

## 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 **ènostra** 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 **ènostra** 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 **ènostra** della situazione creditizia del Cliente, della sua puntualità nei pagamenti nonché del possesso dei requisiti previsti dalle CTE, solo quando **ènostra** comunicherà al Cliente l'accettazione della RdF. **ènostra** 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 **ènostra** 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 **ènostra**, 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 **ènostra** 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, **ènostra** 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 **ènostra**, 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 Il Cliente si farà carico degli eventuali costi relativi ad operazioni di adeguamento tecnico che si rendessero necessari per l'avvio e l'esercizio della fornitura.

1.8 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, **ènostra** 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 **ènostra**. In caso di eventuale ritardo o impossibilità dell'avvio, sarà data comunicazione al Cliente mediante posta elettronica o altro mezzo concordato con il cliente.

1.9 Ai fini dell'applicazione dell'Art.1 Comma 333 della Legge 311 del 30.12.2004 (Legge Finanziaria 2005), **ènostra** richiederà al Cliente, per ogni sito di prelievo presso cui è attivata la fornitura di energia elettrica i dati catastali identificativi dell'immobile che saranno trasmessi all'Anagrafe Tributaria. La mancata comunicazione da parte del Cliente dei dati richiesti potrà formare oggetto di segnalazione all'Anagrafe Tributaria.

### DICHIARAZIONI DELLE PARTI - LIMITAZIONI DI RESPONSABILITA'

1.10 Con la sottoscrizione del Contratto, Il Cliente:

- dichiara di non avere obbligazioni insolute relative a precedenti contratti di somministrazione, trasporto, dispacciamento o altre obbligazioni nei confronti del Distributore Locale o di terzi;
- accetta che il servizio di assistenza alla fornitura e, in generale, i servizi oggetto del Contratto siano erogati da **ènostra** con le modalità tecniche che quest'ultima, a suo insindacabile giudizio, ritiene più idonee ed opportune. In ogni caso, qualunque danno o pregiudizio eventualmente patito dal Cliente che sia derivato direttamente o indirettamente da attività del Distributore Locale o di terzi non sarà ascrivibile a **ènostra**, neppure a titolo di responsabilità indiretta od oggettiva o altre obbligazioni nei confronti del Distributore Locale o di terzi;
- dichiara di disporre della documentazione comprovante che, alla data di inizio erogazione di energia elettrica, da parte di **ènostra**, saranno validamente risolti i contratti di somministrazione stipulati tra il Cliente e il Fornitore uscente. Il Cliente manleva pertanto **ènostra** da ogni responsabilità e/o incombenza per eventuali contestazioni da parte dei fornitori uscenti.

1.11 Con la sottoscrizione del Contratto, **ènostra**:

- non risponde dei danni di qualsiasi natura causati dall'energia elettrica somministrata, essendo **ènostra** persona giuridica che acquista e vende energia elettrica senza esercitare attività di trasmissione, di distribuzione e/o trasporto;
- non assume alcun tipo di impegno in ordine ad eventuali oneri connessi ad un recesso anticipato da parte del Cliente dal contratto di fornitura di energia elettrica con il precedente fornitore. Sono posti a carico del Cliente gli eventuali corrispettivi che il Distributore

- Locale e/o il GSE e/o il trasportatore dovessero richiedere a enostra a seguito della sospensione o della risoluzione del Contratto;  
• declina ogni responsabilità per danni subiti dal Cliente qualora questi utilizzi in modo erraneo i servizi e/o gli apparati resi disponibili da enostra e/o non si attenga alle indicazioni ed alle istruzioni eventualmente rese da enostra;

1.12 Le interruzioni o limitazioni della fornitura, siano esse dovute a cause accidentali, a scioperi, ad esigenze di servizio o disposte dalla competente autorità come pure le variazioni tecniche di fornitura dovute a cause accidentali, non danno luogo a riduzione dei corrispettivi, a risarcimento da parte di **enostra** o a risoluzione del contratto

## 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, **enostra** darà corso all'attivazione della fornitura ovvero, nel caso di cambio fornitore, presenterà al Distributore la relativa "richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura", una volta decorso il tempo a disposizione del medesimo Cliente per esercitare il diritto di ripensamento di cui al successivo articolo 3.9. Ai sensi dell'art. 50, co. 3 o art. 51, co. 8, del Codice del Consumo, è facoltà del Cliente chiedere espressamente a **enostra** l'esecuzione del Contratto durante il periodo di ripensamento. Detta richiesta non fa, in ogni caso, venire meno il diritto del Cliente di esercitare il ripensamento nei termini di legge. In tale caso **enostra** potrà addebitare al Cliente solamente gli eventuali costi di attivazione e disattivazione della fornitura previsti dal Distributore e/o stabiliti dall'AEEGSI per le prestazioni effettuate, nonché gli importi relativi ai consumi effettuati, con applicazione delle condizioni economiche di fornitura previste dall'offerta commerciale sottoscritta/prescelta, dalla data di avvio della fornitura fino alla data di cessazione della stessa, conseguente al ripensamento.

2.5 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.

2.6 **enostra** e il Cliente convengono che l'esecuzione del Contratto è in ogni caso condizionata, nell'esclusivo interesse di **enostra**:

- all'inesistenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti di **enostra**;
- alla positiva verifica da parte di **enostra** della situazione creditizia del Cliente e della sua puntualità nei pagamenti (credit check) e del possesso dei requisiti previsti dalle CTE;
- 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);
- al possesso dei requisiti di accesso alle reti di trasporto e distribuzione a cui il Cliente è allacciato;
- al fatto che il Cliente, ai sensi dell'Art. 10.3 dell'allegato "A" alla Del. AEEGSI ARG/elt 04/08, non risulti al momento della richiesta di switching sospeso per morosità oppure oggetto di una richiesta di indennizzo ai sensi della Del. AEEGSI n.ARG/elt 219/10.

2.7 Dell'attivazione della fornitura **enostra** darà comunicazione al Cliente, nei tempi e nei modi stabiliti dall'AEEGSI. 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.

2.8 **enostra** si riserva la facoltà di non dare corso alla fornitura e conseguentemente di non formalizzare la conclusione del Contratto con comportamento concludente, quando per ragioni tecniche, economiche e/o commerciali, a suo insindacabile giudizio, non sussistano i requisiti per dare seguito all'erogazione di energia elettrica o dei servizi.

## Art. 3 - UTILIZZAZIONE DELL'ENERGIA

3.1 Il Cliente si impegna ad approvvigionarsi esclusivamente da **enostra** ed è tenuto ad utilizzare l'energia elettrica per gli usi previsti dal presente Contratto ed in conformità alle regole di prudenza e sicurezza, prelevando l'energia elettrica entro i limiti di potenza disponibile contrattualmente convenuti. Il Cliente non può cedere l'energia elettrica a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna, né utilizzarla in luoghi diversi da quelli indicati nel Contratto, pena la sospensione della fornitura, il risarcimento dei danni subiti alla Società, nonché l'applicazione delle relative sanzioni penali e tributarie. In particolare, gli eventuali prelievi eccedenti la potenza massima sono regolati dalle condizioni stabilite dal Distributore.

3.2 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.

3.3 **enostra** avrà la facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 codice civile in caso di prelievo fraudolento dell'energia elettrica a danno di **enostra** e/o del Distributore Locale e/o del trasportatore nazionale. In tal caso il Cliente è tenuto a corrispondere immediatamente a

**enostra** l'intero ammontare dei corrispettivi pattuiti, e a risarcire ulteriori danni.

#### 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. I prezzi così calcolati sono da considerarsi al netto delle imposte in conformità a quanto previsto dall'art. 14 (Imposte e tasse).

4.4 E' facoltà del Cliente aderire ad eventuali ed ulteriori opzioni che **enostra** proponga nel futuro legate alla presente offerta, con efficacia dell'adesione del Cliente alla prima data utile.

#### Art. 5 - MANDATO ALLA CONNESSIONE ACCESSO E MANUTENZIONE DEL GRUPPO DI MSIURA

5.1 Ai fini dell'esecuzione del Contratto **enostra** provvederà, salvo quanto diversamente indicato nella documentazione d'offerta, a stipulare o a far stipulare, i contratti per i servizi di trasmissione, distribuzione e di dispacciamento e a porre in essere tutto quanto necessario od opportuno a tal fine, in conformità anche a quanto richiesto dai gestori di rete competenti. Per l'energia elettrica prelevata presso il sito di prelievo oggetto del Contratto il Cliente, in relazione a quanto previsto dalla normativa vigente in materia, conferisce mandato, ai sensi dell'art. 1705 codice civile, a **enostra**, o ad altra società da questi designata, per la stipula dei contratti di trasporto, connessione alla rete elettrica, dispacciamento, bilanciamento e - qualora fosse contemplato - per lo scambio dell'energia prelevata e per svolgere tutto quanto necessario per l'espletamento di tale mandato nei rapporti con Terna S.p.A. e con il distributore competente.

5.2 Il mandato deve intendersi a titolo gratuito e senza obbligo di rendiconto in deroga all'art. 1713 del Codice Civile. Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione ed a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari agli scopi di cui sopra. Il Cliente dichiara di non avere obbligazioni insolute relative a precedenti contratti di somministrazione, trasporto e dispacciamento. Il Cliente autorizza sin d'ora **enostra** a richiedere al Distributore Locale competente i dati storici di consumo dell'energia elettrica relativi agli ultimi 12 (dodici) mesi di fornitura.

5.3 Il Cliente si impegna inoltre, previa richiesta di **enostra**, a porre in essere tutto quanto eventualmente necessario o opportuno per consentire l'espletamento del mandato conferito, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa o richiesto dai gestori di rete competenti.

5.4 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 Locale fossero 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 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 Locale sono difformi da quelli indicati dal Cliente in occasione della conclusione del Contratto, **enostra** darà prevalenza al dato risultante al Distributore Locale

5.5 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 alle richieste del Cliente alla data di cessazione per qualsivoglia causa del Contratto.

5.6 Con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente dichiara di autorizzare il Distributore Locale ed **enostra** ad accedere in qualsiasi momento agli impianti per la loro verifica e per la lettura del gruppo di misura (contatore) e, ove necessario, per la loro sostituzione e/o spostamento.

5.7 Il Cliente è tenuto a consentire al Distributore Locale l'accesso anche agli impianti a valle del gruppo di misura qualora il loro funzionamento risultasse interferire con l'esercizio della rete del Distributore Locale ed in tutti i casi richiesti dalle competenti autorità.

5.8 Le Parti sono tenute a segnalare tempestivamente, anche in forma scritta se ritenuto necessario, gli eventuali esiti negativi dei tentativi di lettura e qualunque anomalia inerente i gruppi di misura e loro sigillatura e/o integrità. Nel caso in cui, da una eventuale richiesta di verifica del gruppo di misura da parte del Cliente, lo stesso risultasse funzionante in modo corretto, gli oneri richiesti dal Distributore Locale e/o dal trasportatore saranno a carico del Cliente.

## 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 L'autolettura da parte del Cliente è valida ai fini della fatturazione, salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato rispetto ai consumi storici. L'autolettura, se comunicata entro due giorni, prima o dopo la fine del mese, può essere utilizzata ai fini della fatturazione delle competenze del mese precedente. Eventuali errori di determinazione dei dati sui quali viene effettuata la fatturazione, sia in eccesso che in difetto, daranno luogo a conguagli degli importi erroneamente fatturati senza addebito o accredito di interessi per le Parti e senza che il Cliente possa svolgere nessuna rivendicazione nei confronti di **enostra**.

7.3 Nel caso in cui:

- presso il Sito di Prelievo non sia installato un contatore digitale orario, la fatturazione sarà di tipo mono-orario secondo la normativa in vigore per il mercato vincolato, salvo specifiche pattuizioni definite tra le Parti.
- presso il Sito di Prelievo sia installato un contatore digitale orario, la fatturazione avverrà a fasce orarie secondo la normativa in vigore per il mercato vincolato, salvo specifiche pattuizioni definite tra le Parti.
- l'installazione del contatore orario avvenga in corso di fornitura, la fatturazione avverrà a fasce orarie secondo la normativa in vigore per il mercato vincolato, dal primo mese successivo alla comunicazione da parte del Distributore a **enostra** dell'avvenuta installazione e salvo specifiche pattuizioni definite tra le Parti. Qualora avvenga tale sostituzione, il Cliente è tenuto ad inviare tempestivamente ad **enostra** la documentazione rilasciata dal Distributore Locale.

7.4 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 15 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.

7.5 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.

7.6 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.

7.7 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 **ènostra**.

7.8 E' facoltà del Cliente richiedere l'emissione della fattura comprensiva degli elementi di dettaglio di cui all'art.11 dell'Allegato "A" della Del. AEEGSI ARG/ELT n. 501/14.

7.9 **ènostra** ha facoltà di richiedere delle garanzie al cliente in forma di deposito cauzionale da addebitare nella prima bolletta e di ammontare commisurato al consumo effettuato nell'anno precedente a quello di applicazione ovvero al consumo ipotizzabile in ragione del profilo attribuito al Cliente. Qualora nel corso della fornitura l'importo del deposito cauzionale a garanzia sia utilizzato in tutto o in parte da **ènostra** a copertura di un debito del cliente, il Cliente sarà tenuto a ricostituirlo entro i successivi trenta giorni; in caso di mancata o invalida costituzione o ricostituzione del deposito cauzionale, **ènostra** avrà la facoltà di risolvere di diritto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 codice civile.

7.10 Il Cliente Altri "Usi" alimentato in tensione diversa dalla bassa, qualora **ènostra** a suo insindacabile giudizio lo richieda, si impegna a far rilasciare da un primario istituto di credito o assicurativo almeno 15 (quindici) giorni prima della data di inizio della somministrazione, ovvero in qualunque momento durante la vigenza del Contratto, previa comunicazione scritta che fisserà un termine di 15 (quindici) giorni per procurarne il rilascio, garanzia bancaria o assicurativa in favore della Società, per un importo complessivo fino ad un ammontare massimo di 4 (quattro) mesi di fornitura calcolato sulla base dei consumi medi mensili previsti dal Contratto. La garanzia, qualora richiesta, resterà in vigore per tutta la durata del presente Contratto e per i successivi 3 (tre) mesi. In caso di escussione da parte di **ènostra** di detta garanzia, il Cliente dovrà provvedere a reintegrarla entro 5 (cinque) giorni lavorativi. In caso di mancato rilascio della predetta garanzia da parte del Cliente entro i termini previsti, **ènostra** ha facoltà di non dare corso alla somministrazione ovvero sospenderla o di avvalersi della clausola risolutiva espressa ai sensi e per gli effetti del successivo art.9.

#### Art. 8 - INTERRUZIONI DELLA FORNITURA E RESPONSABILITA' DI E'NOSTRA. 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 **ènostra** non comporteranno alcun obbligo di indennizzo o risarcimento né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto. In particolare, **ènostra** 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 **ènostra** 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), **ènostra** 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 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 domestico e per altri usi.

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

La comunicazione di recesso potrà essere inviata anche dal nuovo fornitore, ed in tal caso, quest'ultimo dovrà giustificare i propri poteri di rappresentanza del Cliente attraverso l'invio a **ènostra**, contestualmente alla comunicazione di recesso, del mandato per l'esercizio del diritto di recesso sottoscritto dal Cliente fiale.

9.2 In caso di mancato rispetto del termine di preavviso di cui sopra, la Società, fatta salva la propria facoltà di agire giudizialmente per ottenere il risarcimento degli ulteriori danni subiti, si riserva la facoltà di addebitare al Cliente, per il periodo intercorrente tra la data di effettivo passaggio all'altro fornitore e la data contrattualmente prevista di efficacia del recesso, un onere aggiuntivo (a titolo di risarcimento dei costi sostenuti) pari ad Euro 50.

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 e/o inadempimento ad uno o più obblighi contrattuali, senza avervi posto rimedio, dove possibile, nei successivi 15 (quindici) giorni dal ricevimento della comunicazione di messa in mora; 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; h) cessione del contratto a terzi da parte del Cliente; i) sottoscrizione a terzi, da parte del Cliente, di mandato analogo a quello conferito a **enostra**; l) prelievo fraudolento dell'energia elettrica a danno di **enostra** e/o del Distributore Locale e/o del trasportatore.

9.4 Nell'ipotesi in cui **enostra** non sia utente del servizio di trasporto e dispacciamento dell'energia, il Contratto fra **enostra** ed il Cliente si risolverà, valendo la presente pattuizione quale condizione risolutiva, ove in applicazione della disposizione di cui al comma 22.3 TIMOE di cui alla Del. AEEGSI n.258/2015/R/com si risolve il contratto fra l'utente del servizio di trasporto e dispacciamento ed il soggetto responsabile di tali servizi. Al verificarsi di tale ipotesi il contratto di fornitura continuerà a essere eseguito in coerenza coi termini previsti dall'articolo 5 della Del. AEEGSI ARG/elt 42/08 e la fornitura verrà comunque garantita da parte dell'esercente la maggior tutela ovvero dell'esercente la salvaguardia.

9.5 Fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno, il Cliente si obbliga a tenere indenne **enostra** da eventuali oneri rimasti a carico dello stesso in conseguenza della risoluzione dell'accordo al medesimo Cliente imputabile.

9.6 (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 ricevere il rimborso 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 Del. AEEGSI n. 156/07, fermo restando il risarcimento del maggior danno. In caso di mancato rispetto da parte di **enostra** della disciplina in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura al Cliente spetterà il diritto di vedersi riconosciuto 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 **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 **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 **enostra**, le condizioni economiche applicate si intendono prorogate finché **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. **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, **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: **enostra** - Sede operativa: Via Ampère 61/a - 20131 Milano (MI) o, in alternativa, a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: [enostra@legalmail.it](mailto: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 **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, **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 **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.

10.5 Qualora per effetto delle delibere emanate dall'AEEGSI e/o a seguito di ulteriori provvedimenti che potranno essere emanati dalle autorità competenti che dovessero apportare delle modifiche alla normativa vigente e/o a seguito di straordinari eventi sociopolitici, finanziari ed economici (a titolo esemplificativo: attentati terroristici, blackout generalizzati, embarghi, interruzione dei flussi d'approvvigionamento, repentine oscillazioni delle quotazioni di materie prime), che dovessero comportare variazioni sostanziali delle condizioni economiche e/o giuridiche in base alle quali **enostra** si è impegnato a stipulare il Contratto, **enostra** provvederà a negoziare con il Cliente nuove condizioni sul presupposto di un equo temperamento dei rispettivi interessi entro 30 (trenta) giorni dal verificarsi dei suddetti provvedimenti/accadimenti.

10.6 Il mancato accordo circa le nuove condizioni applicabili abilita **enostra** a recedere dal Contratto, dandone comunicazione al Cliente mediante lettera raccomandata A/R ovvero posta elettronica certificata con un preavviso di almeno 6 (sei) mesi.

10.7 Le condizioni tecniche ed economiche applicate alla fornitura ed il relativo periodo di validità sono indicati nelle Condizioni Tecnico Economiche applicabili al Cliente. Allo scadere del periodo di validità previsto dalle Condizioni Tecnico Economiche **enostra** potrà continuare ad applicare le previsioni delle Condizioni Tecnico Economiche scadute, con facoltà di comunicare in qualsiasi momento al Cliente in forma scritta, in caso di sussistenza di un giustificato motivo (quali a titolo esemplificativo: straordinari eventi sociopolitici, finanziari ed economici, attentati terroristici, blackout generalizzati, embarghi, interruzione dei flussi d'approvvigionamento, repentine oscillazioni delle quotazioni di materie prime) e in ogni caso nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 13 del Codice di Condotta Commerciale di cui alla Del. AEEGSI n. ARG/com 104/10, le nuove condizioni contrattuali e/o i nuovi corrispettivi e parametri di calcolo dei corrispettivi di fornitura applicabili e il relativo periodo di validità (qualora ciò risulti consentito dalle disposizioni vigenti, la comunicazione delle nuove condizioni potrà essere eseguita anche con nota in fattura).

10.8 In mancanza di comunicazioni da parte del Cliente da inviarsi tramite raccomandata A/R o posta elettronica certificata che dovrà pervenire a **enostra** almeno 1 (un) mese prima del previsto termine di scadenza delle Condizioni Tecnico Economiche in corso di validità, le nuove Condizioni Tecnico Economiche ed i relativi corrispettivi si intenderanno automaticamente accettati dal Cliente.

10.9 In caso di mancata accettazione delle modifiche unilaterali comunicate da **enostra**, il Cliente potrà recedere dal Contratto, facendo pervenire a **enostra** la comunicazione di recesso con raccomandata A/R o posta elettronica certificata, che dovrà pervenire almeno 1 (un) mese prima della scadenza delle condizioni economiche in corso di validità. Il recesso avrà pertanto effetto allo scadere del periodo di validità del prezzo dell'energia elettrica in precedenza convenuto o unilateralmente definito da **enostra** ai sensi dell'art. 13.1 del Codice di Condotta Commerciale di cui alla Del. AEEGSI n. ARG/com 104/10.

10.10 Per quanto non espressamente previsto nel presente Contratto, le Parti fanno espresso rinvio a quanto contenuto nelle disposizioni di legge, alle delibere dell'AEEGSI e alle norme del codice civile, dove applicabili.

#### Art. 11 - CESSIONE DEL CONTRATTO, AFFITTO, USUFRUTTO DI AZIENDA

11.1 Il Cliente autorizza sin d'ora **enostra** a cedere a terzi il presente Contratto ed i conseguenti pesi, oneri e frutti di qualsiasi natura connessi all'esecuzione o da essa derivanti.

11.2 E' consentita fin d'ora la cessione del Contratto da parte di **enostra** ad altra società operante sul mercato della vendita di energia elettrica appartenente al medesimo gruppo societario di **enostra**, senza aggravio di costi o peggioramento delle condizioni economiche applicate nei confronti del Cliente. La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione inviata da **enostra**.

11.3 **enostra** si riserva di affidare, in tutto o in parte, anche nel corso del presente Contratto, l'esecuzione della propria prestazione ad operatori da esso autorizzati.

11.4 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 **enostra**.

#### Art 12 - RISERVATEZZA

12.1 **enostra** non sarà responsabile per qualsiasi inadempienza del Contratto dovuta a cause di forza maggiore o comunque da qualsiasi causa estranea alla propria attività.

12.2 Sono considerati casi di forza maggiore in via esemplificativa e non esaustiva:

- leggi, regolamenti o disposizioni di enti che esercitano una forma di controllo sulla fornitura oggetto del Contratto;
- provvedimenti di pubbliche autorità che rendano a **enostra**, in tutto o in parte, impossibile l'adempimento degli obblighi posti a suo carico;
- scioperi a carattere nazionale e/o di categoria e/o altri eventi comunque indipendenti dalla volontà delle Parti.

12.3 Qualora uno dei casi di forza maggiore dovesse causare una sospensione degli obblighi di una Parte, la stessa ne darà comunicazione all'altra entro 5 (cinque) giorni lavorativi dall'evento, specificando la data di decorrenza e la durata prevista della sospensione totale o parziale e la natura del caso di forza maggiore.

#### Art. 13 - RISERVATEZZA

13.1 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, salvo i dati, le informazioni e le notizie che per loro natura devono essere divulgati o comunicati a terzi al fine di eseguire o perfezionare gli adempimenti connessi ai servizi oggetto del presente Contratto

13.2 Il Cliente potrà rendere noto a terzi che la somministrazione di energia elettrica è effettuata da **enostra**, mantenendo però riservati i particolari tecnici, economici e commerciali relativi alla stessa

#### Art. 14 - COMUNICAZIONI E RECLAMI

14.1 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 **enostra** - Sede operativa: Via Ampère 61/a - 20131 Milano (MI). **enostra** si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.

14.2 In ogni caso e in ogni momento il Cliente può inviare a **enostra** un reclamo. Il reclamo andrà inoltrato all'indirizzo **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, **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 **enostra** renderà disponibili al Cliente nei documenti di fatturazione le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità.

14.3 Il Cliente dovrà comunicare per iscritto a **enostra** entro i termini previsti dalla normativa vigente, qualunque variazione inerente il Sito di Prelievo.

14.4 Il Cliente dovrà comunicare tempestivamente a **enostra** ogni variazione dell'indirizzo, compreso quello di posta elettronica, dichiarato alla data di sottoscrizione del Contratto.

#### Art. 15 - IMPOSTE E TASSE

15.1 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.

15.2 Gli oneri fiscali e gli eventuali altri oneri di qualsiasi natura applicabili, per legge o per disposizione dell'autorità competente, al Contratto, alla fornitura ed ai relativi compensi, sono a carico del Cliente, salvo che siano posti espressamente dalla legge a carico di **enostra** e senza facoltà di rivalsa.



15.3 L'applicazione di un trattamento fiscale agevolato (rispetto all'applicazione dell'aliquota IVA ordinaria) verrà effettuata da **enostra**, sulla base di un'apposita istanza, delle dichiarazioni e della documentazione consegnate dal Cliente, riportanti tutti gli elementi necessari all'applicazione del regime fiscale richiesto. In assenza di produzione dei predetti documenti verrà applicata l'aliquota IVA nella misura ordinaria, fatto salvo quanto stabilito qui di seguito. In mancanza di diversa comunicazione del Cliente, **enostra** considererà valide, ai fini della corretta applicazione delle imposte, l'istanza, le dichiarazioni e la documentazione, riferite al medesimo Sito di Prelievo, già ritenute valide nell'ambito di un precedente contratto di somministrazione di energia elettrica tra le Parti, a condizione che, successivamente a quest'ultimo, si siano susseguiti tra le Parti, senza soluzione di continuità, contratti di somministrazione e non siano intervenute modifiche normative e/o interpretative, che ne rendano necessaria l'integrazione o la modificazione. Il Cliente assume la responsabilità dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e si impegna a tenere indenne e manlevato **enostra** da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate sulla base delle istanze, delle dichiarazioni e della documentazione dal Cliente stesso consegnate a **enostra**. Qualora dovessero emergere realtà differenti rispetto a quanto risultante dall'istanza, dalle dichiarazioni e dalla documentazione fatta pervenire dal Cliente a **enostra**, saranno poste a carico del Cliente stesso le eventuali differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che **enostra** fosse tenuto a pagare all'Amministrazione Finanziaria.

Sarà cura del Cliente fornire tempestivamente l'aggiornamento dell'istanza, delle dichiarazioni e della documentazione, nel caso di variazioni riguardanti l'impiego dell'energia elettrica, la destinazione d'uso dei locali, la tipologia di attività svolta, la titolarità dell'utenza (cessione, affitto, cambiamenti di ragione sociale, denominazione, tipologia societaria, indirizzo, ecc), nonché ogni altro elemento in precedenza dichiarato. Ogni rimborso da **enostra** al Cliente di quanto da questi pagato per i titoli di cui al presente articolo, che risultasse non dovuto da **enostra** all'Amministrazione

Finanziaria, sarà possibile solo entro i termini e nella misura in cui **enostra** potrà ottenere il rimborso dall'Amministrazione Finanziaria.

15.4 Tasse o imposte che venissero successivamente introdotte in aggiunta, modificazione e/o sostituzione di quelle esistenti saranno assunte a carico del Cliente secondo quanto disporranno le relative previsioni di legge.

15.5 Salvo diverse disposizioni di legge, regolamenti e/o previa espressa dichiarazione del Cliente, **enostra** effettua le dichiarazioni agli Uffici delle Dogane competenti ed esegue i relativi pagamenti secondo le disposizioni di legge.

15.6 La spedizione delle fatture e di eventuali altri documenti contabili avvenuta attraverso posta elettronica, nel rispetto dell'ambiente, secondo quanto definito dal DL n° 52/2004, non comporta nessun onere per il Cliente. Diversamente, **enostra** addebiterà al Cliente i costi di spedizione postali sostenuti.

#### Art. 16 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

16.1 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 CONFRONTABILITA' PER CLIENTI FINALI DOMESTICI DI ENERGIA ELETTRICA**

*Stima della spesa annua (in €) calcolata sulla base dei corrispettivi previsti dall'offerta alla data 07/09/2017, valida fino al 30/09/2017, al netto delle imposte*

*La spesa annua è stimata in base a prezzi e tariffe in vigore oggi, e potrà quindi risultare diversa dalla spesa effettivamente sostenuta in un anno.*

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

**Contratto per abitazione di residenza - potenza 3 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	
	A Offerta è nostra	B Servizio di Maggior Tutela	A Offerta è nostra	B Servizio di Maggior Tutela	A Offerta è nostra	B Servizio di Maggior Tutela
1.200	269,71	257,66	267,39	255,30	272,30	260,31
2.700	485,12	462,33	479,90	457,02	490,96	468,28
3.500	612,29	582,47	605,53	575,59	619,86	590,19
4.500	769,39	732,65	760,69	723,81	779,12	742,57

**Contratto per abitazione non di residenza - potenza 3 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	
	A Offerta è nostra	B Servizio di Maggior Tutela	A Offerta è nostra	B Servizio di Maggior Tutela	A Offerta è nostra	B Servizio di Maggior Tutela
1.200	405,42	390,12	403,28	387,76	408,02	392,76
2.700	622,33	587,90	617,11	582,59	628,16	593,85
3.500	748,01	703,38	741,24	696,50	755,57	711,09
4.500	905,11	847,73	896,41	838,89	914,83	857,65

**Contratto per abitazione di residenza - potenza 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	
	A Offerta è nostra	B Servizio di Maggior Tutela	A Offerta è nostra	B Servizio di Maggior Tutela	A Offerta è nostra	B Servizio di Maggior Tutela
1.200	302,24	290,19	299,92	287,84	304,83	292,84
2.700	517,65	494,86	512,43	489,55	523,49	500,81
3.500	644,82	615,00	638,06	608,12	652,39	622,72
4.500	801,92	765,19	793,22	756,34	811,65	775,10

**Contratto per abitazione non di residenza - potenza 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	
	A Offerta è nostra	B Servizio di Maggior Tutela	A Offerta è nostra	B Servizio di Maggior Tutela	A Offerta è nostra	B Servizio di Maggior Tutela
1.200	437,95	422,65	435,63	420,29	440,55	425,29
2.700	654,86	620,43	649,64	615,12	660,69	626,38
3.500	780,54	735,91	773,77	729,03	788,10	743,63
4.500	937,64	880,26	928,94	871,42	947,37	890,18