

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, da parte di Enel Energia ("Fornitore"), presso l'abitazione ("Sito") del Cliente ("Cliente") e gli altri servizi accessori alle stesse.

1.2 Per l'esecuzione del Contratto Enel Energia concluderà i Contratti per i servizi di trasmissione, distribuzione, nonché dispacciamento per la fornitura di energia elettrica e di trasporto e distribuzione del gas ed eseguirà quanto necessario, anche secondo quanto richiesto dal gestore di rete. Tali servizi cesseranno alla data di ri-soluzione del Contratto, per qualunque causa.

1.3 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 o dell'energia elettrica.

1.4 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:

– 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; b) oppure 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 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'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

1.5 Il Cliente che, pur in presenza delle condizioni previste al precedente art. 1.4, lett. b) non procede con la con segna 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'inoservanza 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 E RECESSO

2.1 Il Contratto si conclude per adesione quando il Cliente, attraverso i canali di vendita del Fornitore, aderisce alla sua proposta commerciale secondo quanto contenuto nel Modulo di adesione (Mda), nelle Condizioni Generali di Fornitura ("CGF") e nelle Condizioni Tecniche Economiche ("CTE").

Nei casi previsti nel Mda, 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 enel.it;

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

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

- a mezzo fax al numero 800 046 311

In tutti i casi è possibile utilizzare l'apposito modulo allegato al contratto. Infine, esclusivamente per la fornitura di energia elettrica e/o gas, il diritto di ripensamento può essere esercitato anche attraverso una semplice telefonata registrata al numero verde Enel Energia 800 900 860 (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. 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 FUJ per il gas). La richiesta di disattivazione dovrà essere richiesta espressamente dal Cliente.

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

- 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. In caso di esito negativo, il Fornitore non darà comunicazione al Cliente nel termine indicato, altrimenti le condizioni sospensive di cui sopra si intenderanno verificate positivamente. Il Fornitore svolgerà le attività di credit check entro 60 giorni dalla data di conclusione del contratto.

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

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

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

- all'assenza di sospensione dei Siti per morosità 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'ARERA 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; 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 ARERA 99/11 s.m.i. (TIMG),

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

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

2.3 Nel caso in cui venga attivata solo una delle forniture, entrambe richieste dal cliente, Enel Energia ne darà comunicazione al Cliente ed il Contratto varrà solo per la fornitura attivata, secondo le relative previsioni contrattuali (fatta salva la facoltà del Cliente di recedere con le modalità e i termini di cui all'art. 2.6).

2.4 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, distribuzione e dispacciamento per l'energia elettrica. In ogni caso l'attivazione della/e fornitura/e avverrà entro 120 gg dalla conclusione del Contratto; il Fornitore comunicherà al Cliente l'eventuale impossibilità o il ritardo con il quale darà seguito al Contratto.

2.5 Il Contratto è a tempo indeterminato.

2.6 In qualunque momento il Cliente può recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare il Fornitore anche per una sola fornitura, rilasciando al Fornitore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in suo nome e conto, dal contratto in essere con Enel Energia. Il Fornitore entrante provvederà ad esercitare il recesso per conto del Cliente mediante l'invio della richiesta di switching al SII (Sistema Informativo Integrato). Nel caso in cui vi sia una condizione di morosità del Cliente al momento del recesso, l'esercizio di tale facoltà produrrà gli effetti di cui all'art. 1458 c.c. Qualora ci sia un ritardo nell'attivazione della fornitura da parte del

nuovo, Enel Energia continuerà ad applicare le stesse condizioni economiche e contrattuali in corso. Se il Cliente desidera cessare la fornitura, dovrà inoltrare direttamente ad Enel Energia all'indirizzo Enel Energia Casella Postale 8080 - 85100 PZ la comunicazione di recesso con un termine di preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso. Tutte le comunicazioni di recesso di cui al presente articolo dovranno essere inviate come indicato nell'articolo 14. 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.

2.7 Il Fornitore ha facoltà di recedere unilateralmente, anche limitatamente ad una delle forniture, in qualunque momento e senza oneri; in tal caso dovrà inviare, con modalità che consentano di verificarne l'effettiva ricezione, una comunicazione scritta al Cliente, con termine di preavviso di 6 mesi, decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione.

ART. 3 - CONDIZIONI ECONOMICHE PER LE FORNITURE DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS. ALTRI CORRISPETTIVI. DATI RELATIVI ALLA RESIDENZA ED ALLA POTENZA

3.1 Per ogni fornitura le condizioni economiche ed il relativo periodo di applicabilità (decorrente dalla data di attivazione della fornitura) sono indicati nelle CTE.

3.2 Il Fornitore può modificare le condizioni economiche dandone comunicazione in forma scritta al Cliente con un anticipo di almeno 90 giorni rispetto alla data di scadenza delle condizioni economiche vigenti (indicate nelle CTE cui il Cliente ha aderito). Qualora il Cliente non desiderasse accettare le nuove condizioni economiche proposte potrà recedere secondo le modalità previste nell'art. 2.6 delle presenti CGF. In tal caso, fino al completamento delle operazioni di acquisizione del sito o in caso di ritardo nell'acquisizione dello stesso da parte del nuovo Fornitore, al Cliente saranno applicate le nuove condizioni economiche comunicate in occasione del rinnovo.

In assenza di recesso le nuove condizioni economiche si considereranno accettate dal Cliente. Qualora, allo scadere del periodo di applicabilità di cui sopra, il Fornitore non abbia comunicato alcuna variazione delle Condizioni Economiche, le Condizioni Economiche in scadenza si intenderanno prorogate per un analogo periodo di validità.

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

3.4 Per la fornitura di energia elettrica, oltre ai prezzi per l'energia fornita indicati nelle CTE, al Cliente verranno fatturati: a) i corrispettivi a copertura delle spese di Trasporto, Gestione Contatore e Oneri di Sistema previste per i Clienti del mercato libero secondo quanto indicato nelle fatture del Distributore; b) gli importi unitari fissati per il servizio di dispacciamento tranne quelli previsti per lo sbilanciamento, secondo le Delibere ARERA n. 111/06 e 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 ARERA n. 301/12 dell'ARERA e s.m.i., e periodicamente aggiornato dall'ARERA; d) un ulteriore eventuale corrispettivo determinato dal Fornitore dividendo il corrispettivo di bilanciamento, se supportato dallo stesso Fornitore, per l'energia prelevata, comprensiva delle perdite presso tutti i Siti nella sua titolarità in qualità di utente del dispacciamento, e moltiplicando il valore ottenuto per i kWh di energia prelevata, comprensiva delle perdite, dal Cliente nel mese di riferimento; e) eventuali corrispettivi applicati, in base alla normativa per morosità del Cliente, per precedenti forniture di energia elettrica o; f) eventuali ulteriori corrispettivi dovuti dal Cliente al Fornitore nei casi previsti dall'art.12 del TIMG.

3.5 Saranno previsti a carico del Cliente anche eventuali importi come descritti agli artt. 4 e 12.

3.6 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 che risultano al Distributore, relativi alla potenza impegnata ed alla tensione di fornitura, sono diversi da quelli indicati dal Cliente nel Contratto, il Fornitore darà prevalenza al dato risultante al Distributore. Per la sola residenza, il Cliente potrà rettificare il dato risultante al Distributore, inviando al Fornitore una dichiarazione sostitutiva conforme a quanto stabilito dalle norme vigenti. In questo caso, se necessario, con la prima bolletta utile, il Fornitore effettuerà un conguaglio, applicando i giusti corrispettivi con effetto retroattivo, partendo dalla data di attivazione della fornitura.

La residenza è importante sia ai fini tariffari che fiscali, per tale motivo il Cliente è tenuto ad informare subito Enel Energia nel caso manchi o perda tale requisito. Se tale comunicazione non dovesse avvenire, Enel Energia potrà addebitare al Cliente i corrispettivi ulteriori (se contrattualmente previsti), e anche gli oneri (inclusi imposte, interessi e sanzioni irrogate dall'Amministrazione finanziaria) eventualmente sostenuti dalla stessa.

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'ARERA 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'ARERA 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'ARERA e s.m.i.), il Cliente riconoscerà ad Enel Energia, per ogni richiesta inviata per il suo tramite 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'ARERA, come aggiornato dalla normativa in vigore. Ad esempio, rientrano tra le prestazioni indicate le seguenti: disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, voltura 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, voltura e subentro, spostamento del gruppo di misura di un Sito già attivo.

Sia per la fornitura elettrica che per la fornitura di gas, per ogni richiesta inviata per il suo tramite al Distributore competente (a titolo esemplificativo e non esaustivo: allaccio, prima attivazione, voltura e subentro, disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale, variazione di potenza/tensione di un Sito già attivo, variazione pressione, spostamento del gruppo di misura di un Sito già attivo), il Cliente riconoscerà al Fornitore un importo per le prestazioni amministrative e commerciali pari ad euro 23,00 (Iva esclusa) o nella diversa misura indicata nelle Condizioni Tecniche Economiche (CTE). Eventuali variazioni saranno comunicate secondo quanto previsto nel presente contratto in relazione al rinnovo delle condizioni economiche.

Per ogni variazione di offerta commerciale richiesta dal Cliente nel corso del rapporto contrattuale, lo stesso riconoscerà al Fornitore un importo per le prestazioni amministrative e commerciali comunque connesse alla richiesta, nella misura indicata nelle CTE relative alla nuova offerta.

ART. 5 - LETTURA DEL GRUPPO DI MISURA

5.1 Al momento dell'attivazione della fornitura di gas, gli operatori incaricati da Enel Energia redigono un apposito verbale, firmato dal Cliente, dove riportano: la tipologia del gruppo di misura ("Contatore"), il numero di matricola e la lettura iniziale.

5.2 Per la fornitura di energia elettrica o gas, salvo quanto previsto all'art. 5.1 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.

5.3 Nei casi di cui all'articolo 5.2, 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 effettivamente disponibile.

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

5.5 Autolettura in caso di voltura o cambio Fornitore (switch) - Delibera 100/2016/R/Com

Il Cliente che ha una fornitura elettrica dotata di un punto di prelievo trattato monorario ai sensi del TIS o che ha una fornitura gas dotata di punto di riconsegna con frequenza di lettura diversa da quella mensile con dettaglio giornaliero, può comunicare l'autolettura della propria fornitura in caso di voltura o cambio Fornitore; il dato deve essere comunicato ad un nostro operatore tramite il Servizio Clienti o presso uno Spazio Enel.

Il Cliente può comunicare l'autolettura:

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

– fino a 5 giorni lavorativi prima/3 giorni lavorativi dopo la decorrenza della voltura
 – fino a 5 giorni lavorativi prima la decorrenza dello switch, contattando il Fornitore uscente
 – fino a 3 giorni lavorativi dopo la decorrenza dello switch, contattando il Fornitore entrante
 In ogni caso il Distributore verifica il dato comunicato dal Cliente; se confermato, il valore viene utilizzato come una lettura effettiva per calcolare l'ultima fattura. Se la data dell'autolettura è diversa dalla data di decorrenza della voltura/cambio Fornitore, il valore viene ricalcolato per considerare questa differenza.

ART. 6 - MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

6.1 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'ARERA. La fatturazione dei corrispettivi per il gas naturale fornito avviene sulla base dei dati di prelievo dei Siti, resi disponibili dal Distributore, nel rispetto del Contratto per il servizio di trasmissione e distribuzione e della normativa vigente. Qualora detti dati non siano resi disponibili dal Distributore in tempo utile per l'emissione della fattura, ferma restando la competenza dello stesso in materia di rilevazione delle misure, la fatturazione avverrà in base all'autolettura fornita dal Cliente e validata dal Distributore oppure, in assenza della stessa, con l'utilizzo di stime definite dal Fornitore o dal Distributore.

6.2 La fatturazione dei corrispettivi per l'energia elettrica fornita avviene sulla base dei dati di prelievo dei Siti, resi disponibili dal Distributore, nel rispetto del Contratto per il servizio di trasmissione e distribuzione e della normativa vigente. Qualora detti dati non siano resi disponibili dal Distributore in tempo utile per l'emissione della fattura, ferma restando la competenza dello stesso in materia di rilevazione delle misure, la fatturazione avverrà in base all'autolettura fornita dal Cliente e validata dal Distributore oppure, in assenza della stessa, con l'utilizzo di stime definite dal Fornitore o dal Distributore.

6.3 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.

6.4 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. 7 - MODALITÀ DI PRELIEVO E DI IMPIEGO DEL GAS (ARTICOLO SPECIFICO PER LA SOLA FORNITURA DI GAS)

7.1 Senza uno specifico accordo con Enel Energia, non sono consentiti prelievi di gas superiori alla 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 al precedente articolo, 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 consumo.

7.5 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. 8 - APPRECCHIATURE, VERIFICHE E VARIAZIONI (ARTICOLO SPECIFICO PER LA SOLA FORNITURA DI GAS)

8.1 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; 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 quando, per modifiche ambientali o strutturali, il Contatore si trovi in luoghi ritenuti pericolosi o inadatti) e solo tramite loro incaricati. 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.

8.3 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 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 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.

8.5 Il Cliente può richiedere in contraddittorio, con richiesta scritta o telefonica, la verifica del corretto funzionamento del Contatore.

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 erroneamente 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 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 dalla delibera 463/2016/R/com. 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 fino a 500 Smc/anno, bimestrale per consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno, mensile sopra i 5000 Smc/anno. Il Fornitore si riserva la possibilità di aumentare la frequenza di fatturazione. La fattura verrà emessa entro 60 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura, in deroga a quanto previsto dalla delibera 463/2016/R/com. Nel caso di mancato rispetto del termine indicato, verrà corrisposto a favore del Cliente un indennizzo di importo differenziato in base ai giorni di ritardo di emissione, così come previsto dalla Delibera 463/2016/R/com.

9.2 Per interventi sui sistemi informativi, il Fornitore può cambiare il periodo di riferimento dei consumi e l'intervallo minimo tra l'emissione di due fatture consecutive, dandone specifica comunicazione preventiva al Cliente. In tal caso, la variazione avrà effetto dopo 90 giorni dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione. Questa comunicazione si considera ricevuta dal Cliente, salvo prova contraria, dopo 10 giorni dal suo invio da parte del Fornitore.

Il Fornitore si riserva di non emettere fattura per importi complessivamente inferiori a 25 euro; tali somme verranno richieste assieme agli importi della successiva fattura.

9.3 A partire dal 1° gennaio 2019, la fattura valida ai fini fiscali è emessa in formato elettronico ed inviata, mediante il Sistema di interscambio (SDI) dell'Agenzia delle Entrate, all'indirizzo telematico scelto dal Cliente o, in assenza, resa disponibile, nell'area riservata del Cliente sul sito web dell'Agenzia delle Entrate. Il documento contenente i dati di consumo, la riproduzione dei dati fiscali e le ulteriori informazioni previste dalla regolazione vigente (ai fini del presente contratto definito per brevità anche "Bolletta"), verrà comunque inviato in modalità elettronica tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail di cui il Cliente abbia dato disponibilità al Fornitore in fase di conclusione del Contratto o successivamente, oppure, in assenza di tali recapiti, tramite posta ordinaria.

Con opportuna comunicazione scritta, il Cliente ha la facoltà di rinunciare a ricevere il predetto documento mediante

il sopraccitato canali convenzionali, mantenendo la messa a disposizione del documento mediante invio elettronico, in ottemperanza alla vigente regolazione. Tale scelta non è irrevocabile e pertanto il Cliente, in un momento successivo, potrà chiedere che venga ripristinato l'invio del documento nelle modalità di cui ai punti precedenti.

9.3 bis La bolletta espone tutte le voci indicate dalla delibera ARERA 501/2014/R/com e s.m.i. Il dettaglio delle voci, nel rispetto della medesima delibera, è disponibile nell'area dedicata del sito web di Enel Energia oppure su richiesta del Cliente presso i nostri Spazio Enel o contattando il Servizio Clienti. All'indirizzo enel.it è resa disponibile la Guida alla lettura delle voci di spesa, contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati.

9.4 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.

9.5 L'indicazione relativa alla possibilità di richiedere un piano di rateizzo degli importi fatturati è indicata nelle fatture che presentano i requisiti fissati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). È possibile richiedere un piano di rateizzo nei seguenti casi:

Fornitura elettrica:

9.4a la bolletta è basata su dati di misura rilevati o stimati il cui importo sia superiore al 150% per i Clienti domestici o al 250% per i Clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;

9.4b la bolletta contiene ricalcoli il cui importo sia superiore al 150% per i Clienti domestici o al 250% per i Clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi; c) la bolletta è emessa successivamente alla sospensione dell'ordinaria periodicità di fatturazione il cui importo sia superiore al 150% per i Clienti domestici o al 250% per i Clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi.

Fornitura gas:

a) 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;

b) 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;

c) 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.

Fornitura elettrica e gas:

a) 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;

b) la bolletta contenga importi relativi a consumi non registrati a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per cause non imputabili al Cliente;

c) l'addebito non venga rispettato, anche episodicamente, la periodicità di fatturazione prevista all'Articolo 4 del TIF.

In ogni caso la rateizzazione deve:

a) riguardare somme superiori a 50,00 euro;

b) le rate, non cumulabili, hanno una periodicità corrispondente a quella di fatturazione salvo diverso accordo tra le parti e comunque non inferiori a due;

c) avvenire entro i dieci (10) giorni successivi alla scadenza della bolletta da rateizzare;

d) le somme rateizzate sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, il tasso viene calcolato dal giorno di scadenza della bolletta.

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

9.6 Il Fornitore, 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).

9.7 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.

9.8 In caso di emissione di una nota di credito, recante importi da restituire a vario titolo al Cliente, in assenza di precedenti bollette non pagate rispetto alle quali sarebbe prevista una compensazione degli importi, il Cliente riceverà il rimborso dell'importo riportato nella nota di credito. Qualora la fornitura sia attiva:

a) in caso di domiciliazione bancaria o postale attiva, il rimborso della nota di credito avverrà alla scadenza della stessa direttamente sul conto corrente;

b) se la domiciliazione è attiva sulla carta di credito, il rimborso sarà disponibile alla scadenza della nota di credito: tale operazione risulterà visibile sull'estratto conto della carta di credito del Cliente;

c) in mancanza di domiciliazione bancaria, postale e carta di credito, il rimborso avverrà tramite accredito sulla prima fattura emessa successiva alla nota di credito. In questo caso "c" se il Cliente desidera ricevere immediatamente il rimborso, può richiederlo contattando il Servizio Clienti e scegliendo la modalità che preferisce tra quelle disponibili, ovvero:

1) Bonifico sul proprio conto corrente comunicando l'IBAN di un conto intestato o contestato all'intestatario dell'utenza;

2) Ricevitoria Sisal (attualmente disponibile per Clienti con codice fiscale alfanumerico e per importi fino a € 500,00), in questo caso il rimborso verrà effettuato recandosi presso un punto Sisal abilitato e presentando la comunicazione ricevuta da Enel Energia dopo avere fatto richiesta al Numero Verde, un documento d'identità valido e la tessera sanitaria;

3) Assegno (per importi fino a € 5.000,00) verrà emesso un assegno "non trasferibile"; la Banca incaricata da Enel Energia lo invierà tramite posta ordinaria all'indirizzo di recapito indicato dal Cliente.

Qualora la fornitura sia cessata:

a) in caso di domiciliazione bancaria o postale attiva il rimborso della nota di credito avverrà alla scadenza della stessa direttamente sul conto corrente;

b) se la domiciliazione è su carta di credito, il rimborso sarà disponibile alla scadenza della nota di credito: tale operazione risulterà visibile sull'estratto conto della carta di credito del Cliente.

In mancanza di domiciliazione bancaria, postale e carta di credito, il rimborso avverrà:

1) tramite Ricevitoria Sisal (attualmente disponibile per Clienti con codice fiscale alfanumerico e per importi fino a € 500,00); in questo caso il rimborso verrà effettuato recandosi presso un punto Sisal abilitato e presentando la comunicazione ricevuta da Enel Energia, dopo avere fatto richiesta al Numero Verde, un documento d'identità valido e la tessera sanitaria;

2) tramite assegno "non trasferibile" fino a € 5.000,00 o con bonifico bancario per importi superiori. Qualora il Cliente desiderasse ricevere il rimborso con un canale diverso da quelli sopra indicati, potrà richiederlo contattando il Servizio Clienti

Il venditore, qualora ricorrano casi particolari, anche in presenza di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito attiva, provvederà ad effettuare il rimborso tramite Ricevitoria Sisal o emissione di un Assegno "non trasferibile", al fine di tutelare e garantire al Cliente la ricezione del rimborso.

ART. 10 - DEPOSITO CAUZIONALE E GARANZIE DI PAGAMENTO

10.1 Qualora il pagamento non avvenga attraverso procedura SDD, il Cliente è tenuto a 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. Tale somma è calcolata in misura pari a quanto previsto rispettivamente: per il gas, nella Delibera n. 229/01 dell'ARERA contenente "Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai Clienti finali attraverso reti di gasdotto locali, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della Legge 14 novembre 1995, n. 481" e s.m.i. e per l'energia elettrica, nella Delibera n. 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'ARERA o da diversa autorità competente; tali disposizioni saranno vincolanti per il Cliente anche dopo la conclusione del Contratto. Per le forniture il cui deposito è fissato in base alla fascia di consumo, l'importo potrà essere rivisto anche qualora i consumi annuali successivi all'inserimento in tale fascia varino, anche per un solo anno, in una misura che ecceda in più o in meno quella prevista dalla Delibera n. 229/01 art. 17.1-b) (attualmente pari al 20%). Per le forniture elettriche il cui deposito è fissato in base alla potenza contrattualmente impegnata, l'importo potrà essere rivisto qualora il Cliente chieda la modifica della potenza. In caso di tali variazioni, il Fornitore, dopo aver dato comunicazione al

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Ciente, potrà addebitare/accreditare allo stesso l'importo necessario ad adeguare il deposito.

10.2 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.

10.3 A garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali, il Fornitore potrà sempre richiedere al Cliente integrazioni del deposito cauzionale già versato, sulla base del credit check effettuato in corso di esecuzione del Contratto. Tale importo potrà essere al massimo pari a 4 mesi di fatturato medio stimato e dovrà essere versato dal Cliente entro il termine indicato nella relativa fattura. Se durante la fornitura l'importo del deposito viene trattenuto in tutto o in parte dal Fornitore, il Cliente dovrà ricostituirlo entro il termine indicato nella relativa fattura.

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

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

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

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

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

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

ART. 12 - SOSPENSIONE DELLA FORNITURA E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

12.1 Salvo il risarcimento di ogni eventuale danno, il Fornitore può risolvere il Contratto, ai sensi dell'art. 1454 c.c., previa diffida ad adempiere, da inviare a mezzo raccomandata nei casi di seguito indicati: in caso di mancato o parziale pagamento delle fatture (ferma restando l'applicazione degli interessi di cui al presente contratto); per morosità relativa ad un diverso contratto di energia elettrica o gas intestato allo stesso Cliente.

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

- ripetuto ritardo nel pagamento delle fatture (ferma restando l'applicazione degli interessi di cui al presente contratto);
- qualora non sussistano o vengano meno i requisiti previsti nelle CTE (anche solamente per le singole forniture interessate);
- qualora venga revocata la procedura SDD, se richiesta in forma obbligatoria nelle CTE (salvo nel caso in cui il Fornitore abbia fatturato l'importo a titolo di deposito cauzionale);
- per la mancata o invalida costituzione/ricostituzione del deposito cauzionale da parte del Cliente, o per il mancato o invalido rilascio/costituzione/ricostituzione delle eventuali ulteriori forme di garanzia previste nel contratto;
- insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e opposizione del medesimo a procedure esecutive;
- in caso di violazione del Cliente degli obblighi posti a suo carico riguardo le modalità di prelievo e di impiego del gas nonché riguardo le modalità di utilizzo delle apparecchiature e degli impianti
- trascorsi 20 giorni dalla sospensione della fornitura senza che il Cliente abbia inviato la documentazione richiesta.

12.3 In caso di morosità del Cliente, il Fornitore ha il diritto di richiedere al Distributore competente, la chiusura del punto di prelievo per sospensione della fornitura per morosità. In caso di misuratore inaccessibile, in ottemperanza a quanto previsto dall'articolo 34.2 d-bis del TUVG, il Cliente finale è tenuto a consentire all'impresa di distribuzione l'accesso ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura, al fine di effettuare la disalimentazione del punto di riconsegna. Tale diritto può essere esercitato qualora siano decorsi almeno 3 giorni lavorativi, dalla scadenza del termine di pagamento da parte del Cliente. In caso di risoluzione contrattuale per morosità, avvenuta per impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, il Venditore dovrà trasmettere all'impresa di Distribuzione: i) copia delle fatture non pagate; ii) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente; iii) copia della risoluzione del contratto con il Cliente; iv) copia del contratto di fornitura o dell'ultima fattura pagata; v) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente.

12.4 Il Fornitore può procedere, in via preventiva, alla sospensione di una o più forniture del Cliente in tutti casi di morosità di quest'ultimo, compreso il caso di mancato pagamento del deposito cauzionale. A tal fine, ai sensi e per gli effetti delle Delibere ARG/elt 4/08 e ARG/gas 99/11 dell'ARERA, il Fornitore potrà inviare al Cliente un'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 da parte del cliente della documentazione attestante l'esecuzione del pagamento delle somme dovute, il Fornitore attenderà ulteriori 3 giorni lavorativi per poi richiedere la sospensione della fornitura. Il Cliente dovrà inviare l'attestazione di pagamento secondo le modalità indicate nella comunicazione inviata dal Fornitore. Se, nei 90 giorni successivi ad una richiesta di sospensione della fornitura, si dovesse verificare una ulteriore morosità (per fatture non indicate nella precedente comunicazione di sospensione), il Fornitore invierà una nuova comunicazione di costituzione in mora indicando un termine di 10 giorni entro il quale il cliente dovrà attestare di aver provveduto al pagamento dell'intero importo dovuto. Decorso il predetto termine, il Fornitore potrà richiedere nuovamente la sospensione della fornitura. Qualora le condizioni tecniche del misuratore di energia elettrica lo consentano, prima della sospensione della fornitura, verrà effettuata la riduzione della potenza ad un livello pari al 15% di quella disponibile. Decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza, se il Cliente non avrà inviato la documentazione attestante il pagamento di tutto il dovuto, si procederà alla totale sospensione della fornitura.

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

12.6 Fermo restando il risarcimento del maggior danno, in tutti i casi di morosità e/o sospensione della fornitura e di risoluzione del Contratto (anche se relativi solo ad una delle forniture) per le relative prestazioni amministrative e commerciali il Fornitore addebiterà al cliente un importo pari a:

- 2,00 euro (iva esclusa) per l'invio dei solleciti di pagamento;
- 23,00 euro (iva esclusa) per ciascuna operazione di diffida di pagamento, di sospensione e disattivazione e di eventuale riattivazione della fornitura.

Eventuali variazioni saranno comunicate secondo quanto previsto nel presente contratto in relazione al rinnovo delle condizioni economiche.

Il Fornitore si riserva altresì di promuovere, per il recupero coattivo del proprio credito, le azioni del caso nelle più opportune sedi, con addebito al Cliente moroso degli interessi moratori come determinati nelle presenti CGF, nonché delle spese e costi bancari, oneri legali giudiziali e stragiudiziali, ivi compresi gli oneri sostenuti per l'affidamento della pratica a società di recupero dei crediti.

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

ART. 13 - INTEGRAZIONI, MODIFICHE E CESSIONE DEL CONTRATTO

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

13.2 Qualora non sia possibile il recepimento automatico, il Fornitore comunicherà al Cliente le modifiche o le integrazioni alle previsioni contrattuali con un preavviso minimo di 60 giorni di calendario rispetto alla decorrenza delle stesse, ferma restando la facoltà del Cliente di recedere dal Contratto.

13.3 Il Cliente consente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra società del Gruppo Enel. La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione inviata dal Fornitore.

13.4 In applicazione dell'art. 13 dell'Allegato A della Delibera 366/2018/R/COM dell'ARERA (Codice di Condotta Commerciale) il Fornitore può modificare unilateralmente le condizioni economiche e le condizioni contrattuali in caso di un giustificato motivo; in tal caso il Fornitore dovrà dare comunicazione in forma scritta al Cliente, indicando il giustificato motivo della modifica e dovrà rispettare un preavviso minimo di 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni stesse. Il Cliente potrà comunque recedere senza oneri, nei termini e con le modalità che saranno indicati nella comunicazione.

ART. 14 - INFORMAZIONI, COMUNICAZIONI E RECLAMI

14.1 I canali di contatto ai quali il Cliente può rivolgersi per richiedere informazioni sono i seguenti:

- Servizio Clienti al numero verde: 800 900 860
- Sito Web del Fornitore: enel.it
- App di Enel Energia
- Casella Postale 8080 - 85100 Potenza PZ
- Fax 800 046 311
- 14.2** Il Cliente può inviare eventuali reclami mediante i seguenti canali:
- Via Web: dal sito enel.it compilando l'apposito modulo
- Per Posta scrivendo ad Enel Energia S.p.A. Casella Postale 8080 - 85100 Potenza PZ
- Via Fax al numero 800 046 311.

In ogni caso il Cliente dovrà indicare almeno i seguenti dati necessari per consentire al Fornitore di identificare il Cliente ed inviare la risposta: a) il nome ed il cognome b) l'indirizzo di fornitura c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi) e) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente f) una breve descrizione dei fatti contestati.

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

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

14.5 Le comunicazioni relative alla fornitura, comprese quelle di tipo amministrativo e di recupero del credito, potranno essere inviate tramite Pec, email, lettera, SMS, WhatsApp, nota in fattura ecc, fermo restando quanto previsto dalla regolazione di settore. Le comunicazioni relative alle variazioni contrattuali, afferenti a richieste del cliente, potranno essere inviate anche tramite messaggistica istantanea (ad es. SMS, WhatsApp, ecc), cui farà seguito ulteriore comunicazione a mezzo PEC, email o, in mancanza, tramite nota in fattura.

A tal fine, il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali aggiornamenti dei propri recapiti forniti al momento della conclusione del Contratto o successivamente, compresi l'indirizzo PEC, email ed il numero di cellulare. Nel caso in cui il Cliente non comunichi l'aggiornamento dei propri recapiti, il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile per l'eventuale mancata ricezione delle comunicazioni.

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

ART. 15 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

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

ART. 16 - PROCEDURE EXTRAGIUDIZIALI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Il Cliente, in relazione al Contratto di fornitura, potrà attivare le seguenti procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie:

- la procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione Clienti energia, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità. Le modalità di accesso al Servizio, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm

Tale procedura è gratuita;

- la procedura di Negoziazione Paritetica istituita tra il Fornitore e le Associazioni dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti che vi hanno aderito. Le modalità di accesso alla procedura di negoziazione paritetica, i termini e le modalità di funzionamento della stessa sono consultabili sul sito www.pariteticaenel-associazioni.it

Tale procedura è gratuita;

- la procedura di Mediazione civile presso gli Organismi di mediazione, iscritti nell'elenco degli Organismi ADR dell'Autorità e presso le Camere di Commercio che abbiano aderito alla Convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere. L'elenco degli Organismi di mediazione iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità e delle Camere di Commercio che hanno aderito alla Convenzione, e presso cui è possibile svolgere il tentativo di conciliazione, è consultabile anche sul sito www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm

Le parti sono tenute al pagamento delle spese di avvio e delle spese di mediazione, secondo quanto previsto nella citata Convenzione.

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

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

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

- Casella Postale 8080 - 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

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 ti è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale entrerai/rimarrai nel mercato libero.

Se sei un Cliente domestico di gas naturale o comunque un Cliente avente diritto al Servizio di Tutela, la società di Vendita dovrà sempre informarti della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, in alternativa all'offerta attuale.

Se sei un Cliente domestico elettrico oppure una PMI⁽¹⁾, potrai sempre richiedere all'esercente il Servizio di Maggiore Tutela della tua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Per garantire che i Clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del Cliente puoi visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 800 166 654.

Di seguito il promemoria delle informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

- Nome impresa Enel Energia S.p.A.;

- Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento:

- Enel Energia S.p.A. - Casella Postale 8080 - 85100 Potenza (PZ)

- Codice Identificativo o nome del personale commerciale che ti ha contattato _____;

- Data del contatto ____/____/____. Ora del contatto _____;

- Firma del personale commerciale _____.

Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto

- Data di presunta attivazione: indicata nelle Condizioni Generali di Fornitura cui hai aderito;

- Periodo di validità della proposta: indicato nelle Condizioni Tecnico Economiche cui hai aderito;

- Eventuali oneri a tuo carico: indicati nelle Condizioni Tecnico Economiche o nelle Condizioni Generali di Fornitura cui hai aderito.

Contenuto del contratto

Il Contratto che ti è stato proposto deve sempre contenere 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.

Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente Nota Informativa

- Copia del Contratto;

- Scheda di Confrontabilità della spesa annua prevista (solo Clienti finali domestici e con esclusione delle offerte non generalizzate di cui al comma 5.2 dell'Allegato A, Deliberazione 51/2018/R/com).

Diritto di ripensamento

Se sei un Cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 14 giorni dalla conclusione del Contratto, se il Contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa tua o in un centro commerciale);
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del Cliente.

In ogni caso il Cliente domestico potrà esercitare il diritto di ripensamento attraverso le ulteriori modalità indicate all'art. 2.1 delle Condizioni Generali di Fornitura.

⁽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 enel.it. 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA) n. 413/2016/R/com (di seguito "TIQV") Enel Energia è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono di inviare la risposta a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni solari (nell'anno 2017 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 94,00%). Enel Energia è inoltre tenuta a rispettare i livelli specifici di qualità, che prevedono di: inviare la risposta motivata a reclami scritti entro 30 giorni solari (nell'anno 2017 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 93,3%); restituire gli importi non dovuti e già pagati dal Cliente a seguito di rettifica di fatturazione entro 60 giorni solari - 90 giorni solari in caso di per fatturazione con periodicità quadrimestrale (nell'anno 2017 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 90,5%); rettificare la doppia fatturazione e restituire gli importi non dovuti entro 20 giorni solari per importi pagati dal Cliente (nell'anno 2017 grado di rispetto effettivo da parte di Enel Energia 48,7%). Nel caso in cui i livelli specifici di servizio qualità non vengano rispettati per responsabilità di Enel Energia, quest'ultima è tenuta ad indennizzare, a titolo di indennizzo, di un importo pari a 25,00 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 25,00 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, ma entro il triplo, l'indennizzo è di 50,00 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo l'indennizzo è di 75,00 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 enel.it. Il reclamo andrà inviato alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza oppure a mezzo fax al numero 800 046 311.

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 30 giorni solari. Secondo l'art. 37del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno Enel Energia renderà disponibili al Cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità raggiunti sul proprio sito internet.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR")

Enel Energia S.p.A. (di seguito, "Enel Energia" o il "Titolare") è impegnata nel rispetto e nella protezione dei tuoi diritti e libertà fondamentali con riguardo al trattamento dei tuoi dati personali e con la presente desidera fornirti le opportune informazioni sulle modalità e sulle finalità del trattamento stesso.

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

La presente Informativa si riferisce esclusivamente ai dati da te conferiti e a quelli raccolti ed elaborati nell'esecuzione del contratto da te sottoscritto con il Titolare, nonché tramite i servizi digitali esposti sul sito del Titolare.

Titolare del trattamento dei Dati Personali

Titolare del trattamento è Enel Energia S.p.A., con sede legale in Viale Regina Margherita 125 - 00198 Roma, Gruppo IVA Enel 15844561009.

Responsabile della Protezione dei Dati personali

Al fine di offrirti un agevole punto di contatto, il Titolare ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati personali ("RPD"), che può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: dpo.enelenergia@enel.com, per tutte le questioni relative al trattamento dei tuoi dati personali e all'esercizio dei tuoi diritti, che potranno essere esercitati ai sensi del GDPR e secondo le modalità descritte nella sezione "Diritti dell'interessato" della presente Informativa.

Tipologie di dati trattati

Il Titolare tratterà i dati personali ("Dati Personali") da te forniti o acquisiti nel corso del rapporto contrattuale che, a titolo esemplificativo, sono:

- **Dati Identificativi:** dati che permettono l'identificazione diretta, come i dati anagrafici (quali ad esempio nome, cognome, codice fiscale, Partita Iva, ecc.), conferiti al Titolare e trattati ai fini della sottoscrizione e della gestione del contratto;
- **Dati di consumo:** dati relativi alla fornitura e ai livelli di consumo registrati, raccolti ed elaborati nel corso della durata del contratto;
- **Dati economici e finanziari:** dati necessari per i pagamenti (es. IBAN) o che provano l'esecuzione dei pagamenti (estremi identificativi dei pagamenti) e ogni altro dato relativo alla solvibilità e puntualità del Cliente;
- **Dati di contatto:** informazioni di contatto quali ad esempio numeri di telefono, fisso e/mobile, indirizzo email, forniti al Titolare in fase di sottoscrizione o nel corso della durata del contratto o acquisiti dal Titolare stesso, che consentono di contattarti ai fini della gestione del rapporto contrattuale, e/o per fornirti servizi adeguati alle tue esigenze;
- **Dati dell'Area riservata:** dati richiesti in fase di registrazione, ove effettuata, e necessari per la fruizione dei relativi servizi offerti dalle società del Gruppo Enel accessibili da web tramite il Profilo Unico Enel. Al momento della creazione del Profilo Unico Enel, ti sarà richiesto di fornire alcuni Dati Personali quali: nome, cognome, indirizzo email, numero di cellulare, codice fiscale e codice utenza. Enel Energia ti consente inoltre di accedere all'area riservata anche tramite l'APP o mediante l'utilizzo di credenziali fornite da un social network (c.d. "social login"), in particolare utilizzando le identità create su Facebook e Google;
- **Dati di navigazione:** i sistemi informatici e telematici e le procedure software preposte al funzionamento del Sito, ovvero dedicati al funzionamento e utilizzo delle APP rese disponibili da Enel Energia, acquisiscono, nel corso del loro normale esercizio, alcuni dati (es. la data e l'ora dell'accesso, le pagine visitate, il nome dell'Internet Service Provider e l'indirizzo del Protocollo Internet (IP) attraverso il quale tu accedi a Internet, l'indirizzo Internet dal quale ti sei collegato al Sito, ecc.), la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione web o è utile per la migliore gestione e ottimizzazione del sistema di invio di dati ed e-mail;
- **Dati acquisiti dal Servizio Clienti:** dati forniti in occasione di interazioni con il Servizio Clienti di Enel Energia, ivi incluse le registrazioni delle telefonate, qualora tu abbia acconsentito alla loro registrazione ovvero nei casi in cui la registrazione venga realizzata in forza di obbligo di legge o regolamento.

Per trattamento di Dati Personali ai fini della presente informativa è da intendersi qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate ai Dati Personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

Finalità e base giuridica del trattamento

Enel Energia tratterà i tuoi Dati Personali per il conseguimento di finalità precise e solo in presenza di una specifica base giuridica prevista dalla legge applicabile in materia di protezione dei dati personali. Nello specifico, Enel Energia tratterà i tuoi Dati Personali solo quando ricorra una o più delle seguenti basi giuridiche:

- hai prestato il tuo consenso libero, specifico, informato, inequivocabile ed espresso al trattamento;
- il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui sei parte od all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su tua richiesta;
- in presenza di un legittimo interesse di Enel Energia a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali;
- in forza di un obbligo di legge.

In particolare Enel Energia tratterà i Tuoi Dati Personali per le seguenti finalità:

- a) per l'esecuzione di misure precontrattuali da te sollecitate, per l'adempimento di obblighi precontrattuali, contrattuali, fiscali e per ogni ulteriore attività strumentale alla sottoscrizione ed esecuzione del contratto;
- 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 ovvero Partner commerciali, compresi i servizi di supporto ed ancillari eventualmente richiesti dal Cliente;
- c) per la gestione degli ordini di acquisto, la consegna, attivazione e manutenzione dei prodotti, servizi e/o apparati acquistati o concessi in comodato d'uso;
- d) per la rilevazione, analisi, elaborazione dei tuoi dati di consumo, anche in forma personalizzata, automatizzata o elettronica;
- e) per la gestione di reclami, procedure precontenziose e contenziose;
- f) per l'invio di informazioni e/o aggiornamenti circa lo stato dei servizi in essere, per la partecipazione a programmi premio o di *loyalty*; per le attività di monitoraggio delle relazioni con la Clientela (es. sondaggi per valutare il gradimento dei Clienti); per migliorare i prodotti e servizi oggetto del presente Contratto tenendo conto delle esigenze della Clientela;
- g) Verificare l'affidabilità creditizia, anche in termini di puntualità nei pagamenti, dei Clienti o potenziali Clienti di Enel Energia, anteriormente o nel corso del rapporto contrattuale. Tali verifiche potranno essere effettuate attraverso l'accesso ai sistemi informativi di Enel Energia, a fonti pubbliche attraverso Società specializzate, a Sistemi di informazioni creditizie e al Sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito al consumo con specifico riferimento al furto di identità (SCIPAFI). A tale scopo, come previsto dalle Condizioni Generali di Fornitura, potrebbero essere acquisite informazioni volte a verificare morosità pregresse nei confronti di Enel Energia, nonché, a titolo di esempio, la presenza di protesti, pregiudizievoli e morosità relative a diversi contratti intestati allo stesso Cliente, stipulati anche con altri fornitori. Inoltre, qualora vi fossero morosità pregresse sul punto di fornitura, Enel Energia potrà effettuare ulteriori verifiche al fine di rilevare eventuali relazioni tra Cliente richiedente e precedenti intestatari e per approfondire i vari avvicendamenti sul punto di fornitura. A seguito di queste verifiche, Enel Energia potrà anche decidere di non accogliere la richiesta di fornitura, fornendo adeguata comunicazione al Cliente. Il ricorso a questi sistemi informativi ha la finalità di utilizzare criteri oggettivi di valutazione, per consentire a Enel Energia di limitare il rischio creditizio e adottare misure di prevenzione contro le frodi connesse ai prodotti e servizi prestati, anche a tutela delle ragioni di credito. Enel Energia garantisce ai Clienti l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR, ivi inclusa l'indicazione delle fonti dalle quali ha acquisito le suddette informazioni;
- h) per la cessione dei diritti di credito verso i Clienti, derivanti dalla fornitura dei prodotti e servizi forniti dal Titolare;
- i) per gestire la domiciliazione bancaria o postale dei pagamenti al fine di verificare che i dati bancari/postali forniti siano corretti. Tale verifica è operata tramite contatto di Enel Energia con la Banca o Poste Italiane oppure tramite contatto con il Cliente ai recapiti contrattuali, siano essi tradizionali o digitali. Qualora invece il titolare del conto corrente indicato nel contratto sia diverso dal Cliente, Enel Energia utilizzerà il recapito telefonico del correntista, ove necessario, al solo fine di gestire tale modalità di pagamento;
- j) 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, prevenzione, repressione dei reati e di qualsiasi attività illecita;
- k) a condizione che tu vi acconsenta, per il compimento, da parte di Enel Energia, di ricerche di mercato, vendite dirette, anche telefoniche, per il collocamento di prodotti o servizi, per comunicazioni commerciali o attività di marketing. Tali attività potranno essere eseguite mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti, mediante modalità tradizionali (es. telefonate con operatore e posta cartacea) o sistemi automatizzati di contatto (es. SMS, e-mail e telefonate senza operatore);
- l) a condizione che tu acconsenta, per il compimento delle attività di cui alla lettera k), ove svolte da parte di Società del Gruppo Enel, da società controllanti, controllate o collegate a Enel Energia, o da partner commerciali, di Enel Energia;
- m) a condizione che tu acconsenta, per attività di profilazione da parte di Enel Energia o da parte di Società del Gruppo Enel, da società controllanti, controllate o collegate o da partner commerciali di Enel Energia, basata sulle abitudini di consumo e sui dati e informazioni acquisite osservando l'utilizzo dei prodotti o servizi offerti dal Titolare, al fine di proporti offerte personalizzate;
- n) 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 RAI o del rimborso del canone non dovuto, nonché del riversamento delle somme relative al suddetto canone all'Erario;
- o) per la fruizione dei servizi presenti sul sito enel.it, la registrazione all'area riservata tramite Profilo Unico Enel, l'utilizzo delle "APP" rese disponibili da Enel Energia e fruizione dei relativi servizi;

- p) per l'invio di offerte commerciali relative a prodotti e/o servizi offerti dal Titolare ed analoghi a quelli in precedenza acquistati, utilizzando l'indirizzo di posta elettronica da te fornito nell'ambito del rapporto contrattuale in essere con il Titolare (cd. "soft-spam"). Tu potrai in ogni momento opporvi a tale trattamento;
- q) controllare la qualità dei servizi di assistenza offerti direttamente da Enel Energia o dai propri partner commerciali per verificarne l'efficacia, migliorare i processi aziendali e la qualità del servizio;
- r) per migliorare la Customer Experience attraverso l'associazione del Cliente all'operatore per la miglior gestione della specifica richiesta;
- s) per consentire la pre-compilazione dei dati dei Clienti nei form di adesione presenti on line in area riservata. Se già Cliente di Enel Energia e si compila in area riservata un form di adesione ad una delle offerte commerciali proposte dal Titolare, potranno essere precompilati i dati personali già presenti negli archivi informatici del Titolare, per agevolare il processo di adesione. Il Cliente potrà comunque modificare i dati precompilati dal sistema prima della finalizzazione del processo di adesione;
- t) per permettere a Enel Energia di effettuare la previsione della domanda complessiva di energia elettrica della propria Customer Base attraverso il trattamento, ove disponibile, del dato di misura al quarto d'ora aggregato per Area di Mercato come definita da ARERA. Tale trattamento viene effettuato dal Titolare al fine di ottimizzare l'acquisto dell'energia sul mercato.
- u) per svolgere sulla base di un legittimo interesse del Titolare e avendo prima verificato che non prevalgano gli interessi, i diritti o le libertà fondamentali dell'interessato mediante apposito test di bilanciamento (Legitimate Interest Assessment): attività di marketing e promozionali, analisi dei comportamenti di acquisto o indagini di mercato aventi quale target Clienti o potenziali Clienti al fine di (i) promuovere prodotti e servizi offerti dal Titolare, (ii) migliorare la relazione con il Cliente, (iii) aumentare la soddisfazione e la fedeltà del Cliente. Il Cliente o il potenziale Cliente hanno il diritto di opporsi al trattamento in ogni momento, gratuitamente e senza necessità di fornire alcuna motivazione;
- v) raccogliere e trattare i dati anagrafici e di contatto del Cliente o prospect (non Cliente) per consentire ad Enel Energia di fornire informazioni su richiesta dell'interessato, in merito alle offerte commerciali di Enel Energia o ad iniziative commerciali specifiche del Titolare.

Facoltatività od obbligatorietà a fornire i Dati Personali

Il conferimento del consenso al trattamento dei Dati Personali non è mai necessario per i trattamenti connessi e/o indispensabili ad adempiere ad obblighi di legge e/o alla normativa europea, per adempiere agli obblighi pre-contrattuali e contrattuali.

Per dare seguito, prima della conclusione del contratto, a specifiche tue richieste e per adempiere agli obblighi derivanti da un contratto, sei libero di fornire i Dati Personali di volta in volta richiesti. Tuttavia, il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrebbe comportare l'impossibilità di fornirti i servizi richiesti.

Il consenso dell'interessato è necessario per le finalità di cui ai punti k), l) e m) del paragrafo precedente. Il consenso per dette finalità è comunque sempre facoltativo e ove prestato potrà essere revocato in ogni momento, secondo le modalità descritte nella sezione "Diritti dell'interessato" della presente Informativa.

Enel Energia, in assenza del tuo consenso, ma fatto salvo il diritto di opporvi al trattamento secondo le modalità descritte nella sezione "Diritti dell'interessato" della presente Informativa, potrà inviarti comunicazioni commerciali utilizzando le coordinate di posta elettronica da te fornite nell'ambito del rapporto contrattuale in essere per la finalità di cui alla lettera p) del precedente paragrafo;

Modalità del Trattamento

Il Titolare tratterà i tuoi Dati Personali nel rispetto delle garanzie di riservatezza e delle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente, anche nel caso di trasferimento dei dati all'estero, inclusi paesi extra europei, attraverso strumenti informatici, telematici e manuali, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento.

Il trattamento è effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed è svolto dal Titolare e/o da Responsabili di cui il Titolare può avvalersi per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Il trattamento dei dati sarà effettuato con logiche di organizzazione ed elaborazione dei tuoi Dati Personali, anche relativi ai log originati dall'accesso ed utilizzo dei servizi resi disponibili via web, correlate alle finalità sopra indicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica i tuoi Dati Personali possono essere 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 già acquistati, al fine di ottenere un'interazione ottimale tra il Cliente e l'operatore. I dati saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia.

Nel caso di transazioni on-line i dati trattati sono protetti con l'impiego di adeguate soluzioni tecnologiche, sia di protezione delle connessioni che di conservazione dei dati finanziari (carta di credito, IBAN, etc.).

Destinatari dei Dati Personali

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 tuoi Dati Personali a soggetti terzi, per dare esecuzione al Contratto, in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti.

Possono essere destinatari dei dati o possono venire a conoscenza, i dipendenti, consulenti, collaboratori, interinali e/o ogni altra persona fisica che svolga la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute da Enel Energia. Detti soggetti sono appositamente designati Persone Autorizzate al trattamento.

Inoltre, possono essere destinatari dei dati, soggetti che appartengono alle seguenti categorie:

- a) enti, autorità pubbliche e private e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi e agevolazioni di qualsiasi genere, connessi alla fornitura dei prodotti e/o prestazione dei servizi di Enel Energia, o quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative;
- b) soggetti che svolgono per conto di Enel Energia compiti di natura tecnica o organizzativa; effettuano servizi di acquisizione, data entry, archiviazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi offerti; forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica di Enel Energia; svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; svolgono attività di assistenza alla Clientela; svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Enel Energia, anche nell'interesse dei propri Clienti; Istituti Bancari e società emittenti carte di credito; altri operatori del settore per la gestione dei relativi rapporti; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale;
- c) società esterne, anche estere, che operano nel settore assicurativo e 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, stragiudiziale e giudiziale (Società e/o Studi Legali), Istituti Bancari o Società di factoring, in caso di cessione dei crediti;
- d) società del Gruppo Enel o società controllanti, controllate e collegate a Enel Energia, 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;
- f) società del Gruppo Enel, società controllanti, controllate o collegate, soggetti terzi, partner commerciali di Enel Energia, per finalità di marketing diretto, nel rispetto delle prescrizioni del GDPR, previo l'ottenimento del tuo consenso.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate tratteranno i dati come Titolari autonomi del trattamento o in qualità di Responsabili del trattamento o Persone Autorizzate al trattamento, appositamente designati da Enel Energia.

Ai Responsabili e alle Persone Autorizzate al trattamento, eventualmente designati, Enel Energia impartirà adeguate istruzioni, finalizzate all'adozione delle misure di sicurezza adeguate, al fine di poter garantire la riservatezza, la sicurezza e l'integrità dei dati.

Trasferimento dei Dati Personali

I tuoi Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Gli stessi dati potranno essere trattati in Paesi al di fuori dell'Unione Europea, a condizione che sia garantito un livello di protezione adeguato, riconosciuto da apposita decisione di adeguatezza della Commissione Europea.

Eventuali trasferimenti di Dati Personali verso Paesi non UE, in assenza di decisione di adeguatezza della Commissione europea, saranno possibili solo qualora siano fornite dai Titolari e Responsabili coinvolti garanzie adeguate di natura contrattuale o pattizia, fra cui norme vincolanti d'impresa e clausole contrattuali tipo di protezione dei dati.

Il trasferimento dei tuoi Dati Personali verso Paesi terzi al di fuori dell'Unione Europea, in mancanza di una decisione di adeguatezza o di altre misure adeguate come sopra descritte, saranno effettuati solo ove tu vi abbia esplicitamente acconsentito o nei casi previsti dal GDPR e saranno trattati nel tuo interesse. In questi casi, ti informiamo che, nonostante il Gruppo Enel adotti istruzioni operative comuni a tutti i Paesi in cui opera, il trasferimento dei tuoi Dati Personali potrebbe essere esposto a rischi connessi alle peculiarità delle legislazioni locali in materia di trattamento dei Dati Personali.

Periodo di conservazione dei Dati Personali

Tutti i tuoi Dati Personali oggetto di trattamento per le finalità di cui sopra saranno conservati nel rispetto dei principi di proporzionalità e necessità, e comunque fino a che non siano state perseguite le finalità del trattamento.

I tuoi Dati Personali saranno conservati e trattati fintanto che sussista il rapporto contrattuale con il Titolare e comunque per un periodo di 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale stesso decorso il quale saranno cancellati, fatta salva l'ulteriore conservazione degli stessi laddove necessaria per adempiere a specifici obblighi di legge, a provvedimenti dell'Autorità, per la riscossione dei crediti residui e per la gestione di contestazioni, reclami e azioni giudiziali.

Nel caso in cui tu abbia prestato il consenso al trattamento dei tuoi Dati Personali per le finalità di marketing e/o profilazione di cui alle lettere k), l) e m) del paragrafo "Finalità e base giuridica del trattamento", i tuoi Dati Personali saranno trattati per le predette finalità:

- in vigenza del rapporto contrattuale, fino alla revoca del consenso prestato;
- dal momento della cessazione del rapporto contrattuale, per un tempo non superiore a 24 mesi, per le finalità di marketing, per un periodo di 12 mesi per le finalità di profilazione, fatto salvo il diritto di opporvi in ogni momento e di revocare il consenso prestato secondo le modalità descritte nel paragrafo "Diritti degli interessati".

Processo decisionale automatizzato

Ai fini della conclusione ed esecuzione del contratto, potrai essere sottoposto a una decisione basata sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione. In tal caso, avrai il diritto di ottenere l'intervento umano, di esprimere la tua opinione e di contestare la decisione.

Diritti degli interessati

Ai sensi degli articoli 15-22 del GDPR, in relazione ai tuoi Dati Personali, hai il diritto di:

- I. accedere e chiederne copia;
- II. richiedere la rettifica;
- III. richiedere la cancellazione;
- IV. ottenere la limitazione del trattamento;
- V. opporsi al trattamento;
- VI. riceverli in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico.
- VII. ottenere l'intervento umano nel caso in cui sia sottoposto ad una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione.

Ti informiamo che hai comunque il diritto di opposti in qualsiasi momento al trattamento dei Dati Personali che ti riguardano effettuato per finalità di marketing diretto, compresa la profilazione, nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto. Il diritto di opposti a tale trattamento, eseguito tramite mezzi di contatto automatizzati, si estende anche al trattamento dei Dati Personali tramite mezzi di contatto tradizionali, a meno che tu non desideri opposti solo in parte.

Qualora ti opponga al trattamento per finalità di marketing diretto, i tuoi Dati Personali non saranno più oggetto di trattamento per tali finalità.

Per l'esercizio dei tuoi diritti e per la revoca del tuo consenso potrai inviare una comunicazione alla casella mail dedicata: privacy.enelenergia@enel.com.

La tua richiesta sarà riscontrata nel minor tempo possibile e, comunque, nei termini di cui al GDPR.

Per maggiori informazioni relative ai tuoi Dati Personali potrai rivolgerti al Responsabile della Protezione dei Dati Personali, raggiungibile al seguente indirizzo e-mail dpo.enelenergia@enel.com.

Ti ricordiamo che è un tuo diritto proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali, mediante:

- a) Raccomandata A/R da inviarsi a: *Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia, 11 00187 Roma*
- b) e-mail all'indirizzo: protocollo@gpdp.it; oppure: protocollo@pec.gpdp.it;
- c) fax al numero: 06/69677.3785

Informativa aggiornata a gennaio 2021