



## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA Tutela GAS

### ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

**1.1** Il contratto di fornitura ("Contratto") ha per oggetto la fornitura di gas naturale, da parte di Enel Energia ("Fornitore"), presso l'abitazione ("Sito") del Cliente ("Cliente") e gli altri servizi accessori alla stessa.

**1.2** Al presente Contratto si applicano le disposizioni della Delibera n. 229/01 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), nonché sue modifiche e integrazioni ("Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai Clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della Legge 14 novembre 1995, n. 481").

**1.3** Per l'esecuzione del Contratto Enel Energia concluderà i contratti per i servizi di trasporto e distribuzione del gas ed eseguirà quanto necessario, anche secondo quanto richiesto dal gestore di rete. Tali servizi cesseranno alla data di risoluzione del Contratto, per qualunque causa.

**1.4** Sono impianti ed apparecchi del Cliente quelli situati a valle del Contatore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del Contatore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura del gas.

**1.5** Secondo quanto previsto dall'art. 8 del D.M. n. 37/08, in caso di nuova fornitura il Cliente, entro 30 giorni dall'avvenuto allacciamento, è tenuto a consegnare al Fornitore copia della Dichiarazione di Conformità dell'Impianto (esclusi i relativi allegati obbligatori) di cui all'allegato I del D.M. n. 37/08 o copia della Dichiarazione di Rispondenza ugualmente prevista dallo stesso Decreto (art. 7, comma 6). Lo stesso obbligo è previsto a carico del Cliente, nei casi di variazione della portata termica di gas. In questi casi, il termine di 30 giorni entro il quale andrà consegnata copia della documentazione sopra indicata, decorre dall'esecuzione delle modifiche richieste. Qualora il Cliente non ottempererà nel termine di cui sopra, decorsi 30 giorni dall'avvenuto allacciamento o dall'esecuzione delle modifiche richieste, il Fornitore e/o il Distributore competente ("Distributore") potranno sospendere la fornitura, secondo le procedure e i provvedimenti vigenti dell'ARERA.

**1.6** Il Cliente che, pur in presenza delle condizioni previste al precedente art. 1.5 non procede con la consegna delle dovute dichiarazioni, né fornisce altra comunicazione al Fornitore sulla propria inadempienza, consentendogli così di sospendere la fornitura, rimarrà responsabile di ogni conseguenza di legge per l'insosservanza di cui al D.M. n. 37/08, e di ogni onere che dovesse derivare dal Fornitore e/o Distributore per effetto delle violazioni della normativa, avvenute a loro insaputa.

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

**2.1** Il Contratto si conclude per adesione quando il Cliente, attraverso i canali di vendita del Fornitore, aderisce alla sua proposta commerciale secondo quanto contenuto nel Modulo di adesione (MdA), nelle Condizioni Generali di Fornitura ("CGF") e nelle Condizioni Tecniche Economiche ("CTE"). Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del Contratto. Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento utilizzando uno dei seguenti canali di contatto:

- tramite il sito enel.it;

- via e-mail all'indirizzo di posta elettronica allegati.enelenergia@enel.com;

- per posta all'indirizzo Enel Energia S.p.A. Casella Postale 8080 - 85100 Potenza;

In tutti i casi è possibile utilizzare l'apposito modulo allegato al contratto.

Le procedure per l'attivazione del contratto verranno avviate solo una volta decorso il periodo previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento. Il Cliente può richiedere espressamente che le procedure per dar corso all'attivazione vengano avviate prima che sia decorso il termine per il ripensamento. In tal caso, il cliente 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. Se il Cliente finale domanda l'esercizio del diritto di ripensamento, prima che il contratto sia stato interamente eseguito avendo fatto richiesta di avvio anticipato delle procedure di Attivazione della fornitura: i) continuerà ad essere fornito dal precedente fornitore qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto (ii) potrà procedere alla richiesta di chiusura del Punto di fornitura, facendone espressa richiesta. In caso contrario, saranno attivati i servizi di ultima istanza (servizio FUJ). La richiesta di disattivazione dovrà essere richiesta espressamente dal Cliente.

**2.2** La/e fornitura/e è/sono in ogni caso condizionata/e:

- al censimento della fornitura sul Registro Centrale Ufficiale (RCU) come previsto dalla normativa vigente;

- all'esito positivo della verifica sull'assenza di precedenti morosità nei confronti del Fornitore e all'esito positivo delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). L'attività di credit check verrà effettuata, ad esempio, per riscontrare la presenza: (I) di protesti, pregiudizievoli, anche attraverso banche dati dei punti di prelievo e dei Clienti finali appostamente istituite dalle autorità competenti relativamente ai mercati dell'energia elettrica e del gas, (II) morosità relative a diversi contratti intestati allo stesso Cliente, stipulati anche con terzi. Il Fornitore svolgerà le attività di credit check entro 60 giorni dalla data di conclusione del contratto; in caso di esito negativo, il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente nel termine indicato, altrimenti le condizioni sospensive di cui sopra si intenderanno verificate positivamente.

Inoltre, qualora vi fossero morosità pregresse sul punto di fornitura, Enel Energia S.p.A., a tutela del proprio credito, potrà effettuare ulteriori verifiche, anche consultando database propri o pubblici, al fine di rilevare eventuali relazioni tra il Cliente richiedente e precedenti intestatari e per approfondirli i vari avvicendamenti sul punto di fornitura. A seguito di queste verifiche, Enel Energia potrà anche decidere di non accogliere la richiesta di fornitura, fornendo adeguata comunicazione al Cliente. In ogni caso, non verrà richiesto il pagamento della morosità pregressa riferita a precedenti intestatari se diversi dal richiedente;

- alle verifiche positive che il Fornitore potrà effettuare presso società specializzate esterne verso le quali il Cliente autorizza fin d'ora il trattamento dei propri dati personali;

- alle verifiche positive che il Fornitore potrà effettuare presso Sistemi di informazioni creditizie in merito all'affidabilità nei pagamenti e nei rapporti di credito e presso il sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito al consumo con specifico riferimento al furto di identità (SCIPAFI).

Resta inteso che per la fornitura di gas il Fornitore può revocare la richiesta di accesso al punto di fornitura:

- nei casi previsti dall'art. 12 dall'Allegato A della Delibera ARERA 99/11 s.m.i. (TIMG);

- nei casi di cui all'art. 8.2 del TIMG.

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

**2.3** Fermo restando quanto previsto dal precedente art. 2.2, l'attivazione della/e fornitura/e risulterà i termini per il recesso previsti dal contratto con il precedente fornitore nonché i termini previsti per l'attivazione dei servizi di trasporto e distribuzione.

**2.4** Il Contratto è a tempo indeterminato.

**2.5** In qualunque momento il Cliente può recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare il Fornitore anche per una sola fornitura, rilasciando al Fornitore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in suo nome e conto, dal contratto in essere con Enel Energia. Il Fornitore entrante provvederà ad esercitare il recesso per conto del Cliente mediante l'invio della richiesta di switching al SII (Sistema Informativo Integrato). Nel caso in cui vi sia una condizione di morosità del Cliente al momento del recesso, l'esercizio di tale facoltà produrrà gli effetti di cui all'art. 1458 c.c.. Qualora ci sia un ritardo nell'attivazione della fornitura da parte del nuovo, Enel Energia continuerà ad applicare le stesse condizioni economiche e contrattuali in corso. Se il Cliente desidera cessare la fornitura, dovrà inoltre direttamente ad Enel Energia all'indirizzo: Enel Energia Casella Postale 8080 - 85100 PZ, la comunicazione di recesso con un termine di preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso. Tutte le comunicazioni di recesso di cui al presente articolo dovranno essere inviate come indicato nell'articolo 13. In caso di comunicazioni inviate ad indirizzi diversi, Enel Energia non potrà essere considerata responsabile per i danni eventualmente derivanti da mancata o ritardata esecuzione della richiesta del Cliente.

### ART. 3 - CONDIZIONI ECONOMICHE ALTRI CORRISPETTIVI

**3.1** Le condizioni economiche sono definite dall'ARERA ai sensi della Delibera ARG/gas 64/09 e s.m.i. "Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane" (TIMG); eventuali aggiornamenti sono pubblicati trimestralmente dalla stessa ARERA.

**3.2** Per la fornitura di gas, il corrispettivo indicato è stabilito considerando un gas fornito con PCS (Potere Calorifico Superiore) pari a 38,52 MJ/Smc. Il corrispettivo effettivamente applicato viene adeguato in base al valore dello stesso parametro PCS (come indicato dall'ARERA per l'impianto di distribuzione nel quale ricade la fornitura).

**3.3** Alle condizioni di cui al precedente art. 3.1 si possono aggiungere eventuali corrispettivi applicati, secondo quanto previsto dalla normativa di settore, in conseguenza di morosità del Cliente e per precedenti forniture di gas ai sensi del TIMG.

**3.4** Saranno inoltre previsti a carico del Cliente gli eventuali corrispettivi ed oneri di cui ai successivi articoli.

**3.5** Se, dopo la richiesta di attivazione del servizio di trasporto e distribuzione, i dati a disposizione del Distributore, relativi all'uso di uno o più Siti, dovessero risultare diversi da quelli indicati dal Cliente nel Contratto, il Fornitore darà prevalenza al dato dichiarato dal Cliente, dandogliene comunque comunicazione. Il Cliente è quindi responsabile dell'esattezza e della veridicità di quanto dichiarato in contratto in relazione all'uso della fornitura. Pertanto, qualora sia errato l'uso della fornitura dichiarato, Enel Energia potrà addebitare al Cliente i maggiori corrispettivi, le imposte che nel frattempo non ha pagato nonché le sanzioni eventualmente comminate ad Enel Energia in conseguenza dell'errata o non veridica informazione relativa alla destinazione d'uso.

### ART. 4 - LETTURA DEL GRUPPO DI MISURA

**4.1** Al momento della prima attivazione della fornitura di gas, gli operatori incaricati dal Distributore territorialmente competente redigono un apposito verbale, firmato dal Cliente, dove riportano: la tipologia del gruppo di misura ("Contatore"), il numero di matricola e la lettura iniziale.

**4.2** Salvo quanto previsto all'art. 4.1 e ferma restando la competenza dell'impresa di distribuzione per la rilevazione delle misure, il Cliente provvederà all'autolettura del Contatore, secondo le modalità e i tempi descritti in bolletta.

**4.3** Nei casi di cui all'articolo 4.2, il Fornitore comunica la lettura in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura comunicata dal Cliente, qualora lo stesso risulti palesemente errato o incoerente rispetto all'ultimo dato effettivo disponibile.

**4.4** L'autolettura è considerata come una lettura effettiva ai fini della fatturazione se validata dall'impresa di distribuzione.

**4.5 Autolettura in caso di voltura o cambio Fornitore (switch) - Delibera 100/2016/R/com**  
Il Cliente che ha una fornitura gas dotata di un punto di riconsegna con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero, può comunicare l'autolettura della propria fornitura in caso di voltura o cambio Fornitore; il dato deve essere comunicato ad un nostro operatore tramite il Servizio Clienti o presso uno Spazio Enel.

Il Cliente può comunicare l'autolettura:

- fino a 5 giorni lavorativi prima/3 giorni lavorativi dopo la decorrenza della voltura

- fino a 5 giorni lavorativi prima la decorrenza dello switch, contattando il Fornitore uscente

- fino a 3 giorni lavorativi dopo la decorrenza dello switch, contattando il Fornitore entrante

In ogni caso il Distributore verifica il dato comunicato dal Cliente; se confermato, il valore viene utilizzato come una lettura effettiva per calcolare l'ultima fattura. Se la data dell'autolettura è diversa dalla data di decorrenza della voltura/cambio Fornitore, il valore viene ricalcolato per considerare questa differenza.

### ART. 5 - MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

**5.1** I volumi di gas naturale, considerati per la fatturazione, sono indicati in Standard metro cubo (Smc); nel caso in cui i volumi siano rilevati da gruppi di misura non dotati di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, verranno adeguati mediante l'applicazione del Coefficiente di conversione dei volumi misurati per il gas naturale "C", dell'Allegato alla Delibera 570/2019/R/gas e s.m.i. dell'ARERA. Il gas fornito viene fatturato sulla base dei consumi giornalieri, calcolati per convenzione considerando costante il consumo rilevato dal Distributore o comunicato dal Cliente con autolettura (ferma restando, comunque, la competenza del Distributore in materia di rilevazione delle misure). La fatturazione dei corrispettivi per il gas naturale fornito avviene sulla base dei dati di prelievo del Sito, resi disponibili dal Distributore, nel rispetto del Contratto per il servizio di trasmissione e distribuzione e della normativa vigente. Qualora detti dati non siano resi disponibili dal Distributore in tempo utile per l'emissione della bolletta, ferma restando la competenza dello stesso in materia di rilevazione delle misure, la fatturazione avverrà in base all'autolettura fornita dal Cliente e validata dal Distributore oppure, in assenza della stessa, con l'utilizzo di stime definite dal Fornitore o dal Distributore.

**5.2** Qualora i valori dei corrispettivi unitari da applicarsi ai sensi del precedente art. 3.4 non siano disponibili in tempo utile per l'emissione delle relative bollette, il Fornitore si riserva la facoltà di fatturare usando i valori relativi al secondo mese precedente quello di competenza dei consumi. In presenza di errori di calcolo in bolletta, l'accredito o l'addebito della somma viene effettuato nella prima bolletta utile successiva.

**5.3** Dopo la cessazione della fornitura, per qualsiasi causa, al Cliente saranno addebitati o accreditati gli eventuali importi conseguenti a rettifiche o conguagli di fatturazione, anche in base alla lettura finale resa disponibile dal Distributore competente.

### ART. 6 - MODALITÀ DI PRELIEVO E DI IMPIEGO DEL GAS E ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI GAS

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

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

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

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

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

**6.6** Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas (Delibera n.167/2020 della Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente). Sono esclusi i Clienti diversi dai Clienti domestici o condomini con uso domestico dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta); e i consumatori di gas metano per autorizzazione. Per tutti i 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 energia reti e ambiente al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.arera.it.

### ART. 7 - APPARECCHIATURE, VERIFICHE E VARIAZIONI

**7.1** Gli impianti e gli apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza ed il loro uso non deve provocare disfunzione alla rete di distribuzione. Il Fornitore può effettuare o far effettuare verifiche, anche su indicazione del Distributore competente e se risultano irregolarità, può sospendere o far sospendere la fornitura per il tempo necessario al Cliente per adeguare gli impianti. Eventuali perdite degli impianti a valle del Contatore, qualunque ne sia la causa, non saranno detratte dal consumo del Cliente. Prima di effettuare delle variazioni agli apparecchi di utilizzazione o all'impianto interno, il Cliente deve comunicare ad Enel Energia le proprie intenzioni. In tal caso, Enel Energia comunicherà al Cliente se tale variazione tecnica comporterà anche una modifica del Contratto di fornitura del gas. In questo secondo caso, se necessario, le Parti stipuleranno un nuovo Contratto o modificheranno il presente.

**7.2** Il Contatore potrà essere modificato, rimosso o spostato solo dal Distributore competente, solo tramite usi incaricati (nel caso di recepimento di nuove norme di sicurezza oppure quando, per modifiche ambientali o strutturali, il Contatore si trovi in luoghi ritenuti pericolosi o inadatti) o su richiesta

del Cliente anche per il tramite del Fornitore. Nel caso in cui il contatore venga tolto/sostituito sarà redatto un verbale con le indicazioni della causa di sostituzione/rimozione e le eventuali irregolarità emerse, secondo l'art. 5.

**7.3** Il Distributore può effettuare verifiche agli impianti ed agli apparecchi della rete di distribuzione, anche se si trovano all'interno dei luoghi di pertinenza del Cliente – tranne nei luoghi di proprietà condominiale o destinati ad uso comune; in tal caso il Distributore dovrà dare un preavviso al Cliente, tranne in casi di comprovata urgenza e sicurezza o per possibili prelievi fraudolenti. In base alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamente dal contatore ed effettuata dal Distributore, Enel Energia potrà procedere alla rettifica di fatturazione ed al calcolo del relativo conguaglio.

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

**7.5** Il Cliente può richiedere, con richiesta scritta o telefonica, la verifica del corretto funzionamento del Contatore.

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

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

## ART. 8 – FATTURAZIONI E PAGAMENTI

**8.1** L'emissione della bolletta sintetica avviene mensilmente, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero; negli altri casi l'emissione della bolletta sintetica è almeno quadrimestrale per consumi fino a 500 Smc/anno, bimestrale per consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno, mensile sopra i 5000 Smc/anno. Le bollette dovranno essere emesse entro il termine indicato dalla Delibera 463/2016/R/com; qualora tale termine non sia rispettato è previsto nei confronti del Cliente finale l'erogazione di un indennizzo automatico, così come determinato dall'allegato A della Delibera 463/2016/R/com.

**8.2** 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. Con opportuna comunicazione scritta, il Cliente ha la facoltà di rinunciare a ricevere il predetto documento. 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. 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. In ogni caso, laddove il Cliente richieda di ricevere la bolletta sintetica in modalità cartacea, Enel Energia non addebiterà alcun costo di spedizione.

Qualora il Cliente abbia scelto di ricevere la Bolletta sintetica in modalità elettronica mediante (ad esempio mail o Pec), ed abbia altresì optato per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti, è applicato uno sconto come previsto dall'Allegato A della Delibera n.501/2014/R/com e s.m.i..

**8.3** La bolletta espone tutte le voci indicate dalla Delibera ARERA 501/2014/R/com e s.m.i.. Il dettaglio delle voci, nel rispetto della medesima Delibera, è disponibile nell'area dedicata del sito web di Enel Energia oppure su richiesta del Cliente presso i nostri Spazio Enel o contattando il nostro Servizio Clienti.

**8.4** Il pagamento della fattura deve avvenire entro la data di scadenza indicata nella 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.

**8.5** L'indicazione relativa alla possibilità di richiedere un piano di rateizzo degli importi fatturati è riportata nelle bollette che presentino i requisiti fissati dall'ARERA. È possibile richiedere un piano di rateizzo nei seguenti casi:

- la bolletta è basata su dati di misura rilevati o stimati il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile alla variazione stagionale dei consumi;
- la bolletta contiene ricalcoli il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile alla variazione stagionale dei consumi;
- la bolletta è emessa successivamente alla sospensione dell'ordinaria periodicità di emissione della bolletta sintetica il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile alla variazione stagionale dei consumi;
- la prima bolletta emessa successivamente all'attivazione della fornitura qualora sia basata su dati di misura superiori al 150% per i Clienti domestici o al 250% per i Clienti non domestici, rispetto all'autolettura comunicata dal Cliente prima dell'emissione della bolletta sintetica o a seguito di reclamo;
- la bolletta contenga importi relativi a consumi non registrati a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per cause non imputabili al Cliente;
- laddove non venga rispettata, anche epodicamente, la periodicità di fatturazione prevista all'Articolo 4 del TIF.

In ogni caso la rateizzazione deve:

- riguardare somme superiori a 50,00 euro;
- le rate, non cumulabili, hanno una periodicità corrispondente a quella di emissione della bolletta sintetica salvo diverso accordo tra le parti e comunque non inferiori a due;
- avvenire entro i dieci (10) giorni successivi alla scadenza della bolletta da rateizzare;
- le somme rateizzate sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, il tasso viene calcolato dal giorno di scadenza della bolletta.

Per chi usufruisce del Bonus Sociale, per disagio fisico o economico, la Delibera 584/2015/R/com stabilisce che il Cliente può chiedere anche una ulteriore rateizzazione, di una o più fatture ordinarie (che, pertanto, non rientrino nelle fattispecie sopra indicate per le quali sia possibile richiedere la rateizzazione), che non contengano anche una singola rata di un piano di rateizzo attivo. Questa richiesta può essere fatta una sola volta nell'arco di 12 mesi e, per queste operazioni, potrà essere richiesto il versamento di un acconto minimo del 30% della somma da pagare.

**8.6** Enel Energia, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, applicherà al Cliente che abbia pagato in ritardo una fattura, gli interessi moratori (calcolati su base annua, pari al tasso ufficiale di riferimento –TUR- aumentato di 3,5 punti percentuali), oltre ad ulteriori spese postali sostenute per l'invio dei solleciti di pagamento.

**8.7** Sono a carico del Cliente e vengono inclusi in fattura i tributi, le imposte e ogni ulteriore onere fiscale comunque inerente alla fornitura, salvo che non siano espressamente posti dalla vigente normativa o dal Contratto a carico del Fornitore.

**8.8** In caso di emissione di una nota di credito, recante importi da restituire a vario titolo al Cliente, in assenza di precedenti bollette non pagate rispetto alle quali sarebbe prevista una compensazione degli importi, il Cliente riceverà il rimborso dell'importo riportato nella nota di credito. Qualora la fornitura sia attiva: a) in caso di domiciliazione bancaria o postale attiva, il rimborso della nota di credito avverrà alla scadenza della stessa direttamente sul conto corrente; b) se la domiciliazione è attiva sulla carta di credito, il rimborso sarà disponibile alla scadenza della nota di credito: tale operazione risulterà visibile sull'estratto conto della carta di credito del Cliente; c) in mancanza di domiciliazione bancaria, postale e carta di credito, il rimborso avverrà tramite accredito sulla prima fattura emessa successiva alla nota di credito. In questo caso "c", se il Cliente desidera ricevere immediatamente il rimborso, può richiederlo contattando il Servizio Clienti e scegliendo la modalità che preferisce tra quelle disponibili, ovvero: 1) Bonifico sul proprio conto corrente comunicando l'IBAN di un conto intestato o contestato all'intestatario dell'utenza; 2) Ricevitoria Sisal (attualmente disponibile per Clienti con codice fiscale alfanumerico e per importi fino a € 500,00), in questo caso il rimborso verrà effettuato recandosi presso un punto Sisal abilitato e presentando la comunicazione ricevuta da Enel Energia dopo avere fatto richiesta al Numero Verde, un documento d'identità valido e la tessera sanitaria; 3) Assegno (per importi fino a € 5.000,00) verrà emesso un assegno "non trasferibile"; la Banca incaricata da Enel Energia lo invierà tramite posta ordinaria all'indirizzo di recapito indicato dal Cliente. Qualora la fornitura sia cessata: a) in caso di domiciliazione bancaria o postale attiva il rimborso della nota di credito avverrà alla scadenza della stessa direttamente sul conto corrente; b) se la

domiciliazione è su carta di credito, il rimborso sarà disponibile alla scadenza della nota di credito: tale operazione risulterà visibile sull'estratto conto della carta di credito del Cliente. In mancanza di domiciliazione bancaria, postale e carta di credito, il rimborso avverrà: 1) tramite Ricevitoria Sisal (attualmente disponibile per Clienti con codice fiscale alfanumerico e per importi fino a € 500,00): in questo caso il rimborso verrà effettuato recandosi presso un punto Sisal abilitato e presentando la comunicazione ricevuta da Enel Energia, dopo avere fatto richiesta al Numero Verde, un documento d'identità valido e la tessera sanitaria; 2) tramite assegno "non trasferibile" fino a € 5.000,00 o con bonifico bancario per importi superiori. Qualora il Cliente desiderasse ricevere il rimborso con un canale diverso da quelli sopra indicati, potrà richiederlo contattando il Servizio Clienti. Il venditore, qualora ricorrano casi particolari, anche in presenza di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito attiva, provvederà ad effettuare il rimborso tramite Ricevitoria Sisal o emissione di un Assegno "non trasferibile", al fine di tutelare e garantire al Cliente la ricezione del rimborso.

## ART.9 – DEPOSITO CAUZIONALE E GARANZIE DI PAGAMENTO

**9.1** Il Cliente deve versare un importo a titolo di deposito cauzionale, se non paga le fatture con domiciliazione (SDD); tale somma è a garanzia della fornitura e comporta l'addebito sulla prima fattura emessa. L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto all'art. 5 della Delibera dell'ARERA ARG/gas 64/09 e s.m.i. (Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane - TIVG). L'ammontare del deposito varia a seconda delle disposizioni dell'ARERA o delle diverse Autorità competenti, vincolanti per il Cliente anche dopo la conclusione del Contratto. Se il deposito è legato alla fascia di consumo del Cliente, ne verrà richiesto adeguamento qualora i consumi annuali varino (in eccesso o in difetto) rispetto alle fasce previste dall'ARERA (l'adeguamento avverrà anche per variazioni dei consumi di un solo anno). Comunicheremo al Cliente eventuali adeguamenti del deposito cauzionale prima di addebitargli/accreditarli l'importo necessario in fattura. In applicazione del TIVG, potremo raddoppiare l'importo del deposito nei seguenti casi:

- Se il Cliente è stato costituito in mora per almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti all'emissione di una nuova bolletta;
- Se il Cliente non ha pagato il deposito ed è stato costituito in mora, anche per una sola fattura, nei 365 giorni precedenti alla data di emissione di una nuova bolletta.

Di seguito si riportano i valori dei depositi cauzionali.

Consumi annuali (Smc)	Importo	Importo ridotto in caso di Bonus sociale
Fino a 500	30C	25C
Da 500 a 1.500	90C	77C
Da 1.500 a 2.500	150C	77C
Da 2.500 a 5.000	300C	77C
Oltre 5.000	Un importo non superiore a una mensilità di consumo medio annuo. Per conoscere i valori di dettaglio in base allo specifico profilo di consumo consulta il seguente link: <a href="https://www.enel.it/it/supporto/faq/offerta-servizio-tutela-gas">https://www.enel.it/it/supporto/faq/offerta-servizio-tutela-gas</a>	

Si evidenzia che il consumo annuo standard di un cliente gas c.d. tipo, in linea con quello utilizzato da ARERA, è pari a 1.400 mc/anno.

**9.2** Il Fornitore potrà addebitare al Cliente l'importo a titolo di deposito cauzionale qualora la procedura SDD non venga attivata, venga meno o sia attivata in ritardo. Resta salva la restituzione del deposito in caso di successiva attivazione della procedura SDD.

**9.3** L'importo versato a titolo di deposito cauzionale verrà restituito, maggiorato degli interessi legali maturati, con la bolletta sintetica 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 della rivalutazione creditizia relativa ad altri contratti di fornitura in essere tra il Fornitore ed il Cliente.

## ART. 10 - INTERRUZIONI DELLA FORNITURA E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE RESPONSABILITÀ E MANLEVA DEL CLIENTE

**10.1** La fornitura è erogata con continuità e può essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di obiettivo 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.

**10.2** 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.

**10.3** Il Fornitore non risponde dei danni, allo stesso non imputabili, dovuti a problemi tecnici relativi alla consegna del gas quali, ad esempio, interruzioni della continuità della fornitura o del servizio di trasporto e distribuzione del gas.

**10.4** 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. 11 – SOSPENSIONE DELLA FORNITURA E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO. INDENNIZZI

**11.1** Salvo il risarcimento di ogni eventuale danno, il Fornitore può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1454 c.c., previa diffida ad adempiere che sarà inviata a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo PEC o raccomandata con avviso di ricevimento, nei casi di seguito indicati:

- in caso di mancato o parziale pagamento delle fatture (ferma restando l'applicazione degli interessi di cui all'art.8.6);
  - per morosità relativa ad un diverso contratto intestato allo stesso Cliente avente ad oggetto una fornitura di energia elettrica o gas.
- 11.2** Il Fornitore può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., con semplice sua dichiarazione, nei seguenti casi:
- qualora non sussistano o vengano meno i requisiti previsti dalla normativa per l'accesso al servizio di tutela;
  - insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e opposizione del medesimo a procedure esecutive;
  - in caso di violazione del Cliente degli obblighi a suo carico previsti agli artt. 6 e 7;
  - trascorsi 20 giorni dalla sospensione della fornitura di cui ai precedenti artt. 1.5 e 1.6 senza che il Cliente abbia inviato la documentazione richiesta.

**11.3** In caso di morosità del Cliente, l'utente del servizio di distribuzione ha il diritto di richiedere all'Impresa Distributrice, la chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità. In caso di risarcimento 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 disinstallazione del punto di riconsegna. Tale diritto può essere esercitato qualora siano decorsi almeno 3 giorni lavorativi, dalla scadenza del termine di pagamento da parte del Cliente. In caso di risoluzione contrattuale per morosità, avvenuta per impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, qualora l'Impresa distributrice ne facesse richiesta, il Venditore dovrà trasmettere: 1) copia delle fatture non pagate; 2) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente; 3) copia della risoluzione del contratto con il Cliente; 4) copia del contratto di fornitura dell'ultima fattura pagata; 5) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente.

**11.4** Il Fornitore può procedere, in via preventiva, alla sospensione della fornitura in tutti casi di morosità del Cliente compreso il caso di mancato pagamento del deposito cauzionale. A tal fine, ai sensi e per gli effetti della Delibera ARG/gas 99/11 e s.m.i. dell'ARERA, il Fornitore a decorrere dal primo giorno solare successivo alla scadenza del termine di pagamento indicato in fattura, invierà al Cliente la costituzione in mora recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora). Il suddetto termine non sarà inferiore a 40 (quaranta) giorni solari dalla notifica al Cliente della comunicazione di costituzione in mora, sempreché nel frattempo, non sia pervenuta al Fornitore la documentazione attestante l'esecuzione del pagamento delle somme dovute. 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 eccettuato 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.

**11.4 bis** 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.

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

**11.6** In tutti i casi di sospensione della fornitura e di risoluzione del Contratto è fatto salvo il diritto del Fornitore di ricevere il rimborso delle spese postali relative all'invio dei solleciti di pagamento, delle spese relative alle operazioni di sospensione, disattivazione e di eventuale riattivazione oltre ad un importo pari a quello previsto dai Distributori competenti.

**11.7** Come previsto dalla Delibera ARERA 67/2013/R/com e s.m.i., laddove sia avvenuta la sospensione della fornitura o la chiusura del punto, Enel Energia dovrà corrispondere al Cliente, nella prima fattura utile, un indennizzo automatico pari a:

a) euro 30,00 (trenta) nel caso di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora. Enel Energia non risponderà invece del mancato recapito da parte del vettore postale;

b) euro 20,00 (venti) nel caso del mancato rispetto del termine ultimo di 20 giorni solari entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;

c) euro 20 (venti) nel caso di mancato rispetto del termine massimo di 3 giorni lavorativi tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale;

d) euro 20,00 (venti) nel caso di mancato rispetto del termine minimo di 3 giorni lavorativi che deve intercorrere tra il termine ultimo di 20 giorni entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento, e la data di richiesta all'impresa distributrice di sospensione della fornitura/riduzione di potenza. Gli importi degli indennizzi sono aggiornati periodicamente dall'Autorità.

**11.8** Il Contratto è risolto qualora venga meno il servizio di distribuzione.

**11.9** In tutti i casi descritti nel presente articolo, le comunicazioni scritte fra le Parti si considerano valide solo se inviate tramite lettera raccomandata o Pec trasmessa all'indirizzo di Posta elettronica certificata del Cliente.

#### **ART. 12 - INTEGRAZIONI, MODIFICHE E CESSIONE DEL CONTRATTO**

**12.1** 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.

**12.2** 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.

**12.3** 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.

#### **ART. 13 - COMUNICAZIONI**

**13.1** Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono contenere il Codice Contratto riportato nel Modulo di Adesione ed essere inviate a mezzo posta alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza oppure tramite uno dei canali indicati sul sito enel.it

**13.2** Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in bolletta.

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

#### **ART. 14 - 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. 15 - 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 di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente. Le modalità di accesso al Servizio, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito [www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm](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;

- 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](http://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 [www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm](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](mailto:enelenergia@pec.enel.it)

Tutte le informazioni relative alle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie sono disponibili anche sul sito enel.it



## INFORMATIVA SUL REGIME FISCALE APPLICABILE

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