CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA
(PLACET)

ARTICOLO 1. DEFINIZIONI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

ARERA: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481. Attivazione della fornitura: è il momento dal quale, in coerenza con la regolazione del servizio di dispacciamento e trasporto dell'energia elettrica o con la regolazione delle modalità di accesso al servizio di distribuzione del gas naturale, il Contratto è materialmente eseguito e la relativa fornitura è posta in carico al Fornitore; Bolletta 2.0: è l'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM come successivamente modificato e integrato; Cessazione della fornitura: è lo scioglimento, per qualunque causa, del contratto di fornitura tra il Fornitore e il Cliente finale, strumentale o comunque connesso con un cambio Fornitore, o una disattivazione del Punto di fornitura, o una voltura; Cliente o Cliente finale: è la persona fisica o giuridica che acquista energia elettrica o gas naturale per uso proprio; Cliente domestico o Cliente finale domestico: è il Cliente che acquista energia elettrica o gas naturale per il proprio consumo domestico escluse le attività commerciali o professionali; Cliente non domestico: ai fini del presente contratto è il Cliente – diverso dalle amministrazioni pubbliche – interamente connesso in bassa tensione ovvero con un consumo annuo complessivamente inferiore a 200.000 Smc, che acquista energia elettrica ovvero gas naturale per usi diversi dal proprio consumo domestico; Clienti non disalimentabili: sono i Clienti per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione della fornitura; ai fini del presente Contratto rientrano in questa categoria i Clienti domestici di energia elettrica titolari di bonus sociale in condizioni di disagio fisico e i Clienti di energia elettrica e gas naturale che svolgono funzioni di pubblica utilità; Clienti titolari di bonus sociale: sono i Clienti domestici che risultino in condizioni di disagio economico e/o in condizioni di disagio fisico così come definiti all'articolo 2, commi 2.2 e 2.3 del TIBEG; Condizioni economiche: sono le condizioni di prezzo proposte ai Clienti finali nell'ambito delle offerte PLACET; Condominio uso domestico: è un intero edificio diviso in più unità catastali in cui sia presente almeno una unità abitativa con utilizzi analoghi a quelli di cui al cliente finale domestico, purché: i) il titolare del punto di fornitura non sia una persona giuridica, salvo il caso in cui esso svolga le funzioni di amministratore del condominio; ii) il gas riconsegnato non sia utilizzato in attività produttive, ivi inclusi la commercializzazione di servizi energetici quali, ad esempio, la gestione calore; Distributore: è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica in concessione ai sensi dell'art. 9 del D.Lgs.79/99 o il servizio di distribuzione di gas naturale ai sensi dell'art.14 D.Lgs.164/00, alla cui rete è connesso il Punto di fornitura del Cliente; Documentazione contrattuale: è l'insieme dei documenti che formano parte integrante del Contratto ed è composta delle presenti Condizioni generali di fornitura e almeno di:

a) modulistica per la conclusione dell'offerta PLACET;
b) informazioni preliminari alla conclusione del contratto, ai sensi dell'Articolo 9, comma 9.1, lettere da a. a g. del Codice di condotta commerciale;
c) dichiarazioni e impegni del Cliente;
d) nota informativa per il Cliente finale;
e) modulistica recante le condizioni economiche;
f) scheda di confrontabilità per i soli Clienti finali domestici;
g) informazioni sul mix energetico;
h) informazioni su livelli specifici e generali di qualità commerciale;
i) modulistica per l'esercizio del diritto di ripensamento per i soli Clienti finali domestici;
j) modulo per la presentazione dei reclami;
k) modulo per la presentazione dei reclami per fatturazione di importi anomali;
l) modulo relativo all'informativa sul trattamento per i dati personali;
m) ogni ulteriore modulo o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente.

Bolletta sintetica di chiusura: è la bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura di energia elettrica e/o gas naturale in essere tra Fornitore e Cliente finale; bolletta sintetica di periodo: è la bolletta, diversa dalla bolletta sintetica di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra Fornitore e Cliente finale; Fornitore: è la controparte venditrice del Cliente finale nell'ambito di un Contratto;

Forza maggiore: è ogni evento imprevedibile, necessario ed inevitabile, non imputabile alle parti, che rende in tutto o in parte materialmente o giuridicamente impossibile l'adempimento di una obbligazione; Gruppo di misura o misuratore: è l'insieme delle apparecchiature necessarie preposte alla rilevazione e misura dell'energia elettrica e/o del gas naturale prelevato presso il Punto di fornitura; Mercato libero: è il mercato in cui il Cliente sceglie liberamente da quale Fornitore e a quali condizioni comprare l'energia elettrica e il gas naturale; Offerte PLACET: sono le offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela, disciplinate dall'Allegato A alla deliberazione dell'ARERA 27 luglio 2017 555/2017/R/COM; Punto di fornitura: è il punto di prelievo o di riconsegna in cui il Fornitore mette a disposizione l'energia elettrica o il gas naturale al Cliente; Servizio di Default: è il servizio funzionale a garantire il bilanciamento e la corretta contabilizzazione del gas prelevato senza titolo, fintanto che il Punto di fornitura non sia fisicamente disalimentato o trovi un Fornitore; Servizio di maggior tutela: è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'art. 1, comma 2, della legge 3 agosto 2007, n. 125/07, riservato ai clienti finali domestici e ai clienti finali non domestici interamente connessi in bassa tensione aventi meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro; Servizio di salvaguardia: è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'art.1, comma 4, della legge 3 agosto 2007, n. 125/07, riservato a tutti i clienti finali che non hanno diritto al servizio di maggior tutela; Servizio di tutela del gas naturale: è il servizio che il Fornitore è tenuto ad offrire ai propri clienti, ai sensi dell'art. 1, comma 3 della legge 3 agosto 2007, n. 125/07; Servizi di ultima istanza energia elettrica: sono il Servizio di maggior tutela ovvero il Servizio di salvaguardia; Servizi di ultima istanza gas: sono i servizi erogati dal fornitore del servizio di default di distribuzione e dal Fornitore di ultima istanza (FUI) individuati ai sensi del TIVG; SII: è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129;

Supporto durevole: è ogni strumento che permetta al Fornitore e al Cliente finale di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica; in caso di informazioni rese disponibili su siti internet o app, il venditore porta a conoscenza del Cliente finale, tramite notifica, l'esistenza e la disponibilità delle informazioni medesime su tali strumenti;

Switching: a) per il settore elettrico, la successione di un utente del dispacciamento ad un altro sullo stesso punto di prelievo attivo o l'attribuzione ad un utente del dispacciamento di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato; b) per il settore del gas naturale: (i) l'accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna, (ii) l'accesso per attivazione della fornitura di gas naturale di un punto di riconsegna della rete di distribuzione; Terna: è la società Terna S.p.A. che opera come gestore del sistema di trasmissione di energia elettrica ai sensi dell'art. 1, comma 1, del D.Lgs 6 marzo 1999, n. 79. Tutte le delibere dell'ARERA citate nel presente Contratto sono pubblicate sul sito www.arera.it.

ARTICOLO 2. OGGETTO

2.1 Il Contratto ha per oggetto esclusivo la somministrazione alternativamente di energia elettrica o di gas naturale al Cliente da parte del Fornitore, presso il Punto di fornitura individuato, secondo le presenti Condizioni generali di fornitura e le Condizioni economiche offerte nell'ambito dell'Offerta PLACET.

2.2 È esclusa la fornitura di servizi o prodotti aggiuntivi, anche mediante la sottoscrizione di patti aggiuntivi e integrativi del Contratto.

2.3 Costituisce altresì oggetto del Contratto il credito eventualmente acquistato dal Fornitore da parte del fornitore del Servizio di Default gas o salvaguardia elettrica che in precedenza serviva il Cliente.

2.4 Il Fornitore conclude, direttamente o indirettamente, i necessari contratti di dispacciamento e trasporto ovvero di distribuzione con i gestori di rete interessati.

2.5 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare l'energia elettrica o il gas naturale messi a disposizione dal Fornitore per alimentare unicamente il Punto di fornitura di cui al Contratto. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare l'energia elettrica o il gas naturale per usi differenti da quelli dichiarati, oltre i limiti della potenzialità massima installata e in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto.

2.6 È inoltre fatto divieto al Cliente di cedere l'energia elettrica o il gas naturale a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna.

2.7 In caso di incongruenza tra i dati relativi alle caratteristiche tecniche della fornitura comunicati dal Cliente nella Documentazione contrattuale e quelli risultanti al Sistema Informativo Integrato/Distributore prevarranno i dati del Sistema Informativo Integrato/Distributore.

ARTICOLO 3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

3.1 Il Contratto si conclude con la ricezione da parte del Fornitore dell'accettazione del Cliente della proposta formulata dal Fornitore attraverso l'apposito modulo di adesione allegato al presente Contratto. L'efficacia del Contratto è condizionata ad una verifica da parte del Fornitore, da svolgersi in fase di contrattualizzazione e comunque entro 60 giorni dalla data di conclusione del contratto, basata sui seguenti parametri:

a) informazioni fruibili dal Sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito al consumo con specifico riferimento al furto d'identità (SCIPAFI);
b) informazioni fruibili dal Sistema di informazioni creditizie (SIC);
c) morosità e precedenti esperienze di pagamento nei confronti del Fornitore; morosità relative a diversi contratti intestati allo stesso Cliente, stipulati anche con terzi. 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;
d) informazioni fruibili dalla Camera di Commercio quali presenza di protesti, pregiudizievoli, azioni o procedimenti per la messa in liquidazione, interruzione o sospensione dell'attività produttiva e qualsiasi altra informazione in essa registrata;
e) informazioni fruibili da banche dati dei punti di prelievo e dei Clienti finali appositamente istituite dalle autorità competenti relativamente ai mercati dell'energia elettrica e del gas;
f) informazioni reperibili presso società specializzate esterne verso le quali il Cliente autorizza fin d'ora il trattamento dei propri dati personali;
g) capacità economica finanziaria ed esposizione creditizia verso il Fornitore;
h) all'assenza di una richiesta di indennizzo, per morosità, da parte di un precedente fornitore del Cliente, secondo il testo integrato TISINDT;
i) informazioni fornite dai distributori nei casi previsti dall'ARERA:
- art. 12 e art 8.2 dall'Allegato A della Delibera ARERA 99/11 s.m.i. (TIMG)
- art 6.4 dell'Allegato A della Delibera 258/15 s.m.i. (TIMOE).

Decorso il termine di cui sopra, in assenza di comunicazione del Fornitore, il presente Contratto sarà efficace, salvo quanto previsto all'art. 6.3.

3.2 [OPZIONE RISERVATA AI CLIENTI FINALI NON DOMESTICI] Qualora il Contratto sia concluso in un luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o attraverso forme di comunicazione a distanza, immediatamente dopo la conclusione del contratto, il Fornitore invia al Cliente finale una comunicazione (lettera; e-mail; sms) di conferma o in alternativa - nei soli casi di contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore - effettua una chiamata di conferma.

3.3 Al momento della conclusione del Contratto o, se la conclusione è avvenuta tramite tecniche di comunicazione a distanza che non consentono l'immediata trasmissione della Documentazione contrattuale, al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione e comunque prima dell'Attivazione della fornitura, il Fornitore consegnerà o trasmetterà al Cliente una copia integrale della Documentazione contrattuale in forma cartacea o, a scelta del Cliente, su altro Supporto durevole.

3.4 Qualora il Contratto sia concluso con un Cliente finale domestico fuori dei locali commerciali, il Fornitore è tenuto a fornire al Cliente domestico una copia del Contratto firmato o la conferma del Contratto su supporto cartaceo o, se il Cliente finale domestico è d'accordo, su un altro Supporto durevole. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo per i contratti telefonici, nel caso di qualsiasi contratto a distanza, il Fornitore fornisce al Cliente finale domestico la conferma del Contratto concluso su Supporto durevole, prima dell'Attivazione della fornitura.

3.5 Il Fornitore può, previo consenso del Cliente, sostituire la consegna o la trasmissione delle informazioni ovvero dei moduli di cui alle lettere da g) a k) della Documentazione contrattuale con la messa a disposizione sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla home page, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici.

3.6 La Documentazione contrattuale deve, in ogni momento, essere integrata da qualsiasi ulteriore documento o informazione che divenga obbligatorio ai sensi della normativa vigente.

ARTICOLO 4. PROCURA A RECEDERE

4.1 In caso di Contratto per cambio Fornitore, il Cliente, con l'adesione al Contratto, conferisce mandato con rappresentanza a Enel Energia perché proceda in suo nome e per suo conto a recedere dal precedente Fornitore con le modalità di cui al successivo comma. Il mandato si intende conferito a titolo gratuito.

4.2 Una volta trascorso l'eventuale termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento, ove previsto, da parte del Cliente finale domestico, ovvero nei casi in cui quest'ultimo richieda l'attivazione anticipata della fornitura ai sensi del successivo comma 5.4, il Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente. 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.

ARTICOLO 5. DIRITTO DI RIPENSAMENTO (per clienti finali domestici e gas condomini uso domestico)

5.1 Qualora il Contratto sia stato concluso dal Cliente finale fuori dei locali commerciali del Fornitore o a distanza, il Cliente può recedere dal Contratto, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal medesimo Codice agli articoli 52 e 53. Il periodo di ripensamento di 14 giorni è prolungato a 30 (trenta) giorni nel caso di contratti conclusi nel contesto di visite non richieste di un Fornitore presso l'abitazione di un Cliente finale domestico oppure di escursioni organizzate da un Fornitore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere contratti di fornitura di gas naturale ai Clienti finali domestici. Il recesso può avvenire con una delle seguenti modalità, a propria scelta:

- 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 verde di Enel Energia, In tutti i casi è possibile utilizzare l'apposito modulo allegato al contratto.

a) mediante invio del Modulo di ripensamento allegato al presente Contratto attraverso i canali indicati nel suddetto modulo.

5.2 Qualora il Fornitore consenta al Cliente di trasmettere elettronicamente la dichiarazione di cui alla lettera a) ovvero il modulo di ripensamento di cui alla lettera b) al suo sito web, è tenuto a comunicare senza indugio al Cliente la conferma di ricevimento, su un Supporto durevole, del recesso esercitato.

5.3 L'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di ripensamento conformemente al presente articolo incombe sul Cliente domestico.

5.4 Durante il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento il Contratto non avrà esecuzione, salvo che il Cliente domestico richieda espressamente che le procedure per dar corso all'Attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento.

5.5 La richiesta di cui sopra non comporta in alcun caso per il Cliente la perdita del diritto di ripensamento ad eccezione del caso in cui sia stata già avviata la fornitura alle condizioni del presente Contratto.

5.6 Qualora il Cliente domestico richieda espressamente che le procedure per dar corso all'attivazione della fornitura vengano avviate prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, lo stesso dovrà farne esplicita richiesta su un supporto durevole e dovrà riconoscere che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito dal Fornitore, non potrà più esercitare il proprio diritto di ripensamento.

5.7 Le Parti prendono atto che:

a) se il Cliente finale esercita il diritto di ripensamento e non ha fatto precedentemente richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura, la fornitura continua a essere garantita dal precedente Fornitore;

b) se il Cliente esercita il diritto di ripensamento avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura ed essa sia già stata attivata o non sia più possibile impedirne l'attivazione, lo stesso Cliente può individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario saranno attivati i Servizi di ultima istanza.

5.8 Nei casi di cui sopra, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali disagi nella fornitura sofferti dal Cliente.

ARTICOLO 6. REVOCA DELLA RICHIESTA DI SWITCHING

6.1 Ai sensi della normativa vigente (Art. 6.3 TIMOE e 8.2 del TIMG), qualora il Contratto di energia elettrica o gas naturale sia concluso per cambio Fornitore, il nuovo Fornitore ha facoltà di revocare la richiesta di switching in base alle seguenti informazioni:

a) se il punto di prelievo risulta sospeso (o il punto di riconsegna chiuso) a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità;

b) se per il medesimo Punto sia in corso una procedura di riconoscimento di indennizzo in termini di contributo per la morosità pregressa;

b) il mercato di provenienza del Punto di fornitura, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;

c) le date delle eventuali richieste di sospensione del punto di prelievo per morosità (o di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della Fornitura per morosità), oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching in corso;

d) le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching in corso;

e) le date delle eventuali richieste di accesso per sostituzione, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso (solo per commodity gas);

f) l'accessibilità o meno del Punto di riconsegna (solo per commodity gas).

Qualora Enel Energia eserciti la facoltà di revoca, non verrà data esecuzione al contratto di vendita e gli effetti del recesso da contratto con il precedente venditore verranno meno.

6.2 In aggiunta a quanto disposto al precedente comma, il Fornitore può esercitare la predetta revoca qualora:

a) il Punto di fornitura sia servito nell'ambito del Servizio di Default al momento della richiesta di switching;

b) il Punto di fornitura sia stato servito precedentemente alla suddetta richiesta nell'ambito del Servizio di Default.

6.3 Qualora il Fornitore intenda esercitare la facoltà di revocare la richiesta di switching, è tenuto a comunicare per iscritto al Cliente, entro il termine di 70 giorni dalla conclusione del Contratto, che il Contratto non avrà efficacia e sarà risolto di diritto. A seguito della comunicazione verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente Fornitore.

6.4 Superato il termine di cui al comma precedente, in assenza della comunicazione del Fornitore, il Contratto avrà comunque efficacia.

6.5 Qualora a seguito di una richiesta di attivazione della fornitura gas il Fornitore riceva dal Distributore la segnalazione di eventuali importi insoluti per effetto di precedenti interventi di interruzione della fornitura per morosità imputabile al Cliente finale con riferimento al punto di fornitura oggetto del Contratto o di altro Punto di fornitura allacciato alle reti gestite dal medesimo Distributore, l'Attivazione della fornitura è subordinata al pagamento da parte del Fornitore degli importi evidenziati dal Distributore. In tali casi il Fornitore avrà comunque la facoltà di:

a) ritirare la richiesta di switching per attivazione della fornitura entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione da parte del Distributore;

b) confermare la richiesta di switching, rivalendosi sul Cliente finale.

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA
(PLACET)

ARTICOLO 7. CONCLUSIONE DEI CONTRATTI CON IL DISTRIBUTORE E CON TERNA

7.1 Per le offerte di energia elettrica, ai fini dell'Articolo 2 il Cliente conferisce mandato senza rappresentanza a titolo gratuito al Fornitore per la conclusione del contratto di trasporto con il Distributore e il contratto di dispacciamento con Terna.
7.2 Per le offerte di gas naturale ai fini dell'Articolo 2 il Cliente chiede al Distributore, con riferimento al Punto di fornitura, l'accesso al servizio di distribuzione secondo quanto previsto dalla regolazione vigente.
7.3 Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra.
7.4 Il Cliente, ove applicabile, si impegna a sostenere tutti, nessuno escluso, gli oneri e costi derivanti dalla stipula ed esecuzione del contratto per il servizio di connessione e a tenere indenne il Fornitore in relazione a qualsiasi onere e costo derivante dall'esecuzione dei mandati conferiti con il presente Contratto.

ARTICOLO 8. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA
8.1 L'Attivazione della fornitura, salvo diversa esplicita richiesta del Cliente finale, tranne nei casi in cui essa avvenga a seguito di voltura o nuova attivazione, ha luogo alla prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del contratto. L'attivazione ha luogo nel termine indicato nel modulo di adesione.
8.2 La data di Attivazione della fornitura deve essere evidenziata almeno nella prima bolletta emessa dal Fornitore.
8.3 Ove il Fornitore non fosse in grado, per cause a lui non imputabili, di dar corso all'Attivazione della fornitura nei termini sopra indicati, ne dà tempestiva comunicazione motivata al Cliente, indicando altresì la data prevista per l'Attivazione medesima.

ARTICOLO 9. CONDIZIONI ECONOMICHE
9.1 Le Condizioni economiche sono allegate al presente Contratto e ne costituiscono parte integrante. Esse sono accettate dal Cliente in fase di conclusione del Contratto.

ARTICOLO 10. DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO
10.1 Il Contratto è a tempo indeterminato.
10.2 Le Condizioni economiche si applicano a decorrere dalla data di Attivazione della fornitura e hanno durata di 12 (dodici) mesi dall'Attivazione della fornitura.
10.3 Trascorsi i 12 mesi di cui al comma 10.2 il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa o variabile mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta su supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente finale con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi dalla data di scadenza delle condizioni economiche, recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del presente Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo è, pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET in scadenza commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità e nei termini indicati nella predetta comunicazione. In assenza di recesso da parte del Cliente le nuove condizioni economiche si considerano accettate.
10.4 La comunicazione di cui al precedente comma 10.3 avrà contenuto vincolato e non potrà essere trasmessa all'interno dei documenti di fatturazione o all'interno di comunicazioni di altra natura e, in ogni caso, congiuntamente agli stessi, salvo il caso in cui il rinnovo si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti in Contratto.
10.5 Qualora il Fornitore non effettui tempestivamente la comunicazione di cui al comma 10.3, si applica, per i 12 mesi successivi, il prezzo minore tra quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza e quello previsto dall'offerta PLACET applicabile al Cliente e commercializzata dal Fornitore alla data di scadenza delle precedenti Condizioni economiche. Ai fini del calcolo del prezzo di cui al presente comma, il Fornitore utilizza il consumo annuo, così come definito nella disciplina della Bolletta 2.0.

10.6 Nei casi di inadempimento agli obblighi di comunicazione di cui ai commi 10.3 e 10.4 e qualora il prezzo di cui al comma 10.5 sia diverso da quello previsto dalle Condizioni economiche in scadenza, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 euro
10.7 Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.
10.8 Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII nei termini e con le modalità indicate dalla normativa vigente, entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.

10.9 Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.
10.10 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere non per cambiare Fornitore ma al fine di cessare la fornitura, o per altre motivazioni, è dovuto un preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente dovrà inoltrare la comunicazione di recesso ad Enel Energia con raccomandata alla suddetta Casella Postale, mediante e-mail all'indirizzo allegati.enelenergia@enel.com, mediante PEC all'indirizzo enelenergia@pec.enel.it, mediante telefonata al numero verde di Enel Energia, attraverso i canali digitali (ad es. sito web enel.it e APP) o presso i punti fisici Enel). In caso di comunicazioni inviate ad indirizzi diversi da quelli forniti, Enel Energia non potrà essere considerata responsabile per eventuali danni arrecati al Cliente.
10.11 Nel caso in cui il Cliente intenda recedere per cessare la fornitura e non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e/o neghi l'accesso per la chiusura del misuratore, lo stesso, sarà comunque tenuto al pagamento di tutti i consumi e di ogni altro importo connesso
all'esecuzione della cessazione della fornitura. In caso di negato accesso al misuratore di gas naturale, per indisponibilità del Cliente, il Distributore è tenuto ad effettuare fino a 3 (tre) tentativi di disattivazione, in seguito ai quali il Fornitore richiederà l'interruzione dell'alimentazione del Punto di fornitura con oneri a carico del Cliente. Gli importi dovuti in relazione a eventuali prelievi di gas naturale effettuati tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di disalimentazione del Punto di fornitura da parte del Distributore saranno comunque posti a carico del Cliente.
10.12 Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

ARTICOLO 11. FATTURAZIONE
Disposizioni generali
11.1 La quantificazione dei consumi di energia elettrica e di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in bolletta con l'ordine indicato al comma 11.15. Con riferimento alla fornitura di gas naturale, nel caso in cui sia installato un gruppo di misura non dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA
(PLACET)

11.2 Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in bolletta dal Fornitore.
11.3 Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della bolletta, il Fornitore rende disponibile sul sito internet www.enel.it/cs_static/enelenergia/common/applicazioni/guida_bolletta/index.min.html una "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'offerta PLACET di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati; il Cliente può altresì richiedere la "Guida alla lettura delle voci di spesa" presso i nostri Spazio Enel.
11.4 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 la riproduzione dei dati fiscali della fattura elettronica verrà comunque inviato in modalità elettronica ai recapiti di cui il Cliente abbia dato disponibilità al Fornitore in fase di conclusione del Contratto o successivamente, oppure in assenza di tali recapiti, tramite posta ordinaria. Tale scelta non è irrevocabile e pertanto il Cliente, in un momento successivo, potrà chiedere che venga ripristinato l'invio del documento nelle modalità sopra descritte.
11.5 Come previsto dalla regolazione vigente, al Cliente verrà recapitata in modalità dematerializzata anche la Bolletta sintetica, ad es. tramite posta elettronica, messaggistica istantanea o altre modalità, ai recapiti forniti a tale scopo dal Cliente al Fornitore in fase di conclusione del Contratto o successivamente. In assenza di tali recapiti, la Bolletta sarà inviata tramite posta ordinaria.
Il Fornitore si avvale della facoltà di inviare al Cliente un unico documento, riportando nella Bolletta sintetica, prevista dalla regolazione vigente, anche la riproduzione dei dati fiscali della fattura elettronica.
11.6 Laddove il Cliente richieda di ricevere la bolletta sintetica in modalità cartacea, Enel Energia non addebiterà alcun costo di spedizione.
11.7 Al Cliente che non richiede il documento di cui al punto 11.4, in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti, è applicato uno sconto.
11.8 L'importo dello sconto di cui al comma 11.7 è riportato nella seguente tabella:

Tipologia di clienti	Unità di misura	Livello dello sconto
Clienti finali domestici di energia elettrica	euro/Punto di fornitura/anno	-6,00
Clienti non domestici di energia elettrica		-6,60
Clienti finali domestici di gas naturale		-5,40
Condominio con uso domestico		-12,00
Clienti non domestici di gas natuale		-6,60

11.9 Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 11.7 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.
11.10 Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 25 euro per la fornitura di energia elettrica ed a 5 euro per la fornitura di gas; tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.
11.11 Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a 25 euro per la fornitura di energia elettrica ed a 5 euro per la fornitura di gas, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.
11.12 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento della bolletta entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della stessa. Il Cliente può effettuare il versamento: con la domiciliazione su conto corrente bancario o carta di credito in area SEPA gestita dai circuiti Visa, MasterCard, Maestro, American Express, conto corrente postale, conto PayPal; dal portale di Enel Energia, registrandosi nell'Area Clienti, con carta di credito, account BancomatPay, PayPal, MyBank, pagoPA oppure dalla APP di Enel Energia con carta di credito, account PayPal, pagoPA; con l'Avviso di pagamento online tramite il sito web/app della propria banca o degli altri canali abilitati a pagoPA oppure sul territorio presso i canali fisici riferibili a Enel Energia (Spazio Enel abilitati), in banca, al bancomat, in ricevitoria, in tutti i punti postali, al supermercato e in tutti i punti fisici abilitati.
11.13 Il Cliente finale è tenuto altresì a effettuare il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'articolo 2.3 in relazione a fatture emesse e non pagate al fornitore del Servizio di Default gas o salvaguardia elettrica, oggetto di cessione del credito al Fornitore maturato da quest'ultimo al Fornitore entrante.
11.14 Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui una gratuita, sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.
11.15 Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:
a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;
b) le autoletture comunicate dal Cliente – con le modalità e le tempistiche indicate in fattura – e validate dal Distributore;
c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente.
11.16 In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nel periodo.
11.17 Il Cliente finale ha altresì diritto di ricevere un indennizzo automatico pari a 20 euro nel caso in cui il Contratto non riporti le modalità di fatturazione e di pagamento specificando altresì la periodicità di emissione delle fatture.
Fatturazione di periodo
11.18 La Fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza:

ENERGIA ELETTRICA

Tipologia di clienti	Frequenza emissione fatture
Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza superiore a 16,5 kW	Mensile
Clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza inferiore a 16,5 kW	Bimestrale
Clienti domestici	Bimestrale

GAS NATURALE

Punti di fornitura in cui non è o Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero	
Tipologia di clienti	**Frequenza emissione fatture**
Fino a 500 Smc/anno	Almeno quadrimestrale
Superiore a 500 e 1.500 Smc/anno	Bimestrale
Superiore a 1.500 e 5.000 Smc/anno	Bimestrale
Superiore a 5.000 Smc/anno	Mensile
Punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero	
Qualsiasi livello di consumo	Bimestrale

11.19 La Bolletta sintetica di periodo è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Bolletta di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a:
a) 6 euro nel caso in cui la Bolletta di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 euro, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.
Tale importo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:
a) 40 euro se l'emissione della Bolletta di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;
b) 60 euro se l'emissione della Bolletta di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.
11.20 In caso di Cliente finale di energia elettrica trattato per fasce, egli ha diritto a un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 10 euro qualora, il Distributore metta a disposizione per 2 (due) mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati.
11.21 In caso di mancata lettura, entro i limiti temporali previsti dalla regolazione, di un misuratore gas non accessibile o con accessibilità parziale, il Fornitore indica, nella prima bolletta emessa, le cause che hanno impedito la lettura, ove rese disponibili o comunicate dal distributore. In caso di mancata lettura di un misuratore gas accessibile entro i predetti limiti temporali, il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a 35 euro.
Fatturazione di chiusura
11.22 La Bolletta sintetica di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di bollette in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.
11.23 In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 11.22, il Fornitore riconosce, nella medesima Bolletta di chiusura, un indennizzo automatico pari a:
a) 4 euro, nel caso in cui la bolletta sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 3;
b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 euro ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di 22 euro per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.22.
11.24 Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a 35 euro.

ARTICOLO 12. RATEIZZAZIONE
12.1 Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della bolletta relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:
a) per i contratti di energia elettrica:
i. per i Clienti finali domestici, qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui al successivo punto iii. sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
ii. per i Clienti finali diversi da quelli di cui al punto i. trattati monorari, qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui al successivo punto iii. sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura di conguaglio;
iii. per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
iv. per tutti i Clienti, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'art. 11;

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA
(PLACET)

v. per tutti i Clienti, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.1, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere;
b) per i contratti di gas naturale:
i. per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui ai successivi punti ii. e iii. sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
ii. per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;
iii. per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;
iv. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'art. 11;
v. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere.

12.2 Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a 50 euro, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della bolletta, secondo le modalità indicate nella bolletta.

12.3 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:
– nei casi di cui alla lettera a) punti i., ii., e iii. e di cui alla lettera b) punti i., ii. e iii. le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);
– nei casi di cui alla lettera a), punto iv e di cui alla lettera b), punto iv, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due);
– nei casi di cui lettera a), punto v. e di cui alla lettera b), punto v., le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di bollette emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);
– le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente da questi ultimi;
– è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla bolletta oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;
– le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito www.euribor.it, calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

12.4 Qualora il Cliente concluda un contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà è tenuto ad informarne il Cliente nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.

12.5 Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di bonus sociale il Fornitore è tenuto a offrirgli la possibilità di rateizzare il debito, una sola volta nell'arco dei 12 mesi del periodo di agevolazione. L'informativa sulle modalità di rateizzazione del debito è contenuta nella comunicazione di costituzione in mora.
Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:
a) la prima rata non può essere superiore al 30% del debito di cui alla costituzione in mora;
b) qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate;
c) la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a 50 euro;
d) il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire dal mancato pagamento di una o più rate.

12.6 Il Fornitore non è tenuto a offrire la rateizzazione, di cui al comma 12.5, nei casi in cui la/e fattura/e non pagata/e per cui il Cliente titolare di bonus sociale è stato costituito in mora, contabilizzi anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso.

ARTICOLO 13. GARANZIE A CARICO DEL CLIENTE FINALE

13.1 Salvo quanto disposto al successivo comma 13.8 il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.

13.2 L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIV e TIVG) e riportato nelle seguenti tabelle:

ENERGIA ELETTRICA

Clienti titolari di bonus sociale			
Ammontare deposito (€)	5,2 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata		
Altri clienti			
Clienti domestici	Clienti non domestici con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW	Clienti non domestici con potenza disponibile pari o superiore a 16,5 kW	
Ammontare deposito (€)	11,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata	15,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata	stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione

GAS NATURALE

Clienti titolari di bonus sociale			
Consumo annuo (Smc/anno)			
<500	Fino a 5.000	>5.000	
Ammontare deposito (€)	25,00	77,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

Altri clienti					
Consumo annuo (Smc/anno)					
	<500	Fino a 1.500	Fino a 2.500	Fino a 5.000	>5.000
Ammontare deposito (€)	30,00	90,00	150,00	300,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

13.3 L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 13.2 è raddoppiato qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:
a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
b) il Cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 13.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova bolletta.

13.4 Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 13.2 eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del cliente.

13.5 Il deposito cauzionale è addebitato nella prima bolletta utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.

13.6 Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima bolletta utile.

13.7 Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.

13.8 Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale domestico che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

13.9 Il Cliente finale sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle fatture diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

ARTICOLO 14. INTERESSI DI MORA

14.1 Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella bolletta, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso definito ai sensi dell'articolo 2 del D.Lgs 24 giugno 1998, n. 213, aumentato di 3,5 punti percentuali.

14.2 Il Cliente buon pagatore è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.
Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura, salvo il caso di manifesto errore di calcolo da parte del Fornitore degli importi dovuti dal Cliente finale. In tale ipotesi eventuali somme trattenute a questo titolo dovranno essere restituite.
È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.

ARTICOLO 15 - INADEMPIMENTO DEL CLIENTE

15.1 In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'Articolo 14 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 11.13, trascorso almeno 1 giorno dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo PEC un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).

15.2 Il termine di cui al comma 15.1 non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla notifica al Cliente della comunicazione di costituzione in mora. Nel caso in cui le condizioni tecniche del misuratore di cui dispone il Cliente lo consentano, l'intervento di sospensione della fornitura elettrica sarà anticipato da un periodo di 15 (quindici) giorni in cui la potenza sarà ridotta ad un livello pari al 15% della potenza disponibile; decorso tale periodo in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura. Il termine di sospensione della fornitura che comporterà la riduzione di potenza, non sarà inferiore a 25 (venticinque) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora.

15.3 Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.

15.4 La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.

15.5 Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 giorni dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA o definito nel prezziario del Distributore.

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA
(PLACET)

15.6 Una volta sospesa la fornitura di energia elettrica o di gas naturale, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'Articolo 25 relativo alle comunicazioni.
15.7 Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la relativa comunicazione di risoluzione. La risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore nella predetta comunicazione.
15.8 Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura anche sotto forma di lavoro complesso, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.
15.9 Per i contratti di energia elettrica, ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto inviando al SII la relativa comunicazione di risoluzione contrattuale, ai sensi dell'art. 10 del TIMOE, ai fini dell'attivazione dei servizi di ultima istanza. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza di questi ultimi servizi.
15.10 Per i contratti di gas naturale, ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto e richiedere al SII la relativa risoluzione contrattuale, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG, ai fini dell'attivazione del Servizio di Default. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di Default.
15.11 Nel caso cui al precedente comma 15.10, il Fornitore è tenuto a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere:
a) copia delle fatture non pagate;
b) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente finale;
c) copia della comunicazione con cui il Fornitore ha dichiarato al Cliente finale la risoluzione del Contratto, unitamente alla documentazione attestante la ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente;
d) copia del Contratto o dell'ultima fattura pagata;
e) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.
15.12 In caso di inadempimento al Contratto relativo alla fornitura di gas naturale il Cliente si obbliga a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il Punto di fornitura.
15.13 In caso di ritardato o di omesso pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente non disalimentabile, il Fornitore può procedere alla costituzione in mora dello stesso attraverso raccomandata con ricevuta di ritorno/Pec. Decorso inutilmente il termine ultimo per il pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto, inviando la relativa comunicazione di risoluzione al SII. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza dei servizi di ultima istanza attivati dal SII.
15.14 Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:
a) euro 30,00 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità o, nel caso dell'energia elettrica, sia stata effettuata una riduzione di potenza;
b) euro 20,00 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o, nel caso dell'energia elettrica, sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante alternativamente:
i. il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
ii. il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.
15.15 Nei casi di cui al comma 15.14, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.
15.16 16 Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo - identificato in fattura come Corrispettivo CMOR - nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

ARTICOLO 16. PRESTAZIONI DI COMPETENZA DEL DISTRIBUTORE
16.1 Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel TIQE e nel RQDG, comprendenti: l'aumento o la diminuzione della potenza disponibile, la verifica del gruppo di misura, la verifica della tensione nel punto di consegna, lo spostamento del gruppo di misura, subentri e volture, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del TIQE e del RQDG.
16.2 Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo.
Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a 23 euro iva esclusa.
16.3 Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di cui al presente articolo, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del dato di misura.

ARTICOLO 17. SICUREZZA DEGLI IMPIANTI, APPARECCHIATURE E VERIFICHE
17.1 Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura del gas o dell'energia elettrica.
17.2 Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare, anche su indicazione del Fornitore, controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.
17.3 Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi del Distributore situati presso lo stesso Cliente e si impegna a comunicare tempestivamente al Fornitore qualsiasi evento che possa comportare un'erronea rilevazione dei consumi. Il misuratore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente, se non per disposizione del Distributore ed esclusivamente per mezzo dei suoi incaricati.

ARTICOLO 18. FORZA MAGGIORE
18.1 Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.
18.2 Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.
18.3 Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.

ARTICOLO 19. RESPONSABILITÀ
19.1 Le caratteristiche dell'energia elettrica e/o del gas naturale somministrati al Cliente potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.
19.2 In ogni caso, il Fornitore, in qualità di Cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di dispacciamento, trasporto e distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità dell'energia elettrica e/o del gas naturale alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.
19.3 Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle del misuratore.
19.4 Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio dell'energia elettrica e/o del gas naturale o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

ARTICOLO 20. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA
20.1 Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi:
a) ripetuto ritardo nel pagamento delle fatture (ferma restando l'applicazione degli interessi di cui al presente contratto);
b) 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;
c) insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive;
d) trascorsi 20 giorni dalla sospensione della fornitura senza che il Cliente abbia inviato la documentazione richiesta;
e) in caso di violazione del Cliente degli obblighi posti a suo carico riguardo le modalità di prelievo e di impiego del gas nonché riguardo le modalità di utilizzo delle apparecchiature e degli impianti.
Ed inoltre solo per i Clienti business, negli ulteriori seguenti casi:
f) inizio di un procedimento per la messa in liquidazione volontaria della società Cliente;
g) interruzione o sospensione dell'attività produttiva.

ARTICOLO 21. LIVELLI DI QUALITÀ, RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI
21.1 Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA
nei propri provvedimenti (TIQV) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti, così come riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale che costituisce parte integrante del presente Contratto.
21.2 Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì scaricabile all'indirizzo www.enel.it.
21.3 Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIQV).
21.4 Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà
contenere i seguenti dati minimi necessari: 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 riposta 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.

ARTICOLO 22. ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI GAS
22.1 I Clienti finali che utilizzano il gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di una rete di trasporto sono garantiti da un contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli incidenti da gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale e da essa sono esclusi:
a) i Clienti finali diversi dai Clienti domestici o condominiali domestici dotati di un Misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta);
b) i consumatori di gas naturale per autotrazione.
22.2 Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800 166 654 o con le modalità indicate sul sito internet www.arera.it.
22.3 Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul sito internet del Fornitore.

ARTICOLO 23. INTEGRAZIONE DEL CONTRATTO

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA
(PLACET)

23.1 Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.
23.2 Il Fornitore provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

ARTICOLO 24. CESSIONE DEL CONTRATTO
24.1 Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa abilitata ovvero altra Società del Gruppo ad esclusione dell'esercente la maggior tutela alla fornitura di energia elettrica o di gas naturale. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c.
24.2 La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata dal Fornitore con un preavviso di 30 giorni. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.
ARTICOLO 25. COMUNICAZIONI
25.1 Per informazioni il Cliente ha a disposizione: il Servizio Clienti al numero verde 800 900 860, i canali digitali (ad es. sito web enel.it e app) e la Casella Postale 8080 – 85100 Potenza PZ. I canali di contatto sono comunque indicati in bolletta e sul sito web. Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in bolletta.
25.2 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.
25.3 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).
25.4 Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.
25.5 Le comunicazioni di recesso al fine di cessare la fornitura dovranno essere inviate come previsto all'articolo 10.10.
25.6 Il Fornitore potrà comunicare in bolletta e sul sito web eventuali ulteriori canali di contatto ai quali il Cliente potrà rivolgersi per richiedere informazioni.

ARTICOLO 26. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE
26.1 La legge applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal Contratto o a esso connessa, nel caso in cui il Cliente finale sia un Cliente domestico è competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano. In tutti gli altri casi, si applicano le disposizioni sul foro competente di cui agli articoli 18, 19 e 20 del Codice di procedura civile.

ARTICOLO 27. RISOLUZIONE EXTRA-GIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE
27.1 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 di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente. Le modalità di accesso al Servizio, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm. Sarà possibile l'attivazione della procedura solo dopo aver presentato reclamo scritto ad Enel Energia e aver ricevuto relativa risposta, insoddisfacente, ovvero nessuna risposta decorsi 40 (quaranta) giorni solari dall'invio del reclamo. Tale procedura è gratuita e si svolge esclusivamente online;
– per i Clienti domestici, la procedura di **Negoziazione Paritetica** istituita tra il Fornitore e le Associazioni dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti che vi hanno aderito. Le modalità di accesso alla procedura di negoziazione paritetica, i termini e le modalità di funzionamento della stessa sono consultabili sul sito https://www.pariteticaenel-associazioni.it. Tale procedura è gratuita e potrà essere attivata previo reclamo scritto al Fornitore, in seguito alla mancata risposta da parte di quest'ultimo dopo 30 giorni dall'invio del reclamo, oppure nel caso in cui il Cliente stesso non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta;
- la procedura di **Mediazione civile presso gli Organismi di mediazione**, iscritti nell'elenco degli Organismi 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 http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm.
In questo caso le Parti sono tenute al pagamento delle spese di avvio e delle spese di mediazione, secondo quanto previsto nella citata Convenzione.
Il tentativo di conciliazione con uno di questi organismi è condizione indispensabile per poi eventualmente procedere all'azione giudiziale nei confronti del Fornitore, il quale si impegna a partecipare alle procedure sopra citate.
Gli **Organismi di mediazione** 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 enel.it.
27.2 L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria

ARTICOLO 28. DATI PERSONALI
28.1 I dati personali forniti dal Cliente al Fornitore ai fini dell'esecuzione del Contratto, o di cui comunque il Fornitore entri in possesso, sono trattati in conformità alla disciplina prevista dal Codice in materia di protezione dei dati personali come indicato nel modulo relativo all'informativa sul trattamento dei dati personali.