

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

1. Definizioni

1.1 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 (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.

Ciente 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 alla deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/com.

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 "Bolletta 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 dell'Unione 1, 20122 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.

Delibera ARERA 63/2021/R/com, Allegati A, B, D ed E e s.m.i.: testo integrato delle modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto del bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico.

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 funzionali alla somministrazione stessa 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 online, 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 783/2017/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 bolletta 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 (ovale 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, 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 riepilogativo 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, 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 n. 800 999 599. Resta inteso che le attività necessarie a dare corso alle richieste volute 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 A2 alla delibera 783/2017/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 normative 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'integrale rifusione 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 - EMISSIONE DELLA BOLLETTA

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. I corrispettivi addebitati per la fornitura di Gas Naturale saranno adeguati in funzione del Potere Calorifico Superiore (PCS) convenzionale (P) da utilizzare ai fini dell'emissione della bolletta per le località ove è ubicata la fornitura, come determinato da EEN in base alle previsioni del TIVG. I volumi prelevati presso un PDR il cui contatore non sia dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard al fine di essere espressi in standard metri cubi (Smc) verranno adeguati mediante l'applicazione di un coefficiente C determinato dal Distributore secondo le previsioni dell'RTDG. 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. 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 TIVG. 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 bolletta 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 TIVG, 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 bolletta avviene sulla base delle letture del contatore rilevate e messe a disposizione dal Distributore. In mancanza dei dati di misura effettivi, EEN emetterà la bolletta 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 bolletta 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 del Consumo annuo dichiarato dal Cliente per ciascun PDR in fase di sottoscrizione della Richiesta di fornitura o successivamente comunicato dal Cliente a EEN tramite i canali di contatto previsti per la gestione del Contratto. Il Consumo annuo sarà ripartito ai fini della stima del prelievo sul PDR con riferimento a ciascun mese di fornitura, utilizzando il Profilo di prelievo standard assegnato a ciascun PDR dal SII in base ai criteri definiti da ARERA nell'Allegato A alla delibera 148/2019/R/gas (TISG). L'eventuale esito negativo del tentativo di lettura sarà comunicato in bolletta; in tali casi l'emissione della bolletta 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 bolletta utile degli importi erroneamente inseriti nella bolletta 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 bollette di periodo verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima bolletta. In caso di mancato rispetto del predetto termine EEN riconosce al Cliente, in occasione della prima bolletta 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 bolletta 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 bolletta; 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 bolletta avviene con un ritardo superiore a 45 (quarantacinque) e 90 (novanta) giorni solari; in € 60,00 (euro sessanta/00) se l'emissione della bolletta avviene con un ritardo superiore a 90 (novanta) giorni solari. Al fine di recapitare la bolletta di chiusura entro 6 (sei) settimane decorenti dalla cessazione della fornitura, la medesima bolletta 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 bolletta 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 bolletta 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 bolletta 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 bolletta; 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 in formato dematerializzato 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 contenuti nella bolletta 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 dematerializzato e di addebito automatico dell'importo della bolletta, EEN applicherà lo sconto previsto dalla regolazione vigente.

13.3 In presenza di errori nella bolletta a 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 è pubblicata, ed è scaricabile dal Cliente, la Guida alla lettura della bolletta, che contiene una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi contenuti in bolletta.

13.5 Nell'ipotesi di emissione della bolletta contenente importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali sia maturata la prescrizione il Cliente, ad esclusione delle Pubbliche Amministrazioni, potrà eccepire la prescrizione in forma scritta, fermo restando l'esclusione dei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione per cause ostative ai sensi della disciplina primaria e generale di riferimento e quindi in caso di comportamento doloso del Cliente. Per i Clienti domestici e non domestici titolari di POD connessi in bassa tensione e i Clienti titolari di PDR con consumi complessivamente inferiori a 200.000 Smc/anno EEN sarà tenuta a segnalare in bolletta la fatturazione di importi suscettibili di essere dichiarati prescritti. Nel caso in cui la prescrizione sia effettivamente maturata il Cliente potrà eccepire la prescrizione con le seguenti modalità: a) presentando una qualsiasi dichiarazione esplicita in forma scritta della sua decisione di eccepire la prescrizione; b) mediante l'invio del Modulo Prescrizione attraverso i canali indicati nel modulo stesso.

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, trascorsi ulteriori 3 (tre) giorni lavorativi dalla scadenza del termine ultimo di pagamento fissato nella comunicazione e comunque nel rispetto dei termini minimi della notifica della costituzione in mora pari a 40 (quaranta) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora stessa.

15.3 Il Cliente, al fine di interrompere le procedure previste dal TIVG 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 dal Distributore locale competente. La sospensione per morosità non potrà essere richiesta nel caso in cui: a) non sia stata effettuata da EEN la comunicazione di costituzione in mora nei termini e con le modalità previste dalla regolazione; b) il Cliente abbia comunicato a EEN il pagamento dell'importo dovuto; c) l'importo del mancato pagamento sia inferiore o uguale all'ammontare del deposito cauzionale o di altra garanzia equivalente applicata da EEN e comunque inferiore ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione; d) EEN non abbia provveduto a fornire risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione di consumi a seguito di malfunzionamento del contatore accertato dal Distributore o relativo a conguaglio o a emissione della bolletta sulla base di consumi anomali o di consumi risalenti a più di due anni; e) la morosità sia relativa al mancato pagamento di corrispettivi per fattispecie che non siano previste esplicitamente dal Contratto. Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di bonus sociale per il mancato pagamento di una o più bollette durante il periodo di agevolazione, EEN offrirà la possibilità di rateizzare il debito una sola volta nell'arco dei 12 (dodici) mesi del periodo di agevolazione alle condizioni di cui alla delibera 584/2015/R/com. EEN si riserva la facoltà di non offrire tale possibilità nei casi in cui la bolletta per cui il Cliente è stato costituito in mora contabilizza anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso. L'adesione, da parte del Cliente finale, al piano di rateizzazione si intende perfezionata anche per fatti conclusi, mediante il pagamento della prima rata. Qualora il Cliente finale non si attenga al piano concordato e non proceda al pagamento di una o più rate, EEN potrà dar corso alle ordinarie procedure di sospensione della fornitura.

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 SII la risoluzione contrattuale per morosità del PDR estinguendo così la propria responsabilità di prelievo sul PDR a partire dalla data di efficacia della risoluzione.

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'obbligazione di consentire all'Impresa di Distribuzione di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter 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 al SII 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 TIVG estinguendo così la propria responsabilità di prelievo sul PDR a partire dalla data di efficacia della risoluzione; in tale caso EEN sarà tenuta a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere: i) copia delle bollette non pagate; ii) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente finale unitamente alla documentazione attestante la ricezione; iii) copia della risoluzione del Contratto con il Cliente finale; iv) copia del Contratto di fornitura o dell'ultima bolletta 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 ultima istanza. 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 ricorrere al cosiddetto Sistema Indennitario, regolato dal TISIND, per il recupero dell'eventuale credito maturato con il Cliente che non adempia ai propri obblighi di pagamento attraverso una richiesta di indennizzo (CMOR). Nell'ambito dell'applicazione delle disposizioni di cui al TISIND EEN si riserva altresì di addebitare al Cliente in bolletta il corrispettivo CMOR, così come addebitato dal Distributore, derivante da un'eventuale situazione di morosità con un altro fornitore.

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. Nel caso di Cliente titolare di una fornitura di Gas Naturale e di bonus sociale EEN è tenuta ad offrire la rateizzazione nei casi specificati nell'allegato "Agevolazioni per Clienti domestici in stato di disagio fisico e/o economico" (par. "Eventuale rateizzazione bollette"). Il Cliente non titolare di bonus sociale ha la possibilità di ottenere la rateizzazione, ai sensi della delibera 463/2016/R/com, limitatamente ai casi di: a) mancato rispetto, anche episodico, della frequenza di emissione della bolletta definita contrattualmente; b) emissione della bolletta con importi anomali. La possibilità di ottenere la rateizzazione sarà indicata in ogni bolletta rateizzabile. 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 Sgli 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. Titolarità, 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 autorazione. Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei Clienti finali. 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 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.

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 riaddebiti/riaccrediti. 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 nella misura in cui il Distributore lo addebiterà a EEN nel rispetto della normativa ARERA.

DISPOSIZIONI FINALI

20. Garanzia

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 TIVG, 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 sostituito in mora, con riferimento ad almeno due bollette, anche non consecutive, nei 365 (trecentosessantacinque) giorni precedenti la data di emissione di una nuova bolletta; ii) il Cliente finale non abbia pagato il deposito cauzionale di cui alla predetta lett. b) ed EEN abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una bolletta nei 365 (trecentosessantacinque) giorni precedenti la data di emissione di una nuova bolletta. 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 inserire nella prima bolletta utile l'importo dovuto per la reintegrazione.

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 bolletta/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 sopraindicati, 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 bolletta utile, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore.

23.2 In particolare, EEN si impegna alla rettifica degli importi, relativi a bollette già pagate, entro 60 (sessanta) giorni solari - 90 (novanta) giorni solari per le bollette 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 ammontari, 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 di esecuzione del Contratto, sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente medesimo.

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 ed 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. La domanda di conciliazione per l'attivazione della Conciliazione ADR reperibile dal sito di E.ON www.eon-energia.com - footer della homepage sezione "Diritti del Consumatore". L'elenco aggiornato degli Organismi di conciliazione ADR a cura dell'ARERA è accessibile dal sito www.arera.it/allegati/consumatori//ElencoOrganismiADR.xls. L'Organismo ADR di EEN e il Servizio di Conciliazione dell'ARERA sono altresì iscritti alla piattaforma Online Dispute Resolution - ODR (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 <http://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen>.