CONTRATTO DI COMODATO D'USO WAYBOX (OFFERTA "ENEL DRIVE FLEX LUCE")

1. OGGETTO E PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

1.1 I presenti termini e condizioni (di seguito "Contratto") disciplinano la messa a disposizione da parte di Enel Energia S.p.A. (con sede legale Via Luigi Boccherini, 15 00198 Roma, di seguito "Enel Energia") a titolo di comodato d'uso gratuito dell'infrastruttura di ricarica domestica "Enel X Way Waybox™ 07" (di seguito anche "Waybox") senza cavo (in versione Pro cellular con connettività tramite SIM oppure WiFi S) a favore del Cliente che abbia stipulato un contratto di fornitura con Enel Energia avente ad oggetto l'Offerta "Enel Drive Flex Luce".

1.2 Il Cliente riconosce e accetta che la Waybox è di proprietà di Enel Energia e che sarà messa a disposizione del Cliente a titolo di comodato d'uso gratuito per tutta la durata del Contratto di fornitura, fatto salvo quanto previsto ai sensi dell'art. 4 in caso di recesso. Previa verifica di disponibilità da parte di Enel Energia, la Waybox messa a disposizione del Cliente sarà di tipologia "monofase" (con potenza massima fino a 7,4 kW) in configurazione con senza, con connettività Wi-Fi o SIM integrata, in relazione alle esigenze specificate dal Cliente in sede di sopralluogo. La Waybox sarà dotata altresì di WayMeter (dispositivo per la modulazione dinamica dei carichi e di protezioni elettriche).

1.3 La messa a disposizione a titolo di comodato d'uso gratuito e l'installazione della Waybox è in ogni caso condizionata all'esito positivo del sopralluogo finalizzato a verificare la fattibilità tecnica dell'installazione della Waybox, secondo quanto previsto dall'art. 2 del presente Contratto.

1.4 Il Cliente dichiara di aver preso visione del presente Contratto in maniera libera e consapevole prima della conclusione dello stesso.

2. VERIFICA DI FATTIBILITÀ TECNICA (SOPRALLUOGO)

2.1 La verifica di fattibilità tecnica sarà effettuata, anche tramite imprese incaricate da Enel Energia, previo appuntamento da concordare con il Cliente. In caso di esito positivo del sopralluogo, il Cliente sarà ricontattato da Enel Energia per procedere con l'installazione della Waybox in data e orario da concordare con il Cliente.

2.2 In caso di esito negativo del sopralluogo, Enel Energia darà tempestiva comunicazione al Cliente, senza che, per tale evenienza, possa essere imputata alcuna responsabilità ad Enel Energia.

2.3 Il Cliente è tenuto a fornire le informazioni e/o i dati necessari per la verifica di fattibilità tecnica relativa all'installazione della Waybox. Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite. In caso di informazioni non veritiere, Enel Energia può risolvere il presente Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.. Il Cliente si impegna altresì a comunicare tempestivamente, anche telefonicamente, qualunque cambiamento relativo alle suddette informazioni nonché a fornire i documenti comprovanti la veridicità delle informazioni e/o dei dati necessari. La mancata presentazione dei documenti richiesti costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c.

3. CONSEGNA E INSTALLAZIONE

3.1 Fermo restando quanto previsto dall'art. 2 del presente Contratto, la consegna e installazione della Waybox, tramite imprese incaricate da Enel Energia, sarà effettuata presso l'indirizzo che sarà indicato dal Cliente nel Contratto di fornitura e verificato in sede di contatto telefonico con la ditta incaricata da Enel Energia.

3.2 Il servizio di installazione sarà eseguito da imprese incaricate da Enel Energia e include le seguenti attività, senza oneri a carico del Cliente:

a) realizzazione con canalina esterna dei collegamenti impiantistici tra la Waybox e il punto di connessione all'impianto elettrico tecnicamente più idoneo, conforme e più vicino al punto di installazione fino a una distanza massima di 10 metri dal contatore, dal quadro elettrico o dal punto di connessione all'impianto elettrico tecnicamente più idoneo, conforme e più vicino al punto di installazione;

b) rilascio della dichiarazione di conformità secondo quanto previsto dal DM 37/08 e s.m.i. La dichiarazione di conformità e l'attestazione di collaudo si riferiranno alla sola parte degli impianti oggetto dell'opera di realizzazione cui si riferisce il Contratto, tenendo conto della sicurezza e funzionalità dell'intero impianto elettrico;

c) rilascio del verbale di fine lavori.

Le attività diverse da quelle sopra indicate, ivi inclusa la posa in opera della porzione di collegamento impiantistico oltre la distanza massima sopra prevista dal contatore/punto di prelievo saranno a carico del Cliente. Il Cliente potrà richiedere la realizzazione di tale collegamento aggiuntivo alla ditta installatrice, i cui costi saranno individuati nell'ambito di apposito preventivo. Nel caso in cui il Cliente accetti il preventivo, il pagamento di tali oneri potrà essere effettuato direttamente nei confronti dell'impresa incaricata per l'installazione. In caso di mancata accettazione del preventivo da parte del Cliente entro 2 mesi dalla ricezione del preventivo, non potrà essere effettuata l'installazione della Waybox e pertanto il presente Contratto cesserà di avere efficacia con effetto immediato.

3.3 Il Cliente dichiara altresì di essere a conoscenza che sono interamente a suo carico: (i) i compensi per l'eventuale nomina del Responsabile dei Lavori ai sensi del D.Lgs. 81/2008, (ii) i costi relativi ai lavori di adeguamento per il rilascio Certificato di prevenzione incendi (di seguito "CPI") In

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Italia S.p.A-
Sede Legale Via Luigi Boccherini 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice
Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 -
Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A

riferimento alla normativa DPR 151/11 e dalla Circolare 2/2018 prot. U.0015000.05-11-2018 del Ministero dell'Interno, in particolar modo in riferimento alla fornitura e alla manutenzione dell'estintore (iii) eventuali costi per l'allaccio alla rete elettrica nazionale del prodotto acquistato o eventuali aumenti di potenza della fornitura di energia elettrica. Tali costi saranno specificati nel preventivo da sottoporre al Cliente. In caso di mancata accettazione del preventivo da parte del Cliente entro 2 mesi dalla ricezione del preventivo, non potrà essere effettuata l'installazione della Waybox e pertanto il presente Contratto cesserà di avere efficacia con effetto immediato. Restano in ogni caso a carico del Cliente gli adempimenti relativi all'adeguamento del certificato CP e in mancanza di tale adeguamento il Cliente riconosce e accetta che non potrà essere effettuata l'installazione della Waybox.

3.4 Il Cliente prende atto che in assenza di energia elettrica la Waybox non potrà effettuare operazioni di ricarica.

3.5 Sono a carico del Cliente le eventuali autorizzazioni condominiali eventualmente necessarie, che dovranno essere fornite, ove richieste, ad Enel Energia e/o alle imprese incaricate dalla stessa per l'installazione.

3.6 Il Cliente potrà trovare il manuale delle istruzioni e ogni informazione utile ai fini del corretto utilizzo della Waybox all'indirizzo: https://www.enelxway.com/it/it/supporto/manuali-e-documenti.

4. DURATA E RECESSO

4.1 Il presente Contratto è valido ed efficace a partire dalla data di stipula del Contratto, fermo restando la positiva verifica di fattibilità tecnica ai sensi di quanto previsto all'art. 2 che precede. Il presente Contratto cesserà automaticamente in caso di recesso e/o risoluzione del Contratto di fornitura con Enel Energia, fermo restando quanto previsto dall'art. 4.7 che segue.

4.2 Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso dal presente Contratto in ogni momento inviando una comunicazione per iscritto all'indirizzo PEC enelenergia@pec.enel.it con un preavviso di 15 giorni.

4.3 Fermo restando quanto previsto dai paragrafi 7 e 8 del presente articolo, in caso di recesso/risoluzione del Contratto di fornitura e/o del presente Contratto, il Cliente sarà tenuto a restituire la Waybox entro il termine massimo di 60 giorni lavorativi dalla data di cessazione del presente Contratto, previa disinstallazione da parte delle imprese incaricate da Enel Energia.

4.4 In caso di mancata restituzione della Waybox entro i termini previsti nel caso di recesso/risoluzione del Contratto di fornitura e/o del Contratto, Enel Energia si riserva di applicare una penale per ritardo nella restituzione del prodotto ai sensi di quanto previsto dal comma precedente al Cliente pari a 50 euro / giorno e in ogni caso non superiore a complessivi euro 1.599,00. Non sarà applicata alcuna penale al Cliente qualora il ritardo o la mancata restituzione della Waybox dipenda da cause direttamente imputabili a Enel Energia.

4.5 Il costo di disinstallazione della Waybox è di 305 euro (IVA inclusa). Il Cliente potrà scegliere di pagare tale importo in un'unica soluzione oppure richiedere la rateizzazione in massimo n. 36 mesi. Non è previsto il pagamento del costo di disinstallazione nel caso in cui il recesso sia esercitato da Enel Energia in relazione al Contratto di fornitura.

4.6 Le attività di disinstallazione potranno essere effettuate solamente da imprese incaricate da Enel Energia. Nel caso in cui, in sede di disinstallazione, la Waybox presenti difetti di funzionalità derivanti da manomissioni o rimozioni da parte di personale non autorizzato da parte di Enel Energia, quest'ultima potrà addebitare al Cliente eventuali costi aggiuntivi per danni arrecati dalle predette attività di manomissione e/o rimozione.

4.7 Resta salva la possibilità del Cliente che esercita il diritto di recesso dal Contratto di fornitura e/o dal Contratto) di scegliere, in luogo della restituzione della Waybox, l'acquisto della stessa. In tal caso, il Cliente dovrà corrispondere un corrispettivo calcolato sulla base del valore residuo della Waybox al momento dell'esercizio del diritto di recesso, come di seguito specificato, con possibilità di richiedere la rateizzazione fino a un massimo di n. 36 mesi.

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Italia S.p.A-
Sede Legale Via Luigi Boccherini 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice
Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 -
Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A

ANNO 1		ANNO 2		ANNO 3		ANNO 4	
Mese recesso da inizio contratto	Importo di acquisto	Mese recesso da inizio contratto	Importo di acquisto	Mese recesso da inizio contratto	Importo di acquisto	Mese recesso da inizio contratto	Importo di acquisto
1	1599 €	13	1371 €	25	1142 €	37	914 €
2	1580 €	14	1352 €	26	1123 €	38	895 €
3	1561 €	15	1333 €	27	1104 €	39	876 €
4	1542 €	16	1315 €	28	1086 €	40	858 €
5	1523 €	17	1294 €	29	1096 €	41	838 €
6	1504 €	18	1274 €	30	1078 €	42	820 €
7	1485 €	19	1256 €	31	1058 €	43	800 €
8	1466 €	20	1236 €	32	1041 €	44	781 €
9	1447 €	21	1218 €	33	1022 €	45	761 €
10	1428 €	22	1199 €	34	1003 €	46	742 €
11	1409 €	23	1180 €	35	952 €	47	723 €
12	1390 €	24	1161 €	36	933 €	48	704 €

ANNO 5		ANNO 6		ANNO 7	
Mese recesso da inizio contratto	Importo di acquisto	Mese recesso da inizio contratto	Importo di acquisto	Mese recesso da inizio contratto	Importo di acquisto
49	685 €	61	457 €	73	228 €
50	666 €	62	438 €	74	209 €
51	647 €	63	419 €	75	190 €
52	628 €	64	400 €	76	171 €
53	609 €	65	381 €	77	152 €
54	590 €	66	362 €	78	133 €
55	572 €	67	344 €	79	114 €
56	552 €	68	323 €	80	95 €
57	533 €	69	304 €	81	76 €
58	514 €	70	285 €	82	57 €
59	495 €	71	266 €	83	38 €
60	476 €	72	247 €	84	19 €

5. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

5.1 Il Contratto è a titolo gratuito per il Cliente che abbia un Contratto di fornitura in corso di validità con Enel Energia, fermo restando quanto previsto dall'art. 4.7 del presente Contratto. Resta inteso che sono a carico del Cliente gli oneri d'uso (inclusa l'alimentazione della Waybox) e le spese di manutenzione ordinaria.

5.2 In caso di rimozione della Waybox o di acquisto della stessa ai sensi dell'art. 4 che precede, Enel Energia emetterà una fattura elettronica inviata mediante il Sistema di interscambio (SDI) dell'Agenzia delle entrate. Il documento contenente la riproduzione dei dati fiscali della fattura elettronica (di seguito copia fattura) verrà inviato, senza alcun addebito, a mezzo e-mail o PEC, all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente in fase di sottoscrizione del Contratto di fornitura o altrimenti in modalità cartacea con l'addebito delle spese di spedizione come indicato nella Carta dei Servizi di Enel Energia.

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Italia S.p.A-
Sede Legale Via Luigi Boccherini 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 -
Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A

5.3 Il Cliente può effettuare il pagamento della fattura secondo le modalità indicate nella stessa, fatta salva la possibilità di richiedere un piano di rateizzo degli importi.

5.4 Sono a carico del Cliente e vengono inclusi in fattura eventuali tributi, imposte e ogni ulteriore onere fiscale comunque inerente alla messa a disposizione della Waybox a titolo di comodato d'uso gratuito, salvo che non siano espressamente posti dalla vigente normativa o dal Contratto a carico di Enel Energia.

5.5 In caso di contestazione il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo art. 11 o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme di legge e/o regolamentari, effettuando comunque il pagamento per la parte rimanente.

6. MODIFICA DEL CONTRATTO

6.1 Enel Energia si riserva il diritto di modificare unilateralmente le clausole del presente Contratto laddove sopravvengano motivi di natura tecnica, commerciale o gestionale, per mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento o per mutamento dei presupposti economici utilizzati per formulare le condizioni economiche e le condizioni contrattuali. Il Cliente verrà informato di tali variazioni, attraverso apposita comunicazione scritta, con preavviso non inferiore a 15 (quindici) giorni dalla data di decorrenza di dette variazioni. Resta salvo il diritto del Cliente di recedere senza alcuna penale, entro 30 (trenta) giorni dall'avvenuta comunicazione da parte di Enel Energia e con le modalità che saranno indicate nella comunicazione. Resta inteso che qualora il Cliente receda successivamente alla data di entrata in vigore di dette variazioni e comunque entro i 30 (trenta giorni) dall'avvenuta comunicazione da parte Enel Energia, troveranno applicazione, per il periodo compreso tra la data di entrata in vigore delle variazioni e la data di avvenuto recesso, le variazioni stesse.

6.2 In mancanza di comunicazione di recesso nei termini e nei modi di cui al precedente comma, le variazioni dovranno intendersi accettate dal Cliente.

7. MANUTENZIONE DELLA WAYBOX – SEGNALAZIONI GUASTI E RIPARAZIONI

7.1 Le attività di manutenzione ordinaria, quali ad esempio pulizia estetica e attività di custodia della Waybox (escluse quindi riparazioni e/o sostituzioni), saranno a carico del Cliente, mentre le attività di manutenzione straordinaria, che includono intervento in loco, riparazione e/o sostituzione di uno o più componenti della Waybox, rimarranno a carico di Enel Energia sino allo scadere del settimo anno decorrente dalla data di efficacia del Contratto. A partire dall'inizio dell'ottavo anno di comodato d'uso della Waybox qualsiasi attività di manutenzione straordinaria, ivi inclusa la sostituzione di una o più componenti, saranno a carico del Cliente. Nel caso in cui, a seguito di intervento in loco, sia accertato da parte delle imprese incaricate di Enel Energia, a insindacabile giudizio delle stesse, che il guasto è causato o connesso a manomissioni e/o uso improprio da parte del Cliente, saranno a carico di quest'ultimo i costi necessari per il ripristino della funzionalità della Waybox anche durante i primi sette anni di validità del Contratto di comodato d'uso della Waybox. Resta salva la facoltà di Enel Energia di risolvere, previa diffida, ai sensi dell'art. 1456 c.c. il presente Contratto in caso di manomissioni e/o uso improprio della Waybox da parte del Cliente.

Fermo restando quanto sopra, durante il periodo di vigenza del Contratto, ogni qualvolta i costi operativi sostenuti da Enel Energia per assicurare il corretto funzionamento della Waybox dovessero essere ritenuti da quest'ultima non economicamente sostenibili o a causa di specifiche esigenze e/o per condizioni di mercato, Enel Energia ha la facoltà di sostituire a propria discrezione la Waybox garantendo al Cliente le stesse funzionalità e caratteristiche di quelli sostituiti. Enel Energia fornirà al Cliente una stima della durata delle attività di sostituzione e concorderà con quest'ultimo una data in cui eseguire le attività di sostituzione senza alcun onere per il Cliente.

7.2 In caso di guasti, il Cliente potrà contattare il numero verde 800 069 850 di Enel X Way Italia S.r.l. per supporto di primo livello mediante il quale riceverà assistenza da remoto. Qualora non sia possibile ripristinare il corretto funzionamento della Waybox mediante assistenza da remoto, sarà programmato con il Cliente un intervento in loco.

8. OBBLIGHI DEL CLIENTE

8.1 Fatto salvo quanto previsto nelle disposizioni che precedono, il Cliente assume altresì i seguenti obblighi:

a) consentire ad Enel Energia, tramite tecnici di elevata professionalità, dalla stessa selezionati e remunerati, il sopralluogo per la verifica tecnica di fattibilità dell'installazione accedendo presso le parti di edificio e loro impianti dove verranno installati i prodotti;

b) concedere a Enel Energia, per tutta la durata del Contratto, la disponibilità delle aree di lavoro e le necessarie utenze e forniture per le attività di sopralluogo, installazione e manutenzione straordinaria della Waybox;

c) fornire, su richiesta di Enel Energia, evidenza dei titoli di disponibilità del sito ove verrà installata la Waybox nonché mantenere valido tale titolo per tutta la durata dei lavori;

d) in conformità alla normativa vigente, informare Enel Energia anche come eventuale Datore di Lavoro di terzi estranei al presente Contratto, dei rischi presenti nell'area di lavoro e non dovuti all'esecuzione stessa dei lavori;

e) scegliere se nominare a propria cura e spese, nei casi previsti dal D. Lgs. 81/08 e ss.mm. e ii, Titolo IV, la figura del Responsabile dei lavori per gli

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Italia S.p.A-
Sede Legale Via Luigi Boccherini 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice
Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 -
Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A

adempimenti di cui al D. Lgs. 81/08 e comunque provvedere alla nomina dei Coordinatori per la sicurezza ove necessari per il tipo di lavoro da eseguirsi per effetto del presente Contratto;

f) nominare, ove necessario per il tipo di opere da eseguire, la figura del Direttore dei Lavori;

g) comunicare a Enel Energia ogni eventuale variazione dei dati e delle informazioni forniti, nonché dei permessi necessari ai fini dell'esecuzione del Contratto, entro dieci giorni dall'intervenuta variazione;

h) rimuovere qualsiasi ostacolo, materiale o giuridico, relativo al sito di installazione della Waybox o alle autorizzazioni urbanistiche, ambientali e tecniche, che possa rappresentare un impedimento o un rallentamento nell'esecuzione del Contratto;

i) utilizzare e custodire la Waybox in conformità al presente Contratto con la dovuta diligenza e non rimuoverle o manometterle di propria iniziativa, fatto salvo il diritto di recesso ai sensi dell'art. 4 che precede, e a non rimuovere, oscurare o alterare i segni distintivi e le etichette presenti sulla Waybox.

8.2 Il Cliente assume la responsabilità di ogni e qualsiasi danno provocato alla Waybox, anche da soggetti terzi per omessa custodia o non corretto adempimento dell'obbligo di custodia. Il Cliente assume altresì la responsabilità di ogni e qualsiasi danno provocato a persone o cose in relazione all'utilizzo improprio di quanto oggetto del comodato, obbligandosi a tenere indenne Enel Energia da ogni richiesta o pretesa avversa che ne dovesse derivare.

9. DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE

9.1 Il Cliente riconosce che tutti i diritti di proprietà intellettuale/industriale relativi alle infrastrutture di ricarica concesse in comodato d'uso comprendono anche la struttura hardware, il sistema locale per la gestione delle infrastrutture oggetto di licenza, incluso il modulo di comunicazione verso il sistema centrale, e ciascuno degli elementi che li compongono (ivi inclusi, in via meramente esemplificativa e non esaustiva, i marchi, i brevetti e modelli di utilità, i disegni e i modelli, il Know How, i segreti commerciali, i diritti di autore relativi alle personalizzazioni effettuate, nonché tutta la documentazione tecnica correlata, inclusa quella allegata al presente contratto). I succitati diritti di proprietà intellettuale/industriale sono e resteranno di proprietà esclusiva delle rispettive società, incluse quelle del Gruppo Enel, che ne sono titolari. Pertanto, nessun diritto di proprietà intellettuale/industriale è ceduto o concesso al cliente, il quale è autorizzato ad utilizzare la Waybox solo ed esclusivamente nei limiti di quanto previsto espressamente nel presente Contratto.

9.2 Premesso che ogni infrastruttura di ricarica colloquia con il centro di controllo di Enel (EVOS) tramite apparato GPRS o UMTS installato all'interno della stessa, con il presente Contratto, unitamente alla infrastruttura di ricarica, viene concessa al Cliente l'uso del sistema locale per la gestione della infrastruttura di ricarica, comprensivo del modulo di comunicazione verso il sistema centrale. Tale concessione d'uso è da considerarsi non esclusiva e con divieto espresso di sub-concessione in relazione al modulo locale per la gestione del prodotto e per la comunicazione verso il Sistema di EVOS. Tale concessione d'uso è strumentale al funzionamento della infrastruttura di ricarica in comodato d'uso al Cliente con il presente Contratto.

9.3 Il Cliente non potrà in alcun modo manomettere, riprodurre, modificare, sviluppare, adattare, decompilare, disassemblare, sottoporre ad operazioni di reverse engineering (o, sottoporre ad operazioni tese ad estrarre i codici sorgenti) distribuire o comunque utilizzare le infrastrutture di ricarica ed il software locale per la gestione delle infrastrutture comprensivo del modulo di comunicazione verso il sistema centrale per finalità ulteriori rispetto a quelle previste dal presente Contratto, neppure per correggere eventuali malfunzionamenti, incrementare le funzionalità o garantirne l'interoperabilità.

10. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

10.1 Fatto salvo il diritto al risarcimento del danno, il presente Contratto si intenderà automaticamente risolto ai sensi dell'art. 1456 c.c. in caso di violazione degli articoli: 8 (Obblighi del Cliente), 9 (Diritti di proprietà intellettuale), 12.2 (Divieto di cessione del Contratto)

11. RECLAMI RICHIESTE DI INDENNIZZO E PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

11.1 In caso di difetti e/o disservizi della Waybox, il Cliente potrà presentare un reclamo scritto al servizio clienti Enel Energia senza ritardo e al più tardi entro 45 giorni dal momento in cui il Cliente è venuto, o sarebbe dovuto venire, a conoscenza del difetto e/o disservizio. Il reclamo dovrà specificare in modo chiaro la natura del vizio o dell'errore. Il Cliente dovrà fornire ad Enel Enel Energia ragionevole assistenza in relazione all'indagine condotta a seguito del reclamo presentato.

11.2 Ai sensi dell'articolo 141-sexies comma 3 del D. Lgs. n. 206/2005 ("Codice del Consumo"), Enel Energia informa il Cliente che sia anche consumatore nella accezione di cui al Codice del Consumo che, nel caso in cui egli abbia presentato un reclamo a Enel Energia ai sensi del precedente articolo 11.1, a seguito del quale, tuttavia, non è stato possibile risolvere la controversia insorta, potrà devolvere la risoluzione della controversia in via amichevole tramite conciliazione a presso la piattaforma europea istituita per la risoluzione on line delle controversie dei consumatori (cd. piattaforma ODR). La piattaforma ODR è accessibile al seguente indirizzo: http://ec.europa.eu/consumers/odr/. Attraverso la piattaforma ODR, il Cliente che sia anche consumatore nella accezione di cui al Codice del Consumo potrà consultare l'elenco degli organismi ADR, trovare il link al sito di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione on line della controversia in cui sia coinvolto. L'indirizzo di posta elettronica certificata di Enel Energia da indicare nella piattaforma ODR è il seguente: enelenergia@pec.enel.it

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Italia S.p.A-
Sede Legale Via Luigi Boccherini 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice
Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 -
Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A

11.3 Il Cliente che sia anche consumatore nella accezione di cui al Codice del Consumo che risiede in uno stato membro dell'Unione Europea diverso dall'Italia, può inoltre accedere, per ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni Generali, al procedimento europeo istituito per le controversie di modesta entità, dal Regolamento (CE) n. 861/2007 del Consiglio, dell'11 luglio 2007.

11.4 Sono fatti salvi in ogni caso i diritti dei Clienti che siano anche consumatori nella accezione di cui al Codice del Consumo di adire il giudice ordinario competente per qualsiasi controversia derivante dalle presenti Condizioni Generali, qualunque sia l'esito della procedura di composizione stragiudiziale, nonché, ove ne ricorrano i presupposti, di promuovere una risoluzione extragiudiziale delle controversie, se del caso, mediante il ricorso alle procedure di cui alla Parte V, Titolo II-bis del Codice del Consumo, rubricata "Risoluzione extragiudiziale delle controversie".

12. CESSIONE DEL CONTRATTO

12.1 Enel Energia si riserva il diritto di cedere il presente Contratto, a titolo oneroso oppure gratuito, senza autorizzazione del Cliente.

12.2 Il Cliente non può cedere a qualsiasi titolo il presente Contratto, parzialmente o totalmente, se non previa autorizzazione scritta di Enel Energia. Il Cliente non può in alcun modo vendere o commercializzare a terzi la Waybox, fatto salvo il diritto al risarcimento del danno da parte di Enel Energia.

12.3 Il Cliente acconsente espressamente a che Enel Energia, per la prestazione e la fornitura delle prestazioni di cui al presente Contratto, possa avvalersi di fornitori scelti a insindacabile ed esclusiva discrezione di quest'ultima, ai quali Enel Energia potrà affidare la prestazione di tutte o alcune le attività di cui al presente Contratto.

13. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

13.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

13.2 Il Foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra Enel Energia e il Cliente è quello di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

14. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Enel Energia garantisce che il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente avverrà nel rispetto del GDPR, del D.Lgs.196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni in conformità all'informativa che viene fornita in allegato alle presenti Condizioni Generali di Contratto e resa disponibile sul sito enel.it .

15. CLAUSOLE VESSATORIE

Le Parti espressamente dichiarano di accettare il contenuto dei seguenti articoli del presente Contratto nel Modulo di Adesione al Contratto di fornitura: 4.1 (Durata e recesso), 4.4 (Mancata restituzione della Waybox), 4.7 (Acquisto Waybox), 6 (Modifica del Contratto), 8.2 (Obblighi del Cliente), 12.2 (Divieto di cessione del Contratto).

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Italia S.p.A-
Sede Legale Via Luigi Boccherini 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice
Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 -
Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A

Enel Energia – Mercato libero dell'energia
Casella Postale 8080 – 85100 Potenza

DOCUMENTO DA CONSERVARE

SCHEDA DI CONFRONTABILITÀ PER CLIENTI FINALI DOMESTICI DI ENERGIA ELETTRICA

La presente Scheda di confrontabilità prevista dalla delibera 366/2018 dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), fornisce una stima della spesa annua escluse le imposte ed è così strutturata: i primi due riquadri si riferiscono ai clienti con potenza impegnata pari a 3 kW e con contratto per abitazione di residenza oppure per abitazione non di residenza; Il terzo ed il quarto riquadro si riferiscono ai clienti con potenza impegnata pari a 4,5 kW e 6 kW, con contratto per abitazione di residenza.
Sono riportate quattro tipologie di consumo annuo, rappresentative dei consumi dei clienti domestici. Ciascun cliente potrà individuare la classe più rappresentativa dei propri consumi facendo riferimento ai consumi fatturati dal suo attuale fornitore riportati in bolletta

A) **Offerta** La stima della spesa complessiva risultante dall'applicazione, su base annua, di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente finale con riferimento al contratto cui ha aderito (imposte escluse). Nel caso in cui l'offerta preveda corrispettivi differenziati per fasce, il calcolo viene effettuato sulla base delle curve di prelievo per "cliente tipo" rese disponibili da ARERA. I corrispettivi suddetti, utilizzati per il calcolo della spesa annua, si intendono vigenti alla data di presentazione dell'offerta;
B) **Servizio di maggior tutela:** La stima della spesa complessiva del servizio di maggior tutela pubblicata dall'Autorità sul proprio sito
C) **Minore spesa o maggiore spesa:** La stima della minore (-) o maggiore (+) spesa annua in euro nel caso in cui la stima della spesa annua in base all'offerta scelta sia inferiore o maggiore rispetto alla stima della spesa annua del servizio di maggior tutela;
D) **Variazione percentuale della spesa:** La variazione percentuale della spesa annua nel caso in cui la stima della spesa annua in base all'offerta scelta risulti inferiore (-) o maggiore (+) alla stima della spesa annua del servizio di maggior tutela.

OFFERTA Enel Drive Flex Luce

Corrispettivi previsti dall'offerta alla data del 28/05/2026, valida fino alla data del 25/06/2026

Le condizioni economiche e contrattuali del servizio di maggior tutela, la cui stima di spesa annua è riportata nella presente scheda, sono disponibili solo per i clienti vulnerabili, come definiti dalla normativa vigente.

STIMA DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE LE IMPOSTE (IN EURO)

Consumo annuo (kwh)	(A) Offerta	(B) Servizio di maggior tutela	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della Spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 3 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA				
1.500	704.45	**431.06**	+273.39	+63.42%
2.200	866.04	**567.39**	+298.65	+52.64%
2.700	981.45	**664.77**	+316.68	+47.64%
3.200	1096.87	**762.15**	+334.72	+43.92%
CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 3 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE NON DI RESIDENZA				
900	654.7	**402.96**	+251.74	+62.47%
4.000	1370.29	**1006.7**	+363.59	+36.12%
CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 4,5 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA				
3.500	1201.7	**856.15**	+345.55	+40.36%
CLIENTE CON POTENZA IMPEGNATA 6 KW - CONTRATTO PER ABITAZIONE DI RESIDENZA				
6.000	1814.37	**1378.62**	+435.75	+31.61%

I valori indicati in tabella, calcolati alla data dell'offerta, possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Tali valori sono stati determinati considerando la seguente ripartizione percentuale dei consumi nelle diverse fasce orarie: F1 33%, F2 31% e F3 36%.

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Italia S.p.A-
Sede Legale Via Luigi Boccherini 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 -
Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A

FASCE ORARIE	
Fascia F1	Dalle 8 alle 19 dal lunedì al venerdì
Fascia F2	Dalle 7 alle 8 e dalle 19 alle 23 da lunedì al venerdì, dalle 7 alle 23 del sabato
Fascia F3	Dalle 23 alle 7 dal lunedì al sabato, tutte le ore della domenica e dei giorni festivi

ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI		
Descrizione dell'onere/servizio	Corrispettivo previsto	

MODALITÀ DI INDICIZZAZIONE/VARIAZIONI

Il prezzo PUN index GME, definito mensilmente (IVA e imposte escluse), comprensivo anche delle perdite di rete, è pari al valore consuntivo medio aritmetico mensile del PUN index GME, espresso in Euro/kWh, così come determinato dal Gestore dei Mercati Energetici (GME).

Il valore massimo raggiunto dalla media aritmetica del PUN index GME nel corso dei dodici mesi consuntivi riferiti al periodo Giugno 2025 - Maggio 2026 è stato raggiunto nel mese di Marzo 2026, in cui tale valore, al netto delle perdite di rete, è stato pari a 0.1434 €/kWh.

DESCRIZIONE DELLO SCONTO E/O DEL BONUS

I Clienti che sottoscrivono l'offerta Enel Drive Flex Luce e che, contestualmente, abbiano stipulato o abbiano un familiare convivente che abbia stipulato (per convivente si intende il coniuge, anche di fatto, il genitore e/o figlio) un contratto di noleggio a lungo termine o acquisto di un'auto elettrica con un partner di Enel Energia tramite il servizio Enel Drive, avranno diritto a un bonus mensile di 20€, erogato direttamente in bolletta.

Il bonus sarà riconosciuto a partire dalla data di attivazione della fornitura di energia elettrica e sarà valido fino alla consegna dell'auto elettrica, fino a un massimo di 6 mesi (per un valore complessivo massimo di 120€). In caso di attivazione infra-mese della fornitura, il bonus del primo mese sarà calcolato in modalità pro-die (su base giornaliera) e riportato nella prima bolletta utile.

Il bonus mensile sarà scalato dall'importo totale della bolletta e sarà esente da IVA.

In caso di recesso dal contratto di fornitura o di passaggio a un'offerta diversa da Enel Drive Flex Luce, il bonus sarà interrotto e il cliente riceverà solo la quota parte maturata fino a quel momento.

Sono esclusi dal bonus fin dal primo mese tutti coloro a cui verrà applicata un'offerta sostituiva (vedi Condizioni Tecnico Economiche).

ALTRI DETTAGLI SULL'OFFERTA

La tariffa di cui alla colonna B varia trimestralmente ed il valore è riferito al II trimestre Apr Mag Giu 2026 .
Il confronto è frutto di un calcolo statico (per verificare le variazioni apportate trimestralmente alla tariffa dalla ARERA è possibile consultare il sito www.arera.it).
Enel Energia per questa offerta si approvvigiona di energia certificata come proveniente da fonti rinnovabili, come certificato dalle Garanzie d'Origine rilasciate dal Gestore Servizi Energetici (GSE), sulla base di quanto previsto dalla Direttiva (UE) 2018/2001 e dal Decreto MASE del 14 luglio 2023. In linea con le disposizioni regolatorie vigenti (Direttive ARERA 104/2011 e 496/2023), in relazione al presente contratto Enel Energia è tenuta ad approvvigionarsi di, e ad annullare, una quantità di Garanzie d'Origine pari all'energia elettrica venduta come rinnovabile.

Per una stima della spesa annua personalizzata sulla base del Suo consumo effettivo può utilizzare il "Portale Offerte Luce e Gas" (https://www.ilportaleofferte.it/portaleOfferte/)

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Italia S.p.A-
Sede Legale Via Luigi Boccherini 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice
Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 -
Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A

Enel Energia – Mercato libero dell'energia
Casella Postale 8080 – 85100 Potenza

DOCUMENTO DA CONSERVARE

SCHEDA SINTETICA PER CLIENTI FINALI DOMESTICI DI ENERGIA ELETTRICA

La scheda sintetica riassume in modo semplice e chiaro le principali informazioni contrattuali utili al cliente, come richiesto dalla regolazione vigente. Si rimanda per maggiori dettagli alle Condizioni Generali di Fornitura (CGF) e alle Condizioni Tecniche Economiche (CTE).

Enel Drive Flex Luce **(Codice Offerta: 000142ESVFL01XXResECAn0000115687)** **OFFERTA ENERGIA ELETTRICA** **VALIDA DAL 28/05/2026 AL 25/06/2026**	
Venditore	Enel Energia S.p.a, www.enel.it Numero gratuito: 140 (attivo dalle 7.00 alle 22.00 tutti i giorni dal Lunedì alla Domenica, escluse le festività nazionali) Indirizzo di posta: Casella Postale 8080 - 85100 Potenza Indirizzo di posta elettronica: allegati.enelenergia@enel.com
Durata del contratto	Indeterminato
Condizioni dell'offerta	L'offerta è destinata ai clienti finali che sono titolari di forniture di energia elettrica a uso domestico e in bassa tensione. L'adesione alla presente offerta prevede, come requisiti necessari ai fini dell'attivazione della fornitura, che: - il cliente aderisca contestualmente alla presente offerta ad un contratto di comodato d'uso gratuito della Waybox di Enel Energia, i cui termini e condizioni sono previsti nell'allegato al contratto di sottoscrizione dell'offerta. I clienti possono aderire entro la data indicata nelle CTE, in modi diversi: – per contratti conclusi al telefono, devono dare il consenso durante la registrazione della telefonata; – per i contratti conclusi sul sito di Enel Energia devono cliccare nei campi specifici del form di adesione; – per i contratti conclusi nei negozi Spazio Enel, Spazio Enel Partner e Agenzie, sia all'interno che all'esterno dei locali commerciali, devono compilare e firmare il Modulo di Adesione. Sono disponibili, inoltre, le offerte PLACET (Prezzo Libero A Condizione Equiparate di Tutela) sia a prezzo fisso che a prezzo variabile per l'energia elettrica e per il gas. Le offerte PLACET sono offerte del mercato libero che prevedono condizioni contrattuali standard per tutti gli operatori e una struttura di prezzo definita dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (poi ARERA).
Metodi e canali di pagamento	**Metodi di pagamento: Domiciliazione ricorrente (SDD bancaria o postale), bollettino** Le modalità e i termini di pagamento sono definiti nel rispetto della normativa vigente. Il pagamento deve avvenire entro la data di scadenza indicata nella bolletta. I clienti possono pagare in diversi modi, tra cui: – addebito/domiciliazione su conto corrente bancario/postale – area clienti sul sito o App di Enel Energia – con l'Avviso di pagamento online tramite il sito web/App della propria banca o degli altri canali abilitati a pagoPA – bonifico bancario – canali fisici sul territorio italiano abilitati a pagamenti di Enel Energia (es. banca, bancomat, ricevitoria, tutti i punti postali, supermercato e tutti i punti fisici abilitati) Per maggiori dettagli sui canali di pagamento e sulla possibilità di chiedere un piano di rateizzo degli importi fatturati leggere l'art. 14 delle CGF.
Frequenza di fatturazione	Le bollette sono emesse ogni due mesi. Per maggiori informazioni si rimanda all'art.14 delle CGF. Il cliente può chiedere di ricevere la bolletta in modalità cartacea, senza costi di spedizione addebitati.
Garanzie richieste al cliente	I clienti che, alla firma del contratto, decidono di pagare le bollette di energia elettrica con domiciliazione ricorrente su conto bancario o postale non devono pagare il deposito cauzionale. Nelle altre modalità di pagamento, viene addebitato il deposito cauzionale di €5,16 per ogni kW di potenza impegnata nella prima fattura (es: €15,48 di deposito per 3kW di potenza). Il deposito è restituito al termine del contratto dopo aver verificato la situazione creditizia complessiva. Per maggiori informazioni, leggere l'art.15 delle CGF.

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Italia S.p.A-
Sede Legale Via Luigi Boccherini 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 -
Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A

Enel Energia – Mercato libero dell'energia
Casella Postale 8080 – 85100 Potenza

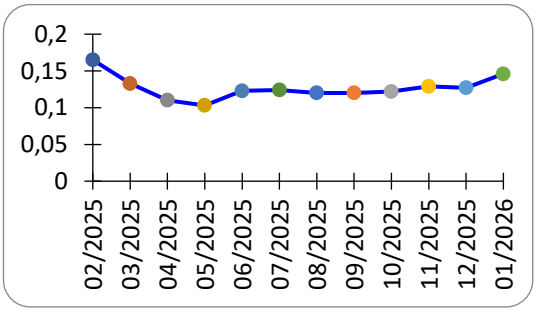
DOCUMENTO DA CONSERVARE

SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE)	
Consumo annuo (kWh)	**Spesa annua stimata dell'offerta**
Cliente con potenza impegnata 3 kW – contratto per abitazione di residenza	
1500	704.45 €/anno
2200	866.04 €/anno
2700	981.45 €/anno
3200	1096.87 €/anno
Cliente con potenza impegnata 3 kW – contratto per abitazione non di residenza	
900	654.7 €/anno
4000	1370.29 €/anno
Cliente con potenza impegnata 4,5 kW – contratto per abitazione di residenza	
3500	1201.7 €/anno
Cliente con potenza impegnata 6 kW – contratto per abitazione di residenza	
6000	1814.37 €/anno

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it.

CONDIZIONI ECONOMICHE	
Prezzo	Prezzo Fisso per 12 mesi
Corrispettivi definiti dal venditore*	
Prezzo Luce	**PUN Index GME + α: 0.02226 €/kWh**
Quota Fissa	264 €/POD/anno
Altri Corrispettivi	Al seguente link sono indicati i valori vigenti dei corrispettivi afferenti al dispacciamento, alla tariffa per l'uso della rete e agli oneri generali di sistema come definiti dall'Autorità: arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-ee
***Escluse imposte e tasse.**	
Indice	Il prezzo PUN index GME, definito mensilmente (IVA e imposte escluse), comprensivo anche delle perdite di rete, è pari al valore consuntivo medio aritmetico mensile del PUN index GME, espresso in Euro/kWh, così come determinato dal Gestore dei Mercati Energetici (GME). Il valore massimo raggiunto dalla media aritmetica del PUN index GME nel corso dei dodici mesi consuntivi riferiti al periodo Giugno 2025 - Maggio 2026 è stato raggiunto nel mese di Marzo 2026, in cui tale valore, al netto delle perdite di rete, è stato pari a 0.1434 €/kWh.
Periodicità Indice	Mensile

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Italia S.p.A-
Sede Legale Via Luigi Boccherini 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 -
Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A

Grafico indice PUN index GME (12 mesi) *	
Imposte	Per informazioni sulle aliquote delle imposte consultare il sito www.enel.it
Sconti e/o bonus	I Clienti che sottoscrivono l'offerta Enel Drive Flex Luce e che, contestualmente, abbiano stipulato o abbiano un familiare convivente che abbia stipulato (per convivente si intende il coniuge, anche di fatto, il genitore e/o figlio) un contratto di noleggio a lungo termine o acquisto di un'auto elettrica con un partner di Enel Energia tramite il servizio Enel Drive, avranno diritto a un bonus mensile di 20€, erogato direttamente in bolletta. Il bonus sarà riconosciuto a partire dalla data di attivazione della fornitura di energia elettrica e sarà valido fino alla consegna dell'auto elettrica, fino a un massimo di 6 mesi (per un valore complessivo massimo di 120€). In caso di attivazione infra-mese della fornitura, il bonus del primo mese sarà calcolato in modalità pro-die (su base giornaliera) e riportato nella prima bolletta utile. Il bonus mensile sarà scalato dall'importo totale della bolletta e sarà esente da IVA. In caso di recesso dal contratto di fornitura o di passaggio a un'offerta diversa da Enel Drive Flex Luce, il bonus sarà interrotto e il cliente riceverà solo la quota parte maturata fino a quel momento. Sono esclusi dal bonus fin dal primo mese tutti coloro a cui verrà applicata un'offerta sostituiva (vedi Condizioni Tecnico Economiche).
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	**ENEL*ti*PREMIA**: Una volta che la fornitura sarà attiva potrai iscriverti a **ENEL*ti*PREMIA** il programma fedeltà gratuito pensato per chi sceglie ogni giorno la nostra energia. Più stai con noi, più forniture hai, più premi ricevi: coupon, concorsi, esperienze uniche e una raccolta punti* per ottenere fantastici premi. Aderire è semplice tramite l'App Enel Energia o sul sito enel.it o contattando il nostro Servizio Clienti o presso uno degli Spazi Enel a te più vicino. Termini, condizioni e modalità di partecipazione consultabili sul sito enel.it o tramite l'APP di Enel Energia nella sezione "ENEL*ti*PREMIA". *Operazione a premi valida dal 03/06/2025 al 02/11/2026. Regolamento completo su enel.it.
Durata condizioni e rinnovo	Nelle CTE sono indicate le condizioni economiche della fornitura e il periodo di validità. Enel Energia potrà inviare una comunicazione scritta con l'indicazione dei nuovi valori degli stessi, secondo modalità e tempistiche previste dall'art. 7.2 delle CGF. In assenza di questa comunicazione, le condizioni economiche della presente offerta, ad eccezione degli sconti, si intenderanno tacitamente prorogate secondo quanto previsto dall'art. 7.2 delle CGF. I clienti possono esercitare il diritto di recesso senza oneri e con le modalità previste dalle CGF. Se non vogliono accettare le nuove condizioni, possono esercitare il diritto di recesso entro la data indicata nella comunicazione di rinnovo. In assenza di recesso, le nuove condizioni economiche si considerano accettate. Quando scade il periodo di validità delle condizioni economiche indicate nelle CTE o nelle successive comunicazioni di rinnovo e non vengono comunicate variazioni: le condizioni economiche vigenti vengono prorogate tacitamente di 4 mesi in 4 mesi.
Altre caratteristiche	L'energia oggetto di questo contratto è di origine rinnovabile; per certificare tale origine, Enel energia, coerentemente con la normativa vigente, si avvale del sistema di certificazione delle Garanzie d'Origine del Gestore dei Servizi Energetici (GSE).

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Italia S.p.A-
Sede Legale Via Luigi Boccherini 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 -
Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A

ALTRE INFORMAZIONI

Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	Il cliente può inviare un reclamo con modalità diverse: - dal sito enel.it compilando il modulo specifico - per posta scrivendo ad Enel Energia S.p.A. Casella Postale: 8080 - 85100 Potenza PZ. I reclami sul servizio di distribuzione e misura della fornitura di elettricità e sul servizio di distribuzione della fornitura di gas, possono essere inviati: - al Distributore di zona, che deve rispondere al cliente entro 30 giorni solari - a Enel Energia, che chiederà al Distributore di zona i dati tecnici necessari per rispondere al cliente. In caso di mancata risoluzione del reclamo, si possono attivare le procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie indicate nell'articolo 23 delle CGF. A tutela dei consumatori, abbiamo aderito alla procedura di ripristino per contratti o attivazioni contestati, prevista dall'Allegato A della Delibera n. 228/17 dell'ARERA (TIRV). I Fornitori devono rispettare precisi livelli di qualità nei confronti dei propri clienti, inclusi modalità e tempi di risposta ai reclami (Allegato A alla Delibera dell'ARERA n. 413/2016/R/com (TIQV)). In caso di mancato rispetto, i Fornitori possono essere tenuti a versare ai clienti importi a titolo di indennizzo. Se il Cliente rientra nella categoria dei clienti vulnerabili, come definito dalla normativa vigente, può scegliere, in alternativa all'offerta di cui alla presente Scheda, le condizioni economiche e contrattuali di fornitura definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654 per i Fornitori.
Diritto di ripensamento	Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del Contratto. Tale termine di quattordici giorni è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del Fornitore presso l'abitazione del Cliente oppure di escursioni organizzate dal Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai Clienti. (art. 4.1 delle CGF) Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento attraverso uno dei seguenti canali di contatto: sito enel.it (selezionando il riquadro "Attivazione e Gestione della Fornitura" nella sezione "Supporto"); indirizzo di posta elettronica: allegati.enelenergia@enel.com; indirizzo di posta ordinaria: Casella Postale 8080 - 85100 (PZ) o telefonata registrata al numero gratuito di Enel Energia, indicato all'art. 21 delle CGF. Per l'esercizio del diritto di ripensamento, il Cliente può utilizzare l'apposito modulo allegato al Contratto. (art. 4.2 delle CGF) Il Fornitore dà corso alle procedure per l'attivazione del Contratto una volta trascorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. Tuttavia, il Cliente può richiedere espressamente, mediante supporto durevole, che le suddette procedure siano avviate prima che sia decorso tale periodo (cosiddetta "esecuzione anticipata"). Il Cliente che chiede al Fornitore l'esecuzione anticipata non può più esercitare il proprio diritto di ripensamento una volta che il Contratto sia stato interamente eseguito dal Fornitore stesso e, quindi, nei casi in cui sia stata avviata la fornitura o abbiano trovato applicazione le condizioni previste da un nuovo contratto di fornitura sottoscritto con il medesimo fornitore. In questi casi, il Cliente deve corrispondere al Fornitore i corrispettivi previsti dal Contratto, ferma restando la sua facoltà di recedere come descritto all'art. 6 delle CGF (art. 4.3 delle CGF)
Attivazione della fornitura	Le procedure per attivare il contratto iniziano quando è finito il periodo in cui il cliente può esercitare il diritto di ripensamento. Qualora il Cliente, dopo aver fatto richiesta di esecuzione anticipata del Contratto, eserciti il diritto di ripensamento prima che il Contratto sia stato interamente eseguito, la Fornitura potrebbe: se non ancora avviata, (i) continuare ad essere erogata dal precedente fornitore qualora il relativo contratto non risulti cessato, (ii) essere garantita dai soggetti che erogano i servizi di ultima istanza previsti per la tipologia di cliente interessato per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o (iii) cessare con disattivazione del punto di fornitura se il Cliente chiede espressamente al Fornitore la disattivazione con le modalità di cui all'art. 21.3 delle presenti CGF; essere avviata da Enel Energia per il tempo necessario a permettere al Cliente di richiedere il cambio fornitore o a permettere al Cliente di richiedere la disattivazione del punto di fornitura con le modalità richiamate al punto precedente (art 4.4 delle CGF). La richiesta di esecuzione anticipata del Contratto non comporta l'avvio della Fornitura nel periodo previsto per il ripensamento, ma può comunque comportare un anticipo della Fornitura rispetto alle normali tempistiche previste (art. 4.5 delle CGF).Nel caso di cambio Fornitore (switching) la richiesta di esecuzione anticipata potrebbe comportare che la fornitura si attivi prima delle tempistiche previste dalla regolazione vigente. In generale, l'attivazione della fornitura, esclusi i casi di voltura o nuova attivazione, ha luogo la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto, previa verifica sull'affidabilità creditizia e sullo stato di eventuali morosità, ed è sempre vincolata all'attivazione dei servizi di trasporto, di distribuzione e, per le sole forniture di energia elettrica, di dispacciamento per i quali il cliente fornirà mandato ad Enel Energia per la stipula dei contratti di distribuzione (con il Distributore competente) e dispacciamento (con Terna S.p.A.) dell'energia elettrica. Sia per la fornitura elettrica che per la fornitura di gas, per ogni richiesta inviata per il suo tramite al Distributore competente (a titolo esemplificativo e non esaustivo: allaccio, prima attivazione, voltura e subentro, disattivazione della fornitura su richiesta

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Italia S.p.A-
Sede Legale Via Luigi Boccherini 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice
Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 -
Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A

	del cliente finale, variazione di potenza/tensione di un sito già attivo, variazione pressione, spostamento del gruppo di misura di un sito già attivo), il cliente riconoscerà al Fornitore un importo per le prestazioni amministrative e commerciali pari ad euro 23,00 (IVA esclusa) o nella diversa misura indicata nelle CTE.
Dati di lettura	La fatturazione avviene sulla base dei dati di misura, con questo ordine: a) dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore elettrico e/o gas b) autoletture comunicate dal cliente finale e validate dal Distributore c) dati stimati dal Fornitore o dal Distributore. Le stime del fornitore sono calcolate: a) per l'energia elettrica sui consumi storici del cliente e se mancano questi dati, sulla potenza contrattuale; b) per il gas naturale sull'uso del gas e sui consumi storici del cliente. In assenza di questi dati, il fornitore usa il volume annuo che ha indicato il cliente in fase di attivazione della fornitura e il profilo di consumo standard definito da ARERA. Per maggiori dettagli leggere l'art 10.6 delle CGF.
Ritardo nei pagamenti	Enel Energia addebiterà al cliente interessi di mora per le bollette pagate in ritardo, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto. Gli interessi di mora sono calcolati su base annua, al tasso ufficiale di riferimento (TUR) aumentato di 3,5 punti percentuali. Il Fornitore può addebitare al cliente i costi sostenuti per attività amministrative e commerciali* in tutti i casi di morosità e/o sospensione della fornitura e risoluzione del Contratto (anche se relativi solo a una delle forniture). Qui di seguito il dettaglio degli importi, IVA esclusa: - 2,00 euro per l'invio del primo sollecito di pagamento nell'anno solare; - 4,00 euro per l'invio di tutti i solleciti di pagamento successivi al primo, inviati nello stesso anno solare per la stessa fornitura; - 23,00 euro per ogni operazione di diffida di pagamento, di sospensione e disattivazione e di eventuale riattivazione della fornitura. *Testi Integrati Morosità (TIMOE Allegato A Delibera 258/2015/R/com e smi settore elettrico).

MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO	
Modalità e tempistiche	Il cliente può manifestare la volontà di recedere dal contratto con Enel Energia senza oneri, per esempio per cambiare fornitore. In questo caso, al momento della stipula del nuovo contratto, dà mandato al Fornitore entrante di farlo in suo nome e conto. Se il nuovo Fornitore ritarda ad attivare la fornitura, Enel Energia continua ad applicare le stesse condizioni economiche e contrattuali in corso. In caso di recesso per motivi diversi dal cambio Fornitore, il cliente deve inviare una raccomandata a Enel Energia all'indirizzo Enel Energia 8080 - 85100 Potenza PZ con un preavviso di 1 (un) mese calcolato dal giorno in cui viene ricevuta la comunicazione di recesso.
Onere di recesso anticipato	Nessuno

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Italia S.p.A-
Sede Legale Via Luigi Boccherini 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice
Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 -
Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A

Enel Energia – Mercato libero dell'energia
Casella Postale 8080 – 85100 Potenza

DOCUMENTO DA CONSERVARE

OPERATORE COMMERCIALE	
Codice identificativo o nominativo	**Firma e data**
	Firma_____

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- Modulo per l'esercizio del ripensamento
- Livelli di qualità commerciale
- Informativa sul regime fiscale applicabile
- Mix delle fonti energetiche primarie utilizzate per la produzione di energia elettrica
- Ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente

INFORMAZIONE SUI LIVELLI DI QUALITÀ, INDENNIZZI AUTOMATICI E RECLAMI

In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) n. 413/2016/R/com (di seguito "TIQV") Enel Energia è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono di inviare la risposta a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni solari (nell'anno 2024 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 97,3%). Enel Energia è inoltre tenuta a rispettare i livelli specifici di qualità, che prevedono di: inviare la risposta motivata a reclami scritti entro 30 giorni solari (nell'anno 2024 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 95,2%); restituire gli importi non dovuti e già pagati dal Cliente a seguito di rettifica di fatturazione entro 60 giorni solari - 90 giorni solari in caso di per fatturazione con periodicità quadrimestrale (nell'anno 2024 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 86,5%); rettificare la doppia fatturazione e restituire gli importi non dovuti entro 20 giorni solari per importi pagati dal Cliente (nell'anno 2024 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 61,1%). Nel caso in cui i livelli specifici di servizio qualità non vengano rispettati per responsabilità di Enel Energia, quest'ultima è tenuta al versamento, a titolo di indennizzo, di un importo pari a 25,00 euro a favore del Cliente. Il TIQV prevede che, se la prestazione viene eseguita oltre lo standard previsto, ma entro il doppio del tempo, l'indennizzo è di 25,00 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, ma entro il triplo, l'indennizzo è di 50,00 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo l'indennizzo è di 75,00 euro.
Sia per la fornitura di elettricità sia per la fornitura di gas, per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, Enel Energia è tenuta ad accreditare al Cliente finale che gli ha chiesto la prestazione, per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore. In caso di reclamo, in presenza di richiesta dati tecnici inviata tempestivamente da Enel Energia al Distributore, l'indennizzo verrà erogato solo nel caso in cui la risposta motivata al reclamo del cliente non venga inviata entro il termine di 30 giorni solari dalla ricezione Il Cliente può sempre inviare al Fornitore un reclamo, anche tramite il modulo già predisposto e reperibile sul sito enel.it. Il reclamo andrà inviato:

– alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza Pz

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

INFORMATIVA SUL REGIME FISCALE APPLICABILE

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

MIX DELLE FONTI ENERGETICHE PRIMARIE UTILIZZATE PER LA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

Il Gestore dei Servizi Energetici (GSE) ha pubblicato, come previsto dal decreto del Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica del 14 luglio 2023 n. 224, la composizione del mix energetico nazionale dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano ed il mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia

CONTRATTI 100% VERDE ENEL ENERGIA S.P.A. COPERTI DA GARANZIE DI ORIGINE (GO)				GCO2/KWH	
Fonti primarie utilizzate	**Composizione del mix energetico per contratto (%)**	**Composizione del mix iniziale nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano (%)**	**Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta da Enel Energia S.p.A. (%)**	**Fattori di emissione di CO2 per combustibile***	**Contributi alla composizione del fattore di missione del mix Calcolo Enel Energia***
	2024**	**2024****	**2024****	**2024**	**2024**
Fonti Rinnovabili	100	51,83	54,03		
Carbone		1,52	5,94	917	54
Gas naturale		42,01	33,25	372	124
Prodotti Petroliferi		0,47	0,55	538	3
Nucleare		0	2,51		
Lignite		0	0		
Altre Fonti		4,17	3,71	218	8
Fattore di emissione del mix Enel Energia					189
Fattore di emissione offerte con GO					0
Fattore di emissione altre offerte					412

elettrica venduta da Enel Energia S.p.A. nel Mercato Libero, nel servizio di Tutele Graduali e nel Servizio di Salvaguardia relativi all'anno 2024 di seguito riportati:

* https://www.isprambiente.gov.it/files2025/pubblicazioni/rapporti/r413-2025_def.pdf; stime Ispra su dati preliminari Terna

**dato Pre-Consuntivo pubblicato dal GSE

Per informazioni sulle modalità di determinazione dei mix energetici è possibile consultare il sito internet www.gse.it nella sezione https://www.gse.it/servizi-per-te/fonti-rinnovabili/fuel-mix/documenti

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Italia S.p.A-
Sede Legale Via Luigi Boccherini 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 -
Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A