

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

### ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 Il contratto di fornitura ("Contratto") ha per oggetto la fornitura di energia elettrica e/o la fornitura di gas naturale presso i punti di prelievo ("Sito") del Cliente ("Cliente") e i servizi accessori da parte di Enel Energia ("Fornitore") secondo le condizioni pattuite.

1.2 Per l'esecuzione del Contratto, il Fornitore concluderà i contratti obbligatori per i servizi di trasmissione, distribuzione nonché dispacciamento, per la fornitura di energia elettrica, ed a porre in essere tutto quanto necessario per la fornitura, anche secondo quanto richiesto dai gestori di rete competenti. I servizi cesseranno alla data di risoluzione del Contratto.

1.3 Sono impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del Contatore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del Contatore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti e apparecchi diversi da quelli del Cliente che servono alla fornitura del gas o dell'energia elettrica.

Secondo l'art. 8 del D.M. 37/08, in caso di nuova fornitura, il Cliente entro 30 giorni dall'allacciamento deve consegnare al Fornitore copia della Dichiarazione di Conformità dell'impianto (esclusi i relativi allegati obbligatori) o copia della Dichiarazione di Rispondenza. In mancanza di questa documentazione, dopo 30 giorni dall'avvenuto allaccio-mento, il Fornitore e/o il Distributore competente ("Distributore") potranno sospendere la fornitura, nel rispetto delle norme previste dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

1.4 L'obbligo di consegna della documentazione, descritto nell'art. 1.3 è previsto anche:  
- per la fornitura di energia elettrica, nel caso di richiesta di aumento della potenza impegnata che: a) determini il raggiungimento di un livello di potenza impegnata uguale o superiore a 6 kW; oppure b) determini il raggiungimento di un livello inferiore, ma con interventi sui propri impianti;  
- per la fornitura di gas naturale, nei casi di variazione della portata termica di gas.

In tal caso, il termine entro il quale consegnare la documentazione inizia dall'esecuzione dei lavori richiesti. Scaduto tale termine, vi sarà la sospensione della fornitura con le modalità descritte nell'art. 1.3.

1.5 Il Cliente che, nel caso descritto all'art. 1.4, lett. b), non procede con la consegna delle dovute dichiarazioni, né avverte il Fornitore della propria inadempienza, consentendogli di sospendere la fornitura, sarà responsabile di ogni conseguenza di legge per la violazione degli obblighi di cui al D.M. n. 37/08 e anche di ogni onere che dovesse derivare per questo motivo al Fornitore e/o Distributore.

### ART. 2 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO. CONDIZIONI PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA. DURATA E RECESSO

2.1 Il Contratto è concluso quando il Cliente, attraverso i canali di vendita del Fornitore, aderisce alla proposta contenuta nel Modulo di Adesione ("MdA"), nelle presenti Condizioni Generali di Fornitura ("CGF") e nelle Condizioni Tecniche Economiche ("CTE"). Se il Contratto è concluso attraverso canale telefonico, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni a partire dalla conclusione del Contratto, inviandone comunicazione con raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo indicato nell'art. 15 delle presenti CGF. È possibile anticipare questa comunicazione con fax al numero 800 046 311 dovendo comunque inviare la raccomandata per conferma entro le 48 ore successive.

2.2 La/e fornitura/e sono in ogni caso condizionata/e:  
- all'esito positivo della verifica sull'assenza di precedenti morosità verso il Fornitore e anche sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). L'attività di credit check verrà eseguita, ad esempio, per controllare la presenza: (I) di protesti, pregiudizievole, anche attraverso banche dati dei punti di prelievo e dei clienti finali appositamente istituite dalle autorità competenti relativamente ai mercati dell'energia elettrica e del gas, (II) morosità relativa a diversi contratti intestati allo stesso Cliente e stipulati anche con terzi.

Il Fornitore potrà verificare le informazioni rilasciate da società specializzate esterne che il Cliente autorizza fin d'ora al trattamento dei propri dati personali. Inoltre, il Fornitore svolgerà le attività di credit check entro 60 giorni dalla data di conclusione del contratto; in caso di esito negativo, il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente entro il termine indicato; altrimenti le condizioni sospensive appena descritte si considereranno verificate positivamente. Inoltre, qualora vi fossero morosità pregresse sul punto di fornitura, Enel Energia S.p.A., a tutela del proprio credito, potrà effettuare ulteriori verifiche, anche consultando database propri o pubblici, al fine di rilevare eventuali relazioni tra cliente richiedente e precedenti intestatari e per approfondire i vari avvicendamenti sul punto di fornitura. A seguito di queste verifiche, Enel Energia potrà anche decidere di non accogliere la richiesta di fornitura, fornendo adeguata comunicazione al cliente. In ogni caso, non verrà richiesto il pagamento della morosità pregressa riferita a precedenti intestatari se diversi dal richiedente;

- alle verifiche positive che il Fornitore potrà effettuare presso Sistemi di informazioni creditizie in merito all'affidabilità nei pagamenti e nei rapporti di credito e presso il sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito al consumo con specifico riferimento al furto di identità (SCIPAF)  
- alla non sospensione per morosità del Sito del Cliente, al momento della richiesta di attivazione del servizio di trasmissione e distribuzione di cui al precedente art. 1.2;

- per la sola fornitura di energia elettrica, all'assenza di una richiesta di indennizzo, per morosità, da parte di un precedente fornitore del Cliente, secondo la Delibera dell'ARERA ARG/ELT 219/10 s.m.i.;

- all'attivazione, da parte dei distributori competenti, dei servizi di trasporto e distribuzione di cui al precedente art. 12;

- all'eventuale completamento dei lavori di allaccio necessari per attivare la fornitura;  
- all'esistenza di un adeguato allacciamento alla rete.

Resta inteso che per la fornitura di gas il Fornitore può revocare la richiesta di accesso al punto di fornitura:  
- nei casi previsti dall'art. 12 dell'Allegato A della Delibera ARERA 99/11 s.m.i. (TIMG),  
- nei casi di cui all'art. 8.2 del TIMG.

Sussistendo le condizioni previste dai citati articoli, non verrà data esecuzione al contratto di vendita e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno.

2.3 Nel caso in cui viene attivata solo una delle forniture richieste, il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente ed il Contratto riguarderà solo la fornitura attivata. In tal caso, il Cliente potrà recedere come descritto nell'art. 2.7.

2.4 In caso di fornitura/e relativa/e a più Siti, se le condizioni descritte nell'art. 2.2 si verificano solo per una parte degli stessi, il Fornitore può attivare la fornitura solo per questi ultimi.

2.5 Ferma restando quanto previsto al precedente art. 2.2, l'attivazione della/e fornitura/e avverrà a partire dalla data presente sul modulo di adesione del contratto, nel rispetto del contratto con il precedente fornitore, salvo eventi non dipendenti dalla volontà di Enel Energia S.p.A. In caso di eventuale ritardo o impossibilità dell'avvio, sarà data comunicazione al Cliente mediante lettera o altro mezzo concordato con il Cliente.

2.6 Il Contratto è a tempo indeterminato.

2.7 In qualunque momento il Cliente può recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare il Fornitore anche per una sola fornitura, rilasciando al Fornitore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere, in suo nome e conto, dal contratto in essere con Enel Energia. Il Fornitore entrante provvederà ad esercitare il recesso per conto del Cliente mediante l'invio della richiesta di switching al SII (Sistema Informativo Integrato). Nel caso in cui vi sia una condizione di morosità del Cliente al momento del recesso, l'esercizio di tale facoltà produrrà gli effetti di cui all'art. 1458 c.c. Qualora ci sia un ritardo nell'attivazione della fornitura da parte del nuovo Fornitore, Enel Energia continuerà ad applicare le stesse condizioni economiche e contrattuali in corso. Nel caso in cui il Cliente è titolare anche di un solo sito connesso in media tensione o in alta tensione, il termine di preavviso per il recesso è di 12 mesi a partire dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione, salvo diverso accordo previsto nel documento descritto nell'art. 3.1. Ai sensi della Delibera 196/19 il Cliente titolare anche di un solo sito connesso in media tensione o in alta tensione o con consumi superiori ai 200.000 Smc, in alternativa alla modalità sopraindicata può inoltrare la comunicazione di recesso in forma scritta direttamente ad Enel Energia:

- con raccomandata alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza;  
- tramite email all'indirizzo allegati.enelenergia@enel.com;

Comunicazioni inviate ad indirizzi diversi si considerano come non ricevute.

2.8 Il Cliente può recedere per cessazione della fornitura per motivi diversi dal cambio del fornitore in qualunque momento e senza oneri, inviandone comunicazione scritta al Fornitore a mezzo raccomandata, all'indirizzo indicato nell'art. 2.7. Il termine di preavviso da rispettare è di un mese, dalla ricezione della comunicazione da parte del Fornitore. Nel caso in cui il Cliente è titolare anche di un solo sito connesso in media tensione o in alta tensione, il termine di preavviso per il recesso è di 12 mesi a partire dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione, salvo diverso accordo previsto nel documento descritto nell'art. 3.1. Comunicazioni inviate ad indirizzi diversi si considerano come non ricevute ed il Fornitore non sarà responsabile dei danni eventualmente derivanti dalla tardiva esecuzione della cessazione.

2.9 Nei casi di mancato rispetto dei tempi di preavviso previsti, il Fornitore, che avrà diritto al risarcimento di eventuali danni, potrà fatturare al Cliente, per ogni fornitura, una penale calcolata come segue:

- per le forniture di energia elettrica con potenza disponibile inferiore od uguale a 17 kW, la penale è uguale a un importo fisso di 50,00 € più un ulteriore importo che si riferisce ad ogni mese di mancata fornitura ed è pari a 5,00 € per ogni kW di potenza disponibile;

- per le forniture di energia elettrica con potenza disponibile superiore a 17 kW, la penale è uguale a un importo fisso di 100,00 € più un ulteriore importo che si riferisce ad ogni mese di mancata fornitura ed è pari a 10,00 € per ogni kW di potenza disponibile;

- per le forniture di gas, la penale è uguale a un importo fisso di 100,00 € più un ulteriore importo che si riferisce a ciascun mese di mancata fornitura ed è pari a 21 centesimi di € per Smc per il consumo medio mensile stimato in base agli ultimi 12 mesi di consumo.

2.10 Il Fornitore può recedere anche solo per una delle forniture, in qualunque momento e senza oneri, inviandone comunicazione scritta al Cliente con raccomandata, con tempo di preavviso di sei mesi a partire dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione da parte del Cliente.

### ART. 3 - CONDIZIONI ECONOMICHE PER LE FORNITURE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS. ALTRI CORRISPETTIVI

3.1 Le condizioni economiche per ciascuna fornitura ed il loro periodo di applicabilità sono indicati nelle CTE.

3.2 Il Fornitore può modificare le condizioni economiche dandone comunicazione in forma scritta al Cliente con un anticipo di almeno 90 giorni rispetto alla data di scadenza delle condizioni economiche vigenti (indicate nelle CTE cui il Cliente ha aderito). Qualora il Cliente non desiderasse accettare le nuove condizioni economiche proposte potrà recedere entro i termini indicati nell'informativa inerente le modifiche. In tal caso, fino al completamento delle operazioni di acquisizione del sito o in caso di ritardo nell'acquisizione dello stesso da parte del nuovo Fornitore, al Cliente saranno applicate le nuove condizioni economiche comunicate in occasione del rinnovo. In assenza di recesso le nuove condizioni economiche si considereranno accettate dal Cliente.

Qualora, allo scadere del periodo di applicabilità di cui sopra, il Fornitore non abbia comunicato alcuna variazione delle Condizioni Economiche, le Condizioni Economiche in scadenza si intenderanno prorogate per un analogo periodo di validità.

3.3 Per la fornitura di gas, il prezzo indicato è fissato considerando un gas fornito con PCS (potere calorifico superiore) di 38,52 MJ/Smc. Il prezzo viene modificato in base al valore dello stesso PCS (come stabilito dall'ARERA) per l'impianto di distribuzione per la fornitura.

Per la fornitura di energia elettrica, oltre ai prezzi per l'energia fornita indicati nelle CTE, al Cliente verranno fatturati: a) i corrispettivi a copertura delle spese di Trasporto, Gestione Contatore e Oneri di Sistema previste per i Clienti del mercato libero, secondo quanto indicato nelle fatture del Distributore, b) gli importi unitari fissati per il servizio di dispacciamento, tranne quelli previsti per lo sbilanciamento, secondo le Delibere ARERA n. 111/06 e n. 107/09 e s.m.i. Questi importi sono riferiti anche alle perdite di energia elettrica sulle reti di distribuzione, in base al fattore fissato nella tabella 4 colonna A dell'allegato A della Delibera dell'ARERA n. 107/09 e s.m.i., c) un importo per le attività commerciali svolte dal Fornitore uguale al valore del PCV (prezzo commercializzazione vendita), previsto dalla Delibera ARERA n. 301/2012 e s.m.i. e periodicamente aggiornato dall'ARERA. Per le sole forniture di Siti in Media tensione per usi diversi da pubblica illuminazione, questo importo non è dovuto perché già incluso nel prezzo energia; d) un'ulteriore eventuale corrispettivo determinato dal Fornitore dividendo il corrispettivo di bilanciamento, se supportato dallo stesso Fornitore, per l'energia prelevata, comprensiva delle perdite, presso tutti i Siti nella sua titolarità in qualità di utente del dispacciamento e moltiplicando il valore ottenuto per i kWh di energia prelevata dal Cliente, comprensiva delle perdite, nel mese di riferimento; e) per le sole forniture dei Siti in Bassa tensione per usi diversi da abitazione e pubblica illuminazione, un'ulteriore ed eventuale corrispettivo (Conguaglio Compensativo) uguale a quanto stabilito dall'Allegato A della Delibera ARERA n. 107/09 e s.m.i. e solo per i casi previsti dall'art. 33; g) eventuali corrispettivi applicati in base alla normativa per morosità del Cliente, per precedenti forniture di energia elettrica o gas.

3.4 Saranno previste a carico del Cliente anche eventuali importi come descritti agli artt. 4, 12 e 14.

3.5 Se, dopo la richiesta di attivazione, i dati a disposizione del Distributore, relativi all'uso di uno o più Siti, sono diversi da quelli indicati dal Cliente nel Contratto firmato, il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente e farà comunque riferimento a quanto dichiarato dal Cliente. Il Cliente si assume la responsabilità dell'esattezza e della veridicità di quanto dichiarato in Contratto sull'uso della fornitura, conoscendo le implicazioni fiscali dell'attribuzione della corretta tariffa di trasporto. In caso di uso diverso da quello dichiarato, il Fornitore potrà addebitare al Cliente i maggiori costi, le imposte e le sanzioni che ne derivano.

Se i dati relativi alla potenza impegnata ed alla tensione di fornitura, che risultano al Distributore, sono diversi da quelli indicati dal Cliente nel Contratto, il Fornitore darà prevalenza al dato risultante al Distributore.

### ART. 4 - GESTIONE RICHIESTE PER ATTIVITÀ DI COMPETENZA DEL DISTRIBUTORE

4.1 Energia elettrica - Le richieste di esecuzione di prestazioni di servizi che riguardano la connessione dei Siti alla rete elettrica, secondo la Delibera n. 333/07 dell'ARERA contenente "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011" per quanto in vigore e la Delibera ARG/ELT n. 198/11 dell'ARERA contenente "Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015" e s.m.i., dovranno essere inviate al Distributore competente tramite il Fornitore, che opererà come mandatario del Cliente. Secondo questo mandato, il Cliente dovrà fornire i mezzi necessari e saldare le eventuali obbligazioni che Enel Energia contrarrà in proprio nome (art. 1719 c.c.); in particolare, fermo restando il pagamento degli importi di competenza del Distributore (previsti per le singole prestazioni dall'Allegato C della Delibera ARG/ELT n. 199/11 dell'ARERA e s.m.i.), il Cliente riconoscerà ad Enel Energia, per ogni richiesta al Distributore competente, un importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 dell'allegato A della Delibera n. 301/12/REEL dell'ARERA, come aggiornato dalla normativa in vigore. Ad esempio, rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, volta e subentro, variazione di potenza di un Sito già attivo.

4.2 Gas - Il Cliente per la gestione di ciascuna pratica relativa ad attività di competenza del Distributore richiesta dal Cliente per il tramite del Fornitore, riconoscerà al Fornitore stesso un corrispettivo pari all'importo sopra indicato. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: variazione di pressione, disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente, volta e subentro, spostamento del gruppo di misura di un Sito già attivo.

4.3 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, volta e subentro, disattivazione della fornitura su richiesta 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 Condizioni Tecniche Economiche (CTE). Eventuali variazioni saranno comunicate secondo quanto previsto nel presente contratto in relazione al rinnovo delle condizioni economiche.

Per ogni variazione di offerta commerciale richiesta dal Cliente nel corso del rapporto contrattuale, lo stesso riconoscerà al Fornitore un importo per le prestazioni amministrative e commerciali comunque connesse alla richiesta, nella misura indicata nelle CTE relative alla nuova offerta.

### ART. 5 - LETTURA DEL GRUPPO DI MISURA

5.1 Solo per la fornitura di gas, gli operatori incaricati dal Fornitore compilano un apposito verbale, firmato dal Cliente, nel quale riportano: la tipologia del gruppo di misura ("Contatore"), il numero di matricola e la lettura presente al momento dell'attivazione.

5.2 Per la fornitura di energia elettrica o gas, salvo quanto previsto all'art. 5.1 e ferma restando la competenza dell'impresa di distribuzione per la rilevazione delle misure, il Cliente potrà effettuare l'autolettura del Contatore, secondo i modi ed i tempi indicati in fattura.

5.3 Nei casi di cui all'articolo 5.2, il Fornitore comunica la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura del Cliente qualora lo stesso risulti palesemente errato o incoerente rispetto all'ultimo dato effettivo disponibile.

5.4 L'autolettura è considerata come lettura effettiva per la fatturazione se validata dall'impresa di distribuzione.

5.5 Autolettura in caso di volta o cambio Fornitore (switch) - Delibera 100/2016/R/COM.

Il Cliente che ha una fornitura elettrica in bassa tensione dotata di un punto di prelievo trattato monorario ai sensi del TIS o che ha una fornitura di gas con consumi inferiori a 200.000 smc/anno dotata di un punto di riconsegna con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero, può comunicare l'autolettura in caso di volta o cambio Fornitore; il dato deve essere comunicato ad un nostro operatore tramite il Servizio Clienti o presso uno Spazio Enel.

Il Cliente può comunicare l'autolettura:  
- fino a 5 giorni lavorativi prima 3 giorni lavorativi dopo la decorrenza della volta  
- fino a 5 giorni lavorativi prima della decorrenza dello switch, contattando il Fornitore uscente  
- fino a 3 giorni lavorativi dopo la decorrenza dello switch, contattando il Fornitore entrante  
In ogni caso il Distributore verifica il dato comunicato dal Cliente; se confermato, il valore viene utilizzato come una lettura effettiva per calcolare l'ultima fattura. Se la data dell'autolettura è diversa dalla data di decorrenza della volta/cambio Fornitore, il valore viene ricalcolato per considerare questa differenza.

### ART. 6 - MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

6.1 I volumi di gas naturale considerati per la fatturazione sono espressi in Standard metro cubo (Smc). Se i gruppi di misura non sono dotati di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, i volumi sono adeguati usando il Coefficiente di conversione dei volumi misurati per il gas naturale "C", secondo l'Allegato alla Delibera 570/2019/R/gas e s.m.i. dell'ARERA. La fatturazione dei corrispettivi per il gas naturale fornito avviene

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

sulla base dei dati di prelievo dei Siti, resi disponibili dal Distributore, nel rispetto del Contratto per il servizio di trasmissione e distribuzione e della normativa vigente. Qualora detti dati non siano resi disponibili dal Distributore in tempo utile per l'emissione della fattura, ferma restando la competenza dello stesso in materia di rilevazione delle misure, la fatturazione avverrà in base all'autolettura fornita dal Cliente e validata dal Distributore oppure, in assenza della stessa, con l'utilizzo di stime definite dal Fornitore o dal Distributore.

**6.2** La fatturazione dei corrispettivi per l'energia elettrica fornita avviene sulla base dei dati di prelievo dei Siti, resi disponibili dal Distributore, nel rispetto del Contratto per il servizio di trasmissione e distribuzione e della normativa vigente. Qualora detti dati non siano resi disponibili dal Distributore in tempo utile per l'emissione della fattura, ferma restando la competenza dello stesso in materia di rilevazione delle misure, la fatturazione avverrà in base all'autolettura fornita dal Cliente e validata dal Distributore oppure, in assenza della stessa, con l'utilizzo di stime definite dal Fornitore o dal Distributore.

**6.3** Se gli importi unitari, secondo l'art. 3.3, non saranno disponibili in tempo utile per l'emissione delle fatture, il Fornitore potrà fatturare usando gli importi del secondo mese precedente quello di competenza dei consumi. Nel caso di forniture a Siti alimentati in Media Tensione o per uso di illuminazione pubblica, il Fornitore potrà fatturare in acconto in base agli importi del secondo mese precedente quello di competenza dei consumi, effettuando il relativo conguaglio con la prima fattura utile successiva.

In presenza di errori di calcolo nella fatturazione, la correzione della somma viene effettuata nella prima fattura utile successiva.

**6.4** Se i prezzi relativi all'energia elettrica nelle CTE sono descritti per fasce orarie definite dal Fornitore (Fasce Contratto) ed i consumi dei Clienti sono disponibili per fasce orarie definite diversamente dall'ARERA (Fasce ARERA), il consumo dei Clienti nelle Fasce Contratto verrà calcolato come di seguito descritto. Il consumo in ogni Fascia Contratto è calcolato come media pesata dei consumi nelle Fasce ARERA; tale media utilizza come pesi i rapporti tra le ore di ciascuna Fascia ARERA contenute all'interno della Fascia Contratto e le ore complessive della stessa Fascia ARERA. Le ore delle Fasce Contratto e le ore delle Fasce ARERA sono convenzionalmente pari a quelle contenute all'interno dell'anno del calendario 2008. Per Fasce Contratto si intendono: le ore di picco (dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 20) e le ore di fuori picco (dal lunedì al venerdì, dalle ore 20 alle ore 8 e week end); per Fasce ARERA si intendono le fasce F1, F2, F3, definite nella Delibera n. 181/06 dell'ARERA. I pesi da applicare alle fasce F1, F2 e F3 (Fasce ARERA) per il calcolo del consumo da attribuire alle Fasce Contratto sono rispettivamente 1,000, 0,122 e 0,028 per le ore di picco e 0,000, 0,078 e 0,972 per le ore di fuori picco (dal maggio 2013 anche bioraria Delibera 215/2013/R/ee).

**6.5** Successivamente alla cessazione della fornitura, per qualsiasi causa, al Cliente saranno addebitati/accrediti gli eventuali importi per rettifiche o conguagli di fatturazione, anche in base alla lettura finale dichiarata dal Distributore competente.

### ART. 7 - MODALITÀ DI PRELIEVO E DI IMPIEGO DEL GAS (SOLO PER LA FORNITURA DI GAS)

**7.1** Senza uno specifico accordo con Enel Energia, non sono consentiti prelievi di gas superiori alla potenza massima installata. In tal caso, le Parti stabiliranno la necessaria modifica al contratto per adeguare la potenza e la pressione alle diverse necessità del Cliente, rispettando comunque la capacità di portata degli impianti del gestore della rete.

**7.2** Qualora il Cliente, in violazione di quanto previsto all'articolo precedente, effettui un prelievo in eccedenza, il Fornitore potrà risolvere di diritto il Contratto.

**7.3** In ogni caso, il Cliente risponde di tutti gli eventuali danni arrecati ad Enel Energia o a terzi, a seguito di un prelievo in eccedenza, compresi i danni relativi alla qualità del servizio fornito da Enel Energia al Cliente stesso o a terzi.

**7.4** Il Cliente non potrà utilizzare il gas in luoghi e per usi diversi da quelli stabiliti nel Contratto, né potrà trasferirlo o cederlo a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

**7.5** Il Cliente dovrà usare il gas secondo le regole di prudenza e sicurezza. Enel Energia non potrà mai essere ritenuta responsabile per incidenti, incendi o esplosioni avvenuti presso il Cliente o terzi per l'uso improprio del gas, oppure senza l'osservanza delle norme di prudenza e sicurezza o a causa degli impianti dello stesso Cliente non conformi alle norme tecniche.

### ART. 8 - APPARECCHIATURE, VERIFICHE E VARIAZIONI (SOLO PER LA FORNITURA DI GAS)

**8.1** Gli impianti e gli apparecchi del Cliente devono essere conformi alle norme di legge e di sicurezza vigenti ed il loro uso non deve provocare disfunzione alla rete di distribuzione. Il Fornitore può effettuare o far effettuare verifiche, anche su indicazione del Distributore competente e, se risultano irregolarità, può sospendere o far sospendere la fornitura per il tempo occorrente al Cliente per adeguare gli impianti. Eventuali perdite degli impianti a valle del contatore, qualunque ne sia la causa, non saranno detratte dal consumo del Cliente; Enel Energia potrà essere chiamata a rispondere dei danni derivanti da guasti o da malfunzionamento degli impianti interni, solo per disfunzioni alla stessa imputabili. Prima di effettuare delle verifiche agli apparecchi di utilizzazione o all'impianto interno, il Cliente deve comunicare ad Enel Energia le proprie intenzioni. In tal caso, Enel Energia comunicherà al Cliente se tale variazione tecnica comporterà anche una modifica del contratto di fornitura del gas. In questo secondo caso, se necessario, le Parti stipuleranno un nuovo Contratto o modificheranno il presente.

**8.2** Il Contatore potrà essere modificato, rimosso o spostato solo per disposizioni di Enel Energia o del Distributore competente (nel caso di recepimento di nuove norme di sicurezza oppure, per modifiche ambientali o strutturali, se il contatore si trova in luoghi pericolosi o inadatti) e solo per mezzo dei loro incaricati. Nel caso in cui il contatore sia tolto/sostituito, sarà redatto un verbale con le indicazioni: della causa di sostituzione/rimozione e le eventuali irregolarità emerse, secondo i termini dell'art. 5.

**8.3** Il Distributore può effettuare verifiche agli impianti e agli apparecchi della rete di distribuzione; per farlo può accedere agli stessi impianti anche se ubicati all'interno dei luoghi di pertinenza del Cliente - tranne nei luoghi di proprietà condominiale o destinati ad uso comune; in tal caso il Distributore dovrà dare un preavviso al Cliente salvo nel caso di comprovata urgenza e sicurezza o per possibili prelievi fraudolenti. In base a quanto indicato dal Distributore, Enel Energia potrà procedere alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamente dal contatore e al calcolo del relativo conguaglio.

**8.4** Nel caso in cui il Cliente richieda interventi per guasti o malfunzionamenti attribuiti ad impianti ed apparecchi della rete di distribuzione, le spese saranno a suo carico solo se il guasto o il malfunzionamento non riguardi effettivamente gli impianti/apparecchi della rete di distribuzione. In tal caso il Cliente dovrà versare al Fornitore l'importo pari al costo dell'intervento del Distributore competente.

**8.5** Il Cliente può chiedere, per iscritto, la verifica del corretto funzionamento del Contatore in contraddittorio.

**8.6** Il Cliente ha diritto ad essere presente alla verifica. Se il Cliente non si avvale di tale diritto, l'esito della verifica gli sarà comunicato per iscritto da Enel Energia.

**8.7** Se le verifiche confermano il malfunzionamento dichiarato dal Cliente, le spese di prova e degli interventi necessari non saranno a suo carico e, se per errore fatturate, saranno rimborsate. Invece, se la verifica conferma l'esattezza della misura, Enel Energia addebiterà al Cliente le relative spese sostenute.

### ART. 9 - FATTURAZIONI E PAGAMENTI

**9.1** Per la fornitura di energia elettrica, per potenze disponibili minori o uguali a 16,5 kW, la fatturazione dei corrispettivi avverrà ogni due mesi ad eccezione della prima fattura che sarà mensile, in deroga a quanto previsto dalla delibera 463/2016/R/com. Per potenze disponibili maggiori di 16,5 kW la fatturazione è mensile. Per la fornitura gas la fatturazione è sempre mensile, in deroga a quanto previsto dalla delibera 463/2016/R/com. Il Fornitore si riserva la possibilità di aumentare la frequenza di fatturazione. La fattura verrà emessa entro 60 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura, in deroga a quanto previsto dalla delibera 463/2016/R/com. Nel caso di mancato rispetto del termine indicato, verrà corrisposto a favore del Cliente un indennizzo di importo differenziato in base ai giorni di ritardo di emissione, così come previsto dalla Delibera 463/2016/R/com.

Se l'importo fatturato dovesse essere inferiore a 25,00 euro, il Fornitore potrà richiedere, con specifica comunicazione in fattura, che la somma venga saldata dal Cliente con la fattura successiva. Il Fornitore può modificare la periodicità di fatturazione, dandone specifica comunicazione al Cliente, con un preavviso minimo di 3 mesi rispetto all'inizio di validità della stessa variazione. La variazione è quindi valida a partire dal primo giorno del mese successivo alla ricezione della comunicazione di variazione da parte del Cliente, che potrà comunque recedere con le modalità previste all'art. 2.7. In caso di fornitura di energia elettrica e gas, il Fornitore potrà emettere una fattura unica.

**9.2** A partire dal 1° gennaio 2019, la fattura valida ai fini fiscali è emessa in formato elettronico ed inviata, mediante il Sistema di interscambio (SDI) dell'Agenzia delle Entrate, all'indirizzo telematico scelto dal Cliente o, in assenza, resa disponibile nell'area riservata del Cliente sul sito web dell'Agenzia delle Entrate. Il documento contenente i dati di consumo, la riproduzione dei dati fiscali e le ulteriori informazioni previste dalla regolazione vigente (ai fini del presente contratto definito per brevità anche "Bolletta"), verrà comunque inviato in modalità elettronica tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail/pec di cui il Cliente abbia dato disponibilità al Fornitore in fase di conclusione del Contratto o successivamente o ad un indirizzo digitale acquisito da database pubblici. In assenza di tali recapiti digitali, tramite posta ordinaria.

Con opportuna comunicazione scritta, il Cliente ha la facoltà di rinunciare a ricevere il predetto documento

mediante i sopracitati canali convenzionali, mantenendo la messa a disposizione del documento mediante invio elettronico, in ottemperanza alla vigente regolazione. Tale scelta non è irrevocabile e pertanto il Cliente, in un momento successivo, potrà chiedere che venga altresì ripristinato l'invio del documento nelle modalità di cui ai punti precedenti. Nel caso in cui il Cliente sia una P.A. (centrale e locale), si procederà con fatturazione elettronica, così come previsto dalla normativa di settore (D.L. n. 66/2014 e s.m.i.). La Pubblica Amministrazione si impegna a rispettare eventuali oneri a suo carico per permettere il rispetto da parte del Fornitore degli obblighi previsti dalla normativa di settore ed, in particolare, dalla Legge n. 244/2007 del 24 dicembre 2007 e dal relativo regolamento attuativo Decreto Ministeriale n. 55 del 03 aprile 2013. Per l'emissione e la trasmissione delle fatture in formato elettronico da parte del Fornitore, la Pubblica Amministrazione si impegna in tempo utile a scegliere il proprio ufficio dedicato solo alla ricezione delle fatture elettroniche, ad accreditarlo e a tenerlo aggiornato nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA). Inoltre, si impegna a comunicare al Fornitore il relativo codice univoco assegnato (il codice ufficio di destinazione delle fatture). Per rispettare gli obblighi previsti per le fatture elettroniche dal Decreto Legge n. 66 del 24 aprile 2014, le Pubbliche Amministrazioni dovranno comunicare al Fornitore il Codice identificativo di gara (CIG) e il Codice unico di progetto (CUP), tranne nei casi non previsti. La violazione degli obblighi descritti permetterà al Fornitore di risolvere ipso iure il Contratto secondo l'art. 1456 c.c. Nel caso in cui il Cliente non abbia fornito alcun indirizzo di posta elettronica, la fattura verrà trasmessa per posta.

**9.2 bis** Fatto salvo quanto previsto per le P.A., la bolletta espone tutte le voci indicate dalla Delibera ARERA 501/2014/R/COM e s.m.i. Il dettaglio delle voci, nel rispetto della medesima delibera, è disponibile nell'area dedicata del sito web di Enel Energia oppure su richiesta del Cliente presso i nostri Spazio Enel o contattando il Servizio Clienti. All'indirizzo enel.it è resa disponibile la Guida alla lettura delle voci di spesa, contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati.

**9.3** Il pagamento deve essere effettuato entro la data di scadenza riportata in fattura che rispetterà un intervallo non inferiore a 15 giorni a partire dalla data di emissione della fattura stessa. Il Cliente può effettuare il versamento presso: gli uffici postali, con addebito diretto sul proprio conto corrente bancario o postale ("procedura SDD"), presso le ricevitorie del Lotto, le tabaccherie ed i bar collegati alla rete Lottomatica Servizi e SISAL oppure on line attraverso PayPal o carta di credito, purché emessa in Italia da uno dei seguenti circuiti: Visa, Mastercard o American Express, oppure tramite bonifico bancario, se specificato nelle CTE.

**9.4** L'indicazione relativa alla possibilità di richiedere un piano di rateizzo degli importi fatturati è indicata nelle fatture che presentino i requisiti fissati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). È possibile richiedere un piano di rateizzo nei seguenti casi:

Fornitura elettrica:

a) la bolletta è basata su dati di misura rilevati o stimati il cui importo sia superiore al 250% per i Clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;

b) la bolletta contiene ricalcoli il cui importo sia superiore al 250% per i Clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;

c) la bolletta è emessa successivamente alla sospensione dell'ordinaria periodicità di fatturazione il cui importo sia superiore al 250% per i Clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi.

Fornitura gas:

a) la bolletta è basata su dati di misura rilevati o stimati il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile alla variazione stagionale dei consumi;

b) la bolletta contiene ricalcoli il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile alla variazione stagionale dei consumi;

c) la bolletta è emessa successivamente alla sospensione dell'ordinaria periodicità di fatturazione il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile alla variazione stagionale dei consumi.

Fornitura elettrica e gas:

a) La prima bolletta emessa successivamente all'attivazione della fornitura qualora sia basata su dati di misura superiori al 250% per i Clienti non domestici, rispetto all'autolettura comunicata dal Cliente prima della fatturazione o a seguito di reclamo

b) La bolletta contenga importi relativi a consumi non registrati a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per cause non imputabili al Cliente;

c) Laddove non venga rispettata, anche episodicamente, la periodicità di fatturazione prevista all'Articolo 4 del TIF In ogni caso la rateizzazione deve:

a) riguardare somme superiori a 50,00 euro;

b) le rate, non cumulabili, hanno una periodicità corrispondente a quella di fatturazione salvo diverso accordo tra le parti e comunque non inferiori a due;

c) avvenire entro i dieci (10) giorni successivi alla scadenza della bolletta da rateizzare;

d) le somme rateizzate sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, il tasso viene calcolato dal giorno di scadenza della bolletta.

**9.5** Il pagamento delle fatture non può essere differito o ridotto, neanche in caso di contestazione. Il Cliente non può effettuare compensazioni con eventuali crediti verso il Fornitore, anche relativi ad altri contratti. In caso di ritardo nel pagamento delle fatture, il Fornitore, salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, applicherà al Cliente gli interessi moratori:

- per la fornitura di energia elettrica, pari alla media del mese precedente del tasso "Euribor 1 mese (base 360)" + 7%;

- per la fornitura di gas, calcolati su base annua, pari al tasso ufficiale di riferimento + 3,5%.

**9.6** Sono a carico del Cliente e vengono inclusi in fattura i tributi, le imposte e ogni altro onere fiscale comunque inerente alla fornitura (salvo che non siano espressamente posti dalla vigente normativa o dal Contratto a carico del Fornitore). Sono a disposizione del Cliente sul sito enel.it informazioni circa le aliquote delle imposte.

**9.7** In caso di emissione di una nota di credito, recante importi da restituire a vario titolo al Cliente, in assenza di precedenti bollette non pagate rispetto alle quali sarebbe prevista una compensazione degli importi, il Cliente riceverà il rimborso dell'importo riportato nella nota di credito. Qualora la fornitura sia attiva: a) in caso di domiciliazione bancaria o postale attiva, il rimborso della nota di credito avverrà alla scadenza della stessa direttamente sul conto corrente; b) se la domiciliazione è attiva sulla carta di credito, il rimborso sarà disponibile alla scadenza della nota di credito; tale operazione risulterà visibile sull'estratto conto della carta di credito del Cliente; c) in mancanza di domiciliazione bancaria, postale e carta di credito, il rimborso avverrà tramite accredito sulla prima fattura emessa successiva alla nota di credito. In questo caso "c" se il Cliente desidera ricevere immediatamente il rimborso, può richiederlo contattando il Servizio Clienti e scegliendo la modalità che preferisce tra quelle disponibili, ovvero: 1) Bonifico sul proprio conto corrente comunicando l'IBAN di un conto intestato o co-intestato all'instatario dell'utenza; 2) Ricevitoria Sisal (attualmente disponibile per Clienti con codice fiscale alfanumerico e per importi fino a 500 euro), in questo caso il rimborso verrà effettuato recandosi presso un punto Sisal abilitato e presentando la comunicazione ricevuta da Enel Energia dopo averne fatto richiesta al Numero Verde, un documento d'identità valido e la tessera sanitaria; 3) Assegno (per importi fino a € 5.000) verrà emesso un assegno "non trasferibile"; la Banca incaricata da Enel Energia lo invierà tramite posta ordinaria all'indirizzo di recapito indicato dal Cliente. Qualora la fornitura sia cessata: a) in caso di domiciliazione bancaria o postale attiva il rimborso della nota di credito avverrà alla scadenza della stessa direttamente sul conto corrente; b) se la domiciliazione è su carta di credito, il rimborso sarà disponibile alla scadenza della nota di credito; tale operazione risulterà visibile sull'estratto conto della carta di credito del Cliente. In mancanza di domiciliazione bancaria, postale e carta di credito, il rimborso avverrà: 1) tramite Ricevitoria Sisal (attualmente disponibile per Clienti con codice fiscale alfanumerico e per importi fino a 500 euro); in questo caso il rimborso verrà effettuato recandosi presso un punto Sisal abilitato e presentando la comunicazione ricevuta da Enel Energia, dopo averne fatto richiesta al Numero Verde, un documento d'identità valido e la tessera sanitaria; 2) tramite assegno "non trasferibile" fino a 5.000 € o con bonifico bancario per importi superiori. Qualora il Cliente desiderasse ricevere il rimborso con un canale diverso da quelli sopra indicati, potrà richiederlo contattando il Servizio Clienti. Il venditore, qualora ricorrano casi particolari, anche in presenza di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito attiva, provvederà ad effettuare il rimborso tramite Ricevitoria Sisal o emissione di un Assegno "non trasferibile", al fine di tutelare e garantire al Cliente la ricezione del rimborso.

### ART. 10 – DEPOSITO CAUZIONALE E GARANZIE DI PAGAMENTO

**10.1** Se il pagamento non avviene attraverso procedura SDD, il Cliente deve versare, anche ai sensi dell'art 1461 c.c., con addebito sulla prima fattura emessa, un importo a titolo di deposito cauzionale, a garanzia di ciascuna fattura, per un importo pari a quanto previsto rispettivamente per il gas nella Delibera n. 229/01 dell'ARERA, "Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della Legge 14 novembre 1995, n. 481" e su modifiche e integrazioni e per l'energia elettrica nella Delibera 200/99 avente per oggetto la "Direttiva concernente l'erogazione dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica a Clienti del mercato vincolato ai sensi dell'art. 2, comma 12 lett. h della Legge 14 novembre 1995 n. 481" e s.m.i. L'ammontare del



## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

deposito cauzionale è soggetto alle variazioni disposte dall'ARERA o da diversa autorità competente; tali variazioni sono vincolanti per il Cliente anche successivamente alla conclusione del Contratto. Per le forniture gas l'importo del deposito è fissato in base alla fascia di consumo e può essere rivisto in funzione dei consumi annui del Cliente qualora questi varino, anche per un solo anno, in una misura che supera in più o in meno quella prevista dalla Delibera n. 229/01 art. 17.1-b, attualmente pari al 20%. Per la fornitura elettrica l'importo del deposito è fissato in base alla potenza contrattualmente impegnata e potrà essere rivisto qualora il Cliente chieda la modifica della potenza; in tal caso il Fornitore dovrà comunicare al Cliente la somma da addebitare/accreditare.

**10.2** Il Fornitore potrà addebitare al Cliente l'importo a titolo di deposito cauzionale in qualunque caso la procedura SDD non venga attivata, venga meno o sia attivata in ritardo (salvo poi restituirlo in caso di successiva attivazione della procedura SDD).

**10.3** A garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni Contrattuali, il Fornitore, sulla base del credit check effettuato durante la validità del Contratto, potrà richiedere al Cliente, anche dopo l'attivazione, ulteriori garanzie quali fidejussioni bancarie e/o integrazioni del deposito cauzionale già versato, per un importo pari al massimo a 4 mesi di fatturato medio stimato. Il Cliente dovrà integrare il deposito entro il termine indicato nella relativa fattura.

Se nel corso della fornitura il deposito sarà trattenuto in tutto o in parte dal Fornitore, il Cliente dovrà ricostruirlo entro il termine indicato nella relativa fattura.

**10.4** L'importo versato a titolo di deposito cauzionale verrà restituito, maggiorato degli interessi legali maturati, con la fattura di chiusura, sempre che non sia trattenuto, in tutto o in parte, a saldo di eventuali fatture non pagate. In ogni caso la restituzione del deposito avverrà solo dopo la verifica dei pagamenti del Cliente o la rivalutazione dell'affidabilità creditizia relativa ad altri suoi contratti di fornitura con il Fornitore.

### ART. 11 - INTERRUZIONI DELLA FORNITURA E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE. RESPONSABILITÀ E MANLEVA DEL CLIENTE

**11.1** La fornitura è erogata con continuità e può essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (es. manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.

**11.2** Tali interruzioni, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno per Enel Energia l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

**11.3** Il Fornitore non risponde dei danni, al medesimo non imputabili, dovuti a problemi tecnici relativi alla consegna dell'energia elettrica o del gas quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, variazioni della tensione/frequenza, della forma d'onda, interruzioni della continuità della fornitura o del servizio di trasporto e distribuzione del gas o di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica, microinterruzioni, buchi di tensione e, in generale, anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente alla rete elettrica.

**11.4** Il Cliente è responsabile della conservazione e dell'integrità degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione situati presso di lui. Il Cliente si obbliga a tenere indenne e a manlevare il Fornitore per ogni contestazione, pagamento di oneri o danni, derivanti da fatti o comportamenti dello stesso Cliente, tenuti durante l'espletamento dei servizi contrattuali.

### ART. 12 - SOSPENSIONE DELLA FORNITURA E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

**12.1** Salvo il risarcimento di ogni eventuale danno, il Fornitore può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1454 c.c., previa diffida ad adempiere, nei casi di seguito indicati:

- in caso di omesso o parziale pagamento delle fatture (ferma restando l'applicazione degli interessi di cui al presente contratto);
- per violazione dell'art. 14 da parte del Cliente che sia acquirente, affittuario od usufruttuario dell'azienda;
- per morosità relativa ad un diverso contratto di energia elettrica o gas, anche risolto, intestato al medesimo Cliente.

**12.2** Il Fornitore può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., nei seguenti casi:

- reiterato ritardo nel pagamento delle fatture (ferma restando l'applicazione degli interessi di cui al presente contratto);
  - qualora non sussistano o vengano meno i requisiti previsti nelle CTE (anche limitatamente alle singole forniture interessate);
  - qualora venga revocata la procedura SDD, se richiesta in forma obbligatoria nelle CTE (salvo nel caso in cui il Fornitore abbia fatturato l'importo a titolo di deposito cauzionale);
  - per la mancata o invalida costituzione/ricostituzione del deposito cauzionale da parte del Cliente, o per il mancato o invalido rilascio/costituzione/ricostituzione delle eventuali ulteriori forme di garanzia previste nel contratto;
  - inizio di un procedimento per la messa in liquidazione volontaria della società Cliente;
  - interruzione o sospensione dell'attività produttiva;
  - insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive;
  - in caso di violazione del Cliente degli obblighi a suo carico previsti agli artt. 7 e 8;
  - trascorsi 20 giorni dalla sospensione della fornitura senza che il Cliente abbia inviato la documentazione richiesta;
  - mancato pagamento di fatture relative a contratti, anche cessati, tra il Cliente e soggetti terzi.
- 12.3** In tutti i casi di morosità del Cliente previsti agli articoli precedenti, il Fornitore può sospendere, in via preventiva, la fornitura di uno o più Siti. In particolare a decorrere dal decimo giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento indicato in fattura, il Fornitore invierà al Cliente una raccomandata. Tale comunicazione indicherà al Cliente che, trascorsi ulteriori 5 giorni dal suo ricevimento, la fornitura sarà sospesa qualora, nel frattempo, non venga dimostrato il pagamento dell'importo dovuto. Il Cliente dovrà inviare l'attestazione di pagamento secondo le modalità indicate nella comunicazione inviata dal Fornitore. Se, nei 90 giorni successivi ad una richiesta di sospensione della fornitura, si dovesse verificare una ulteriore morosità (per fatture non indicate nella precedente comunicazione di sospensione), il Fornitore invierà una nuova comunicazione di costituzione in mora; tale documento potrà prevedere una scadenza di 10 giorni affinché il Cliente dimostri di aver pagato il proprio debito ad Enel Energia. Superato il termine di 10 giorni, Enel Energia potrà richiedere nuovamente la sospensione della fornitura. Qualora le condizioni tecniche del misuratore di energia elettrica lo consentano, prima della totale sospensione della fornitura, verrà effettuata la riduzione della potenza ad un livello pari al 15% di quella disponibile. In seguito, decorsi ulteriori 10 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, se il cliente non avrà inviato la documentazione attestante il pagamento di tutto il dovuto, si procederà alla totale sospensione della fornitura.

**12.4** In caso di morosità del Cliente, il Fornitore ha il diritto di richiedere al Distributore competente, la chiusura del punto di prelievo per sospensione della fornitura per morosità. In caso di misuratore inaccessibile, in ottemperanza a quanto previsto dall'articolo 34.2 d-bis del TIVG, il Cliente finale è tenuto a consentire all'impresa di distribuzione l'accesso ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura, al fine di effettuare la disalimentazione del punto di riconsegna. Tale diritto può essere esercitato qualora siano decorsi almeno 3 giorni lavorativi, dalla scadenza del termine di pagamento da parte del Cliente. In caso di risoluzione contrattuale per morosità, avvenuta per impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, il Venditore dovrà trasmettere all'impresa di Distribuzione: i) copia delle fatture non pagate; ii) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente; iii) copia della risoluzione del contratto con il Cliente; iv) copia del contratto di fornitura o dell'ultima fattura pagata; v) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente.

**12.5** Fatto salvo quanto previsto dalla legge fallimentare, il Fornitore può sospendere la fornitura in tutti i casi di inizio di una procedura concorsuale a carico del Cliente.

**12.6** In caso di prelievo fraudolento, la sospensione della fornitura può essere disposta con effetto immediato e senza necessità di preventiva informazione del Cliente.

**12.7** Fermo restando il risarcimento del maggior danno, in tutti i casi di morosità e/o sospensione della fornitura e di risoluzione del Contratto (anche se relativi solo ad una delle forniture), per le relative prestazioni amministrative e commerciali il Fornitore addebiterà al Cliente un importo pari a:

- 2,00 euro (iva esclusa) per l'invio del primo sollecito di pagamento nell'anno solare;
- 4,00 euro (iva esclusa) per l'invio di tutti i solleciti di pagamento successivi al primo, inviati nel medesimo anno solare per la medesima fornitura;
- 40,00 euro (iva esclusa) per ciascuna operazione di diffida di pagamento (ad esclusione dei condomini, enti morali e pubbliche amministrazioni cui verrà applicato un importo di 23 euro iva esclusa);
- 23,00 euro (iva esclusa) per ciascuna operazione di sospensione e disattivazione e di eventuale riattivazione della fornitura. Eventuali variazioni saranno comunicate secondo quanto previsto nel presente contratto in relazione al rinnovo delle condizioni economiche.

Il Fornitore si riserva altresì di promuovere, per il recupero coattivo del proprio credito, le azioni del caso nelle più opportune sedi, con addebito al Cliente moroso degli interessi moratori come determinati nelle presenti CGF, nonché delle spese e costi bancari, oneri legali giudiziari e stragiudiziali, ivi compresi gli oneri sostenuti per l'affidamento della pratica a società di recupero dei crediti.

**12.8** Il Contratto è risolto, anche limitatamente alle singole forniture interessate, qualora venga meno il servizio di distribuzione.

### ART. 13 - INTEGRAZIONI, MODIFICHE E CESSIONE DEL CONTRATTO

**13.1** Saranno recepite nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di Pubbliche Autorità o altri soggetti competenti che comportino modifiche o integrazioni alle presenti clausole o ai corrispettivi e/o oneri allo stesso applicabili, anche relativi a servizi e prestazioni diverse da quelle previste contrattualmente.

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

**13.3** In applicazione dell'art. 13 dell'Allegato A della Delibera 366/2018/R/COM e smi dell'ARERA (Codice di Condotta Commerciale) il Fornitore può modificare unilateralmente le condizioni economiche e le condizioni contrattuali in caso di un giustificato motivo. In particolare, il Fornitore 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 3 mesi decorrenti dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della suddetta comunicazione da parte del cliente stesso. Fatta salva prova contraria, la comunicazione di variazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del Fornitore. Resta salvo il diritto del Cliente di recedere senza oneri, nei termini e con le modalità che saranno indicati nella comunicazione.

**13.4** Il Cliente consente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra società del Gruppo Enel. La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione inviata dal Fornitore.

### ART. 14 - CESSIONE, AFFITTO, USUFRUTTO DI AZIENDA

In caso di cessione, affitto ed usufrutto dell'azienda, il Cliente (sia acquirente, affittuario o usufruttuario), indipendentemente dall'attestazione nelle scritture contabili del cedente, risponde in solido con il cedente titolare degli eventuali debiti risultanti al Fornitore, inerenti al contratto di fornitura in essere con il precedente titolare dell'azienda.

### ART. 15 - INFORMAZIONI, COMUNICAZIONI E RECLAMI

**15.1** I canali di contatto ai quali il Cliente può rivolgersi per richiedere informazioni sono i seguenti:

- Servizio Clienti al numero verde: 800 900 860
- Sito Web del Fornitore: enel.it
- App di Enel Energia
- Casella Postale 8080 - 85100 Potenza PZ
- Fax 800 046 311

**15.2** Il Cliente può inviare eventuali reclami mediante i seguenti canali:

- Via Web: dal sito enel.it compilando l'apposito modulo
- Per Posta scrivendo ad Enel Energia S.p.A. Casella Postale 8080 - 85100 Potenza PZ
- Via Fax al numero 800 046 311.

In ogni caso il Cliente dovrà indicare almeno i seguenti dati necessari per consentire al Fornitore di identificare il Cliente ed inviare la risposta: a) il nome ed il cognome b) l'indirizzo di fornitura c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi) e) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente f) una breve descrizione dei fatti contestati.

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

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

**15.5** Le comunicazioni relative alla fornitura, comprese quelle di tipo amministrativo e di recupero del credito, potranno essere inviate tramite Pec, email, lettera, SMS, WhatsApp, nota in fattura ecc, fermo restando quanto previsto dalla regolazione di settore. Le comunicazioni relative alle variazioni contrattuali, afferenti a richieste del cliente, potranno essere inviate anche tramite messaggistica istantanea (ad es. SMS, WhatsApp, ecc), cui farà seguito ulteriore comunicazione a mezzo PEC, email o, in mancanza, tramite nota in fattura.

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

**15.6** Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

### ART. 16 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Il foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra il Fornitore e il Cliente è quello di Roma.

### ART. 17 - PROCEDURE EXTRAGIUDIZIALI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Il Cliente, in relazione al contratto di fornitura, potrà attivare le seguenti procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie:

- la procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione Clienti energia, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità. Le modalità di accesso al Servizio, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito [www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm](http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm)

Tale procedura è gratuita.

- la procedura di Mediazione civile presso gli Organismi di mediazione iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità e presso le Camere di Commercio che abbiano aderito alla convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere. L'elenco degli Organismi di mediazione iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità e delle Camere di Commercio che hanno aderito alla Convenzione, e presso cui è possibile svolgere il tentativo di conciliazione, è consultabile anche sul sito [www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm](http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm)

Le parti sono tenute al pagamento delle spese di avvio e delle spese di mediazione, secondo quanto previsto nella citata Convenzione.

Dette procedure potranno essere attivate previo reclamo al Fornitore, in seguito alla mancata risposta da parte di quest'ultimo oppure nel caso in cui il Cliente stesso non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta.

Il Fornitore si impegna a partecipare alle procedure sopra citate, valide anche al fine di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del Cliente finale.

Gli Organismi di mediazione e le Camere di Commercio che intendano convocare Enel al fine di esperire il tentativo di mediazione, potranno utilizzare i seguenti indirizzi:

- Casella Postale 8080 - 85100 Potenza PZ
- enelenergia@pec.enel.it

Tutte le informazioni relative alle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie sono disponibili anche sul sito [www.enel.it](http://www.enel.it)

## INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 ("GDPR")

Enel Energia S.p.A. (di seguito, "Enel Energia" o il "Titolare") è impegnata nel rispetto e nella protezione dei tuoi diritti e libertà fondamentali con riguardo al trattamento dei tuoi Dati Personali e con la presente desidera fornirti le opportune informazioni sulle modalità e sulle finalità del trattamento stesso.

Per quanto non espressamente descritto dall'Informativa, troveranno applicazione le definizioni contenute nelle Condizioni Generali di Fornitura (CGF) di Enel Energia.

La presente Informativa si riferisce esclusivamente ai dati da te conferiti e a quelli raccolti ed elaborati nell'esecuzione del contratto da te sottoscritto con il Titolare, nonché tramite i servizi digitali esposti sul sito del Titolare.

### Titolare del trattamento dei Dati Personali

Titolare del trattamento è Enel Energia S.p.A., con sede legale in Viale Regina Margherita 125 - 00198 Roma, Gruppo IVA Enel 15844561009.

### Responsabile della Protezione dei Dati Personali

Al fine di offrirti un agevole punto di contatto, il Titolare ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati Personali ("RPD"), che può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: dpo.enelenergia@enel.com, per tutte le questioni relative al trattamento dei tuoi Dati Personali e all'esercizio dei tuoi diritti, che potranno essere esercitati ai sensi del GDPR e secondo le modalità descritte nella sezione "Diritti dell'interessato" della presente Informativa.

### Tipologie di dati trattati

Il Titolare tratterà i Dati Personali ("Dati Personali") da te forniti o acquisiti nel corso del rapporto contrattuale che, a titolo esemplificativo, sono:

- **Dati identificativi:** dati che permettono l'identificazione diretta, come i dati anagrafici (quali ad esempio nome, cognome, codice fiscale, Partita Iva, ecc.), conferiti al Titolare e trattati ai fini della sottoscrizione e della gestione del contratto;
- **Dati di consumo:** dati relativi alla fornitura e ai livelli di consumo registrati, raccolti ed elaborati nel corso della durata del contratto;
- **Dati economici e finanziari:** dati necessari per i pagamenti (es. IBAN) o che provano l'esecuzione dei pagamenti (estremi identificativi dei pagamenti) e ogni altro dato relativo alla solvibilità e puntualità del Cliente;
- **Dati di contatto:** informazioni di contatto quali ad esempio numeri di telefono, fisso e/mobile, indirizzo email, forniti al Titolare in fase di sottoscrizione o nel corso della durata del contratto o acquisiti dal Titolare stesso, che consentono di contattarti ai fini della gestione del rapporto contrattuale, e/o per fornirti servizi adeguati alle tue esigenze;
- **Dati dell'area riservata:** dati richiesti in fase di registrazione, ove effettuata, e necessari per la fruizione dei relativi servizi offerti dalle società del Gruppo Enel accessibili da web tramite il Profilo Unico Enel. Al momento della creazione del Profilo Unico Enel, ti sarà richiesto di fornire alcuni Dati Personali quali: nome, cognome, indirizzo email, numero di cellulare, codice fiscale e codice utenza. Enel Energia ti consente inoltre di accedere all'area riservata anche tramite l'APP o mediante l'utilizzo di credenziali fornite da un social network (c.d. "social login"), in particolare utilizzando le identità create su Facebook e Google;
- **Dati di navigazione:** i sistemi informatici e telematici e le procedure software preposte al funzionamento del Sito, ovvero dedicati al funzionamento e utilizzo delle APP rese disponibili da Enel Energia, acquisiscono, nel corso del loro normale esercizio, alcuni dati (es. la data e l'ora dell'accesso, le pagine visitate, il nome dell'Internet Service Provider e l'indirizzo del Protocollo Internet (IP) attraverso il quale tu accedi a Internet, l'indirizzo Internet dal quale ti sei collegato al Sito, ecc.), la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione web o è utile per la migliore gestione e ottimizzazione del sistema di invio di dati ed e-mail;
- **Dati acquisiti dal Servizio Clienti:** dati forniti in occasione di interazioni con il Servizio Clienti di Enel Energia, ivi incluse le registrazioni delle telefonate, qualora tu abbia acconsentito alla loro registrazione ovvero nei casi in cui la registrazione venga realizzata in forza di obbligo di legge o regolamento.

Per trattamento di Dati Personali ai fini della presente informativa è da intendersi qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate ai Dati Personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

### Finalità e base giuridica del trattamento

Enel Energia tratterà i tuoi Dati Personali per il conseguimento di finalità precise e solo in presenza di una specifica base giuridica prevista dalla legge applicabile in materia di protezione dei Dati Personali. Nello specifico, Enel Energia tratterà i tuoi Dati Personali solo quando ricorra una o più delle seguenti basi giuridiche:

- hai prestato il tuo consenso libero, specifico, informato, inequivocabile ed espresso al trattamento;
- il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui sei parte od all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su tua richiesta;
- in presenza di un legittimo interesse di Enel Energia a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei Dati Personali;
- in forza di un obbligo di legge.

In particolare Enel Energia tratterà i Tuoi Dati Personali per le seguenti finalità:

- a) per l'esecuzione di misure precontrattuali da te sollecitate, per l'adempimento di obblighi precontrattuali, contrattuali, fiscali e per ogni ulteriore attività strumentale alla sottoscrizione ed esecuzione del contratto;
- b) per l'erogazione dei servizi di fornitura di energia, gas e/o degli altri prodotti e servizi offerti da Enel Energia direttamente o attraverso Società del Gruppo ENEL ovvero Partner commerciali, compresi i servizi di supporto ed ancillari eventualmente richiesti dal Cliente;
- c) per la gestione degli ordini di acquisto, la consegna, attivazione e manutenzione dei prodotti, servizi e/o apparati acquistati o concessi in comodato d'uso;

d) per la rilevazione, analisi, elaborazione dei tuoi dati di consumo, anche in forma personalizzata, automatizzata o elettronica;

e) per la gestione di reclami, procedure precontenziose e contenziose;

f) per l'invio di informazioni e/o aggiornamenti circa lo stato dei servizi in essere, per la partecipazione a programmi premio o di loyalty; per le attività di monitoraggio delle relazioni con la Clientela (es. sondaggi per valutare il gradimento dei Clienti); per migliorare i prodotti e servizi oggetto del presente Contratto tenendo conto delle esigenze della Clientela;

g) verificare l'affidabilità creditizia, anche in termini di puntualità nei pagamenti, dei Clienti o potenziali Clienti di Enel Energia, anteriormente o nel corso del rapporto contrattuale. Tali verifiche potranno essere effettuate attraverso l'accesso ai sistemi informativi di Enel Energia, a fonti pubbliche attraverso Società specializzate, a Sistemi di informazioni creditizie e al Sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito al consumo con specifico riferimento al furto di identità (SCIPAFI). A tale scopo, come previsto dalle Condizioni Generali di Fornitura, potrebbero essere acquisite informazioni volte a verificare morosità pregresse nei confronti di Enel Energia, nonché, a titolo di esempio, la presenza di protesti, pregiudizievole e morosità relative a diversi contratti intestati allo stesso Cliente, stipulati anche con altri fornitori. Inoltre, qualora vi fossero morosità pregresse sul punto di fornitura, Enel Energia potrà effettuare ulteriori verifiche al fine di rilevare eventuali relazioni tra Cliente richiedente e precedenti intestatari e per approfondire i vari avvicendamenti sul punto di fornitura. A seguito di queste verifiche, Enel Energia potrà anche decidere di non accogliere la richiesta di fornitura, fornendo adeguata comunicazione al Cliente. Il ricorso a questi sistemi informativi ha la finalità di utilizzare criteri oggettivi di valutazione, per consentire a Enel Energia di limitare il rischio creditizio e adottare misure di prevenzione contro le frodi connesse ai prodotti e servizi prestati, anche a tutela delle ragioni di credito. Enel Energia garantisce ai Clienti l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, ivi inclusa l'indicazione delle fonti dalle quali ha acquisito le suddette informazioni;

h) per la cessione dei diritti di credito verso i Clienti, derivanti dalla fornitura dei prodotti e servizi forniti dal Titolare;

i) per gestire la domiciliazione bancaria o postale dei pagamenti al fine di verificare che i dati bancari/postali forniti siano corretti. Tale verifica è operata tramite contatto di Enel Energia con la Banca o Poste Italiane oppure tramite contatto con il Cliente ai recapiti contrattuali, siano essi tradizionali o digitali. Qualora invece il titolare del conto corrente indicato nel contratto sia diverso dal Cliente, Enel Energia utilizzerà il recapito telefonico del correntista, ove necessario, al solo fine di gestire tale modalità di pagamento;

j) per l'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, incluse leggi, regolamenti pro tempore vigenti e provvedimenti anche impartiti da Autorità a ciò legittimate, nonché per finalità correlate all'accertamento, prevenzione, repressione dei reati e di qualsiasi attività illecita;

k) a condizione che tu vi acconsenta, per il compimento, da parte di Enel Energia, di ricerche di mercato, vendite dirette, anche telefoniche, per il collocamento di prodotti o servizi, per comunicazioni commerciali o attività di marketing. Tali attività potranno essere eseguite mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti, mediante modalità tradizionali (es. telefonate con operatore e posta cartacea) o sistemi automatizzati di contatto (es. SMS, e-mail e telefonate senza operatore);

l) a condizione che tu acconsenta, per il compimento delle attività di cui alla lettera k), ove svolte da parte di Società del Gruppo Enel, da società controllanti, controllate o collegate a Enel Energia, o da partner commerciali, di Enel Energia;

m) a condizione che tu acconsenta, per attività di profilazione da parte di Enel Energia o da parte di Società del Gruppo Enel, da società controllanti, controllate o collegate o da partner commerciali di Enel Energia, basata sulle abitudini di consumo e sui dati e informazioni acquisite osservando l'utilizzo dei prodotti o servizi offerti dal Titolare, al fine di proporti offerte personalizzate;

n) per le finalità riportate all'art. 1, commi 154 e 156 della Legge n. 208/2015 ed in particolare per l'addebito in fattura delle rate relative al canone RAI o del rimborso del canone non dovuto, nonché del riversamento delle somme relative al suddetto canone all'Erario;

o) per la fruizione dei servizi presenti sul sito enel.it, la registrazione all'area riservata tramite Profilo Unico Enel, l'utilizzo delle "APP" rese disponibili da Enel Energia e fruizione dei relativi servizi;

p) per l'invio di offerte commerciali relative a prodotti e/o servizi offerti dal Titolare ed analoghi a quelli in precedenza acquistati, utilizzando l'indirizzo di posta elettronica da te fornito nell'ambito del rapporto contrattuale in essere con il Titolare (cd. "soft-spam"). Tu potrai in ogni momento opporvi a tale trattamento;

q) controllare la qualità dei servizi di assistenza offerti direttamente da Enel Energia o dai propri partner commerciali per verificarne l'efficacia, migliorare i processi aziendali e la qualità del servizio;

r) per migliorare la Customer Experience attraverso l'associazione del Cliente all'operatore per la miglior gestione della specifica richiesta;

s) per consentire la pre-compilazione dei dati dei Clienti nei form di adesione presenti on line in area riservata. Se già Cliente di Enel Energia e si compila in area riservata un form di adesione ad una delle offerte commerciali proposte dal Titolare, potranno essere precompilati i Dati Personali già presenti negli archivi informativi del Titolare, per agevolare il processo di adesione. Il Cliente potrà comunque modificare i dati precompilati dal sistema prima della finalizzazione del processo di adesione;

t) per permettere a Enel Energia di effettuare la previsione della domanda complessiva di energia elettrica della propria Customer Base attraverso il trattamento, ove disponibile, del dato di misura al quarto d'ora aggregato per Area di Mercato come definita da ARERA. Tale trattamento viene effettuato dal Titolare al fine di ottimizzare l'acquisto dell'energia sul mercato;

u) per svolgere sulla base di un legittimo interesse del Titolare e avendo prima verificato che non prevalgano gli interessi, i diritti o le libertà fondamentali dell'interessato mediante apposito test di bilanciamento (Legitimate Interest Assessment): attività di marketing e promozionali, analisi dei comportamenti di acquisto o indagini di mercato aventi quale target Clienti o potenziali Clienti al fine di (i) promuovere prodotti e servizi offerti dal Titolare, (ii) migliorare la relazione con il Cliente, (iii) aumentare la soddisfazione e la fedeltà del Cliente. Il Cliente o il potenziale Cliente hanno il diritto di opporsi al trattamento in ogni momento, gratuitamente e senza necessità di fornire alcuna motivazione;

v) raccogliere e trattare i dati anagrafici e di contatto del Cliente o prospect (non Cliente) per consentire ad Enel Energia di fornire informazioni su richiesta dell'interessato, in merito alle offerte commerciali di Enel Energia o ad iniziative commerciali specifiche del Titolare.

## INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 ("GDPR")

### Facoltatività od obbligatorietà a fornire i Dati Personali

Il conferimento del consenso al trattamento dei Dati Personali non è mai necessario per i trattamenti connessi e/o indispensabili ad adempiere ad obblighi di legge e/o alla normativa europea, per adempiere agli obblighi pre – contrattuali e contrattuali.

Per dare seguito, prima della conclusione del contratto, a specifiche tue richieste e per adempiere agli obblighi derivanti da un contratto, sei libero di fornire i Dati Personali di volta in volta richiesti. Tuttavia, il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrebbe comportare l'impossibilità di fornirti i servizi richiesti.

Il consenso dell'interessato è necessario per le finalità di cui ai punti k), l) e m) del paragrafo precedente. Il consenso per dette finalità è comunque sempre facoltativo e ove prestato potrà essere revocato in ogni momento, secondo le modalità descritte nella sezione "Diritti dell'interessato" della presente Informativa.

Enel Energia, in assenza del tuo consenso, ma fatto salvo il diritto di opporsi al trattamento secondo le modalità descritte nella sezione "Diritti dell'interessato" della presente Informativa, potrà inviarti comunicazioni commerciali utilizzando le coordinate di posta elettronica da te fornite nell'ambito del rapporto contrattuale in essere per la finalità di cui alla lettera p) del precedente paragrafo.

### Modalità del Trattamento

Il Titolare tratterà i tuoi Dati Personali nel rispetto delle garanzie di riservatezza e delle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente, anche nel caso di trasferimento dei dati all'estero, inclusi paesi extra europei, attraverso strumenti informatici, telematici e manuali, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento.

Il trattamento è effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed è svolto dal Titolare e/o da Responsabili di cui il Titolare può avvalersi per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Il trattamento dei dati sarà effettuato con logiche di organizzazione ed elaborazione dei tuoi Dati Personali, anche relativi ai log originati dall'accesso ed utilizzo dei servizi resi disponibili via web, correlate alle finalità sopra indicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica i tuoi Dati Personali possono essere gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di rispondere in modo efficiente e mirato alle richieste del Cliente, anche sulla base delle caratteristiche dei prodotti e servizi dallo stesso già acquisiti, al fine di ottenere un'interazione ottimale tra il Cliente e l'operatore. I dati saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia.

Nel caso di transazioni on-line i dati trattati sono protetti con l'impiego di adeguate soluzioni tecnologiche, sia di protezione delle connessioni che di conservazione dei dati finanziari (carta di credito, IBAN, etc.).

### Destinatari dei Dati Personali

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, Enel Energia potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i tuoi Dati Personali a soggetti terzi, per dare esecuzione al Contratto, in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti.

Possono essere destinatari dei dati o possono venire a conoscenza, i dipendenti, consulenti, collaboratori, interinali e/o ogni altra persona fisica che svolge la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute da Enel Energia. Detti soggetti sono appositamente designati Persone Autorizzate al trattamento.

Inoltre, possono essere destinatari dei dati, soggetti che appartengono alle seguenti categorie:

a) enti, autorità pubbliche e private e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi e agevolazioni di qualsiasi genere, connessi alla fornitura dei prodotti e/o prestazione dei servizi di Enel Energia, o quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative;

b) soggetti che svolgono per conto di Enel Energia compiti di natura tecnica o organizzativa; effettuano servizi di acquisizione, data entry, archiviazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi offerti; forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di Enel Energia; svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; svolgono attività di assistenza alla Clientela; svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Enel Energia, anche nell'interesse dei propri Clienti; Istituti Bancari e società emittenti carte di credito; altri operatori del settore per la gestione dei relativi rapporti; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale;

c) società esterne, anche estere, che operano nel settore assicurativo e della concessione dei finanziamenti, incluse dilazioni di pagamento, quando consentito dalla legislazione vigente, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e di tutela del credito, nonché soggetti operanti nell'ambito del recupero credito, stragiudiziale e giudiziale (Società e/o Studi Legali), Istituti Bancari o Società di factoring, in caso di cessione dei crediti;

d) società del Gruppo Enel o società controllanti, controllate e collegate a Enel Energia, per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo;

e) società esterne, anche estere, che operano nel settore dell'erogazione di servizi di analisi ed elaborazione dei dati di consumo e di servizi digitali di monitoraggio dei consumi;

f) società del Gruppo Enel, società controllanti, controllate o collegate, soggetti terzi, partner commerciali di Enel Energia, per finalità di marketing diretto, nel rispetto delle prescrizioni del GDPR, previo l'ottenimento del tuo consenso.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate tratteranno i dati come Titolari autonomi del trattamento o in qualità di Responsabili del trattamento o Persone Autorizzate al trattamento, appositamente designati da Enel Energia.

Ai Responsabili e alle Persone Autorizzate al trattamento, eventualmente designati, Enel Energia impartirà adeguate istruzioni, finalizzate all'adozione delle misure di sicurezza adeguate, al fine di poter garantire la riservatezza, la sicurezza e l'integrità dei dati.

### Trasferimento dei Dati Personali

I tuoi Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Gli stessi dati potranno essere trattati in Paesi al di fuori dell'Unione Europea, a condizione che sia garantito un livello di protezione adeguato, riconosciuto da apposita decisione di adeguatezza della Commissione Europea.

Eventuali trasferimenti di Dati Personali verso Paesi non UE, in assenza di decisione di adeguatezza della Commissione europea, saranno possibili solo qualora siano fornite dai Titolari e Responsabili coinvolti garanzie adeguate di natura contrattuale o pattizia, fra cui norme vincolanti d'impresa e clausole contrattuali tipo di protezione dei dati.

Il trasferimento dei tuoi Dati Personali verso Paesi terzi al di fuori dell'Unione Europea, in mancanza di una decisione di adeguatezza o di altre misure adeguate come sopra descritte, saranno effettuati solo ove tu vi abbia esplicitamente acconsentito o nei casi previsti dal GDPR e saranno trattati nel tuo interesse. In questi casi, ti informiamo che, nonostante il Gruppo Enel adotti istruzioni operative comuni a tutti i Paesi in cui opera, il trasferimento dei tuoi Dati Personali potrebbe essere esposto a rischi connessi alle peculiarità delle legislazioni locali in materia di trattamento dei Dati Personali.

### Periodo di conservazione dei Dati Personali

Tutti i tuoi Dati Personali oggetto di trattamento per le finalità di cui sopra saranno conservati nel rispetto dei principi di proporzionalità e necessità, e comunque fino a che non siano state perseguite le finalità del trattamento.

I tuoi Dati Personali saranno conservati e trattati fintanto che sussista il rapporto contrattuale con il Titolare e comunque per un periodo di 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale stesso decorso il quale saranno cancellati, fatta salva l'ulteriore conservazione degli stessi laddove necessaria per adempiere a specifici obblighi di legge, a provvedimenti dell'Autorità, per la riscossione dei crediti residui e per la gestione di contestazioni, reclami e azioni giudiziali.

Nel caso in cui tu abbia prestato il consenso al trattamento dei tuoi Dati Personali per le finalità di marketing e/o profilazione di cui alle lettere k), l) e m) del paragrafo "Finalità e base giuridica del trattamento", i tuoi Dati Personali saranno trattati per le predette finalità:

- in vigore del rapporto contrattuale, fino alla revoca del consenso prestato;
- dal momento della cessazione del rapporto contrattuale, per un tempo non superiore a 24 mesi, per le finalità di marketing, per un periodo di 12 mesi per le finalità di profilazione, fatto salvo il diritto di opporsi in ogni momento e di revocare il consenso prestato secondo le modalità descritte nel paragrafo "Diritti degli interessati".

### Processo decisionale automatizzato

Ai fini della conclusione ed esecuzione del contratto, potrai essere sottoposto a una decisione basata sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione. In tal caso, avrai il diritto di ottenere l'intervento umano, di esprimere la tua opinione e di contestare la decisione.

### Diritti degli interessati

Ai sensi degli articoli 15-22 del GDPR, in relazione ai tuoi Dati Personali, hai il diritto di:

I. accedere e chiederne copia;

II. richiedere la rettifica;

III. richiedere la cancellazione;

IV. ottenere la limitazione del trattamento;

V. opporsi al trattamento;

VI. riceverli in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico.

VII. ottenere l'intervento umano nel caso in cui sia sottoposto ad una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione.

Ti informiamo che hai comunque il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei Dati Personali che ti riguardano effettuato per finalità di marketing diretto, compresa la profilazione, nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto. Il diritto di opporsi a tale trattamento, eseguito tramite mezzi di contatto automatizzati, si estende anche al trattamento dei Dati Personali tramite mezzi di contatto tradizionali, a meno che tu non desideri opporsi solo in parte.

Qualora ti opponga al trattamento per finalità di marketing diretto, i tuoi Dati Personali non saranno più oggetto di trattamento per tali finalità.

Per l'esercizio dei tuoi diritti e per la revoca del tuo consenso potrai inviare una comunicazione alla casella mail dedicata: [privacy.enelenergia@enel.com](mailto:privacy.enelenergia@enel.com).

La tua richiesta sarà riscontrata nel minor tempo possibile e, comunque, nei termini di cui al GDPR.

Per maggiori informazioni relative ai tuoi Dati Personali potrai rivolgerti al Responsabile della Protezione dei Dati Personali, raggiungibile al seguente indirizzo e-mail [dpo.enelenergia@enel.com](mailto:dpo.enelenergia@enel.com).

Ti ricordiamo che è un tuo diritto proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali, mediante:

a) raccomandata A/R da inviarsi a: Garante per la protezione dei Dati Personali, Piazza Venezia, 11 00187 Roma;

b) e-mail all'indirizzo: [protocollo@gdpp.it](mailto:protocollo@gdpp.it); oppure: [protocollo@pec.gdpp.it](mailto:protocollo@pec.gdpp.it);

c) fax al numero: 06/69677.3785

### Informativa aggiornata a gennaio 2021