

INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

IL CONTRATTO IN 12 PUNTI

1) Chi siamo

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

2) Quali sono i nostri canali di contatto

Per maggiori informazioni può visitare il nostro sito enel.it. I nostri consulenti sono inoltre a sua disposizione al numero verde gratuito **800.900.860** o presso i nostri Punto Enel (orari di apertura ed indirizzi su enel.it).

3) Come presentare un reclamo

Eventuali reclami devono essere presentati in forma scritta per le forniture di energia elettrica alla **Casella Postale 8080 - 85100 Potenza** o al fax **800 046 311**, mentre per le forniture di gas naturale alla **Casella Postale 1000 - 85100 Potenza** o al fax **800 997 736**, sempre indicando, in modo chiaro e corretto, il numero del contratto di riferimento. Se il reclamo è relativo al servizio di distribuzione e misura della fornitura, può essere inviato direttamente al Distributore.

4) Quali sono gli elementi caratteristici dell'offerta

Il contratto proposto rientra tra le offerte del mercato libero ed è a tempo indeterminato. In qualsiasi momento il Cliente potrà esercitare, senza oneri, il diritto di recesso, scegliendo un altro Fornitore che provvederà a gestire il cambio nelle modalità indicate nella documentazione contrattuale. Nome e caratteristiche dell'offerta, nonché eventuali condizioni limitative per l'adesione, sono indicati nell'Allegato Condizioni Tecnico-Economiche del kit contrattuale che la invitiamo a leggere con attenzione.

5) Quali sono i prezzi dell'offerta

La struttura economica e i prezzi dell'offerta sono indicati in dettaglio nell'Allegato **Condizioni Tecnico-Economiche**, insieme all'eventuale criterio di aggiornamento (per offerte a prezzo variabile) e alle modalità di modifica dei corrispettivi. I prezzi indicati nell'Allegato **Condizioni Tecnico-Economiche** rimangono validi per il periodo di applicabilità in esso indicato; prima della scadenza del periodo di validità e in caso di variazione, verranno comunicati al Cliente, anche con nota in fattura, i nuovi valori dei prezzi con il nuovo periodo di applicabilità. Nelle Condizioni Tecnico Economiche troverà inoltre indicati gli eventuali corrispettivi relativi a richieste per attività di competenza del distributore, inoltrate dal Cliente per il tramite del fornitore, come previsto dalle Condizioni Generali di fornitura.

6) Come aderire all'offerta

Si può aderire all'offerta entro la data indicata nell'Allegato **Condizioni Tecnico-Economiche**, attraverso i seguenti canali:
- per i contratti conclusi telefonicamente, l'adesione avviene con il consenso del Cliente, con la registrazione della telefonata;
- per i contratti conclusi via web, l'adesione avviene direttamente sul sito, cliccando sugli appositi campi di navigazione;
- per i contratti conclusi presso i canali fisici di vendita (Punto Enel, Punto Enel Negozio Partner, Agenzie, Smart Agent), sia all'interno che all'esterno dei locali commerciali, l'adesione avviene sottoscrivendo l'apposito **Modulo di Adesione**.

In tutti i casi sopra elencati, il Cliente avrà comunque disponibilità del **Modulo di Adesione**, debitamente compilato con i suoi riferimenti e dati, comprensivo del sito di fornitura e della restante documentazione contrattuale; inoltre fornirà, se richiesta, ogni altra eventuale documentazione necessaria (ad esempio copia della dichiarazione di conformità dell'impianto). Enel Energia propone tra le proprie offerte commerciali le offerte a Prezzo Libero A Condizione Equiparate di Tutela (P.L.A.C.E.T.) per la fornitura di gas o di energia elettrica. Le offerte PLACET, a prezzo fisso o a prezzo variabile, sono offerte di mercato libero che prevedono condizioni contrattuali standard per tutti gli operatori e una struttura di prezzo definita dall'Autorità con la Delibera 555/2017 e s.m.i.

Se dopo l'adesione al contratto il Cliente dovesse cambiare idea potrà in ogni caso esercitare il **diritto di ripensamento**, senza alcun onere, entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto secondo le seguenti modalità:

- attraverso il sito enel.it
- via email all'indirizzo allegati.enelenergia@enel.com
- attraverso una telefonata registrata contattando il numero verde di Enel Energia 800 900 860 (in caso di cambio prodotto, il diritto di ripensamento può essere esercitato solo per iscritto).
- a mezzo fax al numero 800 046 311

- inviando una comunicazione scritta, anche utilizzando il modulo tipo allegato al Contratto, alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza. 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. ARERA 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 di maggior tutela per settore elettrico e FUI per il gas). La richiesta di disattivazione dovrà essere richiesta espressamente dal Cliente. Se le pratiche di acquisizione avranno esito positivo, diventerà nostro Cliente generalmente in 70 giorni (comunque non oltre 120 giorni). Successivamente potrà recedere in ogni momento senza oneri secondo modalità e termini previsti nel contratto.

7) Quali garanzie vengono richieste

È previsto l'addebito del deposito cauzionale sulla prima fattura nella misura prevista dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Se sceglie di pagare con l'**addebito diretto su proprio conto (SDD)** eviterà l'addebito del deposito cauzionale **come indicato all'art. 10 dell'Allegato Condizioni Generali di Fornitura**.

8) Come possono essere pagate le fatture del contratto

I pagamenti potranno avvenire presso gli uffici postali, con addebito diretto su proprio conto (SDD), entrando nella propria area riservata del portale di Enel Energia, utilizzando la carta di credito, il sistema MyBank o il proprio account PayPal. Sono a disposizione anche i seguenti canali per pagare le bollette: i supermercati COOP, le tabaccherie e i bar abilitati al servizio e collegati alla rete LOTTOMATICA ITALIA SERVIZI e SISAL PAY, entro la scadenza indicata in bolletta per evitare solleciti ed interessi.

9) Come vengono fatturati i consumi

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

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

10) Come viene attivata la fornitura

L'attivazione della fornitura rispetterà i termini per il ripensamento e avverrà normalmente in 70 giorni (comunque non oltre 120 giorni) dall'adesione al contratto, rimanendo comunque soggetta a verifiche sull'affidabilità creditizia e sullo stato di morosità del Cliente, nonché all'attivazione dei servizi di trasporto, di distribuzione e, per le forniture di energia elettrica, di dispacciamento. Il Fornitore comunicherà al Cliente eventuali ritardi o l'impossibilità dell'attivazione della fornitura.

Per l'esecuzione di prestazioni di servizi relativi alle sole forniture di energia elettrica, i Clienti daranno mandato al Fornitore di operare per proprio conto nei confronti del Distributore, impegnandosi ad assolvere a ogni eventuale obbligazione che il Fornitore contragga in proprio nome; in particolare per le singole prestazioni i Clienti dovranno pagare gli importi di competenza del Distributore e i contributi in quota fissa secondo quanto stabilito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

11) Quali sono i diritti dei consumatori

I Fornitori devono rispettare precisi livelli di qualità nei confronti dei propri Clienti; in caso contrario, possono essere tenuti a versare loro importi a titolo di indennizzo, come stabilito dall'Allegato A alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) n. 413/2016/R/com (di seguito "TIQV"). Può avere maggiori dettagli consultando la Nota Informativa del kit contrattuale. Inoltre, tutte le società di vendita devono rispettare il Codice del consumo, adottando specifiche regole di comportamento definite dal Codice di condotta commerciale emanato dall'ARERA, al cui art. 9 fa riferimento la presente scheda. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale, e più in generale sui diritti del Cliente, si può visitare il sito autorita.energia.it o chiamare il numero verde 800 166 854. A tutela dei consumatori, Enel Energia ha aderito alla procedura di ripristino per contratti o attivazioni contestati prevista dall'Allegato A alla Delibera n. 228/17 dell'ARERA (TIRV). Il Cliente, in relazione al Contratto di fornitura, potrà attivare le seguenti procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie:

- la procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione Clienti energia, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità. Le modalità di accesso al Servizio, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito arera.it. Tale procedura è gratuita;
- la procedura di Negoziazione Paritetica istituita tra il Fornitore e le Associazioni dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti che vi hanno aderito. Le modalità di accesso alla procedura di negoziazione paritetica, i termini e le modalità di funzionamento della stessa sono consultabili sul sito www.pariteticaenel-associazioni.it. Tale procedura è gratuita;
- la procedura di Mediazione civile presso gli Organismi di mediazione, iscritti nell'elenco degli Organismi ADR dell'Autorità e presso le Camere di Commercio che abbiano aderito alla Convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere. L'elenco degli Organismi di mediazione iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità e delle Camere di Commercio che hanno aderito alla Convenzione, e presso cui è possibile svolgere il tentativo di conciliazione, è consultabile anche sul sito arera.it. Le parti sono tenute al pagamento delle spese di avvio e delle spese di mediazione, secondo quanto previsto nella citata Convenzione.

Dette procedure potranno essere attivate previo reclamo al Fornitore, in seguito alla mancata risposta da parte di quest'ultimo, oppure nel caso in cui il Cliente stesso non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta.

Il Fornitore si impegna a partecipare alle procedure sopra citate, valide anche al fine di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del Cliente finale.

Gli Organismi di mediazione e le Camere di Commercio che intendano convocare Enel al fine di esperire il tentativo di mediazione, potranno utilizzare i seguenti indirizzi:

- Fornitura Elettrica - Casella Postale 8080 - 85100 Potenza PZ
- Fornitura Gas - Casella Postale 1000 - 85100 Potenza Pz
- enelenergia@pec.enel.it

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

12) Informazioni sugli effetti del passaggio al mercato libero

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

Potrà in ogni caso decidere di tornare sul servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas; in particolare, per la fornitura di gas potrà richiedere le condizioni di tutela regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, recandosi presso i Punto Enel.

La documentazione contrattuale include anche la Nota Informativa e la Scheda di Confrontabilità della spesa, come previsto dal Codice di condotta commerciale dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.