



CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 Il contratto di fornitura ("Contratto") ha per oggetto la fornitura di energia elettrica e/o la fornitura di gas naturale presso i punti di prelievo ("Sito") del Cliente ("Cliente") e i servizi accessori da parte di Enel Energia ("Fornitore") secondo le condizioni pattuite.

1.2 Per l'esecuzione del Contratto, il Fornitore concluderà i contratti obbligatori per i servizi di trasmissione, distribuzione nonché spacciamento, per la fornitura di energia elettrica, ed a porre in essere tutto quanto necessario per la fornitura, anche secondo quanto richiesto dai gestori di rete competenti. I servizi cesseranno alla data di risoluzione del Contratto.

1.3 Sono impianti e 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 e apparecchi diversi da quelli del Cliente che servono alla fornitura del gas o dell'energia elettrica.

Secondo l'art. 8 del D.M. 37/08, in caso di nuova fornitura, il Cliente entro 30 giorni dall'allacciamento deve consegnare al Fornitore copia della Dichiarazione di Conformità dell'impianto (esclusi i relativi allegati obbligatori) o copia della Dichiarazione di Rispondenza. In mancanza di questa documentazione, dopo 30 giorni dall'avvenuto allacciamento, il Fornitore e/o il Distributore competente ("Distributore") potranno sospendere la fornitura, nel rispetto delle norme previste dall'Autorità dell'energia elettrica il gas e il sistema idrico.

1.4 L'obbligo di consegna della documentazione, descritto nell'art. 1.3 è previsto anche:

- per la fornitura di energia elettrica, nel caso di richiesta di aumento della potenza impegnata che: a) determini il raggiungimento di un livello di potenza impegnata uguale o superiore a 6 kW; oppure b) determini il raggiungimento di un livello inferiore, ma con interventi sui propri impianti;

- per la fornitura di gas naturale, nei casi di variazione della portata termica di gas.

In tal caso, il termine entro il quale consegnare la documentazione inizia dall'esecuzione dei lavori richiesti. Scaduto tale termine, vi sarà la sospensione della fornitura con le modalità descritte nell'art. 1.3.

1.5 Il Cliente che, nel caso descritto all'art. 1.4, lett. b), non procede con la consegna delle dovute dichiarazioni, né avverte il Fornitore della propria inadempienza, consentendogli di sospendere la fornitura, sarà responsabile di ogni conseguenza di legge per la violazione degli obblighi di cui al D.M. n. 37/08 e anche di ogni onere che dovesse derivare per questo motivo al Fornitore e/o Distributore.

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

2.1 Il Contratto è concluso quando il Cliente, attraverso i canali di vendita del Fornitore, aderisce la proposta contenuta nel Modulo di Adesione ("Mda"), nelle presenti Condizioni Generali di Fornitura ("CGF") e nelle Condizioni Tecniche Economiche ("CTE"). Se il Contratto è concluso attraverso canale telefonico, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni a partire dalla conclusione del Contratto, inviandone comunicazione con raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo indicato nell'art. 15 delle presenti CGF. È possibile anticipare questa comunicazione con fax al numero 800 997 736 per la fornitura gas, all'800 046 311 per quella elettrica; dovendo comunque inviare la raccomandata per conferma entro le 48 ore successive.

2.2 La/e fornitura/e sono in ogni caso condizionate:

- all'esito positivo della verifica sull'assenza di precedenti morosità verso il Fornitore e anche sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). L'attività di credit check verrà eseguita, ad esempio, per controllare la presenza: (I) di protesti, pregiudizievole, anche attraverso banche dati dei punti di prelievo e dei clienti finali appositamente istituite dalle autorità competenti relativamente ai mercati dell'energia elettrica e del gas, (II) morosità relativa a diversi contratti intestati allo stesso Cliente e stipulati anche con terzi.

Il Fornitore potrà verificare le informazioni rilasciate da società specializzate esterne che il Cliente autorizza fin d'ora al trattamento dei propri dati personali. Inoltre, 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 entro il termine indicato; altrimenti le condizioni sospensive appena descritte si considereranno verificate positivamente;

- alla non sospensione per morosità dei Siti del Cliente, al momento della richiesta di attivazione del servizio di trasmissione e distribuzione di cui al precedente art. 1.2;

- per la sola fornitura di energia elettrica, all'assenza di una richiesta di indennizzo, per morosità, da parte di un precedente fornitore del Cliente, secondo la Delibera dell'AEEGSI ARG/ELT 219/10 s.m.i.;

- all'attivazione, da parte dei distributori competenti, dei servizi di trasporto e distribuzione di cui al precedente art. 12;

- all'eventuale completamento dei lavori di allaccio necessari per attivare la fornitura;

- all'esistenza di un adeguato allacciamento alla rete.

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.

2.2 Nel caso in cui viene attivata solo una delle forniture richieste, il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente ed il Contratto riguarderà solo la fornitura attivata. In tal caso, il Cliente potrà recedere come descritto nell'art. 2.7.

2.3 In caso di fornitura/e relativa/e a più Siti, se le condizioni descritte nell'art. 2.2 si verificano solo per una parte degli stessi, il Fornitore può attivare la fornitura solo per questi ultimi.

2.5 Fermo restando quanto previsto al precedente art. 2.2, l'attivazione della/e fornitura/e avverrà alla data indicata dal Cliente, nel rispetto del contratto con il precedente fornitore e dei tempi di attivazione del distributore, e comunque entro 180 giorni dalla conclusione del Contratto, salvo eventi non dipendenti dalla volontà di Enel Energia S.p.A.. In caso di eventuale ritardo o impossibilità dell'avvio, sarà data comunicazione al Cliente mediante lettera o altro mezzo concordato con il Cliente.

2.6 Il Contratto è a tempo indeterminato.

2.7 Il Cliente può recedere per cambio fornitore, anche solo per una delle forniture, in qualunque momento e senza oneri, inviandone comunicazione al Fornitore (anche tramite il nuovo fornitore) entro tre mesi decorrenti dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione. Nel caso in cui il Cliente è titolare anche di un solo sito connesso in media tensione o in alta tensione, il termine di preavviso per il recesso è di 12 mesi a partire dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione, salvo diverso accordo previsto nel documento descritto nell'art. 3.1.

La comunicazione di recesso dovrà essere inviata in forma scritta, con raccomandata, al seguente indirizzo:

Fornitura Elettrica - Casella Postale 8080 - 85100 Potenza

Fornitura Gas - Casella Postale 1000 - 85100 Potenza

oppure con posta elettronica certificata al seguente indirizzo: gestione_trader@pec.enel.it

Comunicazioni inviate ad indirizzi diversi si considerano come non ricevute per il rispetto dei tempi di preavviso secondo l'art. 2.9. In caso di recesso inviato al Fornitore direttamente dal Cliente per la fornitura di gas, il Fornitore, a partire dalla scadenza del periodo di preavviso, può applicare le condizioni previste dalle Delibere dell'Autorità dell'energia elettrica il gas e il sistema idrico ("AEEGSI") n. 229/01 e ARG/gas 64/09 e s.m.i. fino all'attivazione della fornitura con un nuovo fornitore.

2.8 Il Cliente può recedere per cessazione della fornitura in qualunque momento e senza oneri, inviandone comunicazione scritta al Fornitore a mezzo raccomandata, all'indirizzo indicato nell'art. 2.7. Il termine di preavviso da rispettare è di un mese, dalla ricezione della comunicazione da parte del Fornitore.

Comunicazioni inviate ad indirizzi diversi si considerano come non ricevute ed il Fornitore non sarà responsabile dei danni eventualmente derivanti dalla tardiva esecuzione della cessazione.

2.9 Nei casi di mancato rispetto dei tempi di preavviso previsti, il Fornitore, che avrà diritto al risarcimento di eventuali danni, potrà fatturare al Cliente, per ogni fornitura, una penale calcolata come segue:

- per le forniture di energia elettrica con potenza disponibile inferiore od uguale a 17 kW, la penale è uguale a un importo fisso di 50,00 € più un ulteriore importo che si riferisce ad ogni mese di mancata fornitura ed è pari a 5,00 € per ogni kW di potenza disponibile;

- per le forniture di energia elettrica con potenza disponibile superiore a 17 kW, la penale è uguale a un importo fisso di 100,00 € più un ulteriore importo che si riferisce ad ogni mese di mancata fornitura ed è pari a 10,00 € per ogni kW di potenza disponibile;

- per le forniture di gas, la penale è uguale a un importo fisso di 100,00 € più un ulteriore importo che si riferisce a ciascun mese di mancata fornitura ed è pari a 21 centesimi di € per Smc per il consumo medio mensile stimato in base agli ultimi 12 mesi di consumo.

2.10 Il Fornitore può recedere anche solo per una delle forniture, in qualunque momento e senza oneri, inviandone comunicazione scritta al Cliente con raccomandata, con tempo di preavviso di sei mesi a partire dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione da parte del Cliente.

ART. 3 - CONDIZIONI ECONOMICHE PER LE FORNITURE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS. ALTRI CORRISPETTIVI

3.1 Le condizioni economiche per ciascuna fornitura ed il loro periodo di applicabilità sono indicati nelle CTE.

3.2 Allo scadere del periodo di applicabilità indicato nelle CTE, le condizioni economiche possono essere modificate dal Fornitore.

In tale caso, il Fornitore provvede a comunicarlo al Cliente, eventualmente anche con nota in fattura, entro la scadenza delle condizioni economiche e con applicazione dopo 60 giorni dalla ricezione della comunicazione da parte del Cliente (comunque non prima dello scadere delle precedenti condizioni economiche). Il Cliente potrà comunque esercitare il diritto di recesso inviando comunicazione con raccomandata (direttamente o tramite il nuovo fornitore) all'indirizzo indicato all'art. 15, entro i 30 giorni successivi al ricevimento della relativa comunicazione del Fornitore.

Il recesso avrà effetto alla data di scadenza delle vigenti condizioni economiche.

In assenza di recesso, le nuove condizioni economiche si considerano accettate dal Cliente.

Allo scadere del periodo di validità, in mancanza di comunicazione relativa alla variazione delle condizioni economiche, negli stessi termini il Fornitore comunicherà per iscritto al Cliente il nuovo periodo di applicabilità, se diverso dal

precedente, delle condizioni economiche in corso. Il Cliente potrà comunque recedere (direttamente o tramite un nuovo fornitore) come descritto nell'art. 2.7.

Se il Cliente decide di recedere per evitare nuove condizioni economiche e per l'attivazione della fornitura con un nuovo fornitore, in caso di ritardo nell'acquisizione del Sito da parte dello stesso, sono valide le nuove condizioni economiche fino alla fine delle operazioni di acquisizione del Sito da parte del nuovo fornitore.

3.3 Per la fornitura di gas, il prezzo indicato è fissato considerando un gas fornito con PCS (potere calorifico superiore) di 38,52 MJ/Smc. Il prezzo viene modificato in base al valore dello stesso PCS (come stabilito dall'AEEGSI) per l'impianto di distribuzione per la fornitura.

Per la fornitura di energia elettrica, oltre ai prezzi per l'energia fornita indicati nelle CTE, al Cliente verranno fatturati: a) i corrispettivi per il servizio di trasmissione, distribuzione, misura e le componenti A, UC e MCT previste per i Clienti del mercato libero, secondo quanto indicato nelle fatture del Distributore, b) gli importi unitari fissati per il servizio di spacciamento, tranne quelli previsti per lo sbilanciamento, secondo le Delibere AEEGSI n. 111/06 e n. 107/09 e s.m.i. Questi importi sono riferiti anche alle perdite di energia elettrica sulle reti di distribuzione, in base al fattore fissato nella tabella 4 colonna A dell'allegato A della Delibera dell'AEEGSI n. 107/09 e s.m.i., c) un importo per le attività commerciali svolte dal Fornitore uguale al valore del PCV (prezzo commercializzazione vendita), previsto dalla Delibera AEEGSI n. 301/2012 e s.m.i. e periodicamente aggiornato dall'AEEGSI. Per le sole forniture di Siti in Media tensione per usi diversi da pubblica illuminazione, questo importo non è dovuto perché già incluso nel prezzo energia; d) un'ulteriore eventuale corrispettivo determinato dal Fornitore dividendo il corrispettivo di sbilanciamento, se sopportato dallo stesso Fornitore, per l'energia prelevata, comprensiva delle perdite, presso tutti i Siti nella sua titolarità in qualità di utente del spacciamento e moltiplicando il valore ottenuto per i kWh di energia prelevata dal Cliente, comprensiva delle perdite, nel mese di riferimento; e) per le sole forniture dei Siti in Bassa tensione per usi diversi da abitazione e pubblica illuminazione, un'ulteriore ed eventuale corrispettivo (Conguaglio Compensativo) uguale a quanto stabilito dall'Allegato A della Delibera AEEGSI n. 107/09 e s.m.i. e solo per i casi previsti dall'art. 33; g) eventuali corrispettivi applicati in base alla normativa per morosità del Cliente, per precedenti forniture di energia elettrica o gas.

3.4 Saranno previsti a carico del Cliente anche eventuali importi come descritti agli artt. 4, 13 e 14.

3.5 Se, dopo la richiesta di attivazione, i dati a disposizione del Distributore, relativi all'uso di uno o più Siti, sono diversi da quelli indicati dal Cliente nel Contratto firmato, il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente e farà comunque riferimento a quanto dichiarato dal Cliente. Il Cliente si assume la responsabilità dell'esattezza e della veridicità di quanto dichiarato in Contratto sull'uso della fornitura, conoscendo le implicazioni fiscali dell'attribuzione della corretta tariffa di trasporto. In caso di uso diverso da quello dichiarato, il Fornitore potrà addebitare al Cliente i maggiori costi, le imposte e le sanzioni che ne derivano.

Se i dati relativi alla potenza impegnata ed alla tensione di fornitura, che risultano al Distributore, sono diversi da quelli indicati dal Cliente nel Contratto, il Fornitore darà prevalenza al dato risultante al Distributore.

ART. 4 - GESTIONE RICHIESTE PER ATTIVITÀ DI COMPETENZA DEL DISTRIBUTORE

Energia elettrica - Le richieste di esecuzione di prestazioni di servizi che riguardano la connessione dei Siti alla rete elettrica, secondo la Delibera n. 333/07 dell'AEEGSI contenente "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011" per quanto in vigore e la Delibera ARG/ELT n. 198/11 dell'AEEGSI contenente "Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015" e s.m.i., dovranno essere inviate al Distributore competente tramite il Fornitore, che opererà come mandatario del Cliente. Secondo questo mandato, il Cliente dovrà fornire i mezzi necessari e saldare le eventuali obbligazioni che Enel Energia contrarrà in proprio nome (art. 1719 c.c.); in particolare, fermo restando il pagamento degli importi di competenza del Distributore (previsti per le singole prestazioni dall'Allegato C della Delibera ARG/ELT n. 199/11 dell'AEEGSI e s.m.i.), il Cliente riconoscerà ad Enel Energia, per ogni richiesta al Distributore competente, un importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 dell'allegato A della Delibera n. 301/12/R/EEL dell'AEEGSI, come aggiornato dalla normativa in vigore. Ad esempio, rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, vultura e subentro, variazione di potenza di un Sito già attivo.

Gas - Il Cliente per la gestione di ciascuna pratica relativa ad attività di competenza del Distributore richiesta dal Cliente per il tramite del Fornitore, riconoscerà al Fornitore stesso un corrispettivo pari all'importo sopra indicato. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: variazione di pressione, disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente, vultura e subentro, spostamento del gruppo di misura di un Sito già attivo.

ART. 5 - LETTURA DEL GRUPPO DI MISURA

5.1 Solo per la fornitura di gas, gli operatori incaricati dal Fornitore compilano un apposito verbale, firmato dal Cliente, nel quale riportano: la tipologia del gruppo di misura ("Contatore"), il numero di matricola e la lettura presente al momento dell'attivazione.

5.2 Per entrambe le forniture, salvo quanto previsto all'art. 5.1 e ferma restando la competenza dell'impresa di distribuzione per la rilevazione delle misure, il Cliente potrà effettuare l'autolettura del Contatore, secondo i modi ed i tempi indicati in fattura, e con la stessa periodicità della fatturazione riportata all'art. 9.

5.3 Per entrambe le forniture, il Fornitore comunica l'eventuale non attendibilità dell'autolettura del Cliente tramite il sistema automatico di autolettura.

5.4 Solo per la fornitura di gas, l'autolettura è considerata come lettura effettiva per la fatturazione, tranne nel caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal Cliente rispetto ai suoi consumi storici, e/o quando avviene al di fuori dei tempi indicati in fattura e/o quando non viene validata dal Distributore.

ART. 6 - MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

6.1 I volumi di gas naturale considerati per la fatturazione sono espressi in Standard metro cubo (Smc). Se i gruppi di misura non sono dotati di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, i volumi sono adeguati usando il Coefficiente di conversione dei volumi misurati per il gas naturale "C", secondo l'Allegato alla Delibera 573/2013/R/gas dell'AEEGSI ("Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019"). La fatturazione degli importi dovuti per il gas fornito avviene in base ai consumi attribuiti su base giornaliera, considerando costante il consumo nel periodo, rilevato dal Distributore, ferma restando la competenza dell'impresa di distribuzione in materia di rilevazione delle misure, come da comunicazione del Cliente a seguito di autolettura.

In assenza della lettura effettiva (anche secondo l'art. 5.4), la fatturazione può avvenire in base ai consumi presunti (con eventuale conguaglio effettuato di norma con il primo ciclo utile di fatturazione) stimati dal Fornitore in base all'uso del gas, ai consumi storici del Cliente e aggiornati in base all'andamento climatico dell'anno in corso.

6.2 La fatturazione degli importi dovuti per l'energia elettrica fornita avviene in base ai dati di prelievo dei Siti, resi disponibili dal Distributore competente, nel rispetto del Contratto e della normativa. Se i dati non sono disponibili in tempo utile per l'emissione della fattura, ferma restando la competenza del Distributore per la rilevazione delle misure, la fatturazione può avvenire in base ai consumi presunti (con eventuale conguaglio effettuato di norma con il primo ciclo utile di fatturazione) stimati dal Fornitore in base ai consumi storici del Cliente, alla potenza indicata in Contratto e alle modalità d'uso dell'energia.

6.3 Se gli importi unitari, secondo l'art. 3.3, non saranno disponibili in tempo utile per l'emissione delle fatture, il Fornitore potrà fatturare usando gli importi del secondo mese precedente quello di competenza dei consumi. Nel caso di forniture a Siti alimentati in Media Tensione o per uso di illuminazione pubblica, il fornitore potrà fatturare in acconto in base agli importi del secondo mese precedente quello di competenza dei consumi, effettuando il relativo conguaglio con la prima fattura utile successiva.

In presenza di errori di calcolo nella fatturazione, la correzione della somma viene effettuata nella prima fattura utile successiva.

6.4 Se i prezzi relativi all'energia elettrica nelle CTE sono descritti per fasce orarie definite dal Fornitore (Fasce Contratto) ed i consumi dei Clienti sono disponibili per fasce orarie definite diversamente dall'AEEGSI (Fasce AEEG-SI), il consumo dei Clienti nelle Fasce Contratto verrà calcolato come di seguito descritto. Il consumo in ogni Fascia Contratto è calcolato come media pesata dei consumi nelle Fasce AEEGSI; tale media utilizza come pesi i rapporti tra le ore di ciascuna Fascia AEEGSI contenute all'interno della Fascia Contratto e le ore complessive della stessa Fascia AEEGSI. Le ore delle Fasce Contratto e le ore delle Fasce AEEGSI sono convenzionalmente pari a quelle contenute all'interno dell'anno del calendario 2008. Per Fasce Contratto si intendono: le ore di picco (dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 20) e le ore di fuori picco (dal lunedì al venerdì, dalle ore 20 alle ore 8 e week end); per Fasce AEEGSI si intendono le fasce F1, F2, F3, definite nella Delibera n. 181/06 dell'AEEGSI. I pesi da applicare alle fasce F1, F2 e F3 (Fasce AEEGSI) per il calcolo del consumo da attribuire alle Fasce Contratto sono rispettivamente 1,000, 0,122 e 0,028 per le ore di picco e 0,000, 0,878 e 0,972 per le ore di fuori picco (dal maggio 2013 anche bioraria Delibera 215/2013/R/eel).

6.5 Successivamente alla cessazione della fornitura, per qualsiasi causa, al Cliente saranno addebitati/accreditati gli eventuali importi per rettifiche o conguagli di fatturazione, anche in base alla lettura finale dichiarata dal Distributore competente.

ART. 7 - MODALITÀ DI PRELIEVO E DI IMPIEGO DEL GAS (SOLO PER LA FORNITURA DI GAS)

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

7.2 Qualora il Cliente, in violazione di quanto previsto all'articolo precedente, effettui un prelievo in eccedenza, il Fornitore potrà risolvere di diritto il Contratto.

7.3 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.

7.4 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.

7.5 Il Cliente dovrà usare il gas secondo le regole di prudenza e sicurezza. Enel Energia non potrà mai essere ritenuta responsabile per incendi, 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



--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

norme tecniche.

ART. 8 - APPARECCHIATURE, VERIFICHE E VARIAZIONI (SOLO PER LA FORNITURA DI GAS)

8.1 Gli impianti e gli apparecchi del Cliente devono essere conformi alle norme di legge e di sicurezza vigenti 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 occorrente 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; Enel Energia potrà essere chiamata a rispondere dei danni derivanti da guasti o da malfunzionamento degli impianti interni, solo per disfunzioni alla stessa imputabili. 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.

8.2 Il Contatore potrà essere modificato, rimosso o spostato solo per disposizioni di Enel Energia o del Distributore competente (nel caso di recepimento di nuove norme di sicurezza oppure, per modifiche ambientali o strutturali, se il contatore si trova in luoghi pericolosi o inadatti) e solo per mezzo dei loro incaricati. Nel caso in cui il contatore sia tolto/sostituito, sarà redatto un verbale con le indicazioni: della causa di sostituzione/rimozione e le eventuali irregolarità emerse, secondo i termini dell'art. 5.

8.3 Il Distributore può effettuare verifiche agli impianti e agli apparecchi della rete di distribuzione; per farlo può accedere agli stessi impianti anche se ubicati 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 salvo nel caso di comprovata urgenza e sicurezza o per possibili prelievi fraudolenti. In base a quanto indicato dal Distributore, Enel Energia potrà procedere alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamente dal contatore e al calcolo del relativo conguaglio.

8.4 Nel caso in cui il Cliente richieda 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.

8.5 Il Cliente può chiedere, per iscritto, la verifica del corretto funzionamento del Contatore in contraddittorio.

8.6 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 da Enel Energia.

8.7 Se le verifiche confermano il malfunzionamento dichiarato dal Cliente, le spese di prova e degli interventi necessari non saranno a suo carico e, se per errore fatturate, saranno rimborsate.

Invece, se la verifica conferma l'esattezza della misura, Enel Energia addebiterà al Cliente le relative spese sostenute.

ART. 9 - FATTURAZIONI E PAGAMENTI

9.1 La fatturazione è mensile. Per la fornitura di energia elettrica e solo per i Clienti con potenza impegnata minore o uguale a 15 kW, la fatturazione dei corrispettivi avverrà ogni due mesi (con un intervallo minimo di 1 mese tra l'emissione di 2 fatture consecutive) ad eccezione della prima fattura che sarà mensile. Se l'importo fatturato dovesse essere inferiore a 25,00 euro, il Fornitore potrà richiedere, con specifica comunicazione in fattura, che la somma venga saldata dal Cliente con la fattura successiva. Il Fornitore può modificare la periodicità di fatturazione, dandone specifica comunicazione al Cliente, con un preavviso minimo di 3 mesi rispetto all'inizio di validità della stessa variazione. La variazione è quindi valida a partire dal primo giorno del mese successivo alla ricezione della comunicazione di variazione da parte del Cliente, che potrà comunque recedere con le modalità previste all'art. 2.7. In caso di fornitura di energia elettrica e gas, il Fornitore potrà emettere una fattura unica.

9.2 La fattura sarà inviata tramite posta elettronica certificata o, in mancanza di questa, per posta elettronica semplice, all'indirizzo indicato dal Cliente nel Contratto o da lui comunicato successivamente.

Il Fornitore potrà comunque utilizzare anche l'indirizzo di posta elettronica certificata del Cliente, acquisito autonomamente. Nel caso in cui il Cliente sia una P.A. (centrale e locale), si procederà con fatturazione elettronica, così come previsto dalla normativa di settore (D.L. n. 66/2014 e s.m.i.). La Pubblica Amministrazione si impegna a rispettare eventuali oneri a suo carico per permettere il rispetto da parte del Fornitore degli obblighi previsti dalla normativa di settore ed, in particolare, dalla Legge n. 244/2007 del 24 dicembre 2007 e dal relativo regolamento attuativo Decreto Ministeriale n. 55 del 03 aprile 2013. Per l'emissione e la trasmissione delle fatture in formato elettronico da parte del Fornitore, la Pubblica Amministrazione si impegna in tempo utile a scegliere il proprio ufficio dedicato solo alla ricezione delle fatture elettroniche, ad accreditarlo e a tenerlo aggiornato nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA). Inoltre, si impegna a comunicare al Fornitore il relativo codice univoco assegnatogli (codice ufficio di destinazione delle fatture). Per rispettare gli obblighi previsti per le fatture elettroniche dal Decreto Legge n. 66 del 24 aprile 2014, le Pubbliche Amministrazioni dovranno comunicare al Fornitore il Codice identificativo di gara (CIG) e il Codice unico di progetto (CUP), tranne nei casi non previsti. La violazione degli obblighi descritti permetterà al Fornitore di risolvere ipso iure il Contratto secondo l'art. 1456 c.c. Nel caso in cui il Cliente non abbia fornito alcun indirizzo di posta elettronica, la fattura verrà trasmessa per posta ed il Fornitore potrà addebitargli i relativi costi.

9.2 bis Fatto salvo quanto previsto per le P.A., 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 Servizio Clienti. All'indirizzo enelenergia.it è resa disponibile la Guida alla lettura delle voci di spesa, contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati.

9.3 Il pagamento deve essere effettuato entro la data di scadenza riportata in fattura che rispetterà un intervallo non inferiore a 15 giorni a partire dalla data di emissione della fattura stessa. Il Cliente può effettuare il versamento presso: gli uffici postali, con addebito diretto sul proprio conto corrente bancario o postale ("procedura RID"), 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, oppure tramite bonifico bancario, se specificato nelle CTE.

9.4 Il Cliente può rateizzare le fatture nei seguenti casi:

- se non ha una periodicità di fatturazione mensile e se la bolletta soddisfa tutte le seguenti condizioni:
 - non rientra nei successivi casi b) e c);
 - contiene dei ricalcoli/è di conguaglio;
 - supera il doppio dell'importo più elevato tra le bollette stimate, emesse dopo il precedente conguaglio. È comunque escluso il caso in cui la differenza fra quanto fatturato nella bolletta da rateizzare e quanto fatturato nelle bollette stimate dipende solo dalla variazione stagionale dei consumi.
- a prescindere dalla periodicità di fatturazione, se la fattura contiene consumi non registrati dal Contatore (il malfunzionamento del misuratore che non ha permesso la registrazione dei consumi non deve essere imputabile al Cliente).
- a prescindere dalla periodicità di fatturazione, se la fattura contiene ricalcoli sui consumi dovuti a mancate letture del misuratore accessibile.

In ogni caso la rateizzazione deve:

- riguardare somme superiori a 50,00€
- avvenire secondo modalità e tempistiche indicate nella bolletta da rateizzare
- avvenire entro i dieci (10) giorni successivi alla scadenza della bolletta da rateizzare.

9.5 Il pagamento delle fatture non può essere differito o ridotto, neanche in caso di contestazione. Il Cliente non può effettuare compensazioni con eventuali crediti verso il Fornitore, anche relativi ad altri contratti. In caso di ritardo nel pagamento delle fatture, il Fornitore, salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, oltre alle eventuali ulteriori spese sostenute (ad esempio i solleciti di pagamento delle fatture), applicherà al Cliente gli interessi moratori:

- per la fornitura di energia elettrica, pari alla media del mese precedente del tasso "Euribor 1 mese (base 360)" + 7%;
- per la fornitura di gas, calcolati su base annua, pari al tasso ufficiale di riferimento + 3,5%.

9.6 Sono a carico del Cliente e vengono inclusi in fattura i tributi, le imposte e ogni altro onere fiscale comunque inerente alla fornitura (salvo che non siano espressamente posti dalla vigente normativa o dal Contratto a carico del Fornitore). Sono a disposizione del Cliente sul sito enelenergia.com informazioni circa le aliquote delle imposte.

ART. 10 - DEPOSITO CAUZIONALE E GARANZIE DI PAGAMENTO

10.1 Se il pagamento non avviene attraverso procedura RID, il Cliente deve versare, anche ai sensi dell'art. 1461 c.c., con addebito sulla prima fattura emessa, un importo a titolo di deposito cauzionale, a garanzia di ciascuna fornitura, per un importo pari a quanto previsto rispettivamente per il gas nella Delibera n. 229/01 dell'AEEGSI, "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" e sue modifiche e integrazioni e per l'energia elettrica nella Delibera 200/99 avente per oggetto la "Direttiva concernente l'erogazione dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica a Clienti del mercato vincolato ai sensi dell'art. 2, comma 12 lett. h) della Legge 14 novembre 1995 n. 481" e s.m.i.. L'ammontare del deposito cauzionale è soggetto alle variazioni disposte dall'AEEGSI o da diversa autorità competente; tali variazioni sono vincolanti per il Cliente anche successivamente alla conclusione del Contratto. Per le forniture gas l'importo del deposito è fissato in base alla fascia di consumo e può essere rivisto in funzione dei consumi annui del Cliente qualora questi varino, anche per un solo anno, in una misura che supera in più o in meno quella prevista dalla Delibera n. 229/01 art. 17.1-b, attualmente pari al 20%. Per la fornitura elettrica l'importo del deposito è fissato in base alla potenza contrattualmente impegnata e potrà essere rivisto qualora il Cliente chieda la modifica della potenza; in tal caso il Fornitore dovrà comunicare al Cliente la somma da addebitare/accreditare.

10.2 Il Fornitore potrà addebitare al Cliente l'importo a titolo di deposito cauzionale in qualunque caso la procedura RID non venga attivata, venga meno o sia attivata in ritardo (salvo poi restituirlo in caso di successiva attivazione della procedura RID).

10.3 A garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni Contrattuali, il Fornitore, sulla base del credit check effettuato durante la validità del Contratto, potrà richiedere al Cliente, anche dopo l'attivazione, ulteriori garanzie quali fidejussioni bancarie e/o integrazioni del deposito cauzionale già versato, per un importo pari al massimo a 4 mesi di

fatturato medio stimato. Il Cliente dovrà integrare il deposito entro il termine indicato nella relativa fattura.

Se nel corso della fornitura il deposito sarà trattenuto in tutto o in parte dal Fornitore, il Cliente dovrà ricostruirlo entro il termine indicato nella relativa fattura.

10.4 L'importo versato a titolo di deposito cauzionale verrà restituito, maggiorato degli interessi legali maturati, con la fattura di chiusura, sempre che non sia trattenuto, in tutto o in parte, a saldo di eventuali fatture non pagate. In ogni caso la restituzione del deposito avverrà solo dopo la verifica dei pagamenti del Cliente o la rivalutazione dell'affidabilità creditizia relativa ad altri suoi contratti di fornitura con il Fornitore.

ART. 11 - INTERRUZIONI DELLA FORNITURA E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE. RESPONSABILITÀ E MANLEVA DEL CLIENTE

11.1 La fornitura è erogata con continuità e può essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (es. manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.

11.2 Tali interruzioni, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno per Enel Energia l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

11.3 Il Fornitore non risponde dei danni, al medesimo non imputa bili, dovuti a problemi tecnici relativi alla consegna dell'energia elettrica o del gas quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, variazioni della tensione/frequenza, della forma d'onda, interruzioni della continuità della fornitura o del servizio di trasporto e distribuzione del gas o di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica, microinterruzioni, buchi di tensione e, in generale, anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente alla rete elettrica.

11.4 Il Cliente è responsabile della conservazione e dell'integrità degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione situati presso di lui. Il Cliente si obbliga a tenere indenne e a manlevare il Fornitore per ogni contestazione, pagamento di oneri o danni, derivanti da fatti o comportamenti dello stesso Cliente, tenuti durante l'espletamento dei servizi contrattuali.

ART. 12 - SOSPENSIONE DELLA FORNITURA E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

12.1 Salvo il risarcimento di ogni eventuale danno, il Fornitore può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1454 c.c., previa diffida ad adempiere entro un termine minimo di 10 giorni, nei casi di seguito indicati:

- in caso di omesso o parziale pagamento delle fatture (ferma restando l'applicazione degli interessi di cui all'art. 9.5);
- per violazione dell'art. 14 da parte del Cliente che sia acquirente, affittuario od usufruttuario dell'azienda;
- per morosità relativa ad un diverso contratto di fornitura di energia elettrica o gas, anche risolto, intestato al medesimo Cliente.

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

- reiterato ritardo nel pagamento delle fatture (ferma restando l'applicazione degli interessi di cui all'art. 9.4);
- qualora non sussistano o vengano meno i requisiti pre visti nelle CTE (anche limitatamente alle singole forniture interessate);

- qualora venga revocata la procedura RID, se richiesta in forma obbligatoria nelle CTE (salvo nel caso in cui il Fornitore abbia fatturato l'importo a titolo di deposito cauzionale);

- per la mancata o invalida costituzione/ricostituzione del deposito cauzionale da parte del Cliente, o per il mancato o invalido rilascio/costituzione/ricostituzione delle eventuali ulteriori forme di garanzia di cui ai precedenti artt. 10.2, 10.3 e 10.4;

- inizio di un procedimento per la messa in liquidazione volontaria della società Cliente;

- interruzione o sospensione dell'attività produttiva;

- insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive;

- in caso di violazione del Cliente degli obblighi a suo carico previsti agli artt. 7 e 8;

- trascorsi 20 giorni dalla sospensione della fornitura di cui ai precedenti artt. 1.4 e 1.5 senza che il Cliente abbia inviato la documentazione richiesta;

- mancato pagamento di fatture relative a contratti, anche cessati, tra il Cliente e soggetti terzi.

12.3 In tutti casi di morosità del Cliente previsti agli articoli precedenti, il Fornitore può sospendere, in via preventiva, la fornitura di uno o più Siti. In particolare a decorrere dal decimo giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento indicato in fattura, il Fornitore invierà al Cliente una raccomandata. Tale comunicazione indicherà al Cliente che, trascorsi ulteriori 5 giorni dal suo ricevimento, la fornitura sarà sospesa qualora, nel frattempo, non venga dimostrato il pagamento dell'importo dovuto. All'interno della stessa raccomandata il Fornitore indicherà il numero di fax al quale il Cliente dovrà inviare l'attestazione di pagamento. 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), Enel Energia 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. Per le forniture di energia elettrica in bassa tensione, qualora ci siano le condizioni tecniche del misuratore, prima della totale sospensione della fornitura, il Fornitore richiede al Distributore la riduzione della potenza ad un livello pari al 15% di quella disponibile. In seguito, decorsi ulteriori 10 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, il Distributore sospende la fornitura.

12.4 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. Tale diritto può essere esercitato qualora siano decorsi almeno 3 giorni lavorativi, dalla scadenza del termine di pagamento da parte del Cliente.

In caso di Cessazione amministrativa per morosità, avvenuta per impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, il Venditore dovrà trasmettere all'impresa di Distribuzione: i) copia delle fatture non pagate; ii) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente; iii) copia della risoluzione del contratto con il Cliente; iv) copia del contratto di fornitura o dell'ultima fattura pagata; v) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente.

12.5 Fatto salvo quanto previsto dalla legge fallimentare, il Fornitore può sospendere la fornitura in tutti i casi di inizio di una procedura concorsuale a carico del Cliente.

12.6 In caso di prelievo fraudolento, la sospensione della fornitura può essere disposta con effetto immediato e senza necessità di preventiva informazione del Cliente.

12.7 Fermo restando il risarcimento del maggior danno, in tutti i casi di sospensione della fornitura e di risoluzione del Contratto (anche se relativi solo ad una delle forniture) il Fornitore ha diritto di ricevere il rimborso delle spese relative ai solleciti di pagamento e delle spese relative alle operazioni di sospensione e di eventuale riattivazione, oltre ad un importo pari a quello previsto all'art. 7 bis dell'Allegato A alla Delibera n. 156/07 dell'AEEGSI.

12.8 Il Contratto è risolto, anche limitatamente alle singole forniture interessate, qualora venga meno il servizio di distribuzione.

ART. 13 - INTEGRAZIONI, MODIFICHE E CESSAZIONE DEL CONTRATTO

13.1 Saranno recepite nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di Pubbliche Autorità o altri soggetti competenti che comportino modifiche o integrazioni alle presenti clausole o ai corrispettivi e/o oneri allo stesso applicabili, anche relativi a servizi e prestazioni diverse da quelle previste contrattualmente.

13.2 Qualora non sia possibile il recepimento automatico, il Fornitore comunicherà al Cliente le modifiche/integrazioni al Contratto con un preavviso minimo di sessanta giorni di calendario rispetto alla decorrenza delle stesse; il Cliente potrà comunque recedere dal Contratto ed il recesso sarà efficace dal primo giorno del secondo mese successivo alla ricezione della comunicazione di recesso da parte del Fornitore.

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

13.4 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. 14 - CESSAZIONE, AFFITTO, USUFRUTTO DI AZIENDA

In caso di cessione, affitto ed usufrutto dell'azienda, il Cliente (sia acquirente, affittuario o usufruttuario), indipendentemente dall'attestazione nelle scritture contabili del cedente, risponde in solido con il cedente stesso degli eventuali debiti risultanti al Fornitore, inerenti al contratto di fornitura in essere con il precedente titolare dell'azienda.

ART. 15 - COMUNICAZIONI

15.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere fatte per iscritto, contenere il Codice Contratto riportato nel Modulo di Adesione ed essere inviate: per la Fornitura Elettrica alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza (PZ), per la fornitura gas alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza (PZ). Oppure tramite fax al numero 800 046 311 per la fornitura di energia elettrica, al numero 800 997 736 per la fornitura di gas.

15.2 Il Fornitore può inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.

15.3 Restano salve le disposizioni Contrattuali che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

15.4 Fornitori di energia elettrica e/o gas, in alternativa agli indirizzi di cui al precedente art. 15.1, potranno inoltrare le comunicazioni di recesso a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo gestione_trader@pec.enel.it.

ART. 16 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Il foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra il Fornitore e il Cliente è quello di Roma.

ART. 17 - PROCEDURE EXTRAGIUDIZIALI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per risolvere eventuali controversie, il Fornitore, con le Associazioni dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti, offre ai suoi clienti la possibilità di ricorrere alla procedura di conciliazione, visitando il sito <http://www.enel.it/enelenergia/it-IT/clienti/conciliazioneonline/>.

Codice Contratto

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE

Tutti i Clienti sono liberi di scegliere il proprio Fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al Contratto che le è stato sottoposto o firmando la relativa proposta contrattuale lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se lei è un Cliente domestico di gas naturale o avente diritto al servizio di tutela, la società di Vendita dovrà sempre informarla che può chiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, in alternativa all'offerta attuale. Se lei è un Cliente domestico elettrico oppure una PMI⁽¹⁾, potrà sempre richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico. Per garantire che i Clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone precise regole di comportamento a tutte le imprese di vendita. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito www.autorita.energia.it o chiamare il numero verde 800 166 654. Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

1. Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

- Nome impresa;
- Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento;
- Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata;
- Data e ora del contatto;
- Firma del personale commerciale che l'ha contattata.

2. Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

- Data di presunta attivazione;
- Eventuali oneri a carico del cliente.

3. Contenuto del contratto

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- prezzo del servizio;
- durata del contratto;
- modalità di utilizzo dei dati di lettura;
- modalità e tempistiche di pagamento;
- conseguenze del mancato pagamento;
- eventuali garanzie richieste;
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso;
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita.

4. Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa

- Copia contratto.

5. Diritto di ripensamento

Il diritto di ripensamento (cioè la possibilità di cambiare la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto.

(1) PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro

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 www.enelenergia.com. Prima che Enel Energia riceva i documenti necessari, le fatture saranno emesse con le aliquote ordinarie.

INFORMAZIONI 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. 164/08 (di seguito "TIQV") Enel Energia è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono di: inviare la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari (percentuale minima prevista 95%; nell'anno 2013 grado di rispetto effettivo da parte del Fornitore 92,1%); 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 Enel Energia 91,9%). Enel Energia è inoltre tenuta 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 Enel Energia 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 Enel Energia 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 Enel Energia 57,1%). Nel caso in cui i livelli specifici di servizio qualità non vengano rispettati per responsabilità di Enel Energia, quest'ultima è tenuta 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 20 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, ma entro il triplo, l'indennizzo è di 40 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo l'indennizzo è di 60 euro.

Sia per la fornitura di elettricità sia per la fornitura di gas, per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, Enel Energia è tenuta 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. Il Cliente può sempre inviare al Fornitore un reclamo, anche tramite il modulo già predisposto e reperibile sul sito www.enelenergia.com. Il reclamo andrà inviato:

- per la fornitura di elettricità, alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza oppure a mezzo fax al numero 800 046 311;
- per la fornitura di gas, alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza oppure a mezzo fax al numero 800 997 736.

Per i reclami relativi al servizio di distribuzione e misura della fornitura di elettricità e al servizio di distribuzione della fornitura di gas, Enel Energia 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 Enel Energia renderà disponibili al Cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità raggiunti.



INFORMATIVA SULLA PRIVACY AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D.LGS. 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 al 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;

- 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 o elettronica, delle informazioni acquisite attraverso l'utilizzo dei prodotti e/o servizi utilizzati.

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 venirne 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 al Cliente; 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, interinali 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 con le modalità indicate al 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

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.

La presente informativa privacy è stata aggiornata a settembre 2015.