

# INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI - IL CONTRATTO IN 12 PUNTI

## 1 Chi siamo

L'offerta viene proposta tramite un incaricato alla vendita o il sito della società di vendita **Enel Energia S.p.A.**, con sede legale in Viale Regina Margherita 125 - 00198 Roma.

## 2 Quali sono i nostri canali di contatto



**enel.it**



**Numero Verde gratuito 800.900.860**



**Negozi Enel.** Orari di apertura e indirizzi su **enel.it**

## 3 Come presentare un reclamo

Eventuali reclami devono essere presentati, secondo le modalità indicate nelle Condizioni generali di fornitura, in forma scritta. Il reclamo può essere trasmesso a mezzo posta, per le forniture di energia elettrica alla **Casella Postale 8080 - 85100 Potenza**, per le forniture di gas naturale alla **Casella Postale 1000 - 85100 Potenza** oppure via web, dal sito **enel.it**, compilando l'apposito modulo.

## 4 Quali sono gli elementi caratteristici dell'offerta

Il contratto proposto rientra tra le offerte per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale del mercato libero ed è a tempo indeterminato. In qualsiasi momento potrai recedere dal contratto senza oneri, scegliendo un altro Fornitore che provvederà a gestire il cambio, secondo le modalità previste dalla normativa vigente. Nome e caratteristiche dell'offerta, nonché eventuali condizioni limitative per l'adesione, sono indicati nell'Allegato **Condizioni Tecnico-Economiche** del kit contrattuale in tuo possesso, che ti invitiamo a leggere con attenzione.

## 5 Quali sono i prezzi dell'offerta

La struttura economica ed i prezzi dell'offerta sono indicati in dettaglio nell'Allegato **Condizioni Tecnico-Economiche**. I prezzi indicati nell'Allegato Condizioni Tecnico-Economiche rimangono validi per il periodo di applicabilità in esse indicate. Con un anticipo di almeno 90 giorni rispetto alla data di scadenza delle condizioni economiche vigenti ti invieremo una comunicazione scritta con i nuovi prezzi ed con il nuovo periodo di applicabilità, fermo restando il tuo diritto a recedere secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali di Fornitura. Nelle Condizioni Tecnico Economiche troverai inoltre i corrispettivi di natura commerciale o quelli per attività di competenza del distributore, come previsto dalle Condizioni Generali di Fornitura.

## 6 Come aderire all'offerta

Puoi aderire all'offerta entro la data indicata nell'Allegato **Condizioni Tecnico-Economiche**, attraverso i seguenti canali:

- **per i contratti conclusi telefonicamente**, prestando il consenso durante la registrazione della telefonata;
- **per i contratti conclusi via web**, direttamente sul sito, cliccando sugli appositi campi di navigazione;
- **per i contratti conclusi presso i canali fisici di vendita** (Negozi Enel, Punto Enel Negozi Partner, Agenzie, Smart Agent), sia all'interno che all'esterno dei locali commerciali, sottoscrivendo l'apposito Modulo di Adesione.

In tutti i casi sopra elencati, avrai comunque disponibilità del **Modulo di Adesione**, debitamente compilato in tutte le sue parti e della restante documentazione contrattuale. Se dopo l'adesione al contratto dovessi cambiare idea potrai in ogni caso esercitare il **diritto di ripensamento**, senza alcun onere, entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto secondo le modalità indicate nel Modulo di ripensamento allegato al Contratto in tuo possesso oppure contattando il nostro numero verde 800 900 860 (in caso di cambio prodotto il diritto di ripensamento può essere esercitato solo per iscritto).

Le procedure per l'attivazione del contratto verranno avviate solo una volta decorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. Puoi richiedere espressamente, avvalendoti anche del modulo tipo reso disponibile sul nostro sito web, di avviare le procedure per dar corso all'attivazione prima che sia decorso il termine per il ripensamento. In ogni caso potrai sempre esercitare il diritto di ripensamento. In tal caso, qualora sia possibile interrompere la richiesta di attivazione, continuerai ad essere fornito dal precedente Fornitore oppure saranno attivati i Servizi di ultima istanza gas o il Servizio di maggior tutela per il settore elettrico. In tal caso, Enel Energia potrà applicarti un corrispettivo massimo non superiore a 23,00 Euro iva esclusa (Testo Integrato Vendita; Del. ARERA 301/2012 e s.m.i.). Qualora, invece, non sia possibile interrompere la richiesta di attivazione, verrai servito da Enel Energia e potrai individuare successivamente un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In questo caso Enel Energia applicherà tutti i corrispettivi indicati nel contratto fino al momento della cessazione.

Se le pratiche di acquisizione avranno esito positivo, diventerai nostro Cliente generalmente in 70 giorni (comunque non oltre 120 giorni).

Tra le nostre offerte commerciali trovi quelle per la fornitura di gas o di energia elettrica a **Prezzo Libero A** **Condizione Equiparate di Tutela (P.L.A.C.E.T.)**. Le offerte PLACET, a prezzo fisso o a prezzo variabile, sono offerte di mercato libero che prevedono condizioni contrattuali standard per tutti gli operatori e una struttura di prezzo definita dall'Autorità con la Delibera 555/2017 e s.m.i.

## 7 Quali garanzie vengono richieste

È previsto l'addebito del deposito cauzionale sulla prima fattura nella misura stabilita dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "ARERA"). Se scegli di pagare con l'**addebito diretto sul conto (SDD)** eviterai l'addebito del deposito cauzionale.

## 8 Come possono essere pagate le fatture del contratto

Potrai pagare presso gli uffici postali, con addebito diretto sul conto (SDD), entrando nella tua area riservata del nostro sito, utilizzando la carta di credito, il sistema MyBank o l'account PayPal. Sono a tua disposizione anche i seguenti canali per pagare le bollette: i supermercati COOP, le tabaccherie e i bar abilitati al servizio e collegati alla rete LOTTOMATICA ITALIA SERVIZI e SISAL PAY, entro la scadenza indicata in bolletta per evitare solleciti ed interessi.

## 9 Come vengono fatturati i consumi

Per la fornitura di energia elettrica la fatturazione dei corrispettivi avverrà ogni due mesi ad eccezione della prima fattura che sarà mensile, in deroga a quanto previsto dall'Allegato A alla Delibera 463/2016/R/com (TIF). Per la fornitura gas la fatturazione avviene mensilmente, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero; negli altri casi la fatturazione è almeno quadrimestrale per consumi inferiori a 500 Smc/anno, bimestrale per consumi tra 500 Smc/anno e 5000 Smc/anno, mensile sopra i 5000 Smc/anno. Ci riserviamo la possibilità di aumentare la frequenza di fatturazione, dandone comunicazione.

La fatturazione avverrà sulla base delle misure rilevate dal distributore territorialmente competente; potrai anche effettuare l'autolettura del tuo contatore, secondo modalità e tempi descritti in fattura. L'autolettura è considerata come una lettura effettiva ai fini della fatturazione se validata dall'impresa di distribuzione. In mancanza della lettura del Distributore e dell'autolettura, verranno stimati i consumi sulla base delle informazioni a nostra disposizione, salvo conguaglio, come descritto nell'Allegato **Condizioni Tecnico-Economiche**.

## 10 Come viene attivata la fornitura

L'attivazione della fornitura è sempre vincolata alle verifiche sulla tua affidabilità creditizia e sullo stato di tue eventuali morosità, nonché all'attivazione dei servizi di trasporto, di distribuzione e, per le forniture di energia elettrica, di dispacciamento. Ti comunicheremo eventuali ritardi o l'impossibilità dell'attivazione della fornitura.

Per l'esecuzione di prestazioni di servizi relativi alle sole forniture di energia elettrica, ci fornirai il mandato per operare per tuo conto nei confronti del Distributore, impegnandoti ad assolvere a ogni eventuale obbligazione che contrarremo a nostro nome; in particolare per le singole prestazioni dovrai pagare gli importi di competenza del Distributore ed i contributi in quota fissa secondo quanto stabilito dall'ARERA.

## 11 Quali sono i diritti dei consumatori

I Fornitori devono rispettare precisi livelli di qualità nei confronti dei propri Clienti, anche per quanto riguarda modalità e tempi di risposta ai reclami, come stabilito dall'Allegato A alla Delibera dell'ARERA n. 413/2016/R/com (TIQV); in caso contrario, possono essere tenuti a versare loro importi a titolo di indennizzo. Per maggiori dettagli sulle modalità di presentazione dei reclami puoi consultare la Nota Informativa inserita nella documentazione contrattuale. In caso di mancata risoluzione del reclamo, potrai attivare le procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie indicate nell'articolo dedicato nelle Condizioni Generali di Fornitura: tutte le informazioni al riguardo sono disponibili anche sul nostro sito **enel.it**. Per ulteriori informazioni sui diritti del Cliente, puoi visitare il sito **www.arera.it** o chiamare il numero verde 800 166 654.

A tutela dei consumatori, abbiamo inoltre aderito alla procedura di ripristino per contratti o attivazioni contestati, prevista dall'Allegato A della Delibera n. 228/17 dell'ARERA (TIRV).

## 12 Informazioni sugli effetti del passaggio al mercato libero

Chi attualmente usufruisce del servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas, aderendo all'offerta sceglierà di passare sul mercato libero.

Potrai in ogni caso decidere di tornare sul servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas; in particolare, per la fornitura di gas potrai richiedere le condizioni di tutela regolate dall'ARERA, recandoti presso i Punti Enel.

La documentazione contrattuale include anche la Nota Informativa e la Scheda di Confrontabilità della spesa, come previsto dal Codice di condotta commerciale dell'ARERA.