



Casella Postale 1000 – 85100 Potenza

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

### 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 per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (di seguito "AEEGSI"), nonché le sue modifiche e integrazioni ("Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai Clienti finali attraverso reti di gasodotti 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'AEEGSI.

**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'inosservanza degli obblighi di cui al D.M. n. 37/08, e di ogni onere che dovesse derivare al 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 ECCESSIVA

**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 solo dei seguenti canali di contatto:

- tramite il sito [enelenergia.it](http://enelenergia.it);
- via email all'indirizzo di posta elettronica [allegati.enelenergia@enel.com](mailto:allegati.enelenergia@enel.com);
- per posta all'indirizzo Enel Energia S.p.A. Casella Postale 1000 – 85100 PZ;
- a mezzo fax al numero 800997736

In tutti i casi è possibile utilizzare l'apposito modulo allegato al contratto. Infine, esclusivamente per la fornitura di gas, il diritto di ripensamento può essere esercitato anche attraverso una semplice telefonata registrata al numero verde Enel Energia 800900860 (in caso di cambio prodotto, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento 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. Il Cliente può richiedere espressamente, anche avvalendosi del modulo tipo reso disponibile sul sito web di Enel Energia, che le procedure per dar corso all'attivazione vengano avviate prima che sia decorso il termine per il ripensamento. Laddove il Cliente eserciti il ripensamento dopo aver fatto richiesta dell'esecuzione anticipata, il venditore potrà applicare un corrispettivo massimo non superiore a 23,00 Euro iva esclusa (Testo Integrato Vendita; Del. AEEGSI 301/2012 e s.m.i.), qualora sia possibile annullare la richiesta di avvio fornitura, o tutti i corrispettivi indicati nel contratto fino al momento della cessazione, qualora non sia possibile annullare la richiesta di avvio della fornitura. Se la fornitura è già stata attivata ed il Cliente decida di esercitare il diritto di ripensamento, lo stesso potrà individuare un altro Fornitore o procedere alla richiesta di chiusura del punto di fornitura. In caso contrario, saranno attivati i servizi di ultima istanza (servizio FUI). La richiesta di disattivazione dovrà essere richiesta espressamente dal Cliente.

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

- 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, pregiudizievole, 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;

- 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;

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

- nei casi previsti dall'art. 12 dell'Allegato A della Delibera AEEGSI 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 rispetterà 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. In tal caso dovrà inviare ad Enel Energia, attraverso il nuovo Fornitore, un'apposita comunicazione che dovrà pervenire entro il giorno 10 del mese antecedente al primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione. La comunicazione di recesso dovrà essere inviata con posta elettronica certificata al seguente indirizzo: [gestione\\_trader@pec.enel.it](mailto:gestione_trader@pec.enel.it). Qualora ci sia un ritardo nell'attivazione della fornitura da parte del nuovo Fornitore, il Fornitore continuerà ad applicare le stesse condizioni economiche e contrattuali in corso. Tutte le comunicazioni di recesso di cui al presente articolo dovranno essere inviate come indicato all'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. Se il Cliente desidera cessare la fornitura, dovrà comunicarlo direttamente con raccomandata all'indirizzo Enel Energia Fornitura gas Casella Postale 1000 - 85100 (PZ) con un termine di preavviso di un mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso.

### ART. 3 - CONDIZIONI ECONOMICHE E ALTRI CORRISPETTIVI

**3.1** Le condizioni economiche sono definite dall'AEEGSI 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" (ITVG); eventuali aggiornamenti sono pubblicati trimestralmente dalla stessa AEEGSI.

**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'AEEGSI) 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 verificata 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 fattura.

**4.3** Nei casi di cui all'articolo 4.2, il Fornitore comunica la presa 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 volta 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 volta o cambio Fornitore; il dato deve essere comunicato ad un nostro operatore tramite il Servizio Clienti o presso un Punto Enel.

Il Cliente può comunicare l'autolettura:

- fino a 5 giorni lavorativi prima/3 giorni lavorativi dopo la decorrenza della volta
- fino a 5 giorni lavorativi prima 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 volta/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 573/2013/R/gas dell'AEEGSI. Il gas fornito viene fatturato sulla base dei consumi giornalieri, calcolati per conversione 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). In assenza della lettura effettiva, la fatturazione può avvenire sulla base dei consumi presunti (con eventuale conguaglio, effettuato di norma con il primo ciclo utile di fatturazione) stimati dal Fornitore in base all'uso del gas ed ai consumi storici del Cliente.

**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 fatture, 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 fattura, l'accredito o l'addebito della somma viene effettuato nella prima fattura 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 ED IMPIEGIO DEL 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.

### 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 suoi 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** 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. 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 viene inviata tramite posta elettronica, preferibilmente certificata, o in mancanza, posta elettronica semplice, di cui il Cliente abbia data disponibilità al Fornitore o in fase di adesione al Contratto o successivamente. In ogni altro caso, la fattura è inviata tramite posta ordinaria.

**8.3** La bolletta espone tutte le voci indicate dalla Delibera AEEGSI 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 Punti 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 presso: gli uffici postali, con addebito diretto sul proprio conto corrente bancario o postale ("procedura SDD"), presso le ricevitorie del Lotto, le tabaccherie ed i bar collegati alla rete Lottomatica Servizi e SISAL oppure on line attraverso PayPal o carta di credito, purché emessa in Italia da uno dei seguenti circuiti: Visa, Mastercard o American Express.

**8.5** L'indicazione relativa alla possibilità di richiedere un piano di rateizzo degli importi fatturati è riportata nelle fatture che presentino i requisiti fissati dall'AEEGSI. E' 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 fatturazione il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile alla variazione stagionale dei consumi;
- 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 della fatturazione 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 episodicamente, 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 fatturazione 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 rientrano 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'intestato 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 li 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'AEEGSI 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'AEEGSI 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 annui varino (in eccesso o in difetto) rispetto alle fasce previste dall'AEEGSI (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 la data di emissione di una nuova bolletta.

**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 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. 10- INTERRUZIONI DELLA FORNITURA E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE. RESPONSABILITÀ EMANLEVA 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 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.

**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 dei gas, 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 dell'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 entro un termine minimo di 20 giorni solari dalla data di scadenza del pagamento indicata in fattura, 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** 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 ricezione per sospensione della fornitura per morosità. In caso di misurazione 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 ricezione. 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 ricezione, il Venditore dovrà trasmettere all'impresa di Distribuzione: 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 o 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 i casi di morosità del Cliente compreso il caso 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'AEEGSI, il Fornitore potrà inviare al Cliente un'apposita 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 di un'attestazione 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 a mezzo fax al numero che sarà indicato nella comunicazione inviata dal Fornitore. Se, nei 90 giorni successivi ad una richiesta di sospensione della fornitura, si dovesse verificare una ulteriore morosità (per fatture non indicate nella precedente comunicazione di sospensione), il Fornitore invierà una nuova comunicazione di costituzione in mora; tale documento potrà prevedere una scadenza di 10 giorni affinché il Cliente dimostri di aver pagato il proprio debito ad Enel Energia. Superato il termine di 10 giorni, Enel Energia potrà richiedere nuovamente la sospensione della fornitura.

**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 AEEGSI 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:

- 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;
- 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;
- 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;
- 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 Autorità, 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 1000 - 85100 PZ oppure via fax al numero 80099736.

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

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

**13.4** I fornitori dovranno inviare le comunicazioni di recesso a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo gestione\_trader@pec.enel.it.

#### **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**

Per risolvere eventuali controversie con il Fornitore, il Cliente potrà attivare gratuitamente:

- 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 <http://www.autorita.energia.it/t/consumatori/conciliazione.htm>;

- la procedura di Negoziazione Partecipata 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 partecipata, i termini e le modalità di funzionamento della stessa sono consultabili sul sito <https://www.partecipatanel-associatori.it>

Entrambe le procedure potranno essere attivate solo previo reclamo al Fornitore, a seguito della mancata risposta da parte di quest'ultimo o nel caso in cui il Cliente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta.

## INFORMATIVA SUL REGIME FISCALE APPLICABILE

Se il Cliente è titolare del diritto ad agevolazioni o esenzioni fiscali, potrà compilare e trasmettere al Fornitore la dichiarazione sostitutiva fiscale (allegando la fotocopia del proprio documento di identità in corso di validità) e 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 enelenergia.it. Prima che Fornitore riceva i documenti necessari, le fatture saranno emesse con le aliquote ordinarie.

## INFORMAZIONE SUI LIVELLI DI QUALITÀ, INDENNIZZI AUTOMATICI E RECLAMI

In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (di seguito AEEGSI) n. 413/2016/R/com (di seguito "TIQV") il Fornitore è tenuto a rispettare livelli generali di qualità, che prevedono di inviare la risposta a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni solari (percentuale minima prevista 95%; nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte di Fornitore 91,9%). Fornitore è inoltre tenuto a rispettare i livelli specifici di qualità, che prevedono di: inviare la risposta motivata a reclami scritti entro 40 giorni solari (nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte di Fornitore 91,5%); restituire gli importi non dovuti e già pagati dal Cliente a seguito di rettifica di fatturazione entro 90 giorni solari (nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte di Fornitore 98,2%); rettificare la doppia fatturazione e restituire gli importi non dovuti entro 20 giorni solari per importi pagati dal Cliente (nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte di Fornitore 57,1%). Nel caso in cui i livelli specifici di servizio qualità non vengano rispettati per responsabilità di Fornitore, quest'ultimo è tenuto al versamento, a titolo di indennizzo, di un importo pari a 20 euro a favore del Cliente. Il TIQV prevede che, se la prestazione viene eseguita oltre lo standard previsto, ma entro il doppio del tempo, l'indennizzo è di 25 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, ma entro il triplo, l'indennizzo è di 50 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo l'indennizzo è di 75 euro.

Per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, Fornitore è tenuto ad accreditare al Cliente finale che gli ha chiesto la prestazione, per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore.

Inoltre, come previsto dalla delibera AEEGSI 67/2013/R/com, laddove sia avvenuta la sospensione della fornitura/riduzione di potenza o la chiusura del punto, Fornitore dovrà corrispondere al Cliente, nella prima fattura utile, un indennizzo automatico pari a:

- a) euro 30 (trenta) nel caso di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora. Il Fornitore non risponderà invece del mancato recapito da parte del vettore postale;
- b) euro 20 (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 (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.

Il Cliente può sempre inviare al Fornitore un reclamo, anche tramite il modulo già predisposto e reperibile sul sito enelenergia.it. Il reclamo andrà inviato alla Casella Postale 1000 - 85100 PZ oppure a mezzo fax al numero 800997736. Inoltre, su tale sito sono riportate anche le ulteriori modalità di inoltrare il reclamo in forma scritta nonché gli elementi minimi per la presentazione del reclamo.

Per i reclami relativi al servizio di distribuzione e misura della fornitura di elettricità, Fornitore richiede al Distributore i dati tecnici necessari ad inviare la risposta al Cliente. Per i detti servizi il Cliente può inviare il reclamo direttamente al Distributore, che è tenuto a rispondere al Cliente non oltre 20 giorni lavorativi. Secondo l'art. 40 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno il Fornitore renderà disponibili al Cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità raggiunti.

## INFORMATIVA AI CLIENTI AI SENSI DELL'ART.13 DEL D.Lgs. n.196/2003

Enel Energia S.p.A. rispetta le disposizioni relative alla riservatezza dei dati personali che le sono richiesti per utilizzare i Servizi offerti. Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/03, "Codice in materia di protezione dei dati personali" (nel seguito anche "Codice"), Enel Energia desidera fornirle le opportune informazioni sull'utilizzo dei suoi dati personali.

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

### 1. - Origine dei dati personali.

I dati personali oggetto di trattamento sono forniti dal Cliente in fase di attivazione dei servizi (fornitura di energia o altri servizi) di Enel Energia; altrimenti possono essere acquisiti attraverso la nostra rete commerciale ovvero da archivi aziendali o pubblici, anche ai fini di cui al punto successivo, nello svolgimento dell'attività economica di Enel Energia, ma sempre nel rispetto delle disposizioni di legge.

### 2. - Finalità del trattamento.

I Dati Personali sono raccolti e trattati per finalità connesse o strumentali all'attività di Enel Energia e dunque:

a) per attività relative ad informative precontrattuali sollecitate dal Cliente e per ogni ulteriore attività strumentale alla sottoscrizione e/o attivazione di Prodotti e Servizi;

b) per l'erogazione dei Servizi di fornitura di energia, gas e/o degli altri prodotti e servizi offerti da Enel Energia direttamente o attraverso Società del Gruppo ENEL S.p.A. ovvero Partners commerciali, compresi i servizi di supporto ed ancillari eventualmente richiesti dal Cliente; la gestione tecnica, amministrativa e contabile di reclami e contenziosi nonché per valutare l'adesione da parte di Enel Energia a successive proposte contrattuali sollecitate dal Cliente, nelle forme e con i limiti di cui alla successiva lett. d); l'invio di informazioni e comunicazioni di servizio; la consegna, attivazione e manutenzione dei prodotti, Servizi e/o apparati etc. acquistati o forniti in comodato d'uso; la partecipazione a programmi premio o di loyalty di Enel Energia; per migliorare i Prodotti e Servizi ed adeguare l'offerta alle esigenze della Clientela;

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

d) per le necessarie attività relative al monitoraggio dell'andamento delle relazioni con la Clientela e di controllo dei rischi di credito e frodi connessi ai Servizi prestati. Per attivare e mantenere attivi i Servizi, sono utilizzati alcuni dati personali provenienti da archivi o registri pubblici relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e dati di visura e di bilancio. Tali dati sono acquisiti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate e sono trattati, laddove necessario, esclusivamente ai fini della verifica sulla affidabilità e puntualità nei pagamenti. I dati pubblici potranno anche essere combinati con altre informazioni statistiche e con dati acquisiti in relazione al contratto da attivare e consentiranno la determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia.

Enel Energia potrà, inoltre, trattare i dati sullo stato e sulla puntualità del Cliente nei pagamenti dei Servizi forniti anche in passato: tali informazioni, una volta acquisite da Enel Energia, saranno conservate e trattate per la tutela delle ragioni di credito di Enel Energia, al fine della valutazione di eventuali ulteriori adesioni e/o proposte contrattuali sottoscrivibili dal Cliente.

Il Cliente potrà richiedere la domiciliazione bancaria/postale dei propri pagamenti. Per evitare che la Banca/Poste Italiane respinga tale richiesta, Enel Energia potrà verificare che i dati bancari/postali forniti siano corretti. A tale fine Enel Energia potrà contattare la Banca indicata dal Cliente /Poste Italiane nonché, telefonicamente o tramite i canali digitali disponibili, direttamente il Cliente che vi abbia acconsentito.

e) per marketing diretto, ossia per l'invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta di comunicazione commerciale o per il compimento di ricerche di mercato o, relativa ai Prodotti e/o Servizi offerti da Enel Energia; tale attività potrà essere eseguita mediante l'invio di materiale pubblicitario/informativo/promozionale e/o di inviti di partecipazione ad iniziative, eventi ed offerte volte a premiare i Clienti, effettuato con modalità "tradizionali" (a titolo esemplificativo posta cartacea e/o chiamate da operatore), ovvero mediante sistemi "automatizzati" di contatto (a titolo esemplificativo SMS e/o MMS, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, e-mail, fax, applicazioni interattive), ai sensi dell'art. 130 c. 1 e 2 del Codice;

f) per marketing diretto, ossia per l'invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta, di comunicazione commerciale o per il compimento di ricerche di mercato, relativa ai prodotti e/o servizi offerti da Società del Gruppo Enel S.p.A. società controllanti, controllate e/o collegate ovvero Partner commerciali, operanti principalmente nei settori merceologici della fornitura e vendita di energia, elettricità e gas, nella generazione di fonti rinnovabili ai quali Enel Energia potrà comunicare/cedere i dati acquisiti; tale attività potrà essere eseguita mediante l'invio di materiale pubblicitario/informativo/promozionale e/o di inviti di partecipazione ad iniziative, eventi ed offerte volte a premiare i Clienti, effettuato con modalità "tradizionali" (a titolo esemplificativo posta cartacea e/o chiamate da operatore), ovvero mediante sistemi "automatizzati" di contatto (a titolo esemplificativo SMS e/o MMS, chiamate telefoniche senza l'intervento dell'operatore, e-mail, fax, applicazioni interattive), ai sensi dell'art. 130 c. 1 e 2 del Codice;

g) per la rilevazione delle preferenze di consumo e l'analisi anche in forma personalizzata, automatizzata od elettronica, delle informazioni acquisite attraverso l'utilizzo dei prodotti e/o servizi utilizzati;

h) i dati personali, acquisiti con la stipula del Contratto, verranno utilizzati per le finalità riportate all'art. 1, commi 154 e 156 della Legge n. 208/2015 ed in particolare per l'addebito, in fattura, delle rate relative al Canone di abbonamento alla televisione per uso privato o del rimborso del canone non dovuto nonché del riversamento delle somme relative al suddetto canone all'Erario.

Nell'Informativa privacy, presente sul sito enelenergia.it, il Cliente troverà tutte le modalità per aggiornare/rettificare i propri dati personali.

### 3. - Modalità, logiche del trattamento e tempi di conservazione

Il trattamento è effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed è svolto da Enel Energia e/o da terzi, di cui Enel Energia può avvalersi per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Il trattamento dei dati sarà effettuato con logiche di organizzazione ed elaborazione dei dati dei Clienti correlate alle finalità di cui alla presente informativa, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica, i dati dei Clienti sono gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di rispondere in modo efficiente e mirato alle richieste del Cliente, anche sulla base delle caratteristiche dei Prodotti e Servizi dallo stesso acquisiti.

I dati personali per le finalità di cui ai punti e), f) e g) saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia. Decorso il periodo previsto dalla legge i dati potranno in ogni caso essere trattati esclusivamente per finalità amministrative e/o per dare esecuzione agli obblighi derivanti dal quadro regolamentare e normativo pro-tempore applicabile e nel rispetto degli specifici obblighi di legge sulla conservazione dei dati.

### 4. - Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di Responsabili o di Incaricati.

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

Detti soggetti appartengono alle seguenti categorie:

a) autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi di Enel Energia ovvero quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative anche in ordine all'applicazione delle agevolazioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per le forniture di energia elettrica, gas e/o degli altri prodotti e servizi offerti da Enel Energia nelle abitazioni di residenza;

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

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

d) società del gruppo Enel S.p.A., controllanti, controllate e collegate per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo;

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

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate trattano i dati personali come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati appositamente nominati da Enel Energia.

Tutti i dipendenti, consulenti, internali e/o ogni altra "persona fisica", ex art. 30 del Codice, che svolgono la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute da Enel Energia sono nominati "Incaricati del trattamento". Agli Incaricati o ai Responsabili, eventualmente designati, Enel Energia impartisce adeguate istruzioni operative, con particolare riferimento all'adozione delle misure minime di sicurezza, al fine di poter garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati.

### 5. - Natura del consenso

Il conferimento dei dati personali da parte del Cliente, è necessario per la stipulazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali, per l'adesione ai programmi premio o per adempiere ad obblighi di legge. Un eventuale rifiuto comporterebbe l'impossibilità per Enel Energia di attivare la fornitura richiesta, di prestare al Cliente gli ulteriori Servizi richiesti, di applicare le condizioni tariffarie e fiscali previste dalle vigenti disposizioni emanate in materia dalle competenti Autorità per le forniture di energia elettrica, gas e/o degli altri prodotti e servizi offerti da Enel Energia nelle abitazioni di residenza ovvero di consentirgli di partecipare ai programmi premio.

In relazione ai trattamenti di cui ai punti e) f) e g) della presente Informativa, il consenso al trattamento dei dati da parte del Cliente è invece facoltativo e sempre revocabile.

Enel Energia potrà inviare al Cliente comunicazioni commerciali relative a prodotti e/o servizi analoghi a quelli a lui già forniti, ai sensi dell'art. 130 c. 4 del Codice, utilizzando le coordinate di posta elettronica da lui indicate in tali occasioni, alle quali il Cliente potrà opporsi inviando una richiesta alla casella di posta elettronica di cui al successivo punto 8).

### 6. - Ulteriori Informazioni

Enel Energia garantisce che la sicurezza e la riservatezza dei dati del Cliente saranno tutelate mediante adeguate misure di protezione, in base a quanto disposto dagli artt. 31 e ss. del Codice e dall'Allegato "B", al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Eventuali aggiornamenti della presente Informativa saranno immediatamente resi disponibili sul sito web di Enel Energia e attraverso i canali commerciali di Enel Energia.

### 7. - Il Titolare e i Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento è Enel Energia S.p.A., con sede legale in Viale Regina Margherita, 125 -00198 Roma. Ai fini dell'esercizio dei diritti di cui all'art. 7, Codice Privacy, è possibile inviare una comunicazione alla casella di posta dedicata [privacy.enelenergia@enel.com](mailto:privacy.enelenergia@enel.com)

### 8. - Diritti dell'interessato

Ai sensi dell'art. 7 del Codice, il Cliente ha, tra gli altri, anche il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi dati e come essi vengono utilizzati, nonché di farli aggiornare, integrare, rettificare o di chiederne la cancellazione, il blocco ed opporsi al loro trattamento, se effettuato in violazione di legge. Per i trattamenti di cui ai punti e), f) e g) il Cliente potrà sempre revocare il consenso ed esercitare il diritto di opposizione al marketing diretto (in forma "tradizionale" e "automatizzata"). L'opposizione, in assenza di indicazione contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate.

Per esercitare i diritti previsti all'art. 7 del Codice Privacy, l'interessato può inviare un'email alla casella di posta elettronica dedicata: [privacy.enelenergia@enel.com](mailto:privacy.enelenergia@enel.com).