





- 10.7** Ciascuna Parte ha facoltà di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto dandone comunicazione all'altra Parte.
- 10.8** Il Cliente, nel caso in cui intenda cambiare Fornitore, può recedere in qualsiasi momento e senza oneri dal Contratto, rilasciando al nuovo Fornitore, in occasione della stipula del nuovo Contratto, apposito mandato a recedere, per suo conto e in suo nome, dal Contratto in essere. Il nuovo Fornitore esercita il recesso in nome e per conto del Cliente trasmettendo la relativa comunicazione al SII entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio fornitura.
- 10.9** Il Fornitore garantirà la fornitura fino alla data di efficacia del recesso, a partire dal quale avrà decorrenza la nuova fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi dovuti ai sensi del presente Contratto in virtù della fornitura prestata fino alla data di efficacia del recesso.
- 10.10** Nel caso in cui il Cliente intenda recedere senza il fine di cambiare Fornitore ma ai fini della cessazione della fornitura, o per altre motivazioni, il termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso non può essere superiore a 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Fornitore. In tale ipotesi il Cliente recede dal Contratto secondo le seguenti modalità: Raccomandata: Casella postale E.ON Energia 14029, 20146 Milano; fax: (Cliente domestico) 800999599; (Cliente Condominio uso domestico) 800999299.
- 10.11** Nel caso in cui il Cliente intenda recedere per cessare la fornitura e non renda possibile la rilevazione finale dei consumi e/o negli accessi per la chiusura del misuratore, lo stesso sarà tenuto al pagamento di tutti i consumi e di ogni altro importo connesso all'esecuzione della cessazione della fornitura. In caso di negato accesso al misuratore di gas naturale, per indisponibilità del Cliente, il Distributore è tenuto ad effettuare fino a 3 (tre) tentativi di disattivazione, in seguito ai quali il Fornitore si riserva di richiedere l'interruzione dell'alimentazione del Punto di fornitura con oneri a carico del Cliente. Gli importi dovuti in relazione a eventuali prelievi di gas naturale effettuati tra la data di cessazione della fornitura così come comunicata dal Cliente e l'eventuale intervento di disalimentazione del Punto di fornitura da parte del Distributore saranno comunque posti a carico del Cliente.
- 10.12** Il Fornitore può recedere con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi, con una comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

## 11. Fatturazione

### Disposizioni generali

- 11.1** La quantificazione dei consumi di gas naturale avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal misuratore. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura con l'ordine indicato al comma 11.15. Nel caso in cui sia installato un gruppo di misura non dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile.
- 11.2** Il Cliente ha la facoltà di comunicare l'autolettura con le modalità e le tempistiche indicate in fattura dal Fornitore.
- 11.3** Il Fornitore è tenuto a rendere disponibile al Cliente la fattura redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0 e gli elementi di dettaglio, che sono disponibili al Cliente all'interno della propria area riservata, accessibile tramite il sito [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com). Il Cliente che ne faccia richiesta esplicita chiamando il numero di seguito indicato, potrà ricevere direttamente la bolletta comprensiva degli elementi di dettaglio. Numero di telefono: (Cliente domestico) 800999777; (Cliente Condominio uso domestico) 800999222.
- 11.4** Al fine di agevolare il Cliente nella comprensione della fattura, il Fornitore rende disponibile sul sito internet [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com) la "Guida alla lettura delle voci di spesa" per l'Offerta PLACET di cui al presente Contratto, recante una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati.
- 11.5** La fattura e gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al Cliente in formato elettronico all'interno della propria area riservata accessibile tramite il sito [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com), salvo che il Cliente chieda di riceverli in formato cartaceo. Il Cliente riceverà una notifica di emissione fattura all'indirizzo di posta elettronica messo a disposizione del Fornitore. Nel caso in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC), le fatture saranno altresì allegate alla notifica di emissione fattura.
- 11.6** Al Cliente che scelga di ricevere la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di decorrenza del Contratto, non può essere applicato alcun onere aggiuntivo.
- 11.7** Al Cliente che non richiede la fattura e gli elementi di dettaglio in formato cartaceo, e che opti per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti è applicato uno sconto in fattura.
- 11.8** L'importo dello sconto di cui al comma 11.7 è riportato nella seguente tabella:

Tipologia di clienti	Unità di misura	Livello dello sconto
Clienti finali domestici di gas naturale		-5,40
Condominio con uso domestico	Euro/Punto di fornitura/anno	-12,00

- 11.9** Le modalità di applicazione dello sconto di cui al comma 11.7 sono stabilite in conformità alla disciplina della Bolletta 2.0.
- 11.10** Il Fornitore si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a € 50; tali somme verranno ricalcolate insieme agli importi della successiva fattura.
- 11.11** Nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti del Fornitore per importi complessivamente inferiori a € 50, è riconosciuta la facoltà al Fornitore di riportare e/o compensare i suddetti crediti nella fattura successiva; in tale ipotesi il Fornitore informa il Cliente finale con apposita comunicazione trasmessa all'interno della fattura ovvero congiuntamente alla stessa.
- 11.12** Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dovuto entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di emissione della fattura.
- 11.13** Il Cliente finale è tenuto altresì a effettuare il pagamento degli importi dovuti ai sensi dell'articolo 2.3 in relazione a fatture emesse e non pagate all'esercente il Servizio di default, oggetto di cessione del credito maturato da quest'ultimo al Fornitore entrante.
- 11.14** Le modalità di pagamento disponibili al Cliente, di cui a gratuita, sono le seguenti: addebito diretto in conto corrente, bonifico bancario, bollettino postale, Paypal, Sisal, Mybank, MAV; la modalità gratuita messa a disposizione del Cliente, ad oggi, è il pagamento tramite bollettino negli uffici Postali dedicati e rinviabili sul sito del Fornitore. Tali modalità sono indicate in fattura. In nessun caso sono previsti addebiti in fattura di oneri o corrispettivi a favore del Fornitore in relazione alla modalità di pagamento prescelta dal Cliente.
- 11.15** Ai fini del computo dei consumi contabilizzati in fattura, il Fornitore è tenuto a utilizzare, nel seguente ordine:  
a) i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore;  
b) le autoletture comunicate dal Cliente - con le modalità e le tempistiche indicate in fattura - e validate dal Distributore;  
c) i dati di misura stimati, come messi a disposizione dal Distributore ovvero stimati dal Fornitore. In caso di stima propria, il Fornitore determina il dato di misura stimato sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente, secondo i seguenti criteri: per il primo anno di fornitura, saranno utilizzati i dati di consumo comunicati dal Cliente in sede di sottoscrizione del Contratto; per gli anni di fornitura successivi al primo, i consumi saranno stimati sulla base dei consumi storici effettivi del Cliente dell'anno precedente.
- 11.16** In caso di variazioni dei corrispettivi applicabili alla fornitura intervenuti all'interno di un dato periodo, la ripartizione dei consumi avviene su base giornaliera considerando costante il consumo nei periodi che intercorrono tra una lettura rilevata, stimata o autolettura e l'altra.

### Fatturazione di periodo

- 11.17** La Fattura di periodo è emessa con la seguente frequenza:

Punti di fornitura in cui non è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero	
Tipologia di Clienti	Frequenza emissione fatture
Inferiore a 500 Smc/anno	Almeno quadrimestrale
Tra 500 e 1.500 Smc/anno	Bimestrale
Uguale o superiore a 5.000 Smc/anno	Mensile
Punti di fornitura in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero	
Qualsiasi livello di consumo	Mensile

- 11.18** La Fattura di periodo è emessa entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima. In caso di emissione della Fattura di periodo oltre tale termine, il Fornitore riconosce, in occasione della prima fattura utile, un indennizzo automatico al Cliente finale. Il valore del predetto indennizzo è pari a:  
a) € 6 nel caso in cui la Fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui sopra;  
b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di € 2 ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di € 20, per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra. Tale importo è, altresì, modificato in ragione di un ritardo ulteriore ed è pari a:  
a) € 40 se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra;  
b) € 60 se l'emissione della Fattura di periodo avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dal termine massimo di emissione di cui sopra.
- 11.19** Il Fornitore informa il Cliente dell'esito negativo del tentativo di lettura e delle sue conseguenze nella prima fattura utile.
- 11.20** In caso di mancata lettura del misuratore, entro i limiti previsti dalla regolazione, per i Punti di fornitura dotati di misuratore accessibile, ivi inclusi gli smart meter, il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore pari a € 35.

### Fatturazione di chiusura

- 11.21** La Fattura di chiusura è recapitata al Cliente entro 6 (sei) settimane decorrenti dal giorno di cessazione della fornitura. A tal fine essa è emessa entro il secondo giorno solare precedente lo scadere di tale periodo. In caso di fattura in formato cartaceo, il termine per l'emissione è pari all'ottavo giorno solare precedente il termine di 6 (sei) settimane per il recapito.
- 11.22** In caso di mancato rispetto da parte del Fornitore della tempistica di emissione di cui al comma 11.21, il Fornitore riconosce, nella medesima Fattura di chiusura, un indennizzo automatico pari a:  
a) € 4, nel caso in cui la fattura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.21;

- b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di € 2 ogni 10 (dieci) giorni solari di ulteriore ritardo, fino a un massimo di € 22 per ritardi fino a 90 (novanta) giorni solari successivi al termine massimo di emissione di cui al comma 11.21.

- 11.23** Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio Fornitore diverso da switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico a carico del Distributore per il tramite del Fornitore di ammontare pari a € 35.

## 12. Rateizzazione

- 12.1** Il Fornitore informa il Cliente della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della fattura relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:  
i. per i Clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la fattura contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui ai successivi punti ii, e iii, sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella fattura contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle fatture emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;  
ii. per tutti i Clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura, a eccezione dei casi accertati dal Distributore di manomissione del gruppo di misura;  
iii. per i Clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi;  
iv. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annuali complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione indicata all'articolo 11;  
v. per tutti i Clienti, limitatamente ai punti con consumi annuali complessivamente inferiori a 200.000 Smc, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIGV non già previsti dalle precedenti lettere.
- 12.2** Il Cliente finale può richiedere la rateizzazione solo per somme superiori a € 50, entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della fattura, secondo le modalità indicate nella fattura.
- 12.3** La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:  
- nei casi di cui ai punti i, ii, e iii, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente fattura contenente ricalcoli e comunque non inferiore a 2 (due);  
- nei casi di cui al punto iv, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di fatture non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a 2 (due);  
- nei casi di cui al punto v, le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari al massimo al numero di fatture emesse negli ultimi 12 (dodici) mesi e comunque non inferiore a 2 (due);  
- le rate, non cumulabili, hanno una frequenza corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per il venditore di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dalla fattura e di inviarle separatamente da questi ultimi;  
- è facoltà del Fornitore richiedere il pagamento della prima rata entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente finale oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, il Fornitore provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al Cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il Cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;  
- le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, disponibile presso il sito [www.euribor.it](http://www.euribor.it), calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura.
- 12.4** Qualora il Cliente concluda un Contratto con un nuovo Fornitore, il Fornitore uscente ha facoltà di richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. Il Fornitore che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informare il Cliente nella fattura relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.
- 12.5** Nei casi di costituzione in mora di un Cliente titolare di bonus sociale il Fornitore è tenuto a offrirgli la possibilità di rateizzare il debito, una sola volta nell'arco dei 12 (dodici) mesi del periodo di agevolazione. L'informativa sulle modalità di rateizzazione del debito è contenuta nella comunicazione di costituzione in mora.
- 12.6** Nella predetta ipotesi, la rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:  
a) la prima rata non può essere superiore al trenta per cento del debito di cui alla costituzione in mora;  
b) qualunque sia la periodicità negoziata, le rate non possono essere cumulate;  
c) la rateizzazione viene proposta per debiti superiori a € 50;  
d) il piano rateale contiene in modo chiaro e con linguaggio comune le previsioni delle azioni che possono conseguire dal mancato pagamento di una o più rate.
- 12.7** Il Fornitore non è tenuto a offrire la rateizzazione, di cui al comma 12.5, nei casi in cui la/e fattura/e non pagata/e per cui il Cliente titolare di bonus sociale è stato costituito in mora, contabilizzati anche una sola rata riferita ad un piano di rateizzazione già in corso.

## 13. Garanzie a carico del Cliente finale

- 13.1** Salvo quanto disposto al successivo comma 13.8 il Fornitore richiede al Cliente una garanzia nella forma di deposito cauzionale.
- 13.2** L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'ARERA (TIVG) e riportato nelle seguenti tabelle:

Clienti titolari di bonus sociale					
Consumo annuo (Smc/anno)					
	<500	Fino a 1.500		>5.000	
Ammontare deposito (€)	25,00	77,00	Valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte		
Altri clienti					
Consumo annuo (Smc/anno)					
	<500	Fino a 1.500	Fino a 2.500	Fino a 5.000	>5.000
Ammontare deposito (€)	30,00	90,00	150,00	300,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte

- 13.3** L'ammontare del deposito cauzionale di cui al comma 13.2 è raddoppiato per i Clienti che non sono titolari di bonus sociale, qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:  
a) il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;  
b) il Cliente finale non abbia pagato di cui al comma 13.2 e il Fornitore abbia costituito in mora il Cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.
- 13.4** Nel caso in cui il Cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 13.2 eventualmente richiesto, il Fornitore può chiedere al Distributore di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni relative all'inadempimento del Cliente.
- 13.5** Il deposito cauzionale è addebitato nella prima fattura utile ed è versato dal Cliente in un'unica soluzione.
- 13.6** Qualora nel corso dell'erogazione della fornitura il deposito cauzionale fosse imputato dal Fornitore, in tutto o in parte, a copertura di eventuali insoluiti, il Cliente è tenuto a ricostituirlo con addebito nella prima fattura utile.
- 13.7** Il deposito cauzionale è restituito al Cliente alla cessazione della fornitura contestualmente alla fattura di chiusura, maggiorato in base al tasso di interesse legale. Ai fini della restituzione, al Cliente non può essere richiesto di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso.
- 13.8** Non è tenuto alla prestazione di garanzia il Cliente finale che usufruisca per il pagamento delle fatture della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.
- 13.9** Il Cliente finale sarà tenuto alla prestazione della garanzia qualora in corso di vigenza del Contratto scelga di utilizzare una modalità di pagamento delle fatture diversa da quelle sopra elencate o nel caso di sopravvenuta impossibilità di domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.
- 14. Interessi di mora**
- 14.1** Qualora il Cliente non rispetti il termine di pagamento indicato nella fattura, il Fornitore richiede al Cliente medesimo, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali.
- 14.2** Il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le fatture relative all'ultimo biennio ovvero, qualora la fornitura risulti inferiore al biennio, le fatture relative al periodo di efficacia del Contratto è tenuto al pagamento del solo interesse legale per i primi 10 (dieci) giorni di ritardo.
- 14.3** Il Fornitore può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura. È esclusa la richiesta di risarcimento del danno ulteriore.
- 15. Inadempimento del Cliente**
- 15.1** In caso di ritardato o di omesso pagamento anche parziale dei corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto, fermo restando quanto previsto dall'articolo 14 e/o della richiesta di pagamento degli importi di cui all'articolo 11.14, trascorsi almeno 10 (dieci) giorni dalla scadenza della fattura, il Fornitore ha facoltà di inviare al Cliente a mezzo di raccomandata oppure mediante posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui il Cliente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo di posta elettronica, un preavviso di sospensione della fornitura recante indicazione del termine ultimo per il pagamento (di seguito anche: comunicazione di costituzione in mora).
- 15.2** Il termine di cui al comma 15.1 non sarà inferiore a 15 (quindici) giorni solari dall'inizio al Cliente della raccomandata o a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di



costituzione in mora mediante PEC o comunque non inferiore a 20 (venti) giorni solari dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.

- 15.3** Nel caso in cui il Fornitore invii una comunicazione di costituzione in mora nei 90 (novanta) giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità con riferimento a fatture non contempive nella precedente comunicazione, i suddetti termini ultimi per il saldo dei corrispettivi dovuti potranno essere ridotti in misura comunque non inferiore a 7 (sette) giorni solari dall'invio al Cliente della raccomandata e 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora mediante PEC, o comunque a 10 (dieci) giorni solari dalla data di emissione della costituzione in mora nel caso in cui il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione tramite raccomandata.
- 15.4** La comunicazione di costituzione in mora conterrà altresì le modalità attraverso le quali il Cliente comunica l'avvenuto pagamento degli insoluti al Fornitore.
- 15.5** Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali il Cliente non ha escepto la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, la comunicazione di costituzione in mora riporta l'ammontare di tali importi e l'indicazione testuale delle modalità di esercizio del diritto da parte del Cliente.
- 15.6** Il Fornitore, trascorsi inutilmente 3 (tre) giorni dal termine ultimo per il pagamento, potrà, senza ulteriori avvisi, richiedere al Distributore di sospendere la fornitura. In tale ipotesi, il Fornitore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto da ARERA o definito nel prezzario del Distributore.
- 15.7** Una volta sospesa la fornitura, il Cliente che intenda ottenere la riattivazione della fornitura, dovrà inviare al Fornitore la documentazione attestante l'avvenuto pagamento degli insoluti con le modalità previste nell'articolo 25 relativo alle comunicazioni.
- 15.8** Una volta sospesa la fornitura, a fronte del perdurante inadempimento del Cliente, il Fornitore ha diritto, in ogni momento, di dichiarare risolto il Contratto e trasmettere al SII la richiesta di risoluzione contrattuale ai sensi dell'articolo 9 del TIMG. In tali casi, la risoluzione del Contratto ha effetto con decorrenza dal giorno indicato dal Fornitore come data di richiesta di risoluzione contrattuale.
- 15.9** Ove l'intervento di sospensione della fornitura non sia fattibile, il Fornitore potrà ricorrere, previa fattibilità tecnica, all'interruzione della fornitura anche sotto forma di lavoro complesso, ponendo i relativi oneri a carico del Cliente. L'esecuzione dell'intervento comporterà, con effetto dalla relativa data, la risoluzione di diritto del Contratto.
- 15.10** Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura, il Fornitore ha diritto di dichiarare risolto il Contratto e richiedere al SII la relativa risoluzione contrattuale, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG. La risoluzione del Contratto ha effetto a partire dalla data di decorrenza del Servizio di default.
- 15.11** Nel caso cui al precedente comma 15.10, il Fornitore è tenuto a trasmettere al Distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere:
- copie delle fatture non pagate;
  - copie della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente finale;
  - copie della comunicazione con cui il Fornitore ha dichiarato al Cliente finale la risoluzione del Contratto, unitamente alla documentazione attestante la ricezione di tale comunicazione da parte del Cliente;
  - copie del Contratto (ove disponibile) o, in subordine dell'ultima fattura pagata;
  - documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente finale.
- 15.12** In caso di inadempimento al Contratto il Cliente si obbliga a consentire al Distributore di accedere ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disinstallare il Punto di fornitura.
- 15.13** Il Cliente ha diritto a ricevere i seguenti indennizzi automatici:
- € 30 (trenta) nel caso in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la fornitura sia stata sospesa per morosità;
  - € 20 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità, nonostante alternativamente:
    - il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
    - la data di consegna al vettore postale, qualora il Fornitore non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione di costituzione in mora;
    - il mancato rispetto del termine minimo di 3 (tre) giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura.
- 15.14** Nei casi di cui al comma 15.13, al Cliente finale non può essere richiesto il pagamento di alcun ulteriore corrispettivo relativo alla sospensione o alla riattivazione della fornitura.
- 15.15** Il Fornitore si riserva altresì la facoltà di richiedere un indennizzo – identificato in fattura come Corrispettivo <sup>CMOR</sup> – nell'ambito del Sistema indennitario, qualora il Cliente eserciti il recesso per cambio Fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento.

#### 16. Prestazioni di competenza del Distributore

- 16.1** Su richiesta e per conto del Cliente, in relazione ai Punti di Fornitura oggetto del presente Contratto, il Fornitore richiede al Distributore competente le prestazioni indicate nel RGDD, comprendenti: la verifica del gruppo di misura, lo spostamento del gruppo di misura, sudenti e voltture, ogni altra prestazione che non rientri tra quelle per cui il Cliente può rivolgersi direttamente al Distributore ai sensi del RGDD.
- 16.2** Il Cliente riconoscerà al Fornitore, per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore competente tramite il Fornitore, l'importo che allo stesso sarà addebitato da quest'ultimo. Nei soli casi relativi alle richieste di voltura, il Cliente riconosce altresì al Fornitore un importo pari a € 23 IVA esclusa.
- 16.3** Il Cliente ha l'obbligo di consentire al Distributore di accedere ai locali dove è ubicato l'impianto di misura qualora l'accesso sia necessario al fine di compiere le prestazioni di cui al presente articolo, o al fine di procedere ad altre attività di competenza del Distributore previste dalla normativa vigente tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica degli impianti e degli apparecchi della rete di distribuzione, interventi per guasti e malfunzionamenti degli stessi, la rilevazione del punto di misura.

#### 17. Sicurezza degli impianti, apparecchiature e verifiche

- 17.1** Si considerano impianti e apparecchi del Cliente quelli situati a valle del misuratore, ossia quelli situati oltre il punto di raccordo di uscita del misuratore stesso. Sono invece del Distributore competente gli impianti ed apparecchi diversi da quelli del Cliente, finalizzati alla fornitura del gas.
- 17.2** Gli impianti e apparecchi del Cliente devono rispettare le norme di legge e di sicurezza e il loro utilizzo non deve provocare disfunzioni alla rete di distribuzione a cui sono connessi. A tal fine il Distributore può effettuare, controlli sugli impianti del Cliente in caso di accertate irregolarità, che costituiscano situazioni oggettive di pericolo, e ha facoltà di sospendere la fornitura, finché il Cliente non abbia normalizzato la situazione.

#### 18. Forza maggiore

- 18.1** Le Parti non sono responsabili per gli inadempimenti dovuti a cause di Forza maggiore.
- 18.2** Qualora si verifichi una causa di Forza maggiore, la Parte il cui adempimento è divenuto impossibile ne deve dare comunicazione all'altra, senza ritardo, specificando la data di decorrenza e la durata prevista dell'interruzione o dell'inadempimento, totale o parziale, e la natura della causa di Forza maggiore.
- 18.3** Venuta meno la causa di Forza maggiore, la Parte riprende il regolare adempimento delle proprie obbligazioni dandone comunicazione all'altra Parte.

#### 19. Responsabilità

- 19.1** Le caratteristiche della fornitura potranno essere oggetto di variazioni nei limiti delle norme e disposizioni vigenti in materia. Inoltre, la fornitura potrà essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dai gestori di rete competenti per: cause di oggettivo pericolo, ragioni di servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo:

manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi) e per motivi di sicurezza del sistema.

- 19.2** In ogni caso, il Fornitore, in qualità di Cliente grossista e, pertanto, estraneo all'attività di distribuzione, non potrà rispondere per la eventuale non conformità del gas naturale alle caratteristiche stabilite dal Distributore, ovvero per disservizi o manutenzioni degli elementi di rete. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile neanche delle predette interruzioni che, al pari di quelle dovute a cause accidentali, di forza maggiore o comunque non imputabili al Fornitore, non comporteranno l'obbligo di indennizzo o risarcimento del Cliente a carico del Fornitore né potranno costituire motivo di risoluzione del Contratto.
- 19.3** Il Fornitore non risponderà altresì di alcun danno che possa derivare da guasti o da irregolare funzionamento degli impianti del Cliente o del Distributore e guasti del misuratore. Il Cliente non potrà vantare alcun rimborso per eventuali dispersioni di gas naturale avvenute a valle del misuratore.
- 19.4** Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile per incidenti di qualsiasi tipo, quali a titolo di esempio, incendi o esplosioni occorsi al Cliente o a terzi, in conseguenza dell'uso improprio del gas naturale o per la mancata osservanza delle migliori regole di prudenza e sicurezza.

#### 20. Clausola risolutiva espressa

- 20.1** Ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice Civile, il presente Contratto potrà essere risolto dal Fornitore, previa comunicazione scritta al Cliente finale, nei seguenti casi: a) liquidazione o scioglimento per qualsivoglia ragione o cessazione dell'effettiva attività di impresa; b) omesso, parziale o ritardato pagamento da parte del Cliente anche di una sola o più bollette; c) insolvenza dichiarata del Cliente; d) inefficacia del Contratto di Trasporto e/o di Dispiacimento che determini l'impossibilità della prestazione da parte del Fornitore per causa non imputabile, fatti salvi i diritti e le azioni del Cliente allorché l'impossibilità dipenda da causa imputabile al Fornitore; e) ove prevista, mancata attivazione o revoca successiva della autorizzazione dell'addebito diretto in conto corrente di cui al precedente; f) mancato rilascio/ricostituzione delle eventuali garanzie ove previste di cui al precedente articolo 13; g) mancato utilizzo del gas naturale secondo quanto disciplinato dal precedente articolo 2 ovvero utilizzo fraudolento della stessa; h) manomissione dei misuratori e delle apparecchiature per il controllo delle misure. Le comunicazioni di cui al presente articolo dovranno avvenire con modalità tali da permetterne la verifica dell'effettiva ricezione.

#### 21. Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni

- 21.1** Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità come fissati dall'ARERA nei propri provvedimenti (TIGV) e a corrispondere agli indennizzi automatici previsti, così come riportato nella Informativa sui livelli specifici e generali di qualità commerciale che costituisce parte integrante del presente Contratto.
- 21.2** Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati dal Cliente al Fornitore utilizzando l'apposito modulo allegato al presente Contratto e altresì disponibile all'indirizzo [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com).
- 21.3** Il Fornitore provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (TIGV).
- 21.4** Se non viene utilizzato l'apposito modulo allegato al presente Contratto, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o telematico; servizio a cui si riferisce il reclamo (gas); il motivo del reclamo; indicazione del Punto di fornitura (codice PDR) o, qualora non sia disponibile, il codice Cliente; un'indicazione sintetica dei fatti contestati.

#### 22. Assicurazione Clienti finali gas

- 22.1** I Clienti finali che utilizzano il gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione o di una rete di trasporto sono garantiti da un Contratto di assicurazione stipulato dal Comitato Italiano Gas (CIG) contro gli incidenti da gas. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale.
- 22.2** Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al Numero Verde 800.166.654 o si può fare riferimento alle modalità indicate sul sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).
- 22.3** Copia della polizza di assicurazione e del modulo per la denuncia del sinistro sono disponibili sul sito internet del Fornitore.

#### 23. Integrazione del Contratto

- 23.1** Sono recepite di diritto nel Contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.
- 23.2** Il Fornitore provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

#### 24. Cessione del Contratto

- 24.1** Il Cliente acconsente fin d'ora alla cessione del Contratto da parte del Fornitore ad altra impresa ovvero altra Società del Gruppo abilitata alla fornitura di gas naturale. Nel caso di cessione d'azienda o del ramo d'azienda da parte del Fornitore rimane ferma l'applicazione dell'articolo 2558 c.c.
- 24.2** La cessione sarà efficace nei confronti del Cliente dalla ricezione della relativa comunicazione scritta inviata tempestivamente dal Fornitore. Resta inteso che dalla cessione non deriveranno aggravio di costi o condizioni meno favorevoli per il Cliente.

#### 25. Comunicazioni

- 25.1** Tutte le comunicazioni relative al Contratto devono essere effettuate via posta raccomandata, posta elettronica o tramite telefono ai seguenti recapiti: Raccomandata: Casella postale E.ON Energia 14029 20146 Milano; posta elettronica: (Cliente domestico) [servizio.clienti@eon-energia.com](mailto:servizio.clienti@eon-energia.com); (Cliente Condominio uso domestico) [business@eon-energia.com](mailto:business@eon-energia.com); telefono: (Cliente domestico) 800999777; (Cliente Condominio uso domestico) 800999222.
- 25.2** Il Fornitore si riserva di inviare le comunicazioni anche con nota in fattura.
- 25.3** Restano salve le disposizioni di cui al Contratto che prevedono una specifica modalità di invio delle comunicazioni.

#### 26. Legge applicabile e foro competente

- 26.1** La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal presente Contratto o a esso connessa è competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano.

#### 27. Risoluzione extra-giudiziale delle controversie

- 27.1** Il Cliente che, in relazione al Contratto, abbia presentato un reclamo al quale il Fornitore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità ([www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm](http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm)) o, in alternativa, presso l'organismo di conciliazione paritetica costituito tra il Fornitore e le più rappresentative associazioni dei consumatori, il cui regolamento risulta pubblicato sul sito [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com).
- 27.2** L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

#### 28. Dati personali

- 28.1** I dati personali forniti dal Cliente al Fornitore ai fini dell'esecuzione del Contratto, o di cui comunque il Fornitore entri in possesso, sono trattati in conformità alla disciplina prevista dal Codice in materia di protezione dei dati personali come indicato nel modulo relativo all'informativa sul trattamento dei dati personali.

#### Informativa per il trattamento dei dati personali del Cliente

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, email, numero telefonico fisso e/o mobile, etc.) da lei comunicati in fase di sottoscrizione del contratto con il Titolare o 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.

##### 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:

- l'esecuzione del contratto o l'adempimento di impegni precontrattuali, in particolare:
  - 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, 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 del 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:

- adempire 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);

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;
- inviare comunicazioni commerciali all'indirizzo email da lei fornito, se è già nostro cliente, relative a servizi e prodotti del Titolare analoghi a quelli che ha già acquistato. Ogni email inviata le permetterà, cliccando sull'apposito link, di rifiutare ulteriori invii.

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'instestataro 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:

- Finalità di Marketing:
  - informarla con lettere ordinarie o chiamate telefoniche, email, 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 sui 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. 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.

### 4. Conservazione dei Dati

Il Titolare tratta i Dati per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra e comunque per non oltre 10 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.

### 5. 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, istituti di credito, studi professionali, etc.) che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento.

### 6. 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, etc.), in qualità di autonomi titolari del trattamento, per lo svolgimento di attività strumentali alle finalità di cui sopra.

### 7. 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 dalla Commissione Europea ovvero dell'adozione, da parte del Titolare, delle Clauseole Contrattuali Standard predisposte dalla Commissione Europea.

### 8. 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.

### 9. 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;
- 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 le 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 email e/o con modalità di marketing tradizionali mediante telefono e/o posta cartacea;
- proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

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).

### 10. Modalità di esercizio dei diritti

Potrà in qualsiasi momento esercitare tali diritti:

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

### 11. 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 E.ON RU Italy;
- Indirizzo e telefono: Via Amerigo Vespucci n.2, 20124 Milano; tel. +39 02 89448 001.

L'elenco aggiornato dei responsabili interni ed esterni del trattamento è custodito presso la sede del Titolare in Milano, Via A. Vespucci n. 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 Ambienti, con la collaborazione dei Comuni.

La domanda va presentata dal titolare della fornitura presso il Comune di residenza o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, Comunità montane) utilizzando gli appositi moduli.

Lo stato di avanzamento della propria richiesta di bonus può essere verificato:

- presso l'Ente dove è stata presentata la richiesta (il Comune di residenza, il CAF, la Comunità Montana, etc.) con la ricevuta rilasciata alla consegna della domanda;
- chiamando il Numero Verde 800 166 654 fornendo il codice fiscale o il numero identificativo della richiesta;
- sul sito [www.bonusenergia.anci.it](http://www.bonusenergia.anci.it), nella sezione riservata "Controlla on line la tua pratica" cui si accede con il proprio codice fiscale e le credenziali di accesso.

Le credenziali (User ID e password) vengono rilasciate dal Comune o dal CAF presso cui si è presentata la richiesta per il bonus. La domanda di bonus prima di tradursi nello sconto in bolletta deve superare una serie di passaggi di verifica dei requisiti da parte del Comune e di Sgate e di comunicazione tra questi e gli operatori competenti. Solo alla fine di questi passaggi e se la domanda presenta tutti i requisiti, il cliente riceve il bonus in bolletta. Il bonus è riconosciuto per 12 mesi. Al termine di tale periodo, per ottenere un nuovo bonus, il cittadino deve rinnovare la richiesta di ammissione presentando apposita domanda. L'importo del bonus viene scontato direttamente sulla bolletta suddiviso in modo proporzionale al periodo cui la bolletta fa riferimento. In caso di cambio del venditore o del tipo di Contratto (ad esempio si passa da un Contratto dal 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 € 8.107,5 o per famiglie numerose (con più di 3 figli a carico) con ISEE non superiore a € 20.000 di ottenere uno sconto sulla bolletta il cui valore annuo dipende dal numero di componenti della famiglia anagrafica ed è aggiornato annualmente dall'Autorità. Per il calcolo dell'importo del bonus per Comune/tipologia di utilizzo del gas/componenti familiari si rimanda al sito dell'ARERA: [www.arera.it/it/consumatori/gas/Bonus%20Gas.htm](http://www.arera.it/it/consumatori/gas/Bonus%20Gas.htm).

La compensazione è riconosciuta a tutti i clienti domestici intestatari di un Contratto di fornitura di gas naturale, sia che hanno stipulato un Contratto di fornitura individuale (clienti domestici diretti), sia che utilizzano impianti condominiali (clienti domestici indiretti).

Il **bonus sociale elettrico per disagio economico** consente alle famiglie con ISEE non superiore a € 8.107,5 o per famiglie numerose (con più di 3 figli a carico) con ISEE non superiore a € 20.000 di ottenere uno sconto sulla bolletta il cui valore annuo è differenziato rispetto al numero di componenti della famiglia anagrafica. Per il calcolo dell'importo del bonus si rimanda al sito dell'ARERA: [www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele\\_ec.htm#valore](http://www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele_ec.htm#valore).

Il **bonus sociale elettrico per disagio fisico** è riconosciuto a tutti i clienti domestici affetti da grave malattia o i 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 sono state individuate dal Decreto del Ministero della Salute del 13 gennaio 2011.

Il bonus per disagio fisico è cumulabile con quello per disagio economico (sia elettrico che gas) qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.

Per avere accesso al bonus, il Cliente deve essere in possesso, tra gli altri, anche 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.

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. Per il calcolo dell'importo del bonus si rimanda al sito dell'ARERA: [www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele\\_df.htm#diritto](http://www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele_df.htm#diritto).