

# Condizioni Generali di Contratto - Valide per il Servizio di Tutela Gas Naturale

## 1. Definizioni

**1.1** I termini utilizzati nelle presenti condizioni contrattuali avranno il seguente significato:

**Autorità o ARERA:** l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481, è il soggetto pubblico incaricato di regolare con proprie deliberazioni le condizioni economiche e la qualità del servizio gas. I testi integrali delle delibere dell'ARERA possono essere consultati e scaricati dal sito [www.arera.it](http://www.arera.it) (sezione Atti e provvedimenti).

**Accesso per sostituzione nella fornitura (switching):** l'accesso richiesto all'Impresa di Distribuzione dal Fornitore entrante che intende avviare una nuova fornitura presso il punto di riconsegna fornito, fino alla data di sostituzione, da un altro utente.

**Ciente o Cliente finale:** il Cliente, avente diritto al servizio di tutela, che acquista gas per uso proprio alle condizioni economiche e contrattuali previste dall'ARERA per i Clienti del servizio di tutela.

**Cliente domestico:** è il Cliente che utilizza il gas per alimentare applicazioni in locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage, purché l'utilizzo sia effettuato con un unico punto di riconsegna per l'abitazione e i locali annessi o pertinenti e il titolare del punto sia una persona fisica. Rientrano negli usi domestici anche i consumi dei condomini nei quali sia presente almeno una unità abitativa che utilizzi il Gas Naturale per gli usi domestici di cui sopra, purché il titolare del punto di riconsegna non sia una persona giuridica (salvo il caso in cui svolga le funzioni di amministratore del condominio) e il gas non sia utilizzato in attività produttive.

**Codice di condotta commerciale:** codice di condotta commerciale per la vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale ai Clienti finali, Allegato A della delibera ARERA 366/2016/R/com del 28/06/2018.

**Codice del consumo:** Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 2006 e ss.mm.ii. (pubblicato in G.U. n. 235 del 08/10/2005, Suppl. Ord. n. 162).

**Contratto:** il Contratto per la fornitura del Gas Naturale al Cliente, formato dalla Richiesta di fornitura (di seguito "Richiesta"), dalle presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "CGC") e dai relativi allegati.

**Delibera 302/2016/R/com del 09/06/2016:** è la deliberazione dell'ARERA che all'Allegato A, come modificato con delibera 783/2017/R/com del 23/11/2017, stabilisce modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai Contratti di fornitura di Energia Elettrica e/o Gas Naturale.

**Delibera 77/2018/R/com del 8/02/2018:** è la deliberazione dell'ARERA che detta le garanzie di libero accesso al servizio di distribuzione del Gas Naturale (switching gas).

**Delibera 501/2014/R/com del 16/10/2014:** è la deliberazione dell'ARERA che all'Allegato A definisce la "Bolleteria 2.0" recante i criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di Energia Elettrica e/o Gas distribuito a mezzo reti urbane.

**Distributore (o Impresa di Distribuzione):** la società che gestisce l'Impianto di Distribuzione del gas e il servizio di trasporto del gas sulla rete di gasdotti locali dal punto di alimentazione al punto di riconsegna del Cliente.

Fornitore: E.ON Energia S.p.A. - società a unico socio - soggetta a direzione e coordinamento di E.ON Italia S.p.A., con sede legale in Via A. Vespucci 2, 20124 Milano, CF e P. IVA 03429130234, iscrizione R.E.A. di Milano n. 1786010 (di seguito "EEN").

**Parti:** il Fornitore e il Cliente.

**Punto di riconsegna o PDR:** il punto di confine tra l'Impianto di Distribuzione e l'Impianto del Cliente finale dove il Distributore riconsegna il gas per la fornitura al Cliente.

**RDG:** è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025, Parte I del Testo Unico della Regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025, approvata con la deliberazione 569/2019/R/gas del 27/12/2019.

**Servizio Conciliazione:** è l'organismo istituito dall'ARERA con deliberazione 260/2012/E/com del 21/06/2012, gestito in avalimento dall'Acquirente Unico S.p.A., ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99 e del Decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, iscritto nell'Elenco degli organismi ADR istituito dalla medesima Autorità ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del consumo.

**Servizio di tutela:** consiste nella fornitura di Gas Naturale alle condizioni economiche previste dall'Autorità con il TIVG; l'esercente la vendita è tenuto ad offrire ai Clienti finali che ne abbiano diritto, unitamente alle altre proposte dallo stesso definite, il servizio di tutela. Il servizio di tutela è offerto nel rispetto delle disposizioni previste dal Codice di condotta commerciale e delle disposizioni in materia di condizioni contrattuali e di qualità commerciale adottate dall'Autorità. Hanno diritto al servizio di tutela i Clienti finali con riferimento alle seguenti tipologie di appartenenza: a) PDR nella titolarità di un Cliente Domestico; b) PDR relativo ad un Condominio con uso domestico, con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno.

**SII:** Sistema Informativo Integrato, istituito presso l'Acquirente Unico S.p.A., ha la finalità di gestire i flussi informativi relativi ai mercati dell'Energia Elettrica e del Gas.

**TIBEG:** Testo Integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai Clienti domestici disagiati per le forniture di Energia Elettrica e Gas Naturale, Allegato A alla delibera ARERA 402/2013/R/com del 26/09/2013 (c.d. "Bonus sociale per le forniture di Energia Elettrica e/o Gas Naturale").

**TICO:** Testo Integrato Conciliazione, Allegato A alla delibera 209/2016/E/com del 5/05/2016.

**TIF:** Testo Integrato in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i Clienti di Energia Elettrica e Gas Naturale, Allegato A alla delibera ARERA 463/2016/com del 04/08/2016.

**TIMG:** Testo Integrato Morosità Gas, Allegato A alla delibera ARERA ARG/gas 99/11 del 21/07/2011.

**TIQV:** Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale, Allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/com del 21/07/2016.

**TIRV:** Testo Integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del Contratto di fornitura di Energia Elettrica e/o di Gas Naturale e procedura ripristinatoria volontaria, Allegato A alla delibera ARERA 228/2017/R/com del 6/04/2017.

**TISIND:** Testo Integrato del Sistema Indennitario a carico del Cliente finale moroso nei sistemi dell'Energia Elettrica e del Gas Naturale, Allegato A alla delibera 593/2017/R/com del 3/10/2017.

**TIVG:** Testo Integrato delle attività di vendita al dettaglio di Gas Naturale e gas diversi da Gas Naturale distribuiti a mezzo reti urbane, Allegato A alla delibera ARERA ARG/gas 64/09 del 28/05/2009.

## STIPULA DEL CONTRATTO - ATTIVAZIONE E MODALITÀ DELLA FORNITURA

### 2. Oggetto del Contratto

**2.1** Le presenti CGC regolano ed hanno ad oggetto la somministrazione di Gas Naturale e la fornitura dei servizi associati da parte di EEN al Cliente presso il punto di riconsegna (di seguito "PDR") specificato nella Richiesta. Al rapporto contrattuale oggetto delle presenti CGC trovano altresì applicazione tutte le deliberazioni, già emanate ed emanande, aventi carattere inderogabile, dall'ARERA, ovvero da altri Enti e/o Autorità competenti.

Tutti i riferimenti alle deliberazioni dell'ARERA sono da intendersi comprensivi delle successive modifiche ed integrazioni rispetto al testo inizialmente approvato. Tutti i riferimenti normativi nazionali citati nel Contratto e nei suoi allegati sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche ed integrazioni. Tali riferimenti sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Il presente Contratto sarà modificato di diritto mediante l'inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche obbligatorie definite dall'ARERA stessa.

**2.2** EEN fornirà al Cliente che li acquisterà i quantitativi di Gas Naturale necessari al soddisfacimento del proprio fabbisogno al punto di riconsegna, nel rispetto dei principi e degli standard di qualità previsti dalle norme di settore.

**2.3** Qualora il Cliente che sottoscrive il Contratto non sia il proprietario dell'immobile, con la sottoscrizione della Richiesta, garantisce di aver ottenuto l'assenso del proprietario all'attivazione della fornitura e nei casi diversi dallo switching (ad es. nuova attivazione, voltura, subentro) è tenuto ad attestare, sotto la propria responsabilità rilasciando a EEN idonea documentazione in originale o copia autentica ovvero dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, anche ai sensi del DPR 455/2000, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'unità immobiliare in favore della quale si richiede l'allacciamento.

### 3. Perfezionamento del Contratto

**3.1** Il Cliente, mediante la sottoscrizione della Richiesta, che deve intendersi vincolante e irrevocabile sino a 45 (quarantacinque) giorni solari dalla sua sottoscrizione, manifesta la propria volontà di stipulare un Contratto per la somministrazione di Gas Naturale con EEN. Entro il suddetto termine, EEN comunicherà la propria accettazione, ovvero il proprio rifiuto che potranno pervenire sia per iscritto a mezzo posta, e-mail o sms, sia on line, sia mediante altro supporto durevole oppure mediante l'attivazione del servizio ai sensi dell'art. 1327 c.c.. In caso di accettazione da parte di EEN, il Contratto si intende perfezionato e ha durata indeterminata.

**3.2** Il Cliente, all'atto della conclusione del Contratto, conferisce apposita procura a EEN affinché proceda in suo nome e per suo conto a comunicare il recesso al precedente fornitore secondo le modalità previste dalla delibera 302/2016/R/com. Ove ne ricorrano i presupposti, EEN applica quanto disposto dal TIRV in materia di misure per la conferma del Contratto di fornitura e la procedura ripristinatoria volontaria ivi prevista.

### 4. Attivazione della fornitura

**4.1** La somministrazione da parte di EEN avverrà nel rispetto delle tempistiche minime stabilite dall'ARERA e compatibilmente con l'intervenuta efficacia del recesso esercitato verso il precedente fornitore. Ove il PDR non sia allacciato alla rete di distribuzione locale, i termini decorreranno dal momento della ultimazione dell'allacciamento ed a seguito del rilascio delle idonee autorizzazioni/accertamenti. La data presunta dell'avvio dell'esecuzione della fornitura viene indicata nella Richiesta di fornitura e di regola sarà l'inizio del secondo mese successivo alla data di firma della stessa; essa verrà, altresì, indicata almeno nella prima fattura emessa da EEN. EEN, in ogni caso, informerà il Cliente a mezzo posta, e-mail o sms ovvero tramite altro mezzo concordato con il Cliente, dell'eventuale ritardo o mancato avvio della fornitura rispetto alla data prevista e delle relative cause che l'hanno determinato.

**4.2** EEN si riserva la facoltà di non dar seguito alla Richiesta di fornitura e/o revocare la richiesta di switching, nei seguenti casi: i) Cliente precedentemente moroso nei confronti della stessa EEN o società collegate o controllate; ii) Cliente sospeso o in corso di sospensione per morosità al momento della richiesta di switching ovvero Cliente per il quale siano stati eseguiti, da parte dell'Impresa di Distribuzione, uno o più interventi di interruzione dell'alimentazione del punto di fornitura, anche diverso da quello per cui si chiede l'accesso; iii) Cliente per cui sia in corso una richiesta di indennizzo ai sensi del TISIND; iv) ulteriori espresse facoltà normative; v) mancato rilascio delle eventuali garanzie richieste, nel rispetto delle previsioni regolatorie vigenti. Nei predetti casi sarà pertanto facoltà di EEN risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. e/o (ove previsto) revocare la richiesta di switching secondo le modalità e tempistiche stabilite dalla regolazione vigente, con la conseguenza che il Contratto sarà inefficace. Nei predetti casi EEN informerà il Cliente con comunicazione scritta, a mezzo posta o e-mail o PEC (ove forniti dal medesimo Cliente) da inviarsi entro il termine di 90 (novanta) giorni solari dalla conclusione del Contratto; nell'ipotesi di revoca dello switching verranno altresì meno gli effetti del recesso dal Contratto con il precedente fornitore. Il Cliente è, pertanto, informato che all'atto della richiesta di switching, ed ai fini dell'eventuale esercizio della relativa revoca, vengono messe a disposizione del Fornitore le seguenti informazioni relative al PDR oggetto della medesima richiesta di switching: a) l'eventuale chiusura del PDR a seguito di sospensione della fornitura per morosità; b) se per il medesimo PDR sia eventualmente in corso una richiesta di indennizzo; c) il mercato di provenienza del PDR, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; d) le date delle eventuali richieste di chiusura del PDR per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; e) le date delle eventuali richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 (dodici) mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; f) l'accessibilità o meno del PDR.

**4.3** In caso di voltura o subentro, qualora vi fossero morosità pregresse sul POD/PDR estranee al richiedente la voltura o subentro (di seguito il Richiedente), EEN non richiederà al Richiedente il pagamento del debito pregresso. Al fine di verificare l'estraneità del Richiedente rispetto alle morosità pregresse, EEN richiederà: atto notorio compilato e firmato dal proprietario dell'immobile, disponibile sul sito [www.eon-energia.com/informazioni-utili/modulistica-eon-casa.html](http://www.eon-energia.com/informazioni-utili/modulistica-eon-casa.html), documento di identità e codice fiscale del proprietario dell'immobile e del Richiedente, contratto di affitto o atto di rogito o qualsiasi altro atto attestante il titolo del Richiedente sull'immobile. Nel caso in cui dalla documentazione risultasse un utilizzo della fornitura - da parte del Richiedente - precedente alla richiesta di voltura o subentro e compreso nello scaduto, EEN potrà richiedere al Richiedente il pagamento dello scaduto per la parte di sua competenza. Eventuali morosità pregresse saranno pertanto addebitate al Richiedente nei casi - elencati a titolo riprologativo e non esaustivo - di voltura da parte dell'erede nel caso di decesso del cliente uscente, nei casi di separazione o divorzio dal cliente uscente, nei casi di trasformazione/fusione/incorporazione societaria. Resta inteso che, a seguito delle verifiche, EEN potrà anche decidere di non accogliere la richiesta di voltura o subentro, dandone apposita comunicazione entro il termine di 2 (due) giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione completa.

### 5. Diritto di Ripensamento

**5.1** Qualora la conclusione del Contratto da parte del Cliente domestico sia avvenuta mediante forme di comunicazione a distanza, ovvero fuori dai locali commerciali, è attribuita la facoltà di recedere senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni dal momento della conclusione del Contratto tramite dichiarazione esplicita o utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione da EEN sul proprio sito [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com), da inviare a mezzo raccomandata A/R o lettera semplice per posta a EEN al seguente indirizzo: Casella Postale E.ON Energia 14029 - 20146 Milano (MI) oppure via fax al nr. 800 999 599. Resta inteso che le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del Contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento.

**5.2** Il Cliente può presentare un'espresa richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il predetto termine di ripensamento. Detta richiesta non fa, in ogni caso, venire meno il diritto del Cliente di esercitare il ripensamento nei termini di legge, come previsto dall'art. 9 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 104 del 2010 ARERA e s.m.i.. In tale ipotesi, e qualora non sia stata avviata la fornitura, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a EEN i costi eventualmente sostenuti per l'attivazione, la voltura, l'intervento di lettura, la disattivazione della fornitura previsti dal Distributore e i costi eventualmente riconosciuti al venditore in base alla regolazione vigente per la prestazione commerciale eseguita. Qualora sia stata avviata la fornitura, il Cliente finale sarà altresì tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto di fornitura sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.

**5.3** La richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento non comporterà l'avvio della fornitura durante tale periodo, ma potrà comunque comportare l'avvio delle attività necessarie per l'esecuzione del Contratto da parte di EEN in anticipo rispetto alle normali tempistiche previste. Qualora a seguito di tale richiesta il Cliente eserciti il diritto di ripensamento nei confronti di EEN, la fornitura potrebbe:

- essere garantita, nei casi in cui non fosse già stata avviata da EEN, dal precedente fornitore qualora il relativo Contratto non risulti essere stato sciolto, oppure dai soggetti che erogano il servizio di fornitura di ultima istanza, per il tempo necessario a permettere al Cliente un nuovo cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente stesso;
- essere avviata da EEN per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o la chiusura del punto sulla base della volontà manifestata dal Cliente.

Nel caso di esercizio del diritto di ripensamento diretto alla cessazione della fornitura con chiusura del PDR, il Cliente finale sarà tenuto a richiedere la disattivazione ad EEN, che provvederà ai sensi della regolazione vigente.

### 6. Durata del Contratto. Recesso del Cliente

**6.1** Il Contratto è a tempo indeterminato, con decorrenza dalla data di inizio effettivo della somministrazione di Gas Naturale.

**6.2** In conformità all'Allegato A alla delibera 302/2016/R/com, è facoltà del Cliente recedere in qualsiasi momento dal Contratto di fornitura per cambiare venditore, rilasciando al fornitore entrante apposita procura; il venditore entrante munito di apposita procura dovrà esercitare il recesso, tramite il SII (Sistema Informativo Integrato) entro il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio del venditore.

**6.3** Se il Cliente recede non per transitare ad altro venditore, bensì per cessare la fornitura, il termine di preavviso è di 1 (un) mese a decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte di EEN. In tale ipotesi la comunicazione di recesso dovrà essere inoltrata direttamente dal Cliente a EEN, mediante raccomandata con ricevuta di ritorno.

### 7. Cessione del Contratto

**7.1** È fatto divieto al Cliente di cedere il Contratto. EEN ha facoltà di cedere il presente Contratto ad altra impresa autorizzata, dandone comunicazione scritta al Cliente.

### 8. Qualità del gas e modalità della fornitura

**8.1** Le Parti concordano di assumere come valide le determinazioni dei parametri di controllo della qualità effettuate dal trasportatore su rete nazionale, sulla base delle vigenti norme di settore.

**8.2** Il gas viene fornito al punto di riconsegna alla pressione resa disponibile dal Distributore sulla rete di distribuzione, compatibilmente con le condizioni di esercizio dell'Impianto di Distribuzione. EEN non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile in caso di diminuzione o limitazione della pressione di somministrazione del gas riconducibile all'esercizio dell'Impianto di Distribuzione.

**8.3** Il "Piano di Emergenza del sistema Italiano del Gas Naturale", approvato con Decreto 18 dicembre 2019 del Ministero dello Sviluppo Economico, è attivato in caso di esigenze di copertura del fabbisogno di gas a fronte di eventi di forza maggiore.

## 9. Usi consentiti del gas

**9.1** Al momento della sottoscrizione della Richiesta di fornitura, il Cliente comunica a EEN l'uso che intende fare del gas. Il Cliente non potrà utilizzare il gas per usi diversi da quelli dichiarati. Ogni modifica di utilizzo del gas deve essere preventivamente comunicata a EEN, che provvede ad aggiornare il Contratto ovvero a stipularne uno nuovo.

**9.2** Non sono consentiti prelievi eccedenti la potenzialità massima installata. Il Cliente risponde di tutti i danni causati da un prelievo in eccesso.

**9.3** EEN non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile per incidenti occorsi al Cliente o a terzi in conseguenza dell'uso del gas in modo improprio o senza l'osservanza delle norme di sicurezza.

**9.4** È vietata la rivendita o la cessione del gas a terzi. In caso di violazione del divieto, EEN si riserva di richiedere al Distributore la sospensione della fornitura fino alla cessazione della condotta vietata e all'ingerga di risarcimento del danno subito, fatta salva la facoltà di EEN di risolvere il rapporto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., nonché di esperire le azioni civili e/o penali previste dall'ordinamento.

## CONDIZIONI ECONOMICHE - LETTURA DEL MISURATORE - FATTURAZIONE

### 10. Condizioni economiche

**10.1** Per ogni metro cubo di gas prelevato il Cliente corrisponderà a EEN il prezzo derivante dall'applicazione delle condizioni economiche del servizio di tutela stabilite dall'ARERA in relazione alla località in cui è ubicata la fornitura. Il prezzo di cui sopra verrà calcolato con riferimento al potere calorifico superiore convenzionale (PCS) effettivo del gas distribuito nella località misurato in condizioni standard ed i volumi saranno moltiplicati per un coefficiente correttivo "C" di adeguamento alla quota altimetrica ed alla zona climatica. Il coefficiente "C" non è applicato per i PDR dotati di correttori di volumi e nei casi previsti dall'ARERA. Il prezzo sarà maggiorato con le accise e l'imposta sul valore aggiunto e gli altri oneri fiscali disposti per legge, i cui valori verranno indicati in bolletta. Informazioni circa le aliquote delle imposte sono disponibili presso i Punti E.ON e sul sito internet [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com).

Le condizioni economiche saranno periodicamente aggiornate su base trimestrale e annuale secondo la normativa vigente e le disposizioni dell'Autorità. In ogni momento il Cliente potrà prendere visione dei corrispettivi in vigore presso gli uffici e/o sul sito internet di EEN. Le variazioni delle condizioni economiche saranno applicate sulle bollette emesse dopo la data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione, limitatamente ai consumi attribuibili ai periodi successivi alla data di decorrenza.

**10.2** Tutte le imposte, tasse e oneri fiscali gravanti sul Contratto e sulle forniture di gas, sugli impianti e sugli apparecchi, nonché tutte le somme che EEN è tenuta ad addebitare al Cliente in forza di leggi, regolamenti, disposizioni e altri atti adottati dalle Autorità competenti, resteranno ad esclusivo carico del Cliente.

### 11. Lettura del Misuratore

**11.1** EEN utilizza i dati di misura rilevati dal Distributore, il quale è tenuto ad effettuare tentativi di lettura dei contatori secondo le modalità e tempistiche previste dal TIMG.

L'Impresa di Distribuzione locale competente pubblica sul proprio sito internet il calendario dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure del Gas Naturale ed è tenuta a prendere in carico la misura raccolta dal Cliente finale e lasciata a disposizione da quest'ultimo anche per il tramite di nota cartacea affissa alla porta della propria abitazione o luogo similare.

**11.2** EEN mette a disposizione del Cliente il servizio di autolettura, indicando in ogni fattura le modalità e la finestra temporale entro cui il medesimo Cliente può trasmettere il dato di autolettura. EEN comunica la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato di autolettura al momento stesso dell'acquisizione del dato, ovvero entro i 4 (quattro) giorni lavorativi successivi ove la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata. L'autolettura validata dal Distributore è equiparata ad una misura rilevata validata.

**11.3** Il Distributore, nel caso di tentativo di raccolta della lettura non andato a buon fine, a causa di inaccessibilità del contatore e assenza del Cliente o diniego all'accesso da parte del medesimo Cliente, è tenuto ad informare il Cliente, con apposita nota cartacea, della possibilità di effettuare l'autolettura secondo le modalità e tempistiche previste dal Fornitore. In caso di mancata raccolta del dato di misura secondo le previsioni stabilite dal TIMG, per i Clienti titolari di un punto di riconsegna dotato di Misuratore accessibile, ivi inclusi gli smart meter, il Cliente riceve nella prima bolletta utile un indennizzo automatico di € 35,00 (euro trentacinque/00) riconosciuto dall'Impresa di Distribuzione, secondo le modalità e la decorrenza previste dalla normativa regolatoria in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas.

### 12. Modalità di calcolo dei consumi

**12.1** Il consumo del Gas Naturale viene misurato mediante il Gruppo di misura ed espresso in metri cubi.

**12.2** La determinazione dei consumi contabilizzati nella fattura avviene sulla base delle letture del contatore rilevate e messe a disposizione dal Distributore. In mancanza dei dati di misura effettivi, EEN emetterà fattura per i corrispettivi del mese di competenza sulla base dell'autolettura (ove disponibile) comunicata dal Cliente e validata dal Distributore ovvero, in mancanza dell'autolettura, sulla base dei dati di misura stimati, salvo conguaglio che sarà effettuato con la prima fattura utile in caso di successiva disponibilità dei dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore, comprese le autoletture. EEN determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, come forniti dal Distributore o dei dati comunicati dal Cliente stesso nella Richiesta, ovvero in corso di fornitura. L'eventuale esito negativo del tentativo di lettura sarà comunicato in bolletta; in tali casi la fatturazione avverrà sulla base dei dati disponibili secondo i criteri sopra indicati.

**12.3** Eventuali errori di misura derivanti da qualsiasi causa, sia in eccesso che in difetto, daranno luogo a conguaglio nella prima fattura utile degli importi erroneamente fatturati relativamente al periodo per cui l'errore sia effettivamente sussistito, restando inteso che non verranno corrisposti interessi sugli eventuali conguagli.

**12.4** Nel caso in cui il Gruppo di misura risulti non perfettamente funzionante o bloccato, i consumi verranno ricostruiti secondo le modalità previste dal codice di rete di distribuzione del gas adottato dal Distributore locale.

### 13. Fatturazione

**13.1** Ai sensi del TIF le fatture di periodo sono emesse con la seguente frequenza:

- almeno quadrimestrale per i Clienti con consumi inferiori a 500 Smc/anno;
- bimestrale per i Clienti con consumi compresi tra 500 e 1.500 Smc/anno e tra 1.500 e 5.000 Smc/anno;
- mensile per i Clienti con consumi uguali o superiori a 5.000 Smc/anno e per Punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero.

Ciascuna delle suddette fatture di periodo verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. In caso di mancato rispetto del predetto termine EEN riconosce al Cliente, in occasione della prima fattura utile, l'indennizzo automatico previsto dall'art. 16 del TIF. Il valore dell'indennizzo è pari a: a) € 6,00 (euro sei/00) nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di € 2,00 (euro due/00) ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di € 20,00 (euro venti/00), raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari; il predetto indennizzo massimo è modificato: in € 40,00 (euro quaranta/00) se l'emissione della fattura avviene con un ritardo superiore a 45 (quarantacinque) e 90 (novanta) giorni solari; in € 60,00 (euro sessanta/00) se l'emissione della fattura avviene con un ritardo superiore a 90 (novanta) giorni solari. Al fine di recapitare la fattura di chiusura entro 6 (sei) settimane decorrenti dalla cessazione della fornitura, la medesima fattura di chiusura verrà emessa non oltre: a) il secondo giorno solare precedente lo scadere del predetto periodo di 6 (sei) settimane, se la modalità di emissione della fattura prevista è il formato elettronico; b) l'ottavo giorno solare precedente lo scadere del predetto periodo di 6 (sei) settimane, nei casi differenti da quelli di cui alla lettera a). In caso di mancato rispetto dei termini di emissione della fattura di chiusura EEN riconoscerà al Cliente avente diritto l'indennizzo automatico previsto dall'art. 18 del TIF. Il valore dell'indennizzo è pari a: a) € 4,00 (euro quattro/00) nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emettere la fattura; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di € 2,00 (euro due/00) ogni 10 (dieci) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di € 22,00 (euro ventidue/00) per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari.

**13.2** La fatturazione avverrà in conformità alla Legge di Bilancio 2018 (n. 2015 del 27/12/2017) ed al Provvedimento Agenzia delle Entrate n. 89757 del 30/04/2018 e s.m.i. in materia di fatturazione elettronica. La bolletta sintetica è trasmessa, salvo diversa indicazione del Cliente, tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail reso disponibile dal Cliente stesso in fase di sottoscrizione della Richiesta di fornitura o successivamente.

La bolletta sintetica espone tutte le voci indicate dalla delibera ARERA 501/2014/R/com e s.m.i.. Gli elementi di dettaglio relativi agli importi fatturati verranno inviati da EEN al Cliente a seguito di richiesta scritta all'indirizzo di EEN riportato sulla Richiesta di fornitura o contattando il Servizio Clienti al Numero Verde di EEN 800 999 777.

In tutti i casi di modalità di emissione della bolletta in formato elettronico e di addebito automatico dell'importo fatturato, EEN applicherà lo sconto previsto dalla regolazione vigente sulla voce di spesa per la materia prima gas.

**13.3** In presenza di errori nella fatturazione e danno del Cliente, l'accredito della somma non dovuta viene effettuato nei tempi fissati dalla normativa in tema di qualità commerciale.

**13.4** Sul sito di EEN [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com) è pubblicata, ed è scaricabile dal Cliente, la Guida alla lettura della fattura, che contiene una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati.

## PAGAMENTO DELLA BOLLETTA - MOROSITÀ DEL CLIENTE - SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

### 14. Tempi e modalità di pagamento della bolletta

**14.1** Il Cliente dovrà pagare i corrispettivi entro il termine di scadenza indicato nelle bollette, che non potrà

essere inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione delle stesse. Il pagamento potrà essere effettuato attraverso domiciliazione bancaria o postale, oppure tramite banche, uffici postali o altri mezzi di pagamento indicati in bolletta. Inoltre, il Cliente ha facoltà di effettuare il pagamento senza alcuna spesa aggiuntiva mediante i canali messi a disposizione da EEN ed indicati in bolletta.

**14.2** Il pagamento non potrà essere sospeso, differito o ridotto, né potrà essere compensato con eventuali crediti che il Cliente abbia nei confronti di EEN, salvo espresso accordo scritto tra le Parti.

### 15. Ritardo nel pagamento

**15.1** In caso di ritardato pagamento delle bollette, il Cliente dovrà corrispondere, oltre all'ammontare delle bollette stesse, gli interessi di mora maturati fino alla data dell'effettivo pagamento, calcolati su base annua nella misura del Tasso Ufficiale di Riferimento in vigore alla data dell'inadempimento aumentato di 3,5 punti percentuali. Il Cliente che ha pagato entro i termini di scadenza le bollette relative agli ultimi 2 (due) anni sarà tenuto per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo al solo pagamento dell'interesse legale.

**15.2** In caso di protrarsi dell'inadempimento oltre la data di scadenza indicata nella bolletta EEN si riserva la facoltà di inviare al Cliente, a partire dal decimo giorno successivo alla predetta data di scadenza di pagamento, formale avviso di costituzione in mora mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o PEC. In ipotesi di inadempimento da parte del Cliente entro il termine ultimo indicato nella suddetta comunicazione – non inferiore a 20 (venti) giorni solari dall'emissione della stessa comunicazione – è facoltà di EEN richiedere la sospensione della fornitura al Distributore locale competente, decorso il termine di 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora. La richiesta di sospensione della fornitura sarà inviata al Distributore decorso un termine non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi dal termine ultimo di pagamento.

**15.3** Il Cliente, al fine di interrompere le procedure previste dal TIMG in caso di morosità deve comunicare l'avvenuto pagamento entro il termine indicato nell'avviso di costituzione in mora, inviando a EEN copia del relativo bollettino di pagamento secondo le modalità indicate nel medesimo avviso. EEN provvederà a richiedere al Distributore la riattivazione della fornitura con le tempistiche e modalità previste dall'art. 45 del RQDG. EEN potrà richiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della somministrazione nel limite dell'ammontare previsto dalla normativa vigente.

**15.4** A seguito della sospensione della fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, EEN avrà facoltà, in qualunque momento, di dichiarare risolto il Contratto per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., potendo richiedere al Distributore competente la risoluzione contrattuale per morosità del PDR.

**15.5** Ove non sia stato possibile eseguire la chiusura del PDR, EEN potrà ricorrere, previa valutazione di fattibilità, all'interruzione della fornitura anche sotto forma di lavoro complesso, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà la risoluzione del Contratto. I costi dell'intervento di interruzione e di ripristino dell'alimentazione saranno addebitati al Cliente.

**15.6** Fermo quanto previsto ai precedenti commi, con la sottoscrizione del Contratto il Cliente assume l'obbligo di consentire all'Impresa di Distribuzione di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di porre in essere la disalimentazione del punto di fornitura in caso di inadempimento.

**15.7** Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura EEN potrà richiedere all'Impresa di Distribuzione, previa risoluzione del Contratto di fornitura per inadempimento del Cliente ai sensi dell'art. 1456 c.c., la risoluzione contrattuale per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG; in tale caso EEN sarà tenuta a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere: i) copia delle fatture non pagate; ii) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente finale; iii) copia della risoluzione del Contratto con il Cliente finale; iv) copia del Contratto di fornitura o dell'ultima fattura pagata;

v) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale. La risoluzione del Contratto avrà effetto a partire dalla data di attivazione del servizio di default. Qualora il Cliente receda dal Contratto per cambio fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento, EEN si riserva, sussistendone le condizioni, la possibilità di presentare al Sistema Indennitario, regolato dal TISIND, richiesta di indennizzo costituita dall'applicazione in fattura, da parte del nuovo fornitore entrante, del corrispettivo CMOR. Qualora si verificano le condizioni previste dal TISIND di attivazione del Sistema Indennitario, EEN è obbligata ad applicare al Cliente, nella prima fatturazione utile, il corrispettivo CMOR relativo a corrispettivi non pagati al precedente fornitore di energia.

### 16. Rateizzazione dei pagamenti

**16.1** Il Cliente è tenuto a pagare l'intero corrispettivo indicato in bolletta e non può provvedere a pagamenti parziali senza la preventiva autorizzazione di EEN, che considererà l'eventuale pagamento parziale non autorizzato un inadempimento del Cliente.

**16.2** EEN informa il Cliente finale, all'interno della relativa bolletta, della possibilità di rateizzare i pagamenti nei casi previsti dal TIMG, art. 12bis. Il Cliente può richiedere la rateizzazione con le modalità e le tempistiche indicate nella bolletta, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della medesima bolletta e solo per somme oggetto di rateizzazione superiori a € 50,00 (euro cinquanta/00). Nel caso di cambio di fornitore, EEN avrà facoltà di richiedere al Cliente finale il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Ove EEN intenda avvalersi di tale facoltà, informerà il Cliente finale nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza un piano di rateizzazione concordato tra le Parti.

**16.3** Sugli importi relativi ai pagamenti rateali matureranno interessi in misura pari al Tasso Ufficiale di Riferimento.

### 17. Sospensione della fornitura

**17.1** EEN potrà richiedere al Distributore di sospendere la fornitura di gas, senza obbligo di preavviso, a motivo di accertata appropriazione fraudolenta di gas, di manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura e di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto.

**17.2** In ogni caso di sospensione, il contributo di disattivazione e di riattivazione della fornitura di gas, nel limite del costo sostenuto per tali operazioni, sarà a carico del Cliente e verrà addebitato da EEN nella prima bolletta utile.

## GRUPPO DI MISURA - VERIFICA DEL MISURATORE

### 18. Titorialità, custodia e manutenzione del Gruppo di misura – Assicurazione Clienti civili gas

**18.1** Il Gruppo di misura è di proprietà del Distributore, al quale compete ogni decisione in merito alla tipologia, alle caratteristiche tecniche e alla posizione del Misuratore.

**18.2** Il Cliente è il depositario del Gruppo di misura ed è responsabile della sua conservazione e integrità, con obbligo di preservarlo da manomissioni e danneggiamenti. Il Cliente ha l'obbligo di comunicare immediatamente ogni necessità manutentiva del contatore.

**18.3** Il Cliente che utilizza, anche occasionalmente, il gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della delibera 167/2020/R/gas del 22/05/2020 dell'ARERA. La copertura è valida su tutto il territorio nazionale; sono esclusi: a) i Clienti gas che usano metano diversi dai Clienti domestici o condominiali domestici dotati di Misuratore di classe superiore a G25; b) i consumatori di gas metano per autorazioni. Il Cliente che usufruisce della copertura assicurativa in caso di sinistro deve inviare al CIG (Comitato Italiano Gas) il modulo di denuncia del sinistro scaricabile dal sito internet [www.cig.it/assicurazione](http://www.cig.it/assicurazione) o dal sito di EEN. Per ulteriori informazioni si può contattare lo Sportello per il Consumatore di Energia al Numero Verde 800 166 654 o con le modalità indicate nel sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).

### 19. Verifica del Gruppo di misura

**19.1** Il Cliente può richiedere la verifica della regolarità di misurazione del contatore. Se gli errori di misura riscontrati dalla verifica saranno compresi nelle tolleranze previste dalla normativa tecnica vigente al momento della verifica, il contatore sarà ritenuto regolare e non si procederà ad alcuna rettifica dei consumi. In caso contrario, si procederà alla ricostruzione dei consumi, secondo le norme previste dall'ARERA e si effettueranno i necessari riaccrediti/riaccriditi. L'onere della verifica è posto a carico del Cliente qualora risulti che l'eventuale errore è contenuto nei valori ammissibili e gli verrà attribuito in misura in cui il Distributore lo addebiterà a EEN nel rispetto della normativa ARERA.

## DISPOSIZIONI FINALI

### 20. Garanzie

**20.1** A garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni derivanti dal Contratto, EEN può richiedere al Cliente di versare un deposito cauzionale il cui importo massimo, in conformità a quanto prescritto dal TIMG, è così determinato:

- a) per i punti di riconsegna nella titolarità di Clienti domestici ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa annua ai sensi del TIBEG € 25,00 (euro venticinque/00) per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno; € 77,00 (euro settantasette/00) per i Clienti con consumo superiore a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno; il valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente (al netto delle imposte), per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno;
- b) per tutti gli altri punti di riconsegna: € 30,00 (euro trenta/00) per i Clienti con consumo inferiore a 500 Smc/anno; € 90,00 (euro novanta/00) per i Clienti con consumo fino a 1.500 Smc/anno; € 150,00 (euro centocinquanta/00) per i Clienti con consumo fino a 2.500 Smc/anno; € 300,00 (euro trecento/00) per i Clienti con consumo fino a 5.000 Smc/anno; valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte, per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno.

Con riferimento ai punti di riconsegna di cui alla lett. b), è facoltà di EEN raddoppiare l'ammontare del deposito

cauzionale qualora: i) il Cliente finale sia stato costituito in mora, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 (trecentosessantacinque) giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura; ii) il Cliente finale non abbia pagato il deposito cauzionale di cui alla predetta lett. b) e EEN abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 (trecentosessantacinque) giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura. EEN si riserva, in ogni caso, la facoltà di procedere all'adeguamento delle garanzie in funzione di eventuali aggiornamenti normativi ovvero di incrementi o decrementi dei consumi del Cliente. La domiciliazione bancaria o postale, prevista tra le modalità di pagamento della bolletta indicate da EEN, è considerata forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale per i Clienti con consumi fino a 5.000 Smc/anno.

**20.2** In caso di mancato pagamento delle bollette, EEN potrà utilizzare, in tutto od in parte, la suddetta garanzia per coprire gli importi dovuti. In caso di escussione, totale o parziale, della garanzia il Cliente dovrà provvedere all'immediata reintegrazione. EEN provvederà a fatturare l'importo dovuto per la reintegrazione nella prima bolletta utile.

**20.3** Al termine del rapporto contrattuale, l'intero deposito cauzionale o la quota residua saranno restituiti al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dalla cessazione della fornitura, maggiorati degli interessi legali, senza che il Cliente debba presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento, esclusivamente dopo la verifica da parte di EEN dell'avvenuto pagamento di tutti gli importi dovuti, a qualsiasi titolo, dal Cliente.

#### **21. Modifica ed integrazione del Contratto**

**21.1** Si intendono automaticamente inserite nel Contratto in corso di vigenza, con abrogazione delle clausole che dovessero risultare incompatibili, eventuali condizioni imposte dalla legge ovvero dai provvedimenti di Autorità pubbliche competenti.

#### **22. Clausola risolutiva espressa**

**22.1** In aggiunta a quanto previsto nelle altre parti delle presenti CGC, EEN si riserva il diritto di risolvere immediatamente il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., qualora si verifichi uno dei seguenti eventi: a) utilizzo degli impianti o del gas in modo non conforme al Contratto; b) mancato pagamento della/e fattura/e, intendendosi come mancato pagamento il superamento del termine ultimo indicato nel sollecito di pagamento; c) mancato versamento del deposito cauzionale, ove previsto; d) impossibilità di procedere alla fornitura di gas a causa di impedimenti di natura tecnica e/o normativa non imputabili a EEN; e) qualora EEN abbia sospeso la fornitura per altra causa imputabile al Cliente e quest'ultimo non abbia provveduto a regolarizzare la sua posizione entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento della relativa diffida da parte della medesima EEN.

**22.2** In caso di risoluzione per i motivi sopra indicati, il Cliente non avrà diritto ad alcun indennizzo o risarcimento nei confronti di EEN.

**22.3** In tutti i casi previsti dal precedente punto 22.1., EEN avrà diritto, sia che eserciti la risoluzione del Contratto o meno, di richiedere il pagamento degli importi eventualmente dovuti dal Cliente, degli interessi moratori e dei danni.

#### **23. Indennizzi automatici**

**23.1** EEN si impegna a rispettare i livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'Autorità ai sensi del TIQV ed a corrispondere al Cliente gli indennizzi automatici previsti per il loro mancato rispetto, per quanto di competenza. Per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore EEN, accrediterà al Cliente finale, nella prima fattura utile, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore.

**23.2** In particolare, EEN si impegna alla rettifica di fatturazione, relativa a bollette già pagate, entro 60 (sessanta) giorni solari - 90 (novanta) giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale -, ovvero entro 20 (venti) giorni solari nel caso di rettifica di doppia fatturazione.

**23.3** In ogni caso e in ogni momento, il Cliente può inviare a EEN un reclamo o una richiesta di informazioni scritta, potendo utilizzare i moduli predisposti da EEN e reperibili sul sito, oppure anche senza utilizzare i predetti moduli purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta: a) nome e cognome; b) indirizzo di fornitura; c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; d) il servizio cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi); e) il codice alfanumerico identificativo

del punto di riconsegna del Gas Naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il Codice Cliente; f) una breve descrizione dei fatti contestati; g) in caso di reclamo relativo alla fatturazione di importi anomali, dovrà essere indicato, da parte del Cliente, anche il dato dell'autolettura e la relativa data. I reclami e le richieste di informazioni andranno inoltrati a Casella Postale E.ON Energia 14029 - 20146 Milano (MI). In caso di reclamo EEN invia al Cliente una risposta motivata non oltre 30 (trenta) giorni solari dalla data di ricezione dello stesso.

**23.4** In caso di mancato rispetto dei termini previsti ai punti 23.2 e 23.3, in conformità alla normativa vigente, verrà riconosciuto al Cliente un indennizzo automatico pari a € 25,00 (euro venticinque/00). L'indennizzo sarà di € 50,00 (euro cinquanta/00) se la prestazione avviene oltre un tempo doppio rispetto a quanto sopra previsto, ma entro un tempo triplo, mentre sarà di € 75,00 (euro settantacinque/00) se avviene oltre un tempo triplo a quanto previsto. In ogni caso EEN si attiene a quanto prescritto dal TIQV.

**23.5** In caso di mancato rispetto delle tempistiche di costituzione in mora indicate al precedente Articolo 15, verrà riconosciuto al Cliente un indennizzo automatico pari a: € 30,00 (euro trenta/00) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità senza preventivo invio della comunicazione di costituzione in mora; € 20,00 (euro venti/00) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità in caso di: i) mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento (indicato al precedente Articolo 15.2); ii) mancato rispetto del termine minimo (3 giorni lavorativi) tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta della sospensione della fornitura all'impresa distributrice competente.

#### **24. Comunicazioni, Foro competente, Conciliazione**

**24.1** Per informazioni il Cliente ha a disposizione il Servizio Clienti e il sito internet di EEN, i cui riferimenti sono rinvenibili nella Richiesta di fornitura. Ai fini contrattuali, fatte salve le eventuali specifiche previsioni di cui ai singoli articoli del Contratto, ogni comunicazione dovrà avvenire per iscritto e dovrà essere inviata via posta o via fax (c.a. Servizio Clienti) ai riferimenti indicati nella medesima Richiesta. Le CGC sono riportate sul sito internet.

**24.2** Per ogni controversia che dovesse insorgere tra il Cliente e EEN in merito all'interpretazione ed esecuzione del Contratto, sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente medesimo.

**24.3** Conciliazione – EEN aderisce al Protocollo di Conciliazione Paritetica concluso con le più rappresentative associazioni dei consumatori appartenenti al CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti).

Il regolamento di conciliazione, predisposto conformemente alla disciplina Alternative Dispute Resolution - ADR, prevista dal Codice del consumo, risulta pubblicato sul sito di EEN. La Conciliazione Paritetica di EEN è gratuita ed il consumatore può attivarla senza la necessaria presenza di una assistenza legale. Il consumatore potrà avere accesso alla procedura di Conciliazione Paritetica solamente nel caso in cui, presentato un reclamo scritto, abbia ricevuto da parte di EEN una risposta ritenuta insoddisfacente, oppure non abbia ricevuto alcuna risposta trascorsi 30 (trenta) giorni solari dall'invio del reclamo. EEN aderisce al tempo stesso alla procedura di Conciliazione Clienti istituita dall'ARERA con decorrenza dal 1° gennaio 2017 (c.d. "Servizio di Conciliazione"). Sarà possibile l'attivazione della stessa solo dopo aver presentato reclamo scritto a EEN e avere ricevuto da EEN una risposta ritenuta insoddisfacente o senza avere ricevuto risposta decorsi 30 (trenta) giorni solari dall'invio del reclamo. La procedura prevista dal servizio ARERA è gratuita e si svolge esclusivamente online: per attivarla il Cliente finale dovrà compilare l'apposito Modulo di Richiesta. Il Cliente domestico che partecipa in prima persona, nel caso in cui non utilizzi la modalità telematica, può presentare la domanda di conciliazione anche mediante posta, fax o eventuali ulteriori canali indicati sul sito web del Servizio di Conciliazione, ferma restando la gestione online della procedura.

Fatto salvo quanto previsto all'art. 2.4 del TICO, il Tentativo di conciliazione avanti l'ARERA o ai sensi del Protocollo di Conciliazione Paritetica EEN è condizione indispensabile per poi eventualmente procedere all'azione giudiziale e ne costituisce condizione di procedibilità. L'Elenco aggiornato a cura dell'ARERA degli Organismi ADR è accessibile dal sito di E.ON [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com) o accedendo direttamente al sito web dell'ARERA [www.arera.it/allegati/consumatori/ElencoOrganismiADR.xls](http://www.arera.it/allegati/consumatori/ElencoOrganismiADR.xls). EEN e il Servizio di Conciliazione dell'ARERA sono altresì iscritti alla piattaforma Online Dispute Resolution – ODR ([www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)) per la soluzione extragiudiziale delle controversie riguardanti i contratti conclusi online. Per maggiori informazioni sul Servizio di conciliazione dell'ARERA è possibile accedere al sito [www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.html](http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.html).

# Informativa per il trattamento dei dati personali dei Clienti

E.ON Energia S.p.A., con sede legale in Via A. Vespucci 2, 20124 Milano, CF e P. IVA 03429130234, iscrizione R.E.A. di Milano n. 1786010, in qualità di titolare del trattamento dei dati (in seguito "Titolare"), la informa, ai sensi del Regolamento UE 679/2016 ("GDPR") e della normativa, anche nazionale, in tema di protezione dei dati personali per tempo applicabile ("Normativa Privacy"), che i suoi dati saranno trattati con le modalità e per le finalità seguenti:

## 1. Oggetto del trattamento

Il Titolare tratta i seguenti dati personali (in seguito "Dati" o "Dati Personali"):

- identificativi e non sensibili (in particolare, nome, cognome, documento di identità, codice fiscale, indirizzo, e-mail, numero telefonico fisso e/o mobile, etc.) da lei comunicati in fase di richiesta di servizi e prodotti del Titolare, o anche successivamente (es. dati di consumo);
- le sue preferenze ed interessi (in particolare, i dati di navigazione su siti del Titolare, l'indirizzo IP, i device e le connettività utilizzati), anche per mezzo di cookies o tecnologie analoghe;
- economici e finanziari: dati necessari per i pagamenti (es. IBAN) o che provano l'esecuzione dei pagamenti (estremi identificativi dei pagamenti) e ogni altro dato relativo alla solvibilità e puntualità del Cliente;
- altri dati riconducibili alle categorie sopra elencate (es. dati catastali).

## 2. Finalità del trattamento

I suoi Dati possono essere trattati per le seguenti finalità:

A. Senza il suo previo consenso, per Finalità di Servizio, quali:

A. 1) L'esecuzione del contratto o l'adempimento di impegni precontrattuali, in particolare:

- predisporre un'offerta tecnico-economica anche avente ad oggetto interventi di riqualificazione energetica, concludere, dare esecuzione e gestire il contratto, provvedendo a fornire i servizi dell'offerta commerciale del Titolare e a gestire l'assistenza tecnica (anche inviando messaggi di servizio), la fatturazione dei servizi, i reclami ed eventuali contenziosi, l'invio di comunicazioni di servizio, l'eventuale cessione di crediti a terzi, il recupero dei crediti, la prevenzione di frodi e/o di attività illecite;
- effettuare analisi statistiche aggregate per migliorare l'assistenza tecnica, l'attività di customer care, i nostri servizi e prodotti: tra queste, le analisi delle conversazioni anonime dei Clienti con gli operatori di call center (attraverso il sistema c.d. di "morphing") usando tecniche di speech e keywords analytics;
- permetterle di utilizzare, aggiornare e mantenere, sui dispositivi supportati, l'App Mobile My E.ON ed eventuali altre App messe a disposizione dal Titolare;
- registrarla al sito web del Titolare, gestire e mantenere il sito e il suo account My E.ON e usufruire dei servizi offerti dal sito web del Titolare;
- gestire una richiesta di contatto da parte sua.

A. 2) L'adempimento da parte del Titolare di obblighi di legge imposti dalle normative di settore, nazionali ed europee, per tempo applicabili al rapporto in essere:

- adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normative comunitarie, ordini e prescrizioni delle autorità competenti. Ad esempio, ai sensi del Decreto n. 95/2014, copia del documento di identità e codice fiscale forniti saranno comunicati all'Archivio istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e gestito da Consap S.p.A. per verificarne l'autenticità – riscontrandoli con le Banche dati di Agenzia delle Entrate, Ministero dell'Interno, Ministero dei Trasporti, Inps e Inail – ai fini della prevenzione delle frodi da furto di identità nei settori del credito al consumo, dei pagamenti dilazionati e differiti, dei servizi di comunicazione elettronica ed interattiva (SCIPAFI); addebitare in bolletta il canone di abbonamento RAI.

A. 3) Il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare e, in particolare:

- esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio;
- effettuare verifiche sull'affidabilità commerciale e puntualità nei pagamenti, attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate (SIC); in particolare, al fine di meglio valutare il rischio creditizio, le banche e le finanziarie con cui il Cliente è eventualmente in rapporto, comunicano alcuni dati (dati anagrafici, anche della persona eventualmente coobbligata, tipologia del contratto, importo del credito, modalità di rimborso) ai sistemi di informazioni creditizie, i cui gestori rivestono la qualifica di titolare del trattamento. La normativa di disciplina dei SIC è regolata, allo stato, dal relativo Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti approvato dall'Autorità Garante per la protezione dei Dati Personali (Provvedimento n. 163/2019, disponibile al sito web [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it));
- inviare comunicazioni commerciali all'indirizzo e-mail da lei fornito, se è già nostro Cliente, relative a servizi e prodotti del Titolare analoghi a quelli che ha già acquistato ("soft spam"). Ogni e-mail inviata le permetterà, cliccando sull'apposito link, di rifiutare ulteriori invii;
- svolgere valutazioni finalizzate all'applicazione di prezzi di rinnovo.

I Dati Personali raccolti per la fornitura dell'energia elettrica sono utilizzati in base alla tariffa applicata (D2/D3) anche ai fini dell'individuazione dell'intestatario del canone di abbonamento e del relativo addebito in bolletta che in caso di tariffa D (tariffa residenti), avverrà in modo automatico.

B. Solo previo suo consenso, per altre Finalità e, in particolare:

B. 1) Finalità di Marketing:

- informarla con lettere ordinarie o chiamate telefoniche, e-mail, SMS, MMS, notifiche e newsletter delle iniziative e offerte commerciali del Titolare;
- proporre survey, questionari, sondaggi e ricerche di mercato, in particolare sui prodotti e servizi del Titolare e sul grado di soddisfazione del servizio reso dal Titolare;
- registrarla ai programmi fedeltà e partecipare alle iniziative e ai concorsi a premi organizzati dal Titolare; comunicare i suoi Dati ai nostri partner commerciali per proporre iniziative e offerte commerciali su loro prodotti e servizi.

B. 2) Finalità di Profilazione:

- analizzare, anche in via automatizzata per mezzo del CRM e dei siti del Titolare, le sue preferenze e i suoi interessi (es. l'uso dei servizi del Titolare, le risposte derivanti dai sondaggi, dalle survey e dalle ricerche di mercato a cui ha partecipato, i dati di navigazione su siti del Titolare, l'indirizzo IP, i device e le connettività utilizzati, etc.) e proporre servizi, iniziative e offerte personalizzate.

## 3. Accesso al SIC in relazione alle verifiche precontrattuali

E.ON Energia si limita ad accedere ai dati presenti nel SIC, senza inserire alcun dato relativo al rapporto derivante dal servizio e/o prodotto da lei richiesto. Pertanto, E.ON Energia non è un partecipante al SIC, ma un mero accedente.

In particolare, i SIC a cui E.ON Energia accede sono gestiti da Experian Italia S.p.A., con sede legale a Roma, Piazza dell'Indipendenza 11/b, 00185 Roma. Recapiti utili: Servizio Tutela Consumatori F 199101850, T 199183538; Resp. protezione dati: [dpoltaly@experian.com](mailto:dpoltaly@experian.com); sito internet: [www.experian.it](http://www.experian.it) (Area Consumatori). Di seguito si riportano le informazioni di sintesi fornite da Experian in relazione ai SIC a cui E.ON accede, unitamente ad una descrizione di ciascuna delle voci indicate. Per ulteriori informazioni in merito al trattamento dei Dati Personali realizzato da Experian, si prega di visitare il sito [www.experian.it](http://www.experian.it)

### Informazioni Experian e descrizioni

a) Tipo di Sistema: Positivo e Negativo.

Il "Sistema di Informazioni Creditizie" o "SIC" è una banca di dati concernenti richieste/rapporti – vale a dire, qualsiasi richiesta o rapporto riguardanti la concessione, nell'esercizio di un'attività commerciale o professionale, di un credito, di una dilazione di pagamento, di un pagamento differito, di un finanziamento o di un'altra analoga facilitazione finanziaria – gestita da una persona giuridica, un ente, un'associazione o un altro organismo in ambito privato. Il SIC può contenere, in particolare:

- informazioni di tipo negativo, che riguardano soltanto rapporti per i quali si sono verificati inadempimenti;
- informazioni di tipo positivo e negativo, che riguardano richieste/rapporti a prescindere dalla sussistenza di inadempimenti registrati nel SIC al momento del loro verificarsi.

b) Partecipanti: Soggetti partecipanti a tale sistema ai sensi del Codice di condotta SIC approvato dal Garante per la protezione dei Dati Personali il 12 settembre 2019. I soggetti privati, che in virtù di contratto o accordo con il gestore partecipano al relativo SIC e possono accedere ed utilizzare i dati presenti nel sistema. Il partecipante, autonomo titolare del trattamento dei Dati Personali raccolti in relazione a richieste/rapporti, comunica al gestore i relativi Dati Personali in modo sistematico, in un quadro di reciprocità nello scambio di dati con gli altri partecipanti e in base alle categorie di dati ed agli standard individuati nel Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti ("Codice di condotta SIC"); rientrano nella categoria dei partecipanti le banche, comprese quelle comunitarie e quelle extracomunitarie, le società finanziarie e tutti gli intermediari finanziari la cui attività è regolamentata nell'ambito del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, i soggetti autorizzati a svolgere in Italia l'attività di factoring (legge 21 febbraio 1991, n. 52 e successive modifiche), soggetti appartenenti a gruppi bancari o finanziari, gli istituti di pagamento, i soggetti privati che, nell'esercizio di attività commerciale o professionale, concedono una dilazione del pagamento del corrispettivo per la fornitura di beni o servizi, ovvero svolgono l'attività di leasing anche operativo, o l'attività di noleggio a lungo termine, nonché l'attività di gestione di piattaforme digitali per prestiti tra privati.

c) Tempi di conservazione dei dati: i tempi di conservazione sono quelli indicati nell'informativa estesa del gestore, in linea con le previsioni del codice di condotta SIC, riportate di seguito.

Il periodo nel quale i Dati Personali relativi a richieste/rapporti rimangono registrati in un SIC e sono utilizzabili per le finalità di cui al Codice di condotta SIC.



d) Uso di sistemi automatizzati di credit scoring – Sì.

Le modalità di organizzazione, aggregazione, raffronto od elaborazione di Dati Personali relativi a richieste/rapporti, consistenti nell'impiego di trattamenti automatizzati basati sull'applicazione di metodi o modelli matematici e/o statistici per valutare il rischio, e i cui risultati sono espressi in forma di esiti sintetici, indicatori numerici o punteggi, associati all'interessato, diretti a fornire una rappresentazione, in termini predittivi o probabilistici, del suo profilo di rischio.

e) Esistenza di un processo decisionale automatizzato – No.

Decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produce effetti giuridici sull'interessato o che incide in modo analogo significativamente sulla persona.

f) Ulteriori dettagli sul trattamento.

Il trattamento dei Dati Personali è effettuato da Experian Italia S.p.A., anche con dati provenienti da fonti accessibili al pubblico, per finalità correlate alla tutela del credito ed alla valutazione del merito creditizio, dell'affidabilità e della situazione finanziaria, nonché volte a verificare la qualità dei dati e prevenire artifiziosi e raggiri (anche nell'ambito del D. Lgs. n. 141/2010 e del DM n. 95/2014 e successive modifiche ed integrazioni). I dati sono conservati nel Regno Unito (dove è ubicato il server principale), e, per le indicate finalità, possono essere oggetto di operazioni di trattamento all'interno dello Spazio Economico Europeo - SEE, da parte di società del gruppo Experian e da altri soggetti che si trovano o utilizzano data center in Paesi non facenti parte dello SEE solo in presenza delle garanzie previste dalla normativa applicabile (decisione di adeguatezza della Commissione Europea, norme vincolanti d'impresa, clausole tipo UE, etc.).

#### Tempi di conservazione dei dati nei SIC

Archivio delle richieste: fino a 6 mesi, qualora l'istruttoria lo richieda, o 90 giorni in caso di rifiuto della richiesta o rinuncia della stessa. Morosità di due rate o di due mesi, poi sanate: 12 mesi dalla regolarizzazione, se nel corso del medesimo intervallo di tempo, non siano registrati dati relativi ad ulteriori ritardi o inadempimenti. Morosità superiori a due rate o due mesi, poi sanati, anche a seguito di transazione: 24 mesi dalla regolarizzazione, se nel corso del medesimo intervallo di tempo non siano registrati dati relativi ad ulteriori ritardi o inadempimenti. Eventi negativi (morsosità, gravi inadempimenti, sofferenze) non sanati: 36 mesi dalla data di scadenza contrattuale del rapporto o dalla data in cui è risultato necessario l'ultimo aggiornamento (in caso di successivi accordi o altri eventi rilevanti in relazione al rimborso). Il termine massimo di conservazione dei dati relativi a inadempimenti non successivamente regolarizzati - fermo restando il termine «normale» di riferimento di trentasei mesi dalla scadenza contrattuale o dalla cessazione del rapporto di cui al Codice di condotta, non può comunque mai superare i cinque anni dalla data di scadenza del rapporto, quale risulta dal contratto. Rapporti che si sono svolti positivamente (senza ritardi o altri eventi negativi): 60 mesi dalla data di cessazione del rapporto, o dalla scadenza contrattuale del rapporto ovvero dal primo aggiornamento effettuato nel mese successivo a tali date. Le informazioni di tipo positivo possono essere conservate ulteriormente in presenza di altri rapporti con eventi negativi non regolarizzati.

#### 4. Servizio Google Assistant e plug-in dei social media

I suoi Dati Personali relativi alla fornitura del Servizio di integrazione con Google Assistant (a titolo esemplificativo, elenco dei Punti E.ON, informazioni sull'ultima bolletta, totale dei consumi) saranno trattati da E.ON Energia per fornire le informazioni e i servizi da lei direttamente richiesti all'Assistant di Google tramite interazione vocale.

In relazione al trattamento dei dati da parte della società Google, che li tratterà in qualità di autonomo titolare del trattamento ai fini della fornitura del servizio Google Assistant, la invitiamo a prendere visione della privacy policy di Google presente al seguente link <https://policies.google.com/privacy?hl=it>. I plug-in dei social media sulle nostre piattaforme le consentono di condividere contenuti dal nostro sito sui social network tramite il suo profilo personale.

Può trovare informazioni più dettagliate sulla tipologia e la finalità di trattamento nonché sull'ulteriore utilizzo dei suoi Dati nelle informative privacy di Facebook, Instagram, Twitter e Google.

#### 5. Modalità del trattamento

Il trattamento dei suoi Dati è effettuato, con modalità elettroniche e cartacee, per mezzo delle operazioni di raccolta, registrazione, aggiornamento, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, cancellazione e distruzione dei Dati.

#### 6. Conservazione dei Dati

Il Titolare tratta i Dati per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra e comunque per non oltre 11 anni dalla cessazione del rapporto per le Finalità di Servizio; per il tempo del suo consenso e in ogni caso per non più di 6 mesi dalla cessazione del rapporto per le Finalità di Marketing; per il tempo del suo consenso e in ogni caso per non più di 1 anno dalla raccolta o in accordo con le maggiori o minori tempistiche che verranno definite dalla normativa applicabile in materia di protezione dei Dati Personali per le Finalità di Profilazione.

#### 7. Accesso ai Dati

Ai suoi Dati possono accedere per le finalità di cui sopra:

- dipendenti e/o collaboratori del Titolare e/o di società del Gruppo E.ON, nella loro qualità di incaricati del trattamento e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema;
- società terze o altri soggetti (ad esempio, operatori di Customer Care, provider servizi IT, fornitori, studi professionali, agenti etc.) che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento.

#### 8. Comunicazione dei Dati

I suoi Dati possono essere comunicati, anche senza suo consenso, a organi di controllo, forze dell'ordine o magistratura, Ministero delle finanze, Agenzia delle Entrate, enti ministeriali e Autorità competenti, Enti locali (regioni, province, comuni), Commissioni tributarie regionali e provinciali, su loro espressa richiesta. Questi soggetti li tratteranno in qualità di autonomi titolari del trattamento per finalità istituzionali e/o in forza di legge nel corso di indagini e controlli. I suoi Dati possono essere altresì comunicati a soggetti terzi (ad esempio, partner, liberi professionisti, agenti, istituti bancari e di credito etc.), in qualità di autonomi titolari del trattamento, per lo svolgimento di attività strumentali alle finalità di cui sopra.

#### 9. Trasferimento dei Dati

I Dati non sono diffusi ma possono essere trasferiti per le finalità di cui sopra in paesi extra-UE. Per assicurare un adeguato livello di protezione dei Dati Personali, il trasferimento avverrà in virtù delle decisioni di adeguatezza approvate della Commissione Europea ovvero dell'adozione, da parte del Titolare, delle Clausole Contrattuali Standard predisposte dalla Commissione Europea.

#### 10. Natura del conferimento dei Dati e conseguenze del rifiuto di rispondere

Il conferimento dei Dati per le Finalità di Servizio è obbligatorio: questi Dati sono necessari per usufruire dei servizi del Titolare e in caso decidesse di non conferire i Dati, non potrà usufruire dei nostri servizi. Il conferimento dei Dati per le ulteriori Finalità non Contrattuali è facoltativo e il loro mancato conferimento non le impedisce la fruizione dei servizi del Titolare. In caso decidesse di non conferire i Dati, però, non potrà ricevere le iniziative e offerte personalizzate.

#### 11. Diritti dell'interessato

La informiamo che, in qualità di soggetto interessato, ha il diritto di:

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno di suoi Dati Personali, anche se non ancora registrati, e che tali Dati vengano messi a sua disposizione in forma intellegibile;
- ottenere indicazione e, se del caso, copia: a) dell'origine e della categoria dei Dati Personali; b) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; c) delle finalità e modalità del trattamento; d) degli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i Dati Personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali; f) quando possibile, del periodo di conservazione dei Dati oppure i criteri utilizzati per determinare tale periodo; g) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato e in tal caso delle logiche utilizzate, dell'importanza e delle conseguenze previste per l'interessato; h) dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei Dati a un paese extra-UE o a un'organizzazione internazionale;
- ottenere, senza ingiustificato ritardo, l'aggiornamento e la rettifica dei Dati inesatti ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei Dati incompleti;
- ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei Dati: a) trattati illecitamente; b) non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati; c) in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico; d) qualora lei si sia opposto al trattamento e non sussista alcun motivo legittimo prevalente per proseguire il trattamento; e) in caso di adempimento di un obbligo legale; f) nel caso di Dati riferiti a minori. Il Titolare può rifiutare la cancellazione solo nel caso di: a) esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione; b) adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri; c) motivi di interesse sanitario pubblico; d) archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici; e) esercizio di un diritto in sede giudiziaria;
- ottenere la limitazione del trattamento nel caso di: a) contestazione dell'esattezza dei Dati Personali; b) trattamento illecito del Titolare per impedirne la cancellazione; c) esercizio di un suo diritto in sede giudiziaria; d) verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato;
- ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile i Dati Personali che la riguardano per trasmetterli ad altro titolare o – se tecnicamente fattibile – di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro titolare;
- opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi, al trattamento dei Dati Personali che la riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di Dati Personali che la riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore, con e-mail e/o con modalità di marketing tradizionali mediante telefono e/o posta cartacea;
- proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

Nei casi di cui sopra, ove necessario, il Titolare porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i suoi Dati Personali sono comunicati, dell'eventuale esercizio dei diritti da parte sua, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

#### 12. Modalità di esercizio dei diritti

Potrà in qualsiasi momento esercitare tali diritti:

- inviando una raccomandata A/R all'indirizzo del Titolare;
- inviando una e-mail a: [servizio.clienti@eon-energia.com](mailto:servizio.clienti@eon-energia.com);
- telefonando al Servizio Clienti 800 999 777.

#### 13. Titolare e responsabile del trattamento

Il titolare del trattamento è:

- E.ON Energia S.p.A., Via A. Vespucci 2, 20124 Milano.

Il Data Protection Officer nominato è:

- Il Direttore Legal & Compliance;
- Indirizzo ed e-mail: Via A. Vespucci 2, 20124 Milano; [servizio.clienti@eon-energia.com](mailto:servizio.clienti@eon-energia.com).

L'elenco aggiornato dei responsabili interni ed esterni del trattamento è custodito presso la sede del Titolare a Milano, Via A. Vespucci 2, 20124 Milano.

# Agevolazioni per Clienti domestici in disagio fisico e/o economico

Il bonus sociale è uno strumento che garantisce una riduzione della spesa per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale alle famiglie in condizione di disagio economico e/o fisico e alle famiglie numerose, introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente.

## Bonus per disagio economico

**Dal 1 gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico, per le forniture di energia elettrica e gas naturale, sono riconosciuti automaticamente ai nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda,** come stabilito dal decreto legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157. Ogni anno, a partire dal 2021, il nucleo familiare deve semplicemente presentare la **Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU)** per ottenere l'attestazione **ISEE** utile per le differenti prestazioni sociali agevolate.

Maggiori informazioni per presentare la DSU e richiedere l'ISEE sono disponibili al seguente link:

[www.inps.it/nuovoportaleinps/default.aspx?itemdir=50088](http://www.inps.it/nuovoportaleinps/default.aspx?itemdir=50088)

Se il nucleo familiare ha i requisiti per accedere al bonus, l'INPS invia i suoi dati alla banca dati centralizzata del settore energetico (Sistema Informativo Integrato – SII), che incrocia i dati ricevuti con quelli relativi alle forniture di elettricità e gas, permettendo di erogare automaticamente i bonus agli aventi diritto.

**Eventuali domande presentate dal 1 gennaio 2021 in poi quindi non possono essere accettate dai Comuni e dai CAF e non sono in ogni caso valide per ottenere il bonus sociale per disagio economico.**

Sono in corso di definizione le modalità applicative per l'erogazione automatica delle agevolazioni, che saranno oggetto di appositi provvedimenti da parte delle amministrazioni competenti. Indipendentemente dai tempi necessari per la predisposizione degli strumenti informatici necessari, il bonus 2021 sarà comunque riconosciuto agli aventi diritto per l'intero periodo di agevolazione, anche mediante il riconoscimento di eventuali quote di bonus già maturate. I bonus 2020 in corso di erogazione al 31 dicembre 2020 continuano ad essere erogati con le modalità oggi in vigore.

In caso di cambio del venditore o del tipo di contratto (ad esempio se si passa da un contratto nel mercato di tutela ad uno nel mercato libero), il bonus continua ad essere erogato senza interruzioni fino al termine della validità del diritto.

Il **bonus sociale gas per disagio economico** consente alle famiglie con ISEE non superiore a 8.265€, alle famiglie numerose (con più di 3 figli a carico) con ISEE non superiore a 20.000€ e alle famiglie titolari del Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza (anche con ISEE superiore a 8.265€) di ottenere uno sconto sulla bolletta.

Il valore dello sconto dipende dalla categoria d'uso associata alla fornitura di gas, dalla zona climatica di appartenenza del punto di fornitura e dal numero di componenti della famiglia anagrafica ed è aggiornato annualmente dall'Autorità. La compensazione è riconosciuta sia alle famiglie che hanno stipulato un contratto di fornitura individuale (clienti domestici diretti), sia a quelle che utilizzano impianti condominiali (clienti domestici indiretti).

Per ulteriori informazioni e per il valore dell'importo del bonus si rimanda al sito dell'ARERA: [www.arera.it/it/bonus\\_gas.htm](http://www.arera.it/it/bonus_gas.htm)

Il **bonus sociale elettrico per disagio economico** consente alle famiglie con ISEE non superiore a 8.265€, alle famiglie numerose (con più di 3 figli a carico) con ISEE non superiore a 20.000€ e alle famiglie titolari del Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza (anche con ISEE superiore a 8.265€) di ottenere uno sconto sulla bolletta. Il valore dello sconto dipende dal numero di componenti della famiglia anagrafica ed è aggiornato annualmente dall'Autorità. Per ulteriori informazioni e per il valore dell'importo del bonus si rimanda al sito dell'ARERA: [www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele\\_ec.htm](http://www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele_ec.htm)

## Bonus per disagio fisico

Il **bonus sociale elettrico per disagio fisico** è riconosciuto a tutti i clienti domestici affetti da grave malattia o ai clienti domestici con fornitura elettrica presso i quali viva un soggetto affetto da grave malattia, costretto ad utilizzare apparecchiature elettromedicali necessarie per il mantenimento in vita. L'elenco delle apparecchiature elettromedicali salvavita che danno diritto al bonus è stato individuato dal Decreto del Ministero della Salute del 13 gennaio 2011.

**Il bonus per disagio fisico non è riconosciuto in automatico. I soggetti interessati devono fare richiesta presso il Comune di residenza del titolare della fornitura elettrica (anche se diverso dal malato) utilizzando gli appositi moduli o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, Comunità montane).**

Per avere accesso al bonus, il cliente deve essere in possesso, tra gli altri, di un certificato ASL che attesti:

- la situazione di grave condizione di salute;
- la necessità di utilizzare le apparecchiature elettromedicali per supporto vitale;
- il tipo di apparecchiatura utilizzata e le ore di utilizzo giornaliero;
- l'indirizzo presso il quale l'apparecchiatura è installata.

Non è richiesta la presentazione dell'ISEE, in quanto il bonus per disagio fisico viene concesso indipendentemente dalla fascia di reddito del richiedente. Tuttavia, il bonus per disagio fisico è cumulabile con quello per disagio economico (sia elettrico che gas) qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.

Il valore del bonus per disagio fisico è articolato in 3 livelli che dipendono da: potenza contrattuale, apparecchiature elettromedicali salvavita utilizzate e tempo giornaliero di utilizzo. L'assegnazione ad uno dei tre livelli viene calcolata dal sistema informatico che gestisce le agevolazioni sulla base di quanto certificato dalla ASL. L'importo del bonus viene scontato direttamente sulla bolletta elettrica, non in un'unica soluzione, ma suddiviso nelle diverse bollette corrispondenti ai consumi dei 12 mesi successivi alla presentazione della domanda.

Il bonus per disagio fisico viene erogato senza interruzioni fino a quando sono utilizzate le apparecchiature. Il cessato utilizzo di tali apparecchiature deve essere tempestivamente segnalato al proprio venditore di energia elettrica.

Per ulteriori informazioni, per accedere alla modulistica e per il calcolo dell'importo del bonus si rimanda al sito dell'ARERA:

[www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele\\_df.htm#richiesta](http://www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele_df.htm#richiesta)