und somit außerhalb der Verteiler-, Übertragungs- und Vertriebsaktivitäten nicht für die Nichtübereinstimmung des Stroms mit den vom Verteiler festgelegten Merkmalen oder für die Ineffizienz oder Wartung der Netzelemente verantwortlich gemacht werden. Der Lieferant haftet auch nicht für die vorgenannten Unterbrechungen, die ebenso wie die Unterbrechungen, die durch Zufall, höhere Gewalt oder in jedem Fall ohne Verschulden des Lieferanten entstanden sind, keine Entschädigungs- oder Ausgleichsverpflichtung des Lieferanten gegenüber dem Kunden begründen und auch keinen Grund für die Beendigung des Vertrags darstellen können.
- 13.3** Der Lieferant haftet auch nicht für Schäden, die durch Störungen oder Unregelmäßigkeiten in den Anlagen des Kunden oder des Verteilers sowie durch Zählerausfälle verursacht werden können.
- 13.4** Der Lieferant haftet in keinem Fall für Unfälle jeglicher Art, wie z.B. Brände oder Explosionen, die dem Kunden oder Dritten durch unsachgemäße Verwendung von Elektrizität oder durch Nichtbeachtung der besten Vorsichts- und Sicherheitsregeln zugefügt werden.

14. Zahlungsverzug, Aussetzung und Unterbrechung der Versorgung aufgrund von Zahlungsrückständen, automatische Entschädigung

In allen Fällen von Zahlungsrückständen des Kunden, einschließlich des Falls der Nichtzahlung der Kautions, hat der Lieferant das Recht, den Verteiler zu ersuchen, die Entnahmestelle für Zahlungsrückstände bei einer oder mehreren Lieferungen des Kunden auszusetzen.

- 14.1** Der Lieferant, gemäß und für die Zwecke des Beschlusses 258/2015/R/com in seiner geänderten und ergänzten Fassung von ARERA ab dem ersten Kalendertag nach Ablauf der in der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist per Einschreiben mit Rückschein oder per zertifizierter elektronischer Post (PEC) in den Fällen, in denen der Kunde seine eigene PEC-Adresse zur Verfügung gestellt hat, die Inverzugsetzung mit Angabe des letzten Zahlungstermins, nach dem der Lieferant bei vollständigem oder teilweisem Verzug das Recht ausüben kann, den Verteiler aufzufordern, die Lieferung wegen Zahlungsrückstands auszusetzen. Der Lieferant kann von seinem Recht Gebrauch machen, das Integrierte Informationssystem (IIS) aufzufordern, eine Aussetzung wegen Zahlungsrückständen an den zuständigen Händler weiterzuleiten. Die Mindestfrist, nach der der Lieferant beim ISS die Aussetzung der Versorgung wegen Zahlungsrückständen beantragen kann, darf nicht weniger als 40 (vierzig) Kalendertage ab dem Datum der Zustellung der Mahnung betragen. Wenn die Entnahmestelle an Niederspannung angeschlossen ist und die technischen Voraussetzungen des Zählers gegeben sind, wird der Aussetzungsinterventionszeitraum von 15 (fünfzehn) Tagen vorangestellt, in dem die Leistung auf ein Niveau reduziert wird, das 15 % der verfügbaren Leistung entspricht; nach Ablauf dieses Zeitraums wird die Versorgung im Falle der Nichtzahlung durch den Kunden ausgesetzt. Die Frist für die Einreichung des Antrags auf Aussetzung der Versorgung, die zu einer Leistungsreduzierung führt, während des Verzugszeitraums beträgt 25 (fünfundzwanzig) Kalendertage ab dem Datum der Zustellung der Inverzugsetzung. In jedem Fall darf die Zeitspanne zwischen der in der Inverzugsetzung angegebenen Zahlungsfrist und der Einreichung des Antrags auf Leistungsreduzierung oder Aussetzung der Versorgung nicht weniger als 3 (drei) Arbeitstage betragen.
- 14.2** Ist der Antrag auf Aussetzung der Lieferung wegen Zahlungsverzuges erfolgreich, kann der Lieferant, der dem Kunden bereits vor der Aussetzung der Lieferung eine Mitteilung geschickt hat, in der er auch die Beendigung des Vertrages in Erwägung zieht, den Vertrag kündigen, indem er die entsprechende Mitteilung an das IIS schickt. Die Kündigung des Vertrags wird an dem Tag wirksam, den der Auftragnehmer in der oben genannten Mitteilung an das IIS angibt. Bleibt der Antrag auf Aussetzung der Belieferung wegen Zahlungsverzuges erfolglos, kann der Lieferant den Verteiler auffordern, die Belieferung auf Kosten des Kunden zu unterbrechen, sofern dies technisch möglich ist, nachdem er den Kunden per Einschreiben oder per PEC, sofern dem Kunden zur Verfügung gestellt, benachrichtigt hat. Jede Unterbrechung der Belieferung hat die automatische Beendigung des Vertrags zur Folge. Im Falle eines

betrügerischen Rücktritts kann die Aussetzung der Lieferung mit sofortiger Wirkung angeordnet werden, ohne dass der Kunde davon in Kenntnis gesetzt werden muss.

14.3 Bezieht sich die Inverzugsetzung auf unbezahlte Verbrauchsbeträge, die länger als zwei Jahre zurückliegen und für die der Kunde keine Verjährungseinrede erhoben hat, obwohl die Voraussetzungen dafür vorliegen, so enthält die Inverzugsetzung die Höhe dieser Beträge und einen textlichen Hinweis darauf, wie der Kunde sein Recht ausüben kann.

14.4 Jede Zahlung der von der Inverzugsetzung betroffenen Beträge durch den Kunden ist dem Lieferanten mitzuteilen, damit dieser den Aussetzungsantrag an das IIS unverzüglich stornieren (wenn die Intervention des Vertriebshändlers noch nicht erfolgt ist) oder das IIS auffordern kann, einen Antrag auf Wiederaufnahme der Lieferung an den Vertriebshändler zu stellen (wenn die Aussetzung durch den Vertriebshändler bereits erfolgt ist). Diese Mitteilung erfolgt durch Übersendung der Zahlungsnachweise auf dem in der vorgenannten Mitteilung angegebenen Weg.

14.5 Der Kunde hat Anspruch auf die folgenden automatischen Entschädigungen

- 30,00 (dreißig) Euro für den Fall, dass die Versorgung trotz unterlassener Inverzugsetzung aufgrund von Zahlungsrückständen ausgesetzt wurde oder eine Leistungsreduzierung vorgenommen wurde
- 20,00 (zwanzig) Euro für den Fall, dass die Lieferung aufgrund von Zahlungsrückständen ausgesetzt oder - im Falle von Strom - eine Leistungsreduzierung vorgenommen wurde, obwohl
 - i. Nichteinhaltung der Frist, innerhalb derer der Kunde die Zahlung zu leisten hat;
 - ii. Nichteinhaltung der Mindestfrist von 3 (drei) Arbeitstagen zwischen dem Ablauf der Zahlungsfrist und der Aufforderung an den IIS, die Versorgung einzustellen oder Leistungsreduzierung.

Der Lieferant stellt dem Abnehmer alle weiteren entstandenen Kosten in Rechnung, die sich für jede an den Abnehmer gesendete Mitteilung aus den Portokosten für die Zahlungserinnerung und/oder die Aufforderung zur Leistung zusammensetzen.

Für jede Deaktivierung/Reduzierung der Leistung und für jede Reaktivierung/Wiederherstellung der Leistung in der Versorgung hat der Kunde die von Arera festgelegte Gebühr zu entrichten

14.6 Der Lieferant behält sich außerdem das Recht vor, zur zwangsweisen Eintreibung seines Guthabens die geeigneten Maßnahmen an den geeignetsten Orten zu ergreifen und dem säumigen Kunden die in diesen Bedingungen festgelegten Verzugszinsen sowie Bankspesen und -kosten, gerichtliche und außergerichtliche Anwaltskosten, einschließlich der Kosten für die Übergabe der Akte an Inkassounternehmen, in Rechnung zu stellen.

14.7 Der Lieferant behält sich außerdem das Recht vor, eine Entschädigung - in der Rechnung als CMOR-Gebühr bezeichnet - im Rahmen des Entschädigungssystems zu fordern, wenn der Abnehmer seinen Rücktritt aufgrund eines Lieferantenwechsels ausübt, ohne seinen Zahlungsverpflichtungen nachzukommen.

15. Beendigung des Vertrags

15.1 Unbeschadet des Anspruchs auf Schadensersatz kann der Lieferant den Vertrag nach Inverzugsetzung gemäß Artikel 1454 des italienischen Zivilgesetzbuches per Einschreiben mit Rückschein oder per elektronischer Post (PEC), sofern beim Kunden vorhanden, in folgenden Fällen kündigen: bei Nichtbezahlung oder Teilbezahlung von Rechnungen (unbeschadet der Anwendung der im vorliegenden Vertrag genannten Zinsen); bei Zahlungsrückständen in Bezug auf einen anderen Stromvertrag im Namen desselben Kunden, der durch den nicht anfälligen Dienst "Schutz der inländischen Stromversorgung" abgedeckt ist.

15.2 Der Lieferant kann den Vertrag in folgenden Fällen kündigen: - bei wiederholtem Zahlungsverzug der Rechnungen (unbeschadet der Anwendung der im vorliegenden Vertrag genannten Zinsen); - wenn der Kunde die Sicherheitsleistung nicht oder nicht ordnungsgemäß erbringt/aufstockt; - wenn der Abnehmer zahlungsunfähig wird oder in das Protestregister eingetragen wird und sich der Vollstreckung widersetzt; - wenn seit der Aussetzung der Lieferung 10 Tage verstrichen sind, ohne dass der Abnehmer die erforderlichen Unterlagen übermittelt hat; - in den in Abschnitt 13. 2 dieser Bedingungen genannten Fällen.

15.3 Der Vertrag wird, auch beschränkt auf die betroffenen Einzellieferungen, beendet, wenn der Vertriebsvertrag gekündigt wird.

16. Ergänzungen zum Vertrag

16.1 Bestimmungen, die automatisch eingefügt werden können und die durch Gesetze oder behördliche Maßnahmen, einschließlich ARERA, auferlegt werden und Änderungen oder Ergänzungen dieser Bedingungen mit sich bringen, werden von Rechts wegen in den Vertrag aufgenommen.

17. Mitteilungen

17.1 Für Informationen stehen dem Kunden zur Verfügung: der Kundendienst unter der gebührenfreien Nummer 800 900 860, die digitalen Kanäle (z.B. enel.it Website und APP) und das Postfach 8080 - 85100 Potenza PZ. Die Kontaktkanäle sind in jedem Fall in der Rechnung und auf der Website angegeben. Reklamationen können über das Internet auf der Website enel.it durch Ausfüllen des entsprechenden Formulars oder per Post an das oben genannte Postfach gesendet werden. In der Reklamation muss der Kunde mindestens folgende Angaben machen: a) Vor- und Nachname; b) Lieferadresse; c) Postanschrift, falls abweichend von der Lieferadresse oder der E-Mail-Adresse für die Übersendung der schriftlichen Antwort; d) die Dienstleistung, auf die sich die schriftliche Reklamation bezieht (Strom); e) den POD, falls vorhanden oder, falls nicht vorhanden, den Kundencode und f) eine kurze Beschreibung des strittigen Sachverhalts.

17.2 Mitteilungen von Enel Energia, die sich auf die Lieferung beziehen, einschließlich solcher administrativen Art und solche, die die Eintreibung von Guthaben betreffen, können alternativ per E-Mail, PEC, SMS, Brief in Papierform, Vermerk auf der Rechnung oder durch Eingabe in den Kundenbereich von Enel Energia erfolgen, unbeschadet dessen, was in den sektoralen Gesetzen und Vorschriften ausdrücklich vorgesehen und/oder verboten ist. Mitteilungen über Vertragsänderungen, die sich auf Kundenwünsche beziehen, können auch per Instant Messaging (z. B. SMS, WhatsApp usw.) übermittelt werden, worauf eine weitere Mitteilung per PEC, E-Mail oder andernfalls per Vermerk auf der Rechnung folgt. Der Kunde ist verpflichtet, jede Änderung seiner bei Vertragsabschluss oder danach angegebenen Kontaktdaten unverzüglich mitzuteilen. Falls der Kunde die Aktualisierung seiner Kontaktdaten nicht mitteilt, kann der Lieferant nicht für den Nichterhalt der Mitteilungen haftbar gemacht werden.

18. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

18.1 Das auf den Vertrag anwendbare Recht ist das italienische Recht. Für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ergeben, ist ausschließlich das Gericht des vom Kunden gewählten Wohnsitzes oder Sitzes auf italienischem Gebiet zuständig.

19. Außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren

19.1 Der Kunde kann im Zusammenhang mit dem Vertrag die folgenden außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren (ADR) aktivieren

- das gemeinsame Verhandlungsverfahren zwischen dem Lieferanten und den Verbraucherverbänden des Nationalen Rates der Verbraucher und Nutzer, die sich diesem angeschlossen haben. Die Modalitäten für den Zugang zum gemeinsamen Verhandlungsverfahren, seine Bedingungen und seine Funktionsweise können unter www.pariteticaenel-associazioni.it eingesehen werden. Dieses Verfahren ist kostenlos und kann in Anspruch genommen werden, nachdem eine schriftliche Beschwerde an den Versorger gerichtet wurde: i) wenn innerhalb von 30 Tagen nach Absendung der Beschwerde keine Antwort erfolgt ist oder ii) wenn der Kunde die erhaltene Antwort als nicht zufriedenstellend erachtet.
- das Schlichtungsverfahren des Schlichtungsdienstes für Energiekunden, der von dem Alleinabnehmer im Auftrag von ARERA verwaltet wird. Die Modalitäten für den Zugang zu diesem Dienst, die Bedingungen und die Funktionsweise des Verfahrens können unter <https://www.arera.it/consumatori/conciliazione> eingesehen werden. Dieses Verfahren kann aktiviert werden, nachdem eine schriftliche Beschwerde an Enel Energia geschickt wurde: (i) wenn der Kunde die erhaltene Antwort nicht für zufriedenstellend hält oder (ii) wenn der Kunde nach 40 (vierzig) Kalendertagen nach Absendung der Beschwerde keine Antwort erhalten hat. Dieses Verfahren ist kostenlos und wird ausschließlich online abgewickelt;
- Zivil- und Wirtschaftsmediation (Gesetzesdekret 28/2010) mit Mediationsstellen, die in der ADR-Liste bei der zuständigen Behörde (ARERA) und/oder im Register des Justizministeriums eingetragen sind;
- Zivilmediation bei den Schieds- und Schlichtungskommissionen der Handelskammern;
- Die unterstützte Verhandlung (gemäß Gesetzesdekret 132/12, umgewandelt in Gesetz 162/2014).
- Die ODR-Plattform der Europäischen Kommission. In der EU ansässige Personen können bei Problemen mit einem Online-Vertrag die Plattform unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage> nutzen.

Der Schlichtungsversuch bei einer dieser Stellen ist eine unabdingbare Voraussetzung für jede spätere Klage gegen den Lieferanten, der sich zur Teilnahme an den oben genannten Verfahren verpflichtet.

Schlichtungsstellen und Handelskammern, die Enel zur Durchführung des Schlichtungsversuchs einladen möchten, können sich an folgende Adressen wenden: i) Postfach 8080 - 85100 Potenza PZ oder ii) PEC-Adresse: enelenergia@pec.enel.it.
19.2 Alle Informationen über außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren sind auch unter enel.it verfügbar.

WEITERE INFORMATIONEN

Bei Vorliegen eines der Erfordernisse der Gefährdung gemäß Artikel 11.1 des Gesetzesdekrets 210/2021 ist der Dienst der letzten Instanz, auf den der Kunde Anspruch hat, der Dienst des größeren Schutzes und nicht der stufenweiser Schutzdienst. Der Kunde muss sich an den Betreiber des Dienstes des größeren Schutzes wenden, dessen Name auf der Website der ARERA (www.arera.it/consumatori) oder unter der gebührenfreien Rufnummer 800.166.654 abgerufen werden kann.