

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

dal Cliente entro il termine indicato nella relativa fattura. Se durante la fornitura l'importo del deposito viene trattenuto in tutto o in parte dal Fornitore, il Cliente dovrà ricostituirlo 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 del Contratto, sempre che non sia trattenuto, in tutto o in parte, a saldo di eventuali fatture insolute. In ogni caso, la restituzione avverrà solo dopo la verifica dei pagamenti o della rivalutazione creditizia relativa ad altri contratti di fornitura in essere tra il Fornitore ed il Cliente.

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, allo stesso non imputabili, dovuti a problemi tecnici relativi alla consegna dell'energia elettrica o del gas quali, ad esempio, 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, da inviare a mezzo raccomandata nei casi di seguito indicati: in caso di mancato o parziale pagamento delle fatture (ferma restando l'applicazione degli interessi di cui al presente contratto; per morosità relativa ad un diverso contratto di energia elettrica o gas intestato allo stesso Cliente.

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

- ripetuto 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 solamente per le 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/ricostituzione delle eventuali ulteriori forme di garanzia previste nel contratto;
- insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e opposizione del medesimo a procedure esecutive;
- 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

- trascorsi 20 giorni dalla sospensione della fornitura senza che il Cliente abbia inviato la documentazione richiesta.

12.3 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 Cessazione amministrativa 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.

12.4 Il Fornitore può procedere, in via preventiva, alla sospensione di una o più forniture del Cliente in tutti i casi di morosità di quest'ultimo, compreso il caso di mancato pagamento del deposito cauzionale. A tal fine, ai sensi e per gli effetti delle Delibere ARG/elt 4/08 e ARG/gas 99/11 dell'ARERA, il Fornitore potrà inviare al Cliente un'aposta comunicazione a decorrere dal giorno solare successivo alla scadenza del termine di pagamento indicato in fattura. Tale nota dovrà indicare che, dopo 20 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione stessa, in mancanza della ricezione da parte del cliente della documentazione attestante l'esecuzione del pagamento delle somme dovute, il Fornitore attenderà ulteriori 3 giorni lavorativi per poi richiedere la sospensione della fornitura. 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 indicando un termine di 10 giorni entro il quale il cliente dovrà attestare di aver provveduto al pagamento dell'intero importo dovuto. Decorso il predetto termine, il Fornitore potrà richiedere nuovamente la sospensione della fornitura. Qualora le condizioni tecniche del misuratore di energia elettrica lo consentano, prima della sospensione della fornitura, verrà effettuata la riduzione della potenza ad un livello pari al 15% di quella disponibile. Decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza, se il Cliente non avrà inviato la documentazione attestante il pagamento di tutto il dovuto, si procederà alla totale sospensione della fornitura.

12.5 In caso di prelievo fraudolento, la sospensione della fornitura può essere disposta con effetto immediato e senza necessità di comunicazione al Cliente.

12.6 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 dei solleciti di pagamento;
- 23,00 euro (iva esclusa) per ciascuna operazione di diffida di pagamento, 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 giudiziali e stragiudiziali, ivi compresi gli oneri sostenuti per l'affidamento della pratica a società di recupero dei crediti.

12.7 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 o le integrazioni alle previsioni contrattuali con un preavviso minimo di 60 giorni di calendario rispetto alla decorrenza delle stesse, ferma restando la facoltà del Cliente di recedere dal Contratto.

13.3 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.

13.4 In applicazione dell'art. 13 dell'Allegato A della Delibera ARG/com 104/10 dell'ARERA, "Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai Clienti finali" il Fornitore può modificare unilateralmente le condizioni economiche esposte nelle CTE in caso di un giustificato motivo; in tal caso il Fornitore dovrà darne comunicazione in forma scritta al Cliente, indicando il giustificato motivo della modifica e dovrà rispettare un preavviso minimo di 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni stesse. Il Cliente potrà comunque recedere senza oneri, nei termini e con le modalità che saranno indicati nella comunicazione. **ART. 14 - INFORMAZIONI, COMUNICAZIONI E RECLAMI**

14.1 I canali di contatto ai quali il Cliente può rivolgersi per richiedere informazioni sono i seguenti: - Servizio Clienti al numero verde: 800 990 860

- Sito Web del Fornitore: enel.it

- App di Enel Energia

- Casella Postale per fornitura Elettrica: 8080 - 85100 Potenza PZ

- Casella Postale per fornitura Gas: 1000 - 85100 Potenza PZ

- Fax per fornitura Elettrica 800 046 311

- Fax per fornitura Gas 800 997 736

14.2 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 per fornitura Elettrica: 8080 - 85100 Potenza PZ - Casella Postale per fornitura Gas: 1000 - 85100 Potenza PZ

- Via Fax al numero 800 046 311 per fornitura Elettrica, all' 800 997 736 per fornitura Gas.

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.

14.3 Le comunicazioni di recesso al fine di cessare la fornitura dovranno essere inviate con raccomandata all'indirizzo Casella Postale 1000 - 85100 Potenza Pz per la fornitura di gas e Casella Postale 8080 - 85100 Potenza per la fornitura di elettricità.

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

14.5 Le comunicazioni relative alla fornitura e le variazioni contrattuali potranno essere inviate anche tramite messaggistica istantanea (ad es. SMS, WhatsApp, ecc), cui farà seguito ulteriore comunicazione e a mezzo 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 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.

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

ART. 15 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

La legge applicabile al Contratto, eseguibile in territorio italiano, è quella italiana. Il Foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra il Fornitore e il Cliente, è quello di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

ART. 16 - 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

Tale procedura è gratuita;

- 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 www.pariteticaenel-associazioni.it

Tale procedura è gratuita;

- 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 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:

- Fornitura Elettrica - Casella Postale 8080 - 85100 Potenza PZ

- Fornitura Gas - Casella Postale 1000 - 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