



VERTRAGSBEDINGUNGEN FÜR LIEFERUNG

Dienst für Schrittweisen Schutz für kleine Unternehmen

Anwendungszeitraum: 1. Juli 2024 / 31. März 2027

Der stufenweise Schutzdienst für kleine Unternehmen ist für den Zeitraum **vom 01.07.2024 bis zum 31.03.2027** vorgesehen und richtet sich an die an Niederspannung angeschlossenen Entnahmestellen im Besitz von Unternehmen, die die Anforderung erfüllen, ein kleines Unternehmen im Sinne von Art. 33 der TIV Anhang A des Beschlusses Nr. 362/2023/R/eel der Regulierungsbehörde für Energienetze und Umwelt (im Folgenden ARERA) vom 3. August 2023, so genannter Integrierter Text der Bestimmungen der Regulierungsbehörde für Energienetze und Umwelt für die Erbringung von Stromverkaufsdienstleistungen letzter Instanz (im Folgenden TIV), in den folgenden Gebietsbereichen, in denen Enel Energia im Rahmen eines Wettbewerbsverfahrens gemäß Artikel 60 Absatz 1 des Gesetzes 124/17 als Betreiber des stufenweisen Schutzdienstes ausgewählt worden ist: **Lombardei einschließlich der Gemeinde Mailand, Ligurien, Trentino-Südtirol, Venetien**

TECHNISCHE UND WIRTSCHAFTLICHE BEDINGUNGEN

1. Wirtschaftliche Gebühren

Für jede Entnahmestelle des Dienstes "Stufenweiser Schutz" zahlt der Kunde an Enel Energia den in Artikel 34 der TIV Anlage A des Beschlusses Nr. 362/2023/R/eel vom 3. August 2023 festgelegten Betrag, d.h.:

Energiekosten

Für den gelieferten Strom werden die folgenden Einheitsgebühren erhoben:

- i. C_{COM} -Gebühr: eine feste Gebühr in Höhe von **35 Euro/Entnahmestelle** (Pod) für Nicht-Haushaltskunden und eine variable Gebühr auf den Verbrauch **in Höhe von 0,00094 Euro/kWh** für Kunden der öffentlichen Niederspannungsbeleuchtung;
- ii. C_{CEL} -Gebühr: der monatliche arithmetische Durchschnittswert des PUN, erhöht um die Netzverluste und ausgedrückt in Euro/kWh, wie vom Energiemarktbetreiber (Gestore dei Mercati Energetici - GME) festgelegt, eventuell differenziert nach den Zeitbändern F1, F2 und F3, und auf der GME-Website veröffentlicht;
- iii. Alfa-Parameter (im Folgenden α): variable Quote für den Verbrauch in Höhe von **-0,00166 Euro/kWh**, erhöht um die Netzverluste, die von ARERA als Durchschnitt der β -Werte entsprechend den Leistungsmengen in den verschiedenen Zuteilungsgebieten ermittelt wird. Der Parameter α wird von der [AEEGSI] jährlich aktualisiert. In den in Titel III des TIMOE vorgesehenen Fällen ist der Parameter α , der auf die Abhebungen dieser Kunden bis zum letzten Tag des Monats nach dem Datum der Aktivierung des Dienstes angewandt wird, gleich Null, wenn er positiv ist.
- iv. Die folgenden Gebühren werden ebenfalls angewandt:
 - C_{SB} -Gebühr, die von ARERA festgelegt wird, um die Kosten des Ungleichgewichts zu decken, und die **0,0004 Euro/kWh** beträgt.
 - C_{PSTG} -Entgelt, das von ARERA festgelegt wird, um die Gebühren im Zusammenhang mit dem Ausgleichsmechanismus für den abgestuften Schutzdienst für kleine Unternehmen zu decken;
- v. C_{CM} -Gebühr zur Deckung der Kosten im Zusammenhang mit: i) den Ausgleichsmechanismen für die Verwaltung von Aktivierungsfällen gemäß Titel III des TIMOE und ii) den Mechanismen für die Wiedereingliederung von nicht erstattungsfähigen Gebühren im Zusammenhang mit der Säumigkeit von nicht abschaltbaren Kunden;
- vi. C_{DISP} -Gebühr zur Deckung des Dispatching gemäß Artikel 24 der TIS in Bezug auf die Regulierung der physischen und wirtschaftlichen Dienstleistungsposten ("settlement"), wie sie von Terna auf den entnehmenden Dispatching-Nutzer angewandt wird, erhöht zur Berücksichtigung der Netzverluste. Dieses Entgelt beinhaltet nicht die Anwendung des Entgelts für das tatsächliche Ungleichgewicht gemäß Art. 23 TIS und das Entgelt für die Zusammenfassung von Messungen gemäß Art. 15 TIS.

Ausgaben für Transport- und Zählerverwaltungsdienst

Die folgenden Gebühren sind zu erheben:

- Übertragungs-, Verteilungs- und Messentgelte, wie sie von der Regulierungsbehörde für Energienetze und Umwelt (ARERA) gemäß dem Integrierten Text der Bestimmungen für die Erbringung von Stromübertragungs- und -verteilungsdienstleistungen (2020-2023) (TIT) und dem Integrierten Text der Bestimmungen für die Erbringung von Strommessdienstleistungen (2020-2023) (TIME) festgelegt wurden;
- die Komponenten UC3 und UC6 gemäß TIT

Ausgaben für Netzentgelte

Es werden alle in der geltenden Gesetzgebung vorgesehenen allgemeinen Netzentgelte erhoben, insbesondere die ASOS-Komponente dient der Finanzierung des anerkannten Förderungssystems für die Erzeugung von Strom aus erneuerbaren Energiequellen und aus Kraft-Wärme-Kopplung.

Zusätzliche Gebühren

Es gelten die Steuern, Zuschläge und sonstigen mit der Lieferung verbundenen steuerlichen Belastungen, die in den geltenden Rechtsvorschriften vorgesehen sind.

Vom Endkunden geforderte Pauschalbeträge

In den einzigen Fällen, in denen eine Überweisung beantragt wird, zahlt der Kunde Enel Energia außerdem einen Betrag in Höhe von 23,00 EUR ohne Mehrwertsteuer gemäß Artikel 34.4 TIV.

2. Vertragsabschluss und Bedingungen für die Aktivierung der Lieferung

- 2.1 Der Vertrag kommt zustande, sobald der Lieferant die Annahme des vom Lieferanten mittels des diesem Vertrag beigefügten Adhäsionsformulars formulierten Angebots durch den Kunden erhalten hat, und zwar in den Fällen der Übernahme, der ersten Aktivierung und der Übertragung.
- 2.2 In den in Absatz 2.1 genannten Fällen ist die Lieferung an die Bedingung geknüpft, dass der Kunde keine Rückstände in Bezug auf frühere Lieferungen im Rahmen des ÜNB an Enel Energia hat, und zwar in Bezug auf jede Entnahmestelle. In diesem Fall behält sich der Lieferant das Recht vor, den Vertragsvorschlag nicht auszuführen, solange der Kunde nicht den Restbetrag der früheren Rückstände, wie in der TIV festgelegt, zuzüglich der Verzugszinsen und der Kautions in Höhe des doppelten von ARERA für die "STG" (Servizio a Tutele Graduali, d.h. stufenweisen Schutzdienst) festgelegten Standardbetrags bezahlt hat.
- 2.3 Stellt der Lieferant fest, dass der Endkunde im Besitz von Entnahmestellen ist, die nicht im Rahmen des stufenweisen Schutzdienstes deaktiviert wurden, so fordert er die Zahlung der folgenden Beträge ein, darunter (a) die aus früheren Vertragsverhältnissen noch fälligen Beträge als Gegenleistung für die Erbringung des abgestuften Schutzdienstes zuzüglich

etwaiger Verzugszinsen, wenn für diese Beträge das Mahnverfahren unverzüglich und ergebnislos eingeleitet wurde; b) die Sicherheitsleistung in Höhe eines Betrages, der dem Zweifachen des für den abgestuften Schutzdienst bereitgestellten Betrages gemäß Absatz 9, 3 des Anhangs A der Entschließung 555/2017/R/com.

2.4 Sollte der Kunde die in Absatz 2.3 genannten Beträge nicht begleichen, so beantragt der Anbieter der g.t.S. die Aussetzung der Versorgung gemäß Artikel 4 des TIMOE

Aktiviert der Lieferant die Lieferung nicht, so teilt er dies dem Abnehmer unverzüglich unter Angabe der Gründe mit.

3. Abschluss von Verträgen mit dem Vertriebsunternehmen und Terna S.p.A. Kundenauftrag

Der Kunde erteilt Enel Energia unentgeltlich eine Vollmacht für den Abschluss des Beförderungsvertrags mit dem Verteiler und des Versendungsvertrags mit Terna. Der Kunde verpflichtet sich, alle Dokumente, die für die oben genannten Zwecke nützlich und notwendig sind, zur Verfügung zu stellen und zu unterzeichnen. Der Kunde verpflichtet sich ggf., ausnahmslos alle Gebühren und Kosten zu tragen, die sich aus dem Abschluss und der Ausführung des Vertrags über die Anschlussdienstleistung ergeben, und den Lieferanten für alle Gebühren und Kosten zu entschädigen, die sich aus der Ausführung der durch diesen Vertrag übertragenen Aufträge ergeben.

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

Anträge auf Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Anschluss von Anlagen 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 (TIQC, Testo Integrato Qualità Commerciale)" enthält, sind über den Lieferanten, der als Vertreter des Kunden fungiert, an den zuständigen Verteiler zu richten. Im Rahmen dieses Mandats stellt der Kunde die erforderlichen Mittel zur Verfügung und begleitet alle Verpflichtungen, die Enel Energia in seinem Namen eingeht (Artikel 1719 des italienischen Zivilgesetzbuches); insbesondere zahlt der Kunde unbeschadet der Zahlung der vom Verteilerunternehmen zu entrichtenden Beträge (die für die einzelnen Dienstleistungen in Anhang C des Beschlusses 616/2023/R/eel der ARERA vorgesehen sind) für jede Anfrage an das betreffende Verteilerunternehmen einen Betrag an Enel Energia, der dem in Artikel 11 des Anhangs A des Beschlusses 208/2022/R/eel der ARERA in seiner geänderten und ergänzten Fassung vorgesehenen Pauschalbeitrag entspricht, in der durch die geltenden Verordnungen aktualisierten Fassung. Zu den angegebenen Leistungen gehören zum Beispiel folgende: Deaktivierung der Versorgung auf Wunsch des Endkunden, Umschaltung und Übernahme, Leistungsänderung eines bereits aktiven Standorts.

5. Rechnungsstellung und Zahlungen

5.1 Die Bestimmung des Stromverbrauchs erfolgt auf der Grundlage der vom Zähler erfassten Verbrauchsdaten. Die Messdaten werden zur Berechnung des in der Rechnung ausgewiesenen Verbrauchs in folgender Reihenfolge herangezogen: a) die vom Verteiler zur Verfügung gestellten tatsächlichen Messdaten; b) die vom Kunden - in der auf der Rechnung angegebenen Art und Weise und zum angegebenen Zeitpunkt - mitgeteilten und vom Verteiler validierten Selbstablesungen; c) die vom Verteiler zur Verfügung gestellten oder von Enel Energia geschätzten Messdaten.

Im Falle einer eigenen Schätzung bestimmt Enel Energia die geschätzten Messdaten auf der Grundlage des tatsächlichen historischen Verbrauchs des Kunden.

5.2 Der Kunde hat die Möglichkeit, die Selbstablesung auf die Art und Weise und in dem Zeitrahmen mitzuteilen, den Enel Energia in der Rechnung angibt. Um dem Kunden das Verständnis der Rechnung zu erleichtern, stellt der Versorger auf der Website www.enel.it/cs_static/enelenergia/common/applicazioni/guida_bolletta/index.min.html einen "Leitfaden zum Lesen der Ausgabenposten" (Guida alla lettura delle voci di spesa) für das in diesem Vertrag genannte Angebot des stufenweisen Schutzes für Kleinunternehmen zur Verfügung, der eine vollständige Beschreibung der einzelnen Posten enthält, aus denen sich die in Rechnung gestellten Beträge zusammensetzen; der Kunde kann den "Leitfaden zum Lesen der Ausgabenposten" auch bei unseren Enel-Büros anfordern.

5.3 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 Verbrauchsdaten, die Wiedergabe der in der ausgestellten elektronischen Rechnung enthaltenen Steuerdaten und die in der geltenden Verordnung geforderten zusätzlichen Informationen enthält, wird in elektronischer Form erstellt, es sei denn, der Kunde wünscht, das Dokument in Papierform zu erhalten.

5.4 Wünscht der Kunde auch nach Inkrafttreten des Vertrages den Erhalt der Rechnung in Papierform, dürfen keine zusätzlichen Gebühren erhoben werden.

5.5 Der Kunde hat das Recht, sich durch eine entsprechende schriftliche Mitteilung gegen den Erhalt des genannten Dokuments auf dem herkömmlichen Weg zu entscheiden, während er die Bereitstellung des Dokuments durch elektronische Übermittlung gemäß den geltenden Vorschriften beibehält. Diese Entscheidung ist nicht unwiderruflich, so dass der Kunde zu einem späteren Zeitpunkt die Wiederaufnahme der Übersendung des Dokuments auf die in Abschnitt 2.3 beschriebene Weise verlangen kann.

5.6 Enel Energia behält sich das Recht vor, Beträge unter 25,00 € nicht zur Zahlung anzufordern; diese Beträge werden zusammen mit den Beträgen der nächsten Rechnung angefordert. Falls der Kunde bei Enel Energia ein Guthaben von weniger als 25,00 Euro hat, ist Enel Energia berechtigt, dieses Guthaben auf die nächste Rechnung zu übertragen und/oder zu verrechnen; in diesem Fall informiert Enel Energia den Endkunden durch eine besondere Mitteilung, die mit der Rechnung oder zusammen mit dieser versandt wird.

5.7 Der Kunde ist verpflichtet, die fällige Zahlung innerhalb der derzeitigen Frist von 20 (zwanzig) Tagen ab Rechnungsdatum zu leisten. Der Kunde kann die Zahlung vornehmen per Lastschrift von einem italienischen oder ausländischen Bankkonto im SEPA-Raum, von einem Postkonto, aus dem Kundenbereich oder aus der Enel Energia APP über pagoPA unter Verwendung der dort vorgesehenen Zahlungsmethoden, mit der Online-Zahlungsmitteilung über die Website/APP seiner Bank oder andere für pagoPA freigeschaltete Kanäle oder auf dem Territorium an den für Enel Energia freigeschalteten physischen Kanälen, bei der Bank, am Geldautomaten, bei der Post, an allen Poststellen, im Supermarkt und an allen freigeschalteten physischen Stellen, per Banküberweisung. Die dem Kunden zur Verfügung stehenden Zahlungsmöglichkeiten sind auf der Rechnung angegeben. Es liegt im Ermessen des Kunden, die Zahlung ohne zusätzliche Gebühren oder Provisionen mit den vom Anbieter zur Verfügung gestellten und auf der Rechnung angegebenen Methoden vorzunehmen. Diese kann unter www.enel.it auf der Seite /support/faq/wie man die Rechnung bezahlt eingesehen werden, auf der alle Einzelheiten zu den freigegebenen Kanälen, einschließlich der oben genannten, aufgeführt sind.

Die Transaktionskosten variieren je nach gewählter Zahlungsmethode in Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften.

In keinem Fall werden in der Rechnung an Enel Energia Kosten oder Gebühren in Bezug auf die vom Kunden gewählte Zahlungsmethode belastet.

Im Falle von Schwankungen der für die Lieferung geltenden Gebühren innerhalb eines bestimmten Zeitraums wird der Verbrauch auf Tagesbasis zugewiesen, wobei der Verbrauch während des Zeitraums als konstant angesehen wird. Der Endkunde hat außerdem Anspruch auf eine automatische Entschädigung in Höhe von 20,00 Euro, wenn der Vertrag keine Angaben zu den Abrechnungs- und Zahlungsmodalitäten enthält, wobei auch die Häufigkeit der Rechnungsstellung anzugeben ist.

5.8 Die periodische Rechnung wird mit folgender Häufigkeit ausgestellt:

– monatlich für Nicht-Haushaltskunden, die an Niederspannung angeschlossen sind und über eine verfügbare Leistung von mehr als 16,5 kW verfügen

– zweimonatlich für Nicht-Haushaltskunden, die an Niederspannung angeschlossen sind und deren verfügbare Leistung unter

16,5 kW liegt

5.9 Die Periodenrechnung wird innerhalb von 45 Kalendertagen ab dem Datum des letzten darauf berechneten Verbrauchstages ausgestellt. Falls die Rechnung nach dieser Frist ausgestellt wird, zahlt Enel Energia dem Endkunden eine automatische Entschädigung auf der ersten brauchbaren Rechnung.

Der Wert der oben genannten Entschädigung entspricht: **a)** 6,00 Euro für den Fall, dass die Rechnung für den Zeitraum mit einer Verspätung von bis zu 10 (zehn) Kalendertagen

nach dem Höchstwert ausgestellt wird; **b)** dem unter a) genannten Betrag zuzüglich 2,00 Euro für jede weiteren 5 (fünf) Kalendertage Verspätung, bis zu einem Höchstbetrag von 20,00 Euro bei einer Verspätung von bis zu 45 (fünfundvierzig) Kalendertagen ab der oben genannten maximalen Ausstellungsfrist. Dieser Betrag wird auch für jede weitere Verspätung angepasst und beträgt: **a)** 40,00 €, wenn die Rechnung für den Zeitraum zwischen 46 (sechsundvierzig) und 90 (neunzig) Kalendertagen nach dem oben genannten maximalen Ausstellungsdatum ausgestellt wird; **b)** 60,00 Euro, wenn die Rechnung für den Zeitraum mehr als 90 (neunzig) Kalendertage nach dem oben genannten maximalen Ausstellungsdatum ausgestellt wird.

5.10 Wird der Stromendkunde nach Bändern behandelt, hat er Anspruch auf eine automatische Entschädigung, die vom Verteiler über Enel Energia in Höhe von 10,00 Euro zu zahlen ist, wenn der Verteiler für 2 (zwei) aufeinanderfolgende Monate nur geschätzte Messdaten zur Verfügung stellt.

5.11 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 Rechnung

der achte Kalendertag vor Ablauf der Frist von sechs (6) Wochen für die Lieferung.

5.12 Hält Enel Energia die in Absatz 1 genannte Ausstellungsfrist nicht ein, so wird die Rechnung an den Kunden geschickt. 5.12 Bei Nichteinhaltung der in Absatz 11 genannten Ausstellungsfrist durch Enel Energia gewährt Enel Energia in derselben Schlussrechnung eine Entschädigung in Höhe von: **a)** 4,00 Euro für den Fall, dass die Rechnung mit einer Verspätung von bis zu 10 (zehn) Kalendertagen nach der in Absatz 3 genannten maximalen Ausstellungsfrist ausgestellt wird; **b)** den in Buchstabe a) genannten Betrag zuzüglich 2,00 Euro für jede weiteren 10 (zehn) Kalendertage der Verspätung, bis zu einem Höchstbetrag von 22,00 Euro für Verspätungen von bis zu 90 (neunzig) Kalendertagen nach der in Absatz 5.11 genannten maximalen Ausstellungsfrist.

5.13 In Fällen, in denen der Verteiler Enel Energia die für die Beendigung der Belieferung erforderlichen Messdaten, mit Ausnahme des Lieferantenwechsels, nach einem Zeitraum von mehr als 30 (dreißig) Tagen ab Beendigung der Belieferung zur Verfügung stellt, hat der Endkunde Anspruch auf eine automatische Entschädigung durch den Verteiler über Enel Energia in Höhe von 35,00 Euro.

6. Ratenzahlung

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.

7. Verzugszinsen

Hält der Kunde die in der Rechnung angegebene Zahlungsfrist nicht ein, verlangt Enel Energia 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. 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. [Enel Energia] kann die Zahlung der Postgebühren für die Zahlungserinnerung der Rechnung verlangen. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens ist nicht zulässig

8. Vom Endkunden zu leistende Sicherheiten

Wie in Artikel 34.4 der TIV unter Buchstabe b) vorgesehen, hat der Kunde eine Kaution zu hinterlegen. Der Betrag dieser Kaution, der dem Kunden in der ersten Rechnung berechnet wird, ist gleich:

Nicht-Haushaltkunden			
Höhe der Kaution (€)	mit einer verfügbaren Leistung von höchstens 16,5 kW	Nicht-Haushaltkunden mit einer verfügbaren Leistung von 16,5 kW oder mehr	
	15,5 € für jedes kW vertraglich vereinbarter Leistung	Schätzung der fälligen Gebühren für 1 (einen) Abrechnungszeitraum	

Für den Fall, dass der Endkunde die in Absatz 9.1 des Anhangs A des Beschlusses 555/20157 vorgesehene Kaution nicht bezahlt oder die Entnahmestelle nicht deaktiviert ist, wie im Absatz "Vertragsabschluss und Bedingungen für die Aktivierung der Versorgung" vorgesehen, kann der Verkäufer das Integrierte Informationssystem (IIS) bitten, dem Verteiler einen Antrag auf Aussetzung der Versorgung gemäß den Bestimmungen von Titel II des TIMOE zu übermitteln.

Wird die Kaution während der Erbringung der Dienstleistung vom Lieferanten ganz oder teilweise zur Deckung ausstehender Beträge in Anspruch genommen, so ist der Kunde verpflichtet, sie durch Verrechnung mit der ersten nutzbaren Rechnung wieder aufzufüllen. Die Kaution wird dem Kunden erhöht um den gesetzlichen Zinssatz zurückgestattet.

9. Dienste, für die der Händler verantwortlich ist

Auf Antrag des Kunden und im Namen des Kunden fordert der Lieferant beim zuständigen Verteilerunternehmen für die unter diesen Vertrag fallenden Entnahmestellen die in den TIQC angegebenen Dienstleistungen an, darunter: Erhöhung oder Verringerung der verfügbaren Leistung, Überprüfung des Messgeräts, Überprüfung der Spannung an der Entnahmestelle, Versetzen des Messgeräts, Übernahme und Umschaltung; für jede andere Dienstleistung, die nicht zu den Dienstleistungen gehört, die der Kunde gemäß den TIQC direkt beim Verteilerunternehmen beantragen kann.

Der Kunde zahlt dem Lieferanten für jede Anfrage, die über den Lieferanten an den zuständigen Verteiler weitergeleitet wird, den Betrag, den dieser dem Lieferanten in Rechnung stellen wird.

Der Kunde ist verpflichtet, dem Verteilerunternehmen den Zugang zu den Räumlichkeiten, in denen sich die Messanlage befindet, zu gewähren, wenn dieser Zugang erforderlich ist, um die in diesem Artikel genannten Dienstleistungen zu erbringen oder um andere Tätigkeiten auszuführen, die in den Zuständigkeitsbereich des Verteilerunternehmens fallen und in den geltenden Vorschriften vorgesehen sind, insbesondere die Überprüfung der Anlagen und Ausrüstungen des Verteilernetzes, Eingriffe bei Störungen und Fehlfunktionen derselben und die Erfassung von Messdaten.

10. 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 schriftlicher Auskunftsersuchen 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 € 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.

Bei der Stromversorgung ist 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.

11. Höhere Gewalt

Die Parteien haften nicht für die Nichterfüllung aufgrund höherer Gewalt. 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. Wenn die höhere Gewalt nicht mehr besteht, nimmt die Partei die reguläre Erfüllung ihrer Verpflichtungen wieder auf, indem sie die andere Partei davon in Kenntnis setzt.

12. Zuständigkeitsbereich

Die Eigenschaften der Versorgung 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 System Sicherheit. 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.

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.

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.

13. Dauer und Widerruf

Der stufenweise Schutzdienst für kleine Unternehmen läuft vom 01/07/2024 bis zum 31/03/2027.

Ein Kunde, der aus dem Dienst zum allmählichen Übergang der Schutzmaßnahmen für kleine Unternehmen aussteigen möchte, kann dies kostenlos tun, indem er jederzeit ein Angebot auf dem freien Markt mit Enel Energia oder einem anderen Lieferanten unterzeichnet.

Wenn der Kunde am 01.04.2027 kein Angebot auf dem freien Markt gewählt hat, wird er weiterhin von demselben Betreiber auf der Grundlage seines günstigsten Angebots auf dem freien Markt beliefert.

14. Verbindung

Auf Antrag des Kunden und im Namen des Kunden fordert Enel Energia beim zuständigen Verteilerunternehmen für die unter diesen Vertrag fallenden Entnahmestellen die in den TIQC angegebenen Dienstleistungen an, darunter: Erhöhung oder Verringerung der verfügbaren Leistung, Überprüfung des Messgeräts, Überprüfung der Spannung an der Entnahmestelle, Versetzen des Messgeräts, Übernahme und Umschaltung; für jede andere Dienstleistung, die nicht zu den Dienstleistungen gehört, die der Kunde gemäß den TIQC direkt beim Verteilerunternehmen beantragen kann.

Der Kunde zahlt Enel Energia für jede Anfrage, die über Enel Energia an den zuständigen Verteiler weitergeleitet wird, den Betrag, den dieser dem Lieferanten in Rechnung stellen wird.

15. Sicherheit von Anlagen, Geräten und Kontrollen

Die Installationen und Ausrüstungen des Kunden müssen den gesetzlichen und sicherheitstechnischen Vorschriften entsprechen und ihre Verwendung darf keine Störungen im Verteilungsnetz verursachen.

Der Lieferant kann, auch auf Anweisung des Verteilers, Kontrollen durchführen oder durchführen lassen und bei Feststellung von Unregelmäßigkeiten die Versorgung für den Zeitraum aussetzen oder aussetzen lassen, den der Kunde für die Anpassung der Anlagen benötigt. Enel Energia kann nur für Schäden haftbar gemacht werden, die auf Ausfälle oder Funktionsstörungen interner Systeme zurückzuführen sind, und zwar nur für Störungen, die ihr selbst zuzuschreiben sind. Der Kunde muss Enel Energia den Wunsch mitteilen, Änderungen an den zu verwendenden Geräten oder an der internen Anlage vorzunehmen. Nach Prüfung des Antrags des Kunden prüft Enel Energia, ob die technische Änderung auch eine Änderung des Liefervertrags nach sich zieht. Im letzteren Fall informiert Enel Energia den Kunden über die Notwendigkeit, einen neuen Vertrag abzuschließen oder den laufenden Vertrag zu ändern.

Der Zähler darf nur auf Anweisung von Enel Energia oder des Verteilers (im Falle der Einführung neuer Sicherheitsnormen oder wenn sich der Zähler aufgrund von Umwelt- oder Strukturveränderungen an Orten befindet, die als gefährlich oder ungeeignet gelten) und nur durch deren Beauftragte geändert, entfernt oder versetzt werden. Wird das Messgerät entfernt oder

ausgetauscht, so ist ein Bericht zu erstellen, in dem die Gründe für die Errichtung/Entfernung und die aufgetretenen Unregelmäßigkeiten angegeben sind.

Der Verteiler kann Inspektionen der Anlagen und Ausrüstungen des Verteilernetzes durchführen, auch wenn sie sich auf dem Gelände des Kunden befinden, außer an Orten, die sich im Eigentum von Wohnungseigentümern befinden oder zur gemeinsamen Nutzung bestimmt sind; in diesem Fall muss der Verteiler den Kunden benachrichtigen, es sei denn, es besteht eine nachgewiesene Dringlichkeit oder aus Sicherheitsgründen oder wegen möglicher betrügerischer Entnahmen. Auf der Grundlage der Mitteilung des Verteilers kann Enel Energia den vom Zähler fälschlicherweise erfassten Verbrauch rekonstruieren und den entsprechenden Saldo berechnen.

Wenn der Kunde Eingriffe an den Anlagen und Ausrüstungen des Verteilernetzes verlangt, zahlt der Kunde dem Lieferanten die Kosten für den Eingriff des Verteilers nur im Falle von Fehlern und Störungen, die nicht tatsächlich von den Anlagen/Ausrüstungen des Verteilernetzes verursacht werden.

Der Kunde kann schriftlich oder telefonisch die Überprüfung des ordnungsgemäßen Funktionierens des Zählers verlangen und hat das Recht, bei der Überprüfung anwesend zu sein. Macht der Kunde von diesem Recht keinen Gebrauch, so wird ihm das Ergebnis der Überprüfung von Enel Energia schriftlich mitgeteilt.

Bestätigt die Überprüfung die vom Kunden angegebene Fehlfunktion, so entstehen dem Kunden keine Kosten. Andernfalls, wenn die Überprüfung die Richtigkeit der Messung bestätigt, stellt Enel Energia dem Kunden die entsprechenden Kosten gemäß den Bestimmungen des ARERA-Beschlusses 617/2023/R/eel in seiner geänderten und ergänzten Fassung in Rechnung.

16. Aussetzung/Unterbrechung der Versorgung aufgrund von Zahlungsrückständen

16.1 In allen Fällen von Zahlungsverzug seitens des abschaltbaren Kunden hat Enel Energia das Recht, das Integrierte Informationssystem (IIS) aufzufordern, eine oder mehrere Lieferungen des Kunden, die in den Anwendungsbereich des Dienstes "Stufenweiser Schutz" fallen, aufgrund von Zahlungsverzug auszusetzen.

Nach Ablauf der in der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist sendet Enel Energia dem Kunden per Einschreiben mit Rückschein oder per zertifizierter elektronischer Post (PEC) eine Mitteilung über die Aussetzung der Versorgung (im Folgenden auch: Inverzugsetzung), in der die endgültige Zahlungsfrist angegeben ist.

16.2 Die Mindestfrist, nach der der Lieferant beim SII 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 technischen Gegebenheiten des dem Kunden zur Verfügung stehenden Zählers dies zulassen und wenn der Zähler an Niederspannung angeschlossen ist, geht der Aussetzung der Versorgung eine Frist von 15 (fünfzehn) Tagen voraus, in der die Leistung auf ein Niveau reduziert wird, das 15 % der verfügbaren Leistung entspricht; nach Ablauf dieser Frist 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, beträgt mindestens 25 (fünfundzwanzig) Kalendertage ab dem Datum der Mitteilung der Inverzugsetzung.

16.3 Die Zeitspanne zwischen der in der Inverzugsetzung angegebenen Zahlungsfrist und der Frist für die Einreichung des Antrags auf Aussetzung der Versorgung darf auf keinen Fall weniger als 3 (drei) Arbeitstage betragen.

16.4 Bezieht sich die Inverzugsetzung auf unbezahlte Verbrauchsbezüge, die länger als zwei Jahre zurückliegen und für die der Kunde die Verjährung nicht geltend gemacht hat, obwohl die Voraussetzungen dafür vorliegen, so sind in der Inverzugsetzung die Höhe dieser Bezüge und der Hinweis in Textform anzugeben, wie der Kunde sein Recht ausüben kann. Die Inverzugsetzung muss auch die Art und Weise enthalten, in der der Kunde Enel Energia die Zahlung der ausstehenden Bezüge mitteilt.

16.5 Enel Energia kann nach Ablauf der in der Inverzugsetzung angegebenen Zahlungsfrist bei vollständigem oder teilweisem Verzug das Integrierte Informationssystem (IIS) ohne weitere Mitteilung und nach Ablauf der in Absatz 16.3 dieser Vertragsbedingungen genannten Frist auffordern, die Lieferung auszusetzen.

Nach der Aussetzung der Versorgung muss der Kunde, der die Wiederaufnahme der Versorgung wünscht, Enel Energia unverzüglich die Unterlagen zum Nachweis der Zahlung der ausstehenden Bezüge, die Gegenstand der Inverzugsetzung sind, gemäß den in der Inverzugsetzung vorgesehenen Modalitäten übermitteln.

Nach Erhalt der Unterlagen über die Zahlung der Bezüge, die Gegenstand der Inverzugsetzung sind, leitet Enel Energia unverzüglich einen Antrag auf Aufhebung des Aussetzungsantrags an das IIS weiter (wenn die Intervention des Verteilers noch nicht erfolgt ist) oder bittet das IIS, dem Verteiler einen Antrag auf Reaktivierung der Versorgung zu übermitteln (wenn die Aussetzung durch den Verteiler bereits erfolgt ist).

Enel Energia behält sich das Recht vor, vom Kunden die Zahlung der Gebühr für jede Deaktivierung/Reduzierung der Leistung und für jede Reaktivierung/Wiederherstellung der Leistung der Versorgung im Rahmen des von ARERA vorgesehenen Betrags zu verlangen. Sollte der Antrag auf Aussetzung der Versorgung positiv beschieden werden und der Kunde weiterhin in Verzug sein, kann der Versorger, der dem Kunden bereits die entsprechende Mitteilung über die Beendigung des Vertrags übermittelt hat, den Vertrag kündigen und die entsprechende Mitteilung an das IIS senden. Die Beendigung des Vertrags wird an dem Tag wirksam, den der Lieferant in der vorgenannten Mitteilung angibt. Bleibt der Antrag auf Aussetzung der Belieferung wegen Zahlungsverzuges erfolglos, kann der Lieferant, nachdem er den Kunden per Einschreiben oder PEC benachrichtigt hat, den Vertriebshändler auffordern, die Belieferung auf Kosten des Kunden zu unterbrechen, sofern dies technisch möglich ist. 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.

Enel Energia stellt dem Kunden die entstandenen zusätzlichen Kosten in Rechnung, die sich für jede an den Kunden gesendete Mitteilung aus den Kosten für

Postgebühren im Zusammenhang mit der Zahlungserinnerung und/oder der Mahnung zur Erfüllung.

16.6 Der Lieferant behält sich außerdem das Recht vor, zur zwangsweisen Eintreibung seines Guthabens die geeigneten Maßnahmen an den geeigneten 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.

Enel Energia 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.

16.7 Der Kunde hat Anspruch auf die folgenden automatischen Entschädigungen

a) 30,00 (dreißig) Euro für den Fall, dass die Versorgung trotz unterlassener Inverzugsetzung aufgrund von Zahlungsrückständen ausgesetzt wurde oder eine Leistungsreduzierung vorgenommen wurde

b) 20,00 (zwanzig) Euro für den Fall, dass eine Leistungsreduzierung vorgenommen oder die Lieferung wegen Verzugs ausgesetzt wurde, obwohl (alternativ)

i. Nichteinhaltung der Frist, innerhalb derer der Kunde die Zahlung zu leisten hat;

ii. Nichteinhaltung der Mindestfrist zwischen dem Datum des Ablaufs der Zahlungsfrist und dem Datum des Antrags an das IIS auf Aussetzung der Lieferung oder Leistungsreduzierung.

17. Beendigung des Vertrags

Unbeschadet des Anspruchs auf Schadensersatz kann Enel Energia den Vertrag unter Androhung der Erfüllung gemäß Artikel 1454 des italienischen Zivilgesetzbuches per Einschreiben mit Rückschein oder per elektronischer Post (PEC) in folgenden Fällen kündigen

- bei Nicht- oder Teilbezahlung der Rechnungen, unbeschadet der Anwendung der in den vorliegenden Vertragsbedingungen vorgesehenen Zinsen;

- bei Zahlungsrückständen im Zusammenhang mit einem anderen Stromlieferungsvertrag, auch wenn dieser gekündigt wurde, der auf den Namen desselben Kunden eingetragen ist und für den der Service der stufenweisen Absicherung gilt

- für das Versäumnis des Kunden, eine Sicherheitsleistung zu erbringen oder unzulässigerweise zu bilden oder aufzufüllen

- Zahlungsunfähigkeit oder Eintragung des Kunden in das Protestregister und Unterwerfung desselben unter das

Vollstreckungsverfahren;

- 10 Tage nach der Aussetzung der Lieferung, ohne dass der Kunde die erforderlichen Unterlagen geschickt hat;
- Einleitung eines Verfahrens zur freiwilligen Liquidation des Kunden;
- Unterbrechung oder Einstellung der Produktionstätigkeit durch den Kunden;
- in den in Abschnitt 16.5 der vorliegenden Vertragsbedingungen genannten Fällen

18. Ergänzungen zum Vertrag

Alle Bestimmungen, die automatisch eingefügt werden können, die durch Gesetze oder Maßnahmen von Behörden oder anderen zuständigen Stellen auferlegt werden und die Änderungen oder Ergänzungen dieser Klauseln oder der darauf anwendbaren Gebühren und/oder Entgelte zur Folge haben, einschließlich derjenigen, die sich auf andere als die im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen und Leistungen beziehen, werden in den Vertrag aufgenommen.

Ist eine automatische Einbeziehung nicht möglich, so teilt der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Änderungen/Ergänzungen zum Vertrag mindestens sechzig Kalendertage vor deren Inkrafttreten mit; der Auftraggeber kann in jedem Fall vom Vertrag zurücktreten, wobei der Rücktritt ab dem ersten Tag des zweiten Monats nach Eingang der Rücktrittserklärung beim Auftragnehmer wirksam wird.

19. Mitteilungen

Der Kunde kann seine Beschwerden über die folgenden Kanäle einreichen:

- Via Web: über die Website enel.it, indem er das entsprechende Formular ausfüllt
- Per Post: schriftlich an Enel Energia S.p.A. Casella Postale: 8080 - 85100 Potenza PZ

In jedem Fall muss der Kunde mindestens die folgenden Daten angeben, die es dem Lieferanten ermöglichen, den Kunden zu identifizieren und die Antwort zu übermitteln: a) Vor- und Nachname b) Lieferanschrift c) Postanschrift, falls diese von der Lieferanschrift oder der E-Mail-Adresse für die Übermittlung der schriftlichen Antwort abweicht d) die Dienstleistung, auf die sich die schriftliche Beschwerde bezieht e) den alphanumerischen Identifikationscode der Stromnahmestelle (POD), falls vorhanden, oder, falls nicht vorhanden, den Kundencode f) eine kurze Beschreibung des strittigen Sachverhalts.

Mitteilungen über die Beendigung der Lieferung sind per Einschreiben an die Adresse Casella Postale 8080 - 85100 Potenza zu senden. Der Lieferant kann in der Rechnung und auf der Website zusätzliche Kontaktmöglichkeiten angeben, die der Kunde nutzen kann, um Informationen anzufordern.

Mitteilungen im Zusammenhang mit der Lieferung, auch solche administrativer Art und solche zur Einziehung von Guthaben, können per Pec, E-Mail, Brief, SMS, WhatsApp, Vermerk in der Rechnung usw. übermittelt werden, unbeschadet der Bestimmungen der Branchenverordnung. 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.

Zu diesem Zweck ist der Kunde verpflichtet, etwaige Aktualisierungen seiner bei Vertragsabschluss oder später angegebenen Kontaktdaten, einschließlich der PEC-Adresse, E-Mail und Mobiltelefonnummer, unverzüglich mitzuteilen. Falls der Kunde die Aktualisierung seiner Kontaktdaten nicht mitteilt, kann der Lieferant nicht für den Nichterhalt der Mitteilungen haftbar gemacht werden.

20. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Das auf den Vertrag anwendbare Recht ist das italienische Recht. Für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ergeben, gelten die Bestimmungen über das zuständige Gericht in den Artikeln 18, 19 und 20 der Zivilprozessordnung.

21. Außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren

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.pariteticaenl-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 nach Absendung einer schriftlichen Beschwerde an Enel Energia eingeleitet werden: i) wenn der Kunde mit der erhaltenen Antwort nicht zufrieden ist oder ii) wenn der Kunde 40 (vierzig) Kalendertage 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, Handelskammern und Rechtsanwälte, 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.

Alle Informationen über außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren sind auch unter enel.it verfügbar.

KONTAKTE

Für Informationen und Erläuterungen besuchen Sie enel.it. Unsere Berater sind auch unter der gebührenfreien Nummer 800 900 860 oder im Spazio Enel erreichbar (Adressen und Öffnungszeiten auf enel.it).