

## Condizioni Generali di Fornitura di Energia Elettrica

### Art. 1 - OGGETTO E PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

**1.1** Oggetto del Contratto (di seguito il "Contratto") è la fornitura di energia elettrica e degli altri servizi accessori da parte di **enostra** presso il sito di prelievo indicato dal Cliente nella Richiesta di Fornitura ("RdF"), con le modalità riportate ed alle condizioni di seguito specificate.

**1.2** Ai fini dell'esecuzione del Contratto **enostra** provvederà a stipulare o a far stipulare i contratti per i servizi di trasmissione e distribuzione e di dispacciamento direttamente o tramite terzi e a porre in essere tutto quanto necessario od 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.

**1.3** Il Contratto si intenderà perfezionato, previa verifica da parte di **enostra** della situazione creditizia del Cliente, della sua puntualità nei pagamenti nonché del possesso dei requisiti previsti dalle CTE, solo quando **enostra** comunicherà al Cliente l'accettazione della RdF. **enostra** ha 45 giorni dalla data di ricezione per comunicare l'accettazione; trascorso tale periodo la proposta viene revocata automaticamente. Ai fini di quanto sopra riportato si definisce "Data di Ricezione" la data dell'avvenuta ricezione e registrazione da parte di **enostra** della RdF - con la quale il Cliente dichiara di accettare le presenti Condizioni Generali di Fornitura di energia elettrica (di seguito, le "CGF") e le CTE - nonché, per il caso in cui il Cliente abbia in essere un contratto di fornitura di energia elettrica con un soggetto diverso da **enostra**, del Modulo di Recesso (di seguito, il "MdR") debitamente compilati e sottoscritti dal Cliente.

**1.4** Qualora la RdF sia stata sottoscritta dal Cliente o comunque il contratto concluso in un luogo diverso dalle sedi operative di **enostra** o attraverso forme di comunicazione a distanza, il Cliente potrà recedere senza oneri entro 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto.

**1.5** In caso di compilazione errata o comunque non completa della RdF da parte del Cliente, **enostra** si riserva di non attivare la fornitura e di richiedere al Cliente il nuovo e corretto invio della RdF.

**1.6** Resta inteso che la fornitura o le forniture sono in ogni caso condizionate:

- alla circostanza che i Siti non risultino sospesi per morosità al momento della richiesta di attivazione del servizio di trasmissione e distribuzione e che non risulti in corso una richiesta di indennizzo formulata da un precedente fornitore in relazione a morosità pregresse;
- alla inesistenza di precedenti morosità nei confronti di **enostra**, nonché al positivo esito delle valutazioni sul merito di credito del cliente (credit check) effettuate entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione della RdF;
- all'attivazione da parte dei distributori competenti, del servizio di trasmissione e distribuzione ed all'eventuale completamento dei lavori necessari per attivare la fornitura (allaccio).

**1.7** In caso di fornitura e/o forniture relative ad una pluralità di Siti, qualora le condizioni citate si verificassero solo per una parte degli stessi, **enostra** si riserva la facoltà di procedere all'attivazione della fornitura solo per questi ultimi. L'attivazione della fornitura o delle forniture avverrà alla data di disponibilità all'attivazione, compatibilmente con la normativa relativa ai termini di attivazione dei servizi di dispacciamento e trasporto per l'energia elettrica, ovvero nel rispetto dei termini contrattualmente previsti con il precedente fornitore per il recesso salvo eventi non dipendenti dalla volontà **enostra**. In caso di eventuale ritardo o impossibilità dell'avvio, sarà data comunicazione al Cliente mediante posta elettronica o altro mezzo concordato con il cliente.

### Art. 2 - DURATA DEL CONTRATTO E DECORRENZA DELLA FORNITURA

**2.1** Il Contratto ha durata indeterminata salvo quanto diversamente indicato nelle CTE. La validità delle offerte è invece determinata come indicato nelle CTE. La fornitura di energia elettrica oggetto del Contratto potrà avere inizio non prima del secondo mese successivo a quello di sottoscrizione della RdF, nella data comunque indicata da **enostra** al Cliente mediante posta elettronica e compatibilmente con la normativa relativa ai termini di attivazione dei servizi di dispacciamento e trasporto, ovvero nel rispetto dei termini contrattualmente previsti con il precedente fornitore per il recesso.

**2.2** L'esecuzione del Contratto avverrà in base alle tempistiche stabilite dalle autorità competenti ed è subordinata al buon esito della procedura di cambio fornitore presso il distributore locale, in mancanza del quale **enostra** contatterà il Cliente affinché questi, per quanto di sua competenza, possa fornire i dati richiesti ai fini del completamento della procedura. Qualora, nonostante quanto sopra, il Contratto non possa avere esecuzione per causa non imputabile a **enostra**, il Contratto si intenderà automaticamente risolto senza responsabilità di nessuna delle due parti.

**2.3** Nel caso in cui il distributore comunichi l'avvio di una procedura per la sospensione della fornitura del sito di prelievo per morosità del Cliente, **enostra** si riserva la facoltà di non dare esecuzione al Contratto dandone tempestiva comunicazione scritta via mail al Cliente indicando in essa la data di risoluzione del Contratto. In questo caso il Contratto si intenderà automaticamente risolto senza responsabilità di nessuna delle due parti.

**2.4** Qualora il contratto sia stato concluso dal Cliente in un luogo diverso dalle sedi operative di **enostra** o attraverso forme di comunicazione a distanza, l'attivazione del servizio non potrà avvenire, in mancanza di esplicita richiesta del Cliente, durante il periodo di recesso accordato dalla legge al Cliente. Qualora il Cliente richieda l'attivazione immediata della fornitura ed eserciti successivamente il diritto di recesso, egli sarà tenuto a corrispondere a **enostra** le spese e gli oneri sostenuti per l'attivazione ed il corrispettivo contrattualmente previsto per i consumi realizzati.

### Art. 3 - UTILIZZAZIONE DELL'ENERGIA

**3.1** Il Cliente si impegna ad approvvigionarsi esclusivamente da **enostra** e ad utilizzare l'energia fornita entro i limiti di potenza prevista per alimentare i siti di prelievo di cui alla RdF, già correttamente collegato alla rete del distributore locale. Il Cliente si impegna inoltre a comunicare ad **enostra** su richiesta ogni informazione e documentazione necessaria ai fini della corretta applicazione delle imposte sui consumi di energia elettrica e sulle addizionali relative.

### Art. 4 - CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA - ALTRI CORRISPETTIVI

**4.1** Le condizioni economiche di fornitura e il relativo periodo di applicabilità sono indicati nelle CTE. Il periodo di applicabilità decorre dalla data di

inizio della fornitura. **Il Prezzo dell'energia PE indicato si applica ai consumi e alle perdite di rete** i cui corrispettivi sono determinati dalla AEEGSI con delibera n° 377/2015/R/EEL.

**4.2** Oltre ai corrispettivi per l'energia fornita (consumi e perdite di rete) di cui alle CTE al Cliente verranno fatturati alcuni costi di trasporto e di sistema definiti dall'AEEGSI:

a) i corrispettivi per il **servizio di trasmissione, distribuzione e misura** nonché le componenti A-UC e MCT previsti per i clienti del mercato libero dalle delibere dell'AEEGSI di volta in volta vigenti e di importo pari a quelli risultanti dalle relative fatture del distributore;

b) i corrispettivi unitari fissati per il **servizio di dispacciamento** in conformità a quanto previsto dalla delibera AEEGSI n° 111/06; relativamente ai corrispettivi di dispacciamento **enostra** si riserva di addebitare in acconto i corrispettivi di dispacciamento previsti per il mercato di maggior tutela determinati dall'AEEGSI, per procedere a successivo conguaglio nei confronti del Cliente;

c) un corrispettivo a remunerazione delle attività commerciali svolte da **enostra** di importo commisurato al valore del corrispettivo PCV (Prezzo commercializzazione vendita) previsto dalla delibera AEEGSI n° 156/07, come aggiornato dalla normativa di volta in volta vigente;

d) eventuali corrispettivi applicati, in conformità a quanto previsto dalla normativa di settore, in conseguenza di morosità del cliente per pregresse forniture di energia elettrica. Saranno altresì a carico del Cliente gli eventuali oneri di cui ai successivi art. 5 e 10.

**4.3** Le condizioni e i termini di cui alle CTE prevalgono sulle previsioni di cui alle presenti CGF, ove discordanti. Nel caso in cui l'offerta preveda l'applicazione di prezzi biorari o multiorari, l'applicazione del prezzo di fornitura biorario o multiorario previsto decorrerà dalla data di trasmissione della relativa misura bioraria o multioraria da parte del distributore competente. Qualora le competenti Autorità apportassero modifiche o integrazioni alla disciplina in materia di dispacciamento dell'energia, anche attraverso l'introduzione di corrispettivi ulteriori rispetto a quelli vigenti alla data di stipula del Contratto, ovvero prevedessero nuovi oneri relativi a prestazioni diverse da quelle sopra menzionate, i conseguenti costi verranno posti a carico del Cliente con le modalità e nella misura stabilite dai relativi provvedimenti. I corrispettivi per i servizi di cui al presente articolo saranno fatturati da **enostra** unitamente agli importi dovuti per la fornitura di energia elettrica.

**4.4** I prezzi così calcolati sono da considerarsi al netto delle imposte in conformità a quanto previsto dall'art. 14 (Imposte e tasse). Qualora successivamente alla richiesta di attivazione del servizio di trasmissione e distribuzione i dati relativi all'uso di uno o più siti risultanti al distributore siano difformi da quelli indicati dal Cliente in occasione della conclusione del Contratto, **enostra** darà prevalenza al dato dichiarato dal Cliente dandone comunque comunicazione al medesimo. Il cliente si assume la responsabilità dell'esattezza e della veridicità di quanto dichiarato in contratto in relazione all'uso della fornitura, consapevole delle implicazioni di tale dichiarazione ai fini del trattamento fiscale dei consumi di energia elettrica e dell'attribuzione della corretta tariffa di trasporto. In caso di uso difforme da quello dichiarato, **enostra** potrà riaddebitare al Cliente i maggiori corrispettivi, le imposte e le sanzioni da cui sia rimasto onerato. Se i dati relativi alla potenza impegnata ed alla tensione di fornitura che risultano al distributore sono difformi da quelli indicati dal Cliente in occasione della conclusione del Contratto, **enostra** darà prevalenza al dato risultante al distributore. **Considerato in ogni caso che l'informazione relativa alla residenza relativa agli usi domestici è rilevante sia ai fini tariffari che fiscali, il cliente è tenuto ad informare tempestivamente enostra, nel caso di assenza (o di perdita) di detto requisito per la corretta applicazione delle disposizioni contrattuali e fiscali.** In mancanza, al Cliente potranno essere addebitati i corrispettivi ulteriori eventualmente contrattualmente previsti, nonché gli oneri (inclusi imposte, interessi e sanzioni irrogate dall'Amministrazione finanziaria) da cui **enostra** sia stata eventualmente gravata.

## Art. 5 – MANDATO ALLA CONNESSIONE

**5.1** Le richieste di esecuzione di prestazioni relative a servizi inerenti la connessione dei siti alla rete elettrica di cui alla delibera AEEGSI n° 333/07 e s.m. ed integrazioni, in conformità a quanto previsto dalla delibera stessa, dovranno essere inoltrate al distributore competente tramite **enostra**, che opererà in qualità di mandatario. Tali richieste configurano un mandato per lo svolgimento di quanto necessario all'attivazione dei punti di prelievo e alla gestione della connessione degli stessi, per il quale - fermo restando la somministrazione dei mezzi necessari per l'esecuzione del mandato e per l'adempimento delle obbligazioni che a tal fine **enostra** contrarrà in proprio nome ai sensi e per gli effetti di quanto previsto all'art. 1719 c.c., ed in particolare fermo restando il pagamento degli importi di competenza del distributore previsti per le singole prestazioni dall'Allegato B della del. AEEGSI n° 348/07 e s.m. - il Cliente riconoscerà ad **enostra**, per ciascuna richiesta inoltrata al distributore competente, un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa di cui all'Allegato A della del. AEEGSI n° 156/07, come di volta in volta aggiornato dalla normativa vigente. A titolo esemplificativo ma non esaustivo 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. **enostra** cesserà di dare corso alla richieste del Cliente alla data di cessazione per qualsivoglia causa del Contratto.

## Art. 6 – CONDIZIONI PER L'UTILIZZO DEL MARCHIO

**6.1** **enostra** concede al Cliente di utilizzare, in modo non esclusivo e limitatamente al periodo di validità del contratto di fornitura di energia elettrica ed alle condizioni che seguono, il marchio di **enostra**, del quale **enostra** Società Cooperativa è titolare, e che il Cliente potrà richiedere alla casella di posta elettronica **comunicazione@enostra.it**. L'uso del marchio consiste nella sola riproduzione dello stesso, secondo le specifiche grafiche comunicate al Cliente contestualmente all'invio del marchio, sui prodotti realizzati dal Cliente, nei siti oggetto della fornitura e sul materiale pubblicitario e commerciale del Cliente (depliant, pubblicazioni varie, carta intestata, siti web, ecc.) allo scopo di comunicare all'esterno la scelta del Cliente di utilizzare energia prodotta da fonti rinnovabili.

**6.2** Il Cliente non potrà concedere l'uso del marchio a soggetti terzi in qualunque forma e modalità. A tal fine sono considerati terzi anche le eventuali società controllate o collegate ai sensi dell'art. 2359 del c.c.; eventuali eccezioni devono essere espressamente autorizzate per iscritto da **enostra**.

**6.3** Al termine del rapporto contrattuale di fornitura di energia elettrica dovuto a scadenza, recesso o inadempimento di una delle parti o a qualsiasi altra causa, cesserà immediatamente anche il diritto del Cliente di utilizzare il marchio **enostra**.

## Art. 7 - FATTURAZIONE, PAGAMENTI E GARANZIE

**7.1** La fatturazione dei corrispettivi per l'energia avviene sulla base dei dati di prelievo dei siti resi disponibili dal distributore competente, nel rispetto del contratto per il servizio di trasmissione e distribuzione e della normativa vigente. Qualora detti dati non siano resi disponibili dal distributore competente in tempo utile, la fatturazione può avvenire sulla base dei consumi presunti (con eventuale conguaglio effettuato di norma con il primo ciclo utile di fatturazione) comunicati dal Cliente (autolettura) o in ultima istanza sulla base dei consumi stimati da **enostra** in

base a dati storici del Cliente, alla potenza indicata in Contratto e alle modalità d'uso dell'energia.

**7.2** Il Cliente effettuerà i pagamenti tramite addebito diretto SEPA su conto corrente entro i termini indicati in fattura e comunque non prima della scadenza del termine di 20 giorni dalla data di emissione della stessa. Nell'ipotesi in cui il Cliente non risultasse in grado di rispettare le suddette prescrizioni, egli dovrà darne informativa scritta a **enostra**, indicando le ragioni e le soluzioni prospettate, che saranno valutate da **enostra**, che resterà comunque libera di non aderirvi.

**7.3** Il pagamento delle fatture emesse non può essere differito o ridotto neanche in caso di contestazione, né può essere compensato con eventuali crediti che il Cliente può vantare nei confronti di **enostra**, anche relativi ad altri contratti. In caso di ritardato pagamento delle fatture **enostra** applicherà al Cliente interessi di mora calcolati ad un tasso pari al saggio d'interesse di periodo previsto dall'art. 5 del D.Lgs. n. 231/2002 per le utenze di tipologia tariffaria "altri usi" e ad un tasso pari al tasso ufficiale di riferimento (TUR) aumentato di 3,5 punti percentuali per le utenze di tipologia tariffaria "uso domestico". In caso di cessata pubblicazione dei parametri di riferimento di cui sopra saranno individuati criteri alternativi equivalenti.

**7.4** Eventuali reclami o contestazioni non daranno diritto al Cliente di differire o sospendere i pagamenti salvo quella parte degli stessi dovuta a manifesti errori di calcolo. 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 da parte del distributore competente.

**7.5** 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 di **enostra**.

**7.6** **enostra** ha facoltà di richiedere delle garanzie al cliente in forma di deposito cauzionale da addebitare nella prima bolletta.

## Art. 8 - INTERRUZIONI DELLA FORNITURA E RESPONSABILITA' DI ENOSTRA. RESPONSABILITA' E MANLEVA DEL CLIENTE

**8.1** 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 sulla rete di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi, e per motivi di sicurezza del sistema. Tali interruzioni, nonché le interruzioni o limitazioni della fornitura dovute a cause accidentali, a cause di forza maggiore o comunque non imputabili a **enostra** non comporteranno alcun obbligo di indennizzo o risarcimento né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto. In particolare, **enostra** non risponde dei danni conseguenti a problemi tecnici concernenti la consegna dell'energia elettrica quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, variazioni della tensione e della frequenza, della forma d'onda, interruzioni della continuità della fornitura o del servizio 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.

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

**8.3** In caso di violazione di standard specifici di qualità di competenza del distributore, in base a quanto previsto dal Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica (TIQE), **enostra** 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.

## Art. 9 – RECESSO E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

**9.1** Qualora il contratto sia stato concluso in un luogo diverso dalle sedi operative di **enostra** o attraverso forme di comunicazione a distanza il **cliente finale domestico può recedere senza oneri entro 14 giorni dalla data di conclusione del contratto**.

**9.2** Nel periodo di validità del contratto il Cliente ha facoltà, ai sensi della del. AEEGSI n° 144/07 e s.m. ed integrazioni, di recedere dal contratto inviando, anche per il tramite del nuovo fornitore, una comunicazione scritta con la quale dichiara di voler recedere unilateralmente e senza oneri dal contratto, con efficacia allo scadere del primo e del terzo mese decorrente dal 1° giorno del mese successivo a quello di ricezione di detta comunicazione rispettivamente nel caso di fornitura per usi domestici e per altri usi.

**La comunicazione di recesso dovrà essere inoltrata in forma scritta, a mezzo raccomandata, al seguente indirizzo: è nostra – Sede operativa: Via Ampère 61/a - 20131 Milano (MI) o, in alternativa, a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: enostra@legalmail.it.**

**9.3** **enostra** ha facoltà di recedere unilateralmente in qualunque momento e senza oneri inviando al cliente una comunicazione di recesso in forma scritta con termine di preavviso di sei mesi decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento di detta comunicazione.

**enostra** può risolvere ai sensi dell'art. 1456 c.c., su semplice sua dichiarazione, il contratto nei seguenti casi: a) reiterato ritardato pagamento delle fatture ferma restando l'applicazione degli interessi di cui all'art. 7; b) inizio di un'azione, di un procedimento per la messa in liquidazione o di una procedura concorsuale che interessi il Cliente; c) non sussistenza dei requisiti previsti dal Contratto; d) mancanza del servizio di distribuzione; e) revoca, sospensione o blocco dell'addebito diretto SEPA; f) interruzione o sospensione dell'attività produttiva; g) insolvenza o iscrizione del Cliente nel registro dei protesti e sottoposizione del medesimo a procedure esecutive.

**9.4 (Costituzione in mora)** In tutti i casi di morosità del Cliente nei confronti di **enostra**, è facoltà del fornitore stesso procedere in via preventiva alla sospensione della fornitura. A tal fine ai sensi e per gli effetti delle previsioni di cui alla delibera AEEGSI n° 4/08, a decorrere dal decimo giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento indicato in fattura, **enostra** potrà inviare al cliente una comunicazione con raccomandata con indicazione che, decorsi 20 giorni dalla data di invio della costituzione in mora e trascorsi ulteriori 3 giorni lavorativi in assenza della formale ricezione dell'attestazione del pagamento delle somme dovute, lo stesso potrà procedere senza ulteriore preavviso alla sospensione della fornitura. **enostra** si impegnerà ad indicare inoltre il termine entro il quale invierà richiesta di sospensione della fornitura al distributore.

Per i siti connessi in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura, **enostra** richiede al distributore competente la riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile e, decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, il distributore competente procede a sospendere la fornitura.

La richiesta di sospensione della fornitura non può comunque essere presentata nei casi di cui all'art. 4.3 dell' Allegato A alla del. ARG/Elt n° 4/08. In tutti i casi di sospensione e risoluzione, anche se relativi solo ad uno o a più siti, è fatto salvo il diritto di **enostra** di richiedere il rimborso delle spese relative ai solleciti di pagamento e alle spese relative alle operazioni di sospensione e di eventuale riattivazione della fornitura nel limite

dell'ammontare previsto dalla AEEGSI.

**è enostra** è tenuta a corrispondere al cliente un **indennizzo automatico** pari ad Euro 30 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza senza l'invio della comunicazione di costituzione di messa in mora a mezzo raccomandata o pec mail. La società è inoltre tenuta alla corresponsione di un indennizzo pari ad Euro 20 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante alternativamente: - il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; - il rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice per la sospensione della fornitura. Nei suddetti casi, al cliente finale **è enostra** non può chiedere il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della fornitura.

#### **Art. 10 - INTEGRAZIONI E MODIFICHE DEL CONTRATTO**

**10.1** In corso di Contratto è facoltà di **è enostra** proporre al Cliente in forma scritta (posta elettronica) nuove condizioni economiche rispetto a quelle in essere, con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza di tali condizioni e mediante apposita informativa, diversa dalla bolletta. Entro 30 giorni dalla ricezione della proposta, il Cliente potrà recedere dal Contratto inviandone comunicazione a mezzo raccomandata con effetto allo scadere dei 60 giorni dalla ricezione da parte del Cliente della proposta e comunque non prima dello scadere del periodo di applicabilità in corso. In mancanza di proposta da parte di **è enostra**, le condizioni economiche applicate si intendono prorogate finché **è enostra** non procederà ad aggiornarle inviandone comunicazione al Cliente indicandone anche il nuovo periodo di applicabilità; le nuove condizioni economiche avranno effetto decorsi sessanta giorni dalla ricezione della comunicazione da parte del Cliente. **è enostra** si impegna a riportare il testo completo della nuova versione delle clausole modificate, nonché la spiegazione in modo chiaro del contenuto e gli effetti della modifica. In assenza di recesso si intenderanno accettate dal Cliente le nuove condizioni economiche. In caso di recesso comunicato direttamente dal cliente e non per il tramite del nuovo fornitore scelto dal cliente stesso - e comunque nei casi in cui l'attivazione della fornitura da parte del nuovo fornitore non avvenga in tempi compatibili con l'efficacia del recesso, **è enostra** farà quanto di sua competenza perché l'esercente attivi il servizio di maggior tutela o salvaguardia.

**10.2** La comunicazione di recesso dovrà essere inoltrata in forma scritta, a mezzo raccomandata, esclusivamente al seguente indirizzo: **è enostra** – Sede operativa: Via Ampère 61/a - 20131 Milano (MI) o, in alternativa, a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: enostra@legalmail.it. Comunicazioni inoltrate ad indirizzi diversi si intenderanno come non ricevute ai fini del rispetto del termine di decadenza o dei termini di preavviso, anche in relazione a quanto previsto al precedente comma. E' facoltà del Cliente aderire ad eventuali ed ulteriori opzioni che **è enostra** proponga nel futuro legate alla presente offerta, con efficacia dell'adesione del Cliente alla prima data utile.

**10.3** Si intendono automaticamente inserite nell'accordo eventuali condizioni obbligatoriamente imposte dalla legge o da provvedimenti di pubbliche Autorità o di altri soggetti competenti. Parimenti si intendono abrogate le clausole dell'accordo che risultino incompatibili con le condizioni obbligatoriamente imposte ai sensi del precedente periodo. Qualora, a seguito di provvedimenti di pubbliche Autorità o di altri soggetti competenti si renda necessaria l'integrazione dell'accordo o la sostituzione di una o più clausole ed i contenuti di detti provvedimenti incidano in maniera sostanziale sull'accordo stesso e non siano suscettibili di inserimento automatico, **è enostra** provvederà ad effettuare tale integrazione fermo restando il diritto del Cliente di recedere secondo quanto previsto dalla vigente normativa.

**10.4** Resta inteso che qualora eventuali provvedimenti normativi determinino modifiche ai corrispettivi di cui all'art. 4 o l'introduzione di corrispettivi ulteriori o nuovi oneri, anche relativi a prestazioni diverse da quelle sopra menzionate, i conseguenti costi sopportati da **è enostra** in esecuzione del Contratto verranno posti a carico del Cliente. In attesa della definizione delle modalità di applicazione della nuova normativa, continueranno ad essere posti applicati i corrispettivi previsti dalla normativa precedente con le modalità sopra descritte.

#### **Art. 11 – CESSIONE, AFFITTO, USUFRUTTO DI AZIENDA**

**11.1** In caso di cessione, affitto ed usufrutto dell'azienda, il Cliente che sia acquirente, affittuario o usufruttuario, indipendentemente dall'attestazione nelle scritture contabili del cedente, risponde in solido con il cedente degli eventuali debiti inerenti il contratto di fornitura in essere con il precedente titolare dell'azienda comunque risultanti a **è enostra**.

#### **Art. 12 – RISERVATEZZA**

**12.1** Il presente Contratto è soggetto a quanto previsto dall'art. 13 del d.lgs. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali, comportando inoltre l'impegno reciproco delle parti a mantenere e a far mantenere la più assoluta riservatezza sull'esistenza della presente proposta ed i suoi termini e su ogni informazione inerente la sua negoziazione ed esecuzione e ad astenersi, salvo preventivo consenso scritto dell'altra Parte, dal pubblicare o comunque diffondere qualsiasi tipo di documentazione o notizia di cui siano venute a conoscenza in relazione alla proposta stessa.

#### **Art. 13 - COMUNICAZIONI E RECLAMI**

**13.1** Ogni comunicazione relativa al contratto deve essere effettuata per iscritto, contenere il codice POD relativi alla fornitura, ed essere inviata a mezzo posta all'indirizzo di **è enostra** – Sede operativa: Via Ampère 61/a - 20131 Milano (MI). **è enostra** si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.

**13.2** In ogni caso e in ogni momento il Cliente può inviare a **è enostra** un reclamo. Il reclamo andrà inoltrato all'indirizzo **è enostra** – Sede operativa: Via Ampère 61/a - 20131 Milano (MI) o, in alternativa, a mezzo posta elettronica all'indirizzo mail: [offertesoci@enostra.it](mailto:offertesoci@enostra.it)

Per i reclami relativi al servizio distribuzione e misura della fornitura di elettricità, **è enostra** richiede al distributore i dati tecnici necessari ad inviare la risposta 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 al Cliente non oltre 20 giorni lavorativi. Nel rispetto delle previsioni dell'art. 40 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno **è enostra** renderà disponibili al Cliente nei documenti di fatturazione le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità.

#### **Art. 14 - IMPOSTE E TASSE**

**14.1** Tutti i corrispettivi previsti dalla proposta di fornitura ed inerenti la fornitura stessa sono da considerarsi al netto di qualsiasi diritto, tributo,

imposta e relative addizionali presenti e future, i cui oneri sono a carico del Cliente salvo che non siano espressamente posti, dalla legge o dall'accordo a carico di **enostra**, e senza facoltà di rivalsa. Il presente accordo è soggetto a registrazione soltanto in caso d'uso ed in misura fissa.

#### **Art. 15 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

**15.1** La legge applicabile all'accordo è quella italiana. Il foro competente in via esclusiva per ogni controversia tra fornitore e Cliente è quello di domicilio o residenza del cliente, impregiudicata la competenza inderogabile di ogni altro foro prevista dalle vigenti disposizioni di legge.

### **Informativa sulla Privacy ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 196/2003**

In adempimento agli obblighi di cui all'art.13 del D. Lgs. 196/03, La informiamo che **enostra** svolge il trattamento dei Suoi dati personali per finalità connesse alla stipulazione del contratto, per adempiere alle obbligazioni contrattuali assunte e gestire tutti gli adempimenti richiesti (quali la contabilizzazione e la fatturazione dei consumi, il recupero di eventuali crediti, l'espletamento degli adempimenti fiscali, contabili e amministrativi), per espletare tutte le attività necessarie o utili per il costante miglioramento del servizio erogato, per l'adempimento di obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria, nonché da disposizioni impartite da Autorità e da organi di vigilanza o controllo.

Il trattamento dei dati per tali finalità, necessarie per la gestione del rapporto contrattuale e per l'adempimento di obblighi normativi, non richiede un Suo esplicito consenso; tuttavia, l'eventuale rifiuto di conferire i dati per le predette finalità causerà necessariamente l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale per la somministrazione dell'energia elettrica. Con il consenso specifico del Cliente i dati raccolti saranno trattati da **enostra** per finalità commerciali, quali l'effettuazione di contatti promozionali e comunicazioni commerciali relative ai servizi offerti da **enostra**, attività di marketing, attraverso ogni mezzo di comunicazione (posta, email, telefono, sms, ecc.) e per l'esecuzione di indagini di mercato circa il grado di soddisfazione e qualità dei servizi offerti.

Il trattamento, consistente nella registrazione, conservazione, organizzazione, elaborazione, estrazione, utilizzazione e comunicazione dei dati medesimi, sarà effettuato con mezzi cartacei e l'ausilio di strumenti elettronici, secondo principi di correttezza, liceità, trasparenza, in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza, la sicurezza e i diritti dell'interessato nel rispetto di quanto previsto dall'art.11 del D.Lgs. n.196/03. I dati personali raccolti sono trattati dai soggetti di seguito indicati e dal personale dipendente, dai collaboratori o dal personale incaricato da **enostra** che abbia necessità di averne conoscenza nell'espletamento delle proprie.

I Suoi dati personali potranno essere inoltre comunicati a soggetti terzi appartenenti alle seguenti categorie: - fornitori per il servizio di dispacciamento e altri servizi tecnici correlati alla fornitura di energia; - alle società di distribuzione operanti sul territorio ove sono ubicate le forniture, per lo svolgimento delle attività di propria competenza (es.: attivazione forniture, lettura e verifica degli strumenti di misura); - agli istituti bancari presso i quali è stato domiciliato l'addebito delle fatture (soggetti che, nei casi previsti, opereranno in qualità di Titolare autonomo del trattamento) per la gestione degli incassi e dei pagamenti; - a soggetti che svolgono attività di recupero crediti; - a soggetti terzi incaricati dell'esecuzione di attività connesse e strumentali al presente trattamento nonché ad enti o soggetti legati a **enostra** da accordi commerciali, quali, a titolo esemplificativo, i soggetti che verificano il grado di soddisfazione della clientela, i soggetti legati a **enostra** con accordi di collaborazione o convenzioni, ecc.; - ad autorità, organi di vigilanza e di controllo, organi giudiziari e amministrazioni pubbliche in assolvimento di obblighi normativi.

Nel solo caso in cui i dati riguardino un esercente attività imprenditoriale o professionale i dati potranno essere comunicati a soggetti che svolgono attività di gestione di banche dati relative al rischio creditizio, alla solvibilità ed alla puntualità nei pagamenti. Tutti i soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate operano in totale autonomia come Titolari autonomi del trattamento, qualora non siano nominati direttamente da **enostra** quali Responsabili - esterni - del trattamento.

Ogni richiesta di informazioni, riguardante il trattamento dei dati personali, di natura facoltativa, esplicita e volontaria esercitata a mezzo posta elettronica comporta la successiva acquisizione dell'indirizzo del mittente, necessario per la risposta, nonché degli eventuali altri dati personali inseriti nella missiva. Titolare del trattamento dei dati personali è **enostra** con sede operativa: Via Ampère 61/a - 20131 Milano (MI). Responsabile del trattamento dei dati personali, relativamente alle operazioni ad essa affidate, è il legale rappresentante della **enostra** con sede operativa in Via Ampère 61/a - 20131 Milano (MI), a cui Lei potrà rivolgersi per esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs n. 196/03 (diritto a richiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali, la loro comunicazione in forma intellegibile, di conoscere l'origine dei dati nonché la logica su cui si basa il trattamento, l'aggiornamento, la rettificazione ovvero quando vi ha interesse, l'integrazione degli stessi; potrà inoltre richiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge; potrà infine opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati).

### **Nota informativa per il cliente**

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica. Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un cliente domestico o PMI, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas 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 può visitare il sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

#### **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;
- fornire al Cliente informazioni dettagliate sul contenuto del contratto proposto;
- indicare le condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta contrattuale proposta;
- fornire al Cliente informazioni sugli adempimenti relativi contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento;
- fornire al Cliente informazioni circa la validità dell'offerta e le modalità di adesione;
- comunicare al Cliente le modalità per ottenere informazioni sui corrispettivi applicati;
- fornire al Cliente informazioni circa la durata, le condizioni di rinnovo, modalità e termini per l'esercizio del diritto di ripensamento e della facoltà di recesso;
- fornire al Cliente informazioni circa la gestione dei reclami e i diritti dei consumatori;
- fornire al Cliente informazioni circa i livelli specifici e generali di qualità di competenza del venditore, degli indennizzi dovuti in caso di mancato rispetto e dei livelli effettivi riferiti all'anno precedente;
- la Nota informativa.

Se il Cliente è servito in maggior tutela o servizio tutela, il venditore deve indicare gli effetti del passaggio al mercato libero.

## 2. Contratto

Il contratto deve indicare l'identità e l'indirizzo dell'impresa di vendita e dovrebbe contenere almeno le seguenti clausole:

- le condizioni tecniche di erogazione;
- la data di avvio dell'esecuzione e la durata del contratto;
- modalità di rinnovo e di recesso;
- eventuali prestazioni accessorie;
- le condizioni economiche del servizio e le modalità per la determinazione di eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici nel tempo dei corrispettivi;
- le eventuali garanzie che il Cliente deve fornire ed ogni altro onere in relazione alla conclusione/esecuzione del contratto;
- periodicità di emissione delle fatture, modalità e termini per il pagamento, criterio adottato per la stima dei consumi;
- le conseguenze per l'eventuale ritardo nel pagamento, specificando penali, procedura di messa in mora, modalità di attribuzione dei costi di sospensione/riattivazione;
- i livelli specifici e generali di qualità di competenza del venditore e gli indennizzi dovuti in caso di mancato rispetto degli stessi;
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita;
- il mandato per la sottoscrizione dei contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento e gli obblighi che ne conseguono.

## 3. Documentazione

Al momento della sottoscrizione del contratto o entro 10 giorni se il contratto viene stipulato attraverso forme di comunicazione a distanza, il Cliente deve ricevere una copia del contratto in forma cartacea o su altro supporto durevole.

## 4. Riepilogo

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

- abbia indicato il nome e un recapito della società di vendita dell'energia elettrica;
- abbia fornito informazioni chiare su:
  - il 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 la società di vendita.

**Società di vendita: enostra – Sede operativa: Via Ampère 61/a - 20131 Milano (MI)**

## **Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)**

Il nuovo Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) (Delibera 164/08, allegato TIQV - testo aggiornato), accorpa in modo organico la precedente regolazione sulla qualità della vendita. L'intervento regolatorio è relativo ad aspetti essenziali, soprattutto nell'ottica della tutela del consumatore: le risposte ai reclami, le rettifiche di fatturazione e l'inoltro ai distributori delle richieste dei clienti per preventivi, lavori e altre prestazioni soggette a standard di qualità commerciale. In particolare per la risposta ai reclami dei clienti, l'intervento regolatorio si è reso necessario per i livelli di qualità dei principali venditori che si sono registrati negli anni precedenti piuttosto insoddisfacenti.

In dettaglio, il Testo integrato (delibera ARG/com 164/08, disponibile sul sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)) prevede: regole più stringenti per migliorare il trattamento dei reclami: l'Autorità ha introdotto l'obbligo per il venditore di indicare la persona ed il riferimento organizzativo ai quali rivolgersi dopo aver presentato il reclamo; inoltre, le risposte fornite al cliente dovranno essere adeguatamente motivate; un unico interlocutore anche per effettuare reclami di tipo tecnico, sia per l'energia elettrica che per il gas.

Il venditore farà da tramite con il distributore, qualora sia necessario, semplificando le procedure a carico del consumatore che effettua il reclamo. Questa semplificazione è stata ritenuta opportuna a seguito della separazione tra distributori e venditori, avvenuta con la liberalizzazione dei mercati; maggiore tempestività nelle verifiche di fatturazione: sono stati introdotti il diritto ad una risposta motivata entro 40 giorni alle richieste di verifica della fatturazione.

Gli indennizzi automatici stabiliti dal Testo integrato sono: un indennizzo automatico di 20 euro, a carico del venditore, se le risposte ai reclami supereranno il tempo limite di 40 giorni per sua responsabilità. L'indennizzo, che potrà essere corrisposto (non più di una volta l'anno allo stesso cliente per lo stesso motivo, onde evitare eventuali abusi) si propone di assicurare tempi certi e la massima tempestività nella risposta ai clienti; una disciplina specifica per ritardi di rettifica dei casi di "doppia fatturazione" a seguito del cambio di fornitore: l'errore di doppia fatturazione deve essere rettificato entro 20 giorni dalla richiesta, pena il pagamento di un indennizzo automatico di 20 euro al consumatore; un indennizzo automatico di 20 euro in caso di mancato rispetto del termine di 90 giorni per la rettifica di fatturazione, quando dovuta. Le richieste di rettifica potranno essere inoltrate non solo per le fatture già pagate, ma anche per quelle per le quali è prevista la possibilità di rateizzazione.

Le principali disposizioni del Testo integrato sono in vigore dal 1° gennaio 2009.

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, con deliberazione 08 luglio 2010 n. 104/10, un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le società di vendita di energia elettrica e gas naturale precise regole di comportamento.

## Scheda di confrontabilità per utenze domestiche Offerta "Solo verde casa Monoraria e Bioraria

SCHEDA DI RIEPILOGO DEI CORRISPETTIVI PER CLIENTI FINALI DOMESTICI DI ENERGIA ELETTRICA

Cliente con potenza impegnata 3 kW e contratto per abitazione di residenza

Consumo annuo (kWh)	Profilo tipo (prezzo monorario)		Profilo spostato su fasce non di punta (F1=10%; F2 e F3 = 90%) prezzi biorari		Profilo spostato sulla fascia di punta (F1=60%; F2 e F3=40%) prezzi biorari	
	Offerta è nostra	Servizio di Maggior Tutela	Offerta è nostra	Servizio di Maggior Tutela	Offerta è nostra	Servizio di Maggior Tutela
1.200	202,78	213,42	201,46	211,17	204,25	216,05
2.700	416,64	440,59	413,68	435,53	419,95	446,50
3.500	603,51	634,56	599,67	627,99	607,80	642,22
4.500	831,79	877,03	832,17	868,58	842,61	886,87

Cliente con potenza impegnata 3 kW e contratto per abitazione non di residenza

Consumo annuo (kWh)	Profilo tipo (prezzo monorario)		Profilo spostato su fasce non di punta (F1=10%; F2 e F3 = 90%) prezzi biorari		Profilo spostato sulla fascia di punta (F1=60%; F2 e F3=40%) prezzi biorari	
	Offerta è nostra	Servizio di Maggior Tutela	Offerta è nostra	Servizio di Maggior Tutela	Offerta è nostra	Servizio di Maggior Tutela
1.200	328,45	339,10	327,14	336,85	329,92	341,72
2.700	597,24	621,19	594,28	616,13	600,55	627,10
3.500	745,85	776,90	742,01	770,33	750,13	784,56
4.500	931,61	971,53	926,68	963,09	937,12	981,38

Cliente con potenza impegnata 4,5 kW

Consumo annuo (kWh)	Profilo tipo (prezzo monorario)		Profilo spostato su fasce non di punta (F1=10%; F2 e F3 = 90%) prezzi biorari		Profilo spostato sulla fascia di punta (F1=60%; F2 e F3=40%) prezzi biorari	
	Offerta è nostra	Servizio di Maggior Tutela	Offerta è nostra	Servizio di Maggior Tutela	Offerta è nostra	Servizio di Maggior Tutela
1.200	360,99	371,63	359,67	369,38	362,46	374,26
2.700	629,77	653,73	626,82	648,66	633,08	659,64
3.500	778,38	809,44	774,55	802,87	782,67	817,09
4.500	964,14	1.004,07	959,21	995,62	969,66	1.013,91

Spesa annua calcolata sulla base dei corrispettivi aggiornati al primo trimestre 2016