

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1. Il contratto ("Contratto") ha per oggetto la fornitura di gas naturale al punto di riconsegna presso l'abitazione ("Sito") del cliente ("Cliente") e degli altri servizi accessori alla stessa da parte di Enel Energia ("Fornitore"), alle condizioni pattuite.

1.2. Ai fini della esecuzione del Contratto, il Fornitore provvederà a stipulare i contratti per i servizi di trasporto e distribuzione del gas ed a porre in essere tutto quanto necessario ed opportuno a tal fine, in conformità anche a quanto richiesto dai gestori di rete competenti. I servizi cesseranno alla data di risoluzione per qualsivoglia causa del Contratto.

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

2.1. Il Contratto si conclude nel momento in cui il Cliente, a seguito della Richiesta di Fornitura ("RdF"), riceve l'accettazione del Fornitore che potrà avvenire in forma scritta o attraverso altre forme di comunicazione a distanza essendo in tale ultimo caso allo stesso applicabili le disposizioni relative ai contratti a distanza del d. lgs. 206/2005 relativo a "Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della legge 229/2003" ("Codice di consumo").

2.2. Resta inteso che la fornitura di gas è in ogni caso condizionata:

- all'attivazione da parte dei soggetti competenti dei servizi di trasporto e distribuzione di cui al precedente art. 1.3.

2.3. Resta inteso che l'efficacia del Contratto decorre dall'attivazione della fornitura al Sito oggetto della richiesta di fornitura ("Data di efficacia").

2.4. L'attivazione della fornitura avverrà alla data di disponibilità all'attivazione indicata dal Cliente - compatibilmente con la normativa relativa ai termini di attivazione dei servizi di dispacciamento e trasporto - ovvero nel rispetto termini contrattualmente previsti con il precedente fornitore per il recesso salvo eventi non dipendenti dalla volontà del Fornitore.

2.5. Il Contratto è a tempo indeterminato.

2.6. Il Cliente ha facoltà di recedere unilateralmente, in qualsiasi momento e senza oneri, inviando comunicazione scritta al Fornitore, a mezzo raccomandata, per il tramite del nuovo fornitore, con termine di preavviso di un mese decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione. In ogni caso il termine di preavviso per il recesso del Cliente decorre dalla ricezione da parte del Fornitore della comunicazione inoltrata direttamente dal Cliente qualora il recesso non sia esercitato al fine di cambiare esercente la fornitura.

2.7. Il Fornitore ha facoltà di recedere unilateralmente in qualunque momento e senza oneri inviando, con modalità che consentano di verificarne l'effettiva ricezione, una comunicazione scritta al Cliente a mezzo raccomandata, con un termine di preavviso di sei mesi decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione.

ART. 3 - CONDIZIONI ECONOMICHE PER LA FORNITURA DEL GAS. ALTRI CORRISPETTIVI

Le condizioni economiche per la fornitura di gas e il relativo periodo di applicabilità sono indicati nella RDf oppure nell'allegato Condizioni Economiche ("CE") qualora presente nella specifica documentazione contrattuale. Il periodo di applicabilità decorre dalla Data di efficacia.

3.2. In caso di variazione delle condizioni economiche, il Fornitore provvederà a darne comunicazione al Cliente prima dello scadere del termine di applicabilità delle medesime con effetto decorsi sessanta giorni dalla ricezione della comunicazione da parte del Cliente e comunque non prima dello scadere del periodo di applicabilità delle precedenti condizioni economiche. Entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione, il Cliente potrà recedere dal Contratto inviando comunicazione a mezzo raccomandata con effetto allo scadere dei sessanta giorni dalla ricezione da parte del Cliente della comunicazione del Fornitore e comunque non prima dello scadere del periodo di applicabilità in corso. In assenza di recesso si intenderanno accettate dal Cliente le nuove condizioni economiche. In mancanza di variazioni delle condizioni economiche, negli stessi termini il Fornitore comunicherà per iscritto al Cliente unicamente il nuovo periodo di applicabilità se diverso dal precedente.

3.3. Il prezzo del gas viene stabilito in €/GJ ed è convertito in €/m³ considerando un gas fornito con le seguenti caratteristiche: Potere Calorifico Superiore (PCS) pari a 38,52 MJ/m³ e coefficiente M uguale a 1 (come da Del. AEEG 126/04 e successiva modifica e integrazione Del. AEEG 34/08). In considerazione del fatto che la quantità di gas effettivamente prelevata dipende, a parità di quantità misurata, anche da altre variabili quali il PCS del gas, la quota alimetrica e la temperatura, il corrispettivo effettivamente applicato al m³ misurato verrà adeguato in funzione dei parametri PCS ed M approvati dall'AEEG per l'ambito tariffario nel quale si trova la fornitura. Le caratteristiche del gas fornito al Cliente sulla base dei sistemi nazionali di approvvigionamento disponibili, potranno essere oggetto di variazione nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia.

3.4. Saranno altresì previsti a carico del Cliente gli eventuali oneri di cui al successivo art. 13.

ART. 4 - LETTURA DEL GRUPPO DI MISURA

4.1. All'atto dell'attivazione del gruppo di misura ("Contatore"), gli operatori incaricati dal Fornitore redigono un apposito verbale, sottoscritto dal Cliente, nel quale sono riportati: la tipologia del Contatore, il numero di matricola e la lettura rilevata al momento dell'attivazione.

4.2. Salvo quanto previsto all'art. 4.1, il Cliente provvederà all'autolettura del Contatore, a mezzo del servizio indicato in fattura e secondo le modalità ed i tempi ivi specificati e con la medesima periodicità della fatturazione riportata nell'art. 6.1.

Il Fornitore si riserva la facoltà di effettuare la lettura del Contatore nel caso in cui non pervenga l'autolettura del Cliente nei termini sopraindicati, nel caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal Cliente finale rispetto ai consumi storici del Cliente stesso e nel caso di cessazione della fornitura.

4.3. Il Fornitore comunica l'eventuale non attendibilità dell'autolettura effettuata dal Cliente per mezzo del sistema automatico di autolettura stesso.

4.4. L'autolettura è considerata come lettura effettiva ai fini della fatturazione, tranne nel caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal Cliente rispetto ai consumi storici del Cliente stesso o nel caso in cui abbia luogo al di fuori del termine indicato in fattura.

ART. 5 - MODALITÀ DI CALCOLO DEI CORRISPETTIVI

5.1. La fatturazione dei corrispettivi avviene sulla base dei consumi, attribuiti su base giornaliera considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo, rilevati a cura del Fornitore ovvero comunicati dal Cliente a seguito di autolettura.

5.2. In assenza della lettura effettiva intesa anche ai sensi dell'art. 4.4, la fatturazione può avvenire sulla base dei consumi presunti, stimati dal Fornitore sulla base dei consumi storici del Cliente ovvero in base alle modalità d'uso del gas. L'eventuale conguaglio sarà effettuato di norma con il primo ciclo utile di fatturazione successivo.

5.3. In presenza di errori nella fatturazione a danno del Cliente, l'accredito della somma non dovuta viene effettuato nella fattura emessa successivamente alla data di comunicazione al Cliente del documento recante l'esito delle verifiche.

5.4. Successivamente alla cessazione della fornitura per qualsiasi causa intervenuta, al Cliente saranno, altresì, addebitati o accreditati, gli eventuali importi conseguenti a rettifiche o conguagli di fatturazione, anche in base alla lettura finale del distributore competente ("Distributore").

ART. 6 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI.

6.1. La fatturazione è posticipata ed ha periodicità mensile, se il consumo annuo supera i 5000 m³; ha periodicità bimestrale nei mesi da Ottobre a Marzo e trimestrale nei mesi da Aprile a Settembre con l'invio complessivo di 5 bollette l'anno, se il consumo annuo è compreso tra i 500 e i 5000 m³; mentre con consumi inferiori a 500 m³ saranno emesse 3 bollette l'anno, con periodicità quadrimestrale, salva la facoltà del Fornitore di modificare tale periodicità, dandone specifica comunicazione al Cliente, anche con nota in fattura, con effetto dal primo ciclo utile di fatturazione successivo. Il Fornitore si riserva di non emettere fattura per importi che non superino complessivamente i 35 euro, che verranno sommati agli importi della successiva fattura.

6.2. La fattura viene inviata in formato cartaceo. Il Fornitore si riserva di rendere disponibile gratuitamente nel corso della fornitura un servizio di fattura on line. Al momento della disponibilità del servizio, previa comunicazione anche con nota in fattura, il Fornitore:

- non farà applicazione al Cliente che abbia già manifestato Interesse per lo stesso e che abbia i necessari presupposti tecnici, in tal caso il Cliente avrà l'onere di stampare la fattura trasmessa su supporto cartaceo;
- continuerà l'invio delle fatture in formato cartaceo al Cliente che non abbia manifestato interesse per il servizio di fattura on line, o che non abbia i presupposti tecnici necessari per l'applicazione del servizio;

6.3. Il pagamento deve aver luogo entro la data di scadenza indicata in fattura o presso gli uffici postali, oppure con addebito diretto sul conto corrente bancario o postale ("procedura RID") o con le altre modalità indicate sul sito www.enelenergia.it.

6.4. In caso di ritardato pagamento delle fatture, il Fornitore, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal contratto, applicherà interessi moratori, calcolati su base annua pari al Tasso Ufficiale di riferimento maggiorato del 3.5%, oltre alle eventuali ulteriori spese sostenute, ivi incluse quelle per i solleciti di pagamento delle fatture.

6.5. Sono a carico del Cliente e vengono inclusi in fattura i tributi, le imposte e ogni ulteriore onere fiscale comunque inerenti la fornitura, salvo che non siano espressamente posti dalla vigente normativa o dal contratto a carico del Fornitore. Sono a disposizione del Cliente sul sito www.enelenergia.it informazioni circa le aliquote delle imposte.

ART. 7 - DEPOSITO CAUZIONALE

7.1. Qualora il pagamento non avvenga attraverso procedura RID, il Cliente è tenuto a versare, con addebito sulla prima fattura, un importo a titolo di deposito cauzionale in misura pari a quanto previsto dall'Autorità per l'energia elettrica e il Gas nella delibera 229/01 "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 successive modifiche e integrazioni.

7.2. Qualora nel corso della fornitura l'importo del deposito sia incamerato in tutto o in parte dal Fornitore, il Cliente sarà tenuto a ricostituirlo con addebito sulla prima fattura utile.

7.3. Il Fornitore si riserva comunque di 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. Resta salva la restituzione del deposito in caso di successiva attivazione della procedura RID.

7.4. L'importo versato a titolo di deposito cauzionale verrà restituito, maggiorato degli interessi legali maturati, con la fattura di chiusura, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute.

ART. 8 - MODALITÀ DI PRELIEVO E DI IMPIEGO

8.1. Non sono consentiti prelievi eccedenti la potenzialità massima installata se non previo accordo con il Fornitore. In tal caso, le Parti concluderanno la necessaria modifica contrattuale per adeguare il valore della potenzialità e della pressione al nuovo fabbisogno tenuto conto, in ogni caso, della capacità di portata degli impianti del gestore della rete.

8.2. Qualora il Cliente, in violazione di quanto previsto al comma che precede, effettui un prelievo in eccedenza, il Fornitore potrà risolvere di diritto il Contratto.

8.3. In ogni caso, il Cliente risponde di tutti gli eventuali danni arrecati al Fornitore medesimo o ai terzi in conseguenza di un prelievo in eccedenza, ivi compresi i danni relativi alla qualità del servizio erogato dal Fornitore al Cliente medesimo o a terzi.

8.4. Il gas non può essere utilizzato dal Cliente in luoghi e per usi diversi da quelli stabiliti nel Contratto, né potrà essere trasferito a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna, né comunque ceduto a terzi.

8.5. Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente e per iscritto al Fornitore ogni variazione intervenuta nei dati riportati nella RdF e/o nelle CE ove presenti nella documentazione ed in particolare nell'uso del gas.

8.6. Il Cliente è tenuto ad utilizzare il gas in conformità alle regole di prudenza e sicurezza. Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti, e segnatamente per incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi in conseguenza dell'uso del gas in modo improprio o in assenza dell'osservanza delle norme di prudenza e sicurezza o comunque dovuti alla non rispondenza alle norme tecniche degli impianti del Cliente stesso.

ART. 9 - APPARECCHIATURE, VERIFICHE E VARIAZIONI

9.1. 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 gli impianti e apparecchi diversi da quelli del Cliente e finalizzati alla fornitura del gas.

9.2. Gli impianti e gli apparecchi del Cliente debbono risultare 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 e, se risultano irregolarità, può sospendere la fornitura per il tempo occorrente al Cliente per adeguare gli impianti. Nessun abbuono al consumo di gas è comunque ammesso per eventuali dispersioni o perdite degli impianti stessi a valle del Contatore, da qualunque causa prodotte, né il Fornitore potrà essere chiamato a rispondere dei danni che potessero derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti interni, salvo che le predette disfunzioni siano dovute a cause imputabili al Fornitore stesso. Il Cliente è tenuto a comunicare preventivamente al Fornitore qualunque variazione intenda apportare agli apparecchi di utilizzazione o all'impianto interno. In tal caso, il Fornitore comunicherà al Cliente se la suddetta variazione tecnica possa comportare una modifica delle condizioni contrattuali di fornitura del gas. In questo secondo caso, ove necessario, le parti stipuleranno un nuovo contratto o modificheranno il presente.

9.3. Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione situati presso di lui, tranne il caso che altri li danneggino.

9.4. Il Contatore non potrà essere modificato, rimosso o spostato dal Cliente se non per disposizione del Fornitore o del Distributore (nel caso di recepimento di nuove norme di sicurezza ovvero quando, per modifiche ambientali o strutturali, venga a trovarsi in luoghi che siano ritenuti o possano ritenersi pericolosi o inadatti) ed esclusivamente per mezzo dei loro incaricati.

Nel caso di rimozione o sostituzione del Contatore sarà redatto un verbale in cui verrà motivata la causa che ha determinato la sostituzione o la rimozione e le eventuali irregolarità riscontrate, secondo i termini dell'art. 4.

9.5. Il Fornitore ha il diritto di accedere agli impianti e agli apparecchi della rete di distribuzione, anche per effettuare verifiche; ove ubicati all'interno dei luoghi di pertinenza del Cliente - con esclusione dei luoghi di proprietà condominiale o destinati ad uso comune - ciò avverrà previo preavviso, salvo ragioni di comprovata urgenza e sicurezza o connesse a possibili prelievi fraudolenti.

9.6. Nel caso in cui il Cliente richieda interventi per guasti o malfunzionamenti attribuiti a impianti ed apparecchi della rete di distribuzione, le spese sono a carico del Cliente se il guasto o il malfunzionamento non riguarda impianti ed apparecchi della rete di distribuzione. Il Cliente è tenuto a corrispondere al Fornitore un importo pari al costo addebitato dal Distributore per l'intervento.

9.7. Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del Contatore in contraddittorio, effettuando richiesta scritta o anche telefonica.

9.8. Il Cliente ha diritto di presenziare alla prova di verifica. Ove il Cliente non si avvalga di tale diritto, l'esito della verifica verrà comunicato dal Fornitore al Cliente con comunicazione scritta.

9.9. Se le verifiche confermano l'inconveniente lamentato dal Cliente, le spese di prova e degli interventi necessarie sono a carico del Fornitore che dispone il rimborso dell'eventuale importo erroneamente fatturato. Tale rimborso verrà riconosciuto nella fatturazione dei consumi immediatamente successiva alla verifica. Se la verifica riscontra l'esattezza della misura il Fornitore addebiterà al Cliente le spese da sostenersi.

ART. 10 - RICOSTRUZIONE DEI CONSUMI NON CORRETTAMENTE MISURATI

10.1. Qualora il Contatore installato presso il Cliente, a seguito delle verifiche di cui all'art. 9, presenti un errore nella registrazione dei consumi che ecceda i margini di tolleranza riferiti alla portata del Contatore, come previsto dalla normativa vigente, il Fornitore procede alla ricostruzione dei consumi registrati erroneamente ed alla determinazione del relativo conguaglio.

10.2. I consumi verranno calcolati in base all'errore di misurazione accertato in sede di verifica ovvero, in mancanza, con riferimento ai consumi storici del Cliente.

10.3. Il Cliente ha 30 giorni di tempo dal ricevimento della comunicazione scritta dei risultati della ricostruzione dei consumi da parte del Fornitore per inviare le proprie osservazioni scritte, adeguatamente documentate, all'indirizzo del Fornitore.

10.4. Nei casi di manomissioni del Contatore, da attribuirsi a fatto o colpa del Cliente, o quando manchi ogni elemento di riferimento al consumo precedente, il prelievo del gas è determinato dal Fornitore in base ai criteri di cui all'art. 5.

ART. 11 - INTERRUZIONE 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 per cause di oggettivo pericolo, per ragioni di servizio, quali manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasporto e distribuzione, per ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi o per motivi di sicurezza anche connessi all'esplesamento di altri servizi di pubblica utilità.

11.2. Tali interruzioni nonchè le interruzioni o limitazioni della fornitura dovute a cause accidentali, oppure a cause di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno alcun obbligo di indennizzo o di risarcimento né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.

11.3. Il Cliente si obbliga a tenere indenne e a manlevare il Fornitore per ogni contestazione o pagamento di oneri o danni che dovessero derivare allo stesso nell'ambito dell'esplesamento dei servizi di cui al Contratto e che dipendano da fatti o comportamenti del Cliente.

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA**ART. 12 - SOSPENSIONE DELLA FORNITURA E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

12.1 Il Fornitore può, previa diffida ad adempiere in un termine non inferiore a dieci giorni, risolvere il Contratto ai sensi dell'Art. 1454 c.c., salvo il risarcimento di ogni eventuale danno nei casi di seguito indicati:

- in caso di omesso o parziale pagamento delle fatture, ferma restando l'applicazione degli interessi di cui all'art. 10.4
- per morosità relativa ad una diversa fornitura di energia elettrica o gas intestata al medesimo Cliente.
- 12.2 Il Fornitore può risolvere ai sensi dell'Art. 1456 c.c., su semplice sua dichiarazione, il Contratto nei seguenti casi:
 - reiterato ritardato pagamento delle fatture ferma restando l'applicazione degli interessi di cui all'art. 10.4;
 - qualora non sussistano o vengano meno i requisiti previsti nelle CTE;
 - qualora venga revocata la procedura RID, ove le CTE prevedano il relativo obbligo, salvo il caso in cui il Fornitore si sia avvalso della facoltà di fatturare l'importo a titolo di deposito cauzionale;
 - per la mancata o invalida costituzione o ricostituzione del deposito cauzionale da parte del Cliente, se richiesto;
 - in caso di violazione da parte del cliente degli obblighi a suo carico previsti agli articoli 7, 8 e 9.

12.3 In tutti i casi di morosità del Cliente nei confronti del Fornitore, è in facoltà del Fornitore stesso procedere in via preventiva alla sospensione. A tal fine a decorrere dal decimo giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento indicato in fattura, il Fornitore potrà inviare al Cliente una comunicazione con raccomandata con indicazione che decorsi 5 giorni dal suo ricevimento procederà a richiedere la sospensione della fornitura in caso di mancata ricezione di un'attestazione del pagamento delle somme dovute da inoltrarsi a mezzo fax al numero che sarà indicato nella comunicazione inviata dal fornitore.

12.4 La sospensione della fornitura può essere disposta con effetto immediato e senza necessità di preventiva informazione in caso di prelievo fraudolento.

12.5 In tutti i casi di sospensione e di risoluzione, è fatto salvo il diritto del Fornitore di ricevere i rimborsi delle spese relative ai solleciti di pagamento e alle 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 156/07 dell'AEEG, fermo restando il risarcimento del maggior danno.

12.6 Resta inteso altresì che il Contratto è risolto qualora venga meno il servizio di distribuzione.

ART. 13 - INTEGRAZIONI, MODIFICHE E CESSIONE DEL CONTRATTO

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

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 non inferiore a sessanta giorni di calendario rispetto alla decorrenza delle stesse, ferma restando la facoltà del Cliente di recedere, da esercitarsi nel medesimo termine decorrente dalla ricezione della relativa comunicazione. Il recesso sarà efficace dal primo giorno del secondo mese successivo alla ricezione della comunicazione di recesso.

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.

ART. 14 - COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere fatte per iscritto, contenere le informazioni necessarie ad identificare la fornitura ed inviate a mezzo posta alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza o a mezzo fax al numero verde 800 997 736. Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.

Restano salve le previsioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di comunicazione.

ART. 15 - 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 residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

Dal 1.1.2003 tutti coloro che consumano gas naturale possono scegliere liberamente il proprio fornitore ed il contratto di fornitura che meglio risponde alle proprie esigenze, senza necessità di sostituire il contatore, che con la rete di distribuzione rimane infatti affidato ad un soggetto diverso dal venditore, comunque obbligato a garantire i servizi e gli standard di sicurezza richiesti dalla legge. Ai fini della trasparenza della propria proposta contrattuale, Enel Energia garantisce ai clienti l'adozione delle regole previste dal Codice di condotta commerciale emanato dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (delibera Aeg n. 126/04) e nel rispetto dello stesso le comunica la presente nota informativa.

Il codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale

Dal 1 gennaio 2003 tutti i clienti del servizio gas sono liberi di scegliere la società di vendita di gas naturale e il contratto di fornitura che meglio risponde alle proprie esigenze.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter scegliere l'offerta più conveniente sulla base di informazioni chiare, attendibili e confrontabili, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le società di vendita di gas naturale precise regole di comportamento.

1. Trasparenza delle proposte contrattuali

Chiunque entri in contatto con un cliente per proporgli un nuovo contratto deve sempre:

- identificarsi, specificare la società di vendita per cui opera e fornire i recapiti attraverso i quali può essere contattata;
- offrire sempre al cliente la possibilità di sottoscrivere un contratto alle condizioni e al prezzo di riferimento stabilito dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas;
- fornire al cliente informazioni dettagliate sul contratto proposto;
- specificare i tempi necessari e gli eventuali costi da sostenere per l'avvio del servizio;
- indicare le condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta contrattuale proposta;

Se il cliente viene contattato per telefono, il venditore deve indicare come ottenere le informazioni in forma scritta.

2. Il contratto

Il contratto deve indicare l'identità e l'indirizzo della società di vendita e deve contenere almeno le seguenti clausole:

- tutte le prestazioni che saranno fornite al cliente;
- la data di avvio del servizio e la durata del contratto;
- il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo;
- le eventuali garanzie che il cliente deve fornire alla società di vendita per ottenere il servizio (ad esempio, un deposito cauzionale);
- tutti gli oneri e le spese a carico del cliente;
- come e quando saranno misurati i consumi;
- quando saranno emesse le bollette, quando e in che modo il cliente dovrà pagarle;
- le conseguenze per il cliente che non paga le bollette entro la scadenza prestabilita;
- i casi in cui la società di vendita deve versare al cliente un indennizzo automatico;
- come fare per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con la società di vendita.

3. Documentazione e diritto di ripensamento

Al momento della sottoscrizione, il cliente deve ricevere una copia scritta del contratto.

Se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli della società di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale), il cliente può recedere dal contratto senza spese entro 10 giorni dalla stipulazione.

Se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza (ad esempio, al telefono):

- entro 10 giorni la società di vendita deve inviare al cliente una copia scritta del contratto;
- il cliente può recedere dal contratto senza spese entro 10 giorni dal ricevimento del contratto.

4. Riepilogo

Prima di aderire ad un nuovo contratto di fornitura di gas, verifichi quindi che chi le ha proposto il contratto:

- abbia indicato il nome e un recapito della società di vendita del gas
- abbia offerto la possibilità di stipulare un contratto alle condizioni di riferimento definite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas
- abbia fornito informazioni chiare su:
 - il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo,
 - le altre spese a carico del cliente previste dal contratto
 - la durata del contratto,
 - come e quando saranno misurati i consumi,
 - con quali scadenze dovrà essere pagato il servizio,
 - i tempi per l'avvio del servizio;
- abbia consegnato una copia scritta del contratto;
- abbia previsto nel contratto tutte le clausole fondamentali indicate dall'Autorità e riassunte al punto 2 della presente nota informativa.

Società di vendita Enel Energia

Incaricato che ha proposto il contratto _____

INFORMATIVA SULLA PRIVACY AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D.LGS. N. 196/03

Il Fornitore informa il Cliente che i dati personali, il cui rilascio è presupposto indispensabile per l'esecuzione del presente Contratto, sono trattati, anche con l'ausilio di strumenti informatici esclusivamente ai fini della stessa esecuzione e dei conseguenti adempimenti. A tali fini potranno essere comunicati a società del Gruppo Enel nonché a terzi fornitori di servizi e possono venire a conoscenza di soggetti preposti alla gestione dei contratti di fornitura in qualità di incaricati al trattamento.

Il Fornitore informa, altresì, il Cliente che è in sua facoltà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003, contenente il Codice in materia di protezione dei dati personali (G. U. 29/7/2003 n. 174), quali, ad esempio, chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione; opporsi in tutto od in parte al trattamento dei dati ai fini dell'invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, ecc., inviando le relative richieste al Responsabile vendite clienti business e microbusiness della Divisione Mercato di Enel, domiciliato per la carica presso la sede di Enel Energia in via Regina Margherita 125 - 00198 Roma, nella sua qualità di Responsabile del trattamento Titolare del trattamento dei dati è Enel Energia, nella persona del Presidente del Consiglio di Amministrazione, domiciliato presso la stessa sede della società. Infine, Enel Energia potrà utilizzare dati, anche comunicandoli a società terze, per l'elaborazione di studi e ricerche di mercato, il compimento di attività dirette di vendita o di collocamento di prodotti/servizi e per l'inoltro di informazioni commerciali anche interattive, nonché per l'invio di materiale pubblicitario ed informativo, anche da parte di terzi, in caso di apposito consenso del Cliente.

INFORMAZIONI SUI LIVELLI DI QUALITÀ, INDENNIZZI AUTOMATICI E RECLAMI

In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla delibera AEEG n. 168/04 (di seguito "Testo Integrato gas") il Fornitore è tenuto al rispetto del livello specifico di qualità relativo alla rettifica di fatturazione per importi già pagati dal Cliente. Il rimborso della somma non dovuta o la comunicazione al cliente che non si procede a rettifica debbono essere eseguiti fino alla classe del gruppo di misura G 25 entro 90 giorni decorrenti dalla data della richiesta del Cliente e comunque in conformità all'art. 42 del Testo Integrato gas. Nel caso in cui la rettifica non venga eseguita nei tempi suddetti il Fornitore è tenuto a titolo di indennizzo al versamento al Cliente entro 90 giorni dalla scadenza della prestazione di un importo pari a € 30 per i gruppi di misura fino alla classe G 6 e par a € 60 per i gruppi da G 10 a G 25 e comunque in conformità agli artt. 42-53-54-55 del Testo Integrato gas.

Per la fornitura di gas ai sensi dell'art. 14 della delibera AEEG n. 126/04, il Fornitore è tenuto alla corresponsione al Cliente di un indennizzo automatico, nei casi previsti dalla stessa delibera ed in particolare:

- violazione delle clausole contrattuali definite dal Fornitore ai sensi dell'articolo 11.1 per: 1) mancata lettura, qualora prevista, di gruppi di misura accessibili (lett. e.); 2) periodicità di emissioni delle fatture (lettera g, punto 1.); 3) mancata comunicazione delle conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento delle fatture, con riferimento al tempo minimo intercorrente tra l'invio al Cliente del sollecito di pagamento e la sospensione della fornitura per morosità (lettera h, punto 1.);

- mancato rispetto di quanto previsto agli artt. 13.1 e 13.3 relativamente alla facoltà per il Fornitore di variare unilateralmente specifiche clausole contrattuali in presenza di un giustificato motivo. La comunicazione di variazione deve avvenire in forma scritta, con un preavviso non inferiore a 60 giorni e deve contenere per ciascuna delle modifiche proposte le seguenti informazioni: 1) il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultanti dalla modifica proposta; 2) l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta; 3) la decorrenza della variazione proposta; 4) i termini e modalità per la comunicazione da parte del cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri.

In dette ipotesi il Fornitore corrisponderà al Cliente un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro, mediante accredito nella prima fattura utile ovvero rimessa diretta, entro 90 giorni dalla intervenuta violazione e comunque in conformità al Testo Integrato gas e successive modifiche ed integrazioni. Per la fornitura di gas nel caso di corresponsione degli importi dovuti al Cliente e titolo di indennizzo oltre i termini stabiliti dall'AEEG, lo stesso indennizzo sarà dovuto: 1) in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre il tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione, ma entro un termine doppio; 2) in misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre il termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione.

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

In ogni caso e in ogni momento, il Cliente può inviare al Fornitore un reclamo o richiesta di informazioni scritti (di seguito "reclamo"), anche mediante il modulo predisposto dal Fornitore stesso e reperibile sul sito www.enelenergia.it. Il reclamo andrà inoltrato:

- per la fornitura di gas alla Casella Postale 1000 - 85100 Potenza oppure a mezzo fax al Numero verde 800 997 736.

Per i reclami relativi al servizio distribuzione della fornitura di gas il Fornitore inoltra il reclamo al distributore. Il distributore deve inviare entro 20 giorni lavorativi la risposta motivata al Fornitore che provvede a trasmetterla successivamente al Cliente. Per i detti servizi il Cliente ha facoltà di inviare il reclamo direttamente al distributore. In tal caso il distributore è tenuto a rispondere a Cliente non oltre 20 giorni lavorativi. Per i reclami relativi al servizio vendita il Fornitore invia al Cliente una risposta motivata non oltre 20 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo e comunque in conformità agli artt. 45 e 51.2 del Testo Integrato gas.

Nel rispetto delle previsioni dell'art. 59 del Testo Integrato gas, entro il 30 giugno di ogni anno il Fornitore renderà disponibili al Cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità.