

## Condizioni Generali di Contratto

# Valide per la somministrazione di Energia Elettrica e Gas Naturale di mercato libero

### 1. Oggetto del Contratto

**1.1** Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito le "CGC") regolano ed hanno ad oggetto la somministrazione, congiunta o disgiunta, di Energia Elettrica e di Gas Naturale e la fornitura dei servizi associati da parte di E.ON Energia S.p.A. - società a unico socio - soggetta a direzione e coordinamento di E.ON Italia S.p.A. (di seguito "EEN") al Cliente (di seguito il "Cliente" o il "Cliente finale") presso il/i punto/i di prelievo e/o di riconsegna (di seguito il/i "POD" e il/i "PDR") specificato/i nella Richiesta di Fornitura. Le CGC si applicano integralmente o limitatamente alle parti applicabili in caso di scelta di un'unica fornitura da parte del Cliente.

**1.2** Le CGC sono integrate e completate dalla Richiesta di Fornitura, contenente tra l'altro le Condizioni Economiche e le Condizioni Particolari (di seguito, in breve, "Richiesta") univocamente identificate dal codice offerta e che richiama anche le medesime CGC. In caso di contrasto tra i contenuti dei differenti documenti, le disposizioni della Richiesta prevalgono su quelle delle CGC. L'Energia Elettrica e il Gas Naturale forniti dovranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per soddisfare i fabbisogni dei POD e/o dei PDR, conformemente a quanto dichiarato nella Richiesta, e non potranno essere utilizzati presso località diverse da quelle riferite ai POD e/o PDR stessi, né potranno essere ceduti sotto qualsiasi forma a terzi. Il Cliente autocertifica, ai sensi di legge la veridicità ed esattezza dei dati forniti a EEN e in qualità di Cliente non domestico dichiara di essere libero da precedenti impegni contrattuali e/o obbligazioni insolute relative alla somministrazione di Energia Elettrica e gas con altri fornitori a partire dalla data di decorrenza della somministrazione da parte di EEN.

**1.3** Ogni riferimento, nelle presenti CGC, a norme legislative o regolamentari include, salvo espressa indicazione contraria, successive modifiche e integrazioni delle norme medesime. Tutte le fonti normative nazionali citate nel presente documento sono pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Le Delibere dell'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "Delibere" e "ARERA") sono disponibili sul sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).

**1.4** Ai fini del presente Contratto valgono le seguenti definizioni e normative, ove applicabili: Autorità o ARERA: l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con Legge 14 novembre 1995, n. 481 (pubblicata in G.U. n. 270 del 18/11/1995 - Suppl. Ordinario n. 136), è il soggetto pubblico incaricato di regolare con proprie deliberazioni le condizioni economiche e la qualità del servizio Gas ed Energia Elettrica. Cliente o Cliente finale: è il soggetto che richiede la fornitura dell'Energia Elettrica e/o del Gas Naturale con applicazione delle condizioni economiche riservate ai Clienti del mercato libero proposte da EEN; Cliente Domestico: si intende il Cliente che utilizza il Gas e/o l'Energia Elettrica 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 e/o punto di prelievo per l'abitazione e i locali annessi o pertinenti ed il titolare del punto sia una persona fisica. Cliente Non Domestico (Usi diversi): si intende il Cliente che utilizza il Gas e/o l'Energia Elettrica per usi diversi (ad esempio per usi industriali, artigianali). Codice di Condotta Commerciale: Codice di condotta commerciale per la vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale ai clienti finali, Allegato A della delibera ARERA 366/2018/R/com del 28/06/2018. Codice del Consumo: Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (pubblicato in G.U. n. 235 del 08/10/2005, Suppl. Ord. n. 162). Delibera 302/2016/R/com del 9/06/2016: 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. 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. RQDG: è la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del Gas, 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 2014-2019, approvata con la deliberazione ARERA 574/2013/R/com del 12/12/2013. TIBEG: Testo Integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai Clienti domestici disagiati per le forniture di Energia Elettrica e Gas Naturale, Allegato A alla delibera ARERA 402/2013/R/com del 26/09/2013 (c.d. "Bonus sociale per le forniture di Energia Elettrica e/o Gas Naturale"). TIC: Testo Integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione, Allegato C alla delibera ARERA 654/2015/R/eel del 23/12/2015.

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. TIME: Testo Integrato delle disposizioni per l'erogazione del servizio di misura dell'Energia Elettrica per il periodo di regolazione 2016-2019, Allegato B alla delibera ARERA 654/2015/R/eel del 23/12/2015. TIMG: Testo Integrato Morosità Gas, Allegato A alla delibera ARERA ARG/gas 99/11 del 21/07/2011. TIMOE: Testo Integrato Morosità Elettrica, Allegato A alla delibera ARERA 258/2015/R/com del 29/05/2015. TIQE: Testo Integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'Energia Elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023, Allegato A della delibera ARERA 646/2015/R/eel del 22/12/2015. 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. TISG: Testo Integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del Gas Naturale (settlement), Allegato A alla delibera ARERA 229/2012/R/gas del 31/05/2012. 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. TIS: Testo Integrato delle disposizioni in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento dell'Energia Elettrica (settlement), Allegato A alla delibera ARG/elt 107/09 del 30/07/2009. TIT: Testo Integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'Energia Elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023, Allegato A alla delibera ARERA 654/2015/R/eel del 23/12/2015. TIV: Testo Integrato Vendita, Allegato A della delibera ARERA 301/2012/R/eel del 19/07/2012, recante "Aggiornamento del Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali". 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 della delibera ARERA ARG/gas 64/09 del 28/05/2009.

### 2. Perfezionamento del Contratto

**2.1** Il Cliente, mediante la sottoscrizione della Richiesta, ovvero mediante la richiesta effettuata tramite sito internet o sistemi telefonici avanzati, 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 Energia Elettrica e/o Gas Naturale con EEN (di seguito "Contratto"). Entro il suddetto termine, EEN comunicherà la propria accettazione, ovvero il proprio rifiuto che potranno pervenire sia per iscritto a mezzo posta, e-mail o sms, sia on line, sia mediante altro supporto durevole oppure mediante l'attivazione del servizio ai sensi dell'Art. 1327 Codice Civile. In caso di accettazione da parte di EEN, il Contratto si intende perfezionato e ha durata indeterminata. Nel caso di richiesta di somministrazione congiunta di Energia Elettrica e Gas Naturale l'accettazione di EEN potrà avvenire anche con riferimento ad una sola di esse, fatta salva la volontà contraria manifestata in forma scritta dal Cliente.

**2.2** 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) Cliente servito in salvaguardia; v) ulteriori espressa facoltà normative; vi) esito negativo delle valutazioni sul merito creditizio del Cliente (Credit Check); vii) Cliente non domestico privo dei sufficienti requisiti di solvibilità finanziaria, secondo i criteri di giudizio maggiormente diffusi; viii) mancata attivazione dell'addebito diretto in conto corrente del Cliente, ove obbligatoriamente previsto dall'offerta economica prescelta; ix) mancato rilascio delle eventuali garanzie di cui al successivo Art. 7. L'attività di Credit Check verrà espletata, a titolo esemplificativo e non esaustivo, attraverso la verifica delle informazioni registrate in Camera di Commercio (protesti, pregiudizievoli, ecc.) o attraverso le informazioni di solvibilità e di rating rilasciate da società specializzate o enti/istituzioni. Nei predetti casi sarà pertanto facoltà di EEN risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. e/o (ove previsto) revocare la richiesta di switching secondo le modalità e tempistiche stabilite dalla regolazione vigente, con la conseguenza che il Contratto sarà inefficace. Nei predetti casi EEN informerà il Cliente con comunicazione scritta, a mezzo posta o e-mail o Pec (ove forniti dal medesimo Cliente) da inviarsi entro il termine 90 (novanta) giorni solari dalla conclusione del Contratto; nell'ipotesi di revoca dello switching verranno altresì menzionati 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 e/o POD oggetto della medesima richiesta di switching: a) l'eventuale chiusura del PDR e/o POD a seguito di sospensione della fornitura per morosità; b) se per il medesimo/i POD e/o PDR sia eventualmente in corso una richiesta di indennizzo; c) il mercato di provenienza del PDR e/o POD distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza; d) le date delle eventuali richieste di chiusura del PDR e/o POD per morosità, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 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 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso; f) l'accessibilità o meno del PDR.

**2.3** 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.

### 3. Aspetti della somministrazione

**3.1** Le somministrazioni da parte di EEN avverranno nel rispetto delle tempistiche minime stabilite dall'ARERA e compatibilmente con l'intervenuta efficacia dei recessi esercitati verso i precedenti fornitori. La somministrazione si deve ritenere condizionata all'attivazione da parte dei soggetti competenti dei servizi di cui al successivo Articolo 4. Ove il PDR e/o il POD non siano allacciati alla rete di distribuzione locale, i termini decorreranno dal momento della ultimazione dell'allacciamento ed a seguito del rilascio delle idonee autorizzazioni/accertamenti. La data presunta dell'avvio dell'esecuzione della fornitura viene indicata nella Richiesta di Fornitura e di regola sarà l'inizio del secondo mese successivo alla data di firma della stessa; essa verrà, altresì, indicata almeno nella prima fattura emessa da EEN. EEN, in ogni caso, informerà il Cliente a mezzo posta, e-mail o sms ovvero tramite altro mezzo concordato con il Cliente, dell'eventuale ritardo o mancato avvio della fornitura rispetto alla data prevista e delle relative cause che l'hanno determinato.

**3.2** Il Cliente dichiara di essere a piena conoscenza e di accettare incondizionatamente che tutti gli aspetti riguardanti la qualità della somministrazione (quali, a titolo esemplificativo ma non limitativo, variazioni di tensione o pressione, microinterruzioni nell'erogazione dei servizi, modifica delle caratteristiche di allacciamento alla rete, pressione, tensione, frequenza, manutenzione della rete, ecc.) attongono esclusivamente ai rapporti in essere tra il Cliente e il distributore locale ovvero il gestore della rete di trasporto nazionale secondo quanto disciplinato dalla normativa vigente di settore e in virtù delle disposizioni di cui al successivo Articolo 4.

**3.3** Il Cliente dichiara e riconosce che EEN non potrà essere ritenuta responsabile, neanche parzialmente e/o indirettamente, di danni causati dalla qualità di somministrazione o, in generale, dalla connessione dei POD e dei PDR alla rete, in assenza di colpa specifica o in caso di utilizzo dell'ordinaria diligenza nell'esecuzione del Contratto poiché EEN non esercita attività di trasporto o dispacciamento.

**3.4** Il Cliente, inoltre, dichiara e riconosce incondizionatamente che eventuali interruzioni e/o limitazioni di somministrazione, con o senza preavviso, dovute a cause accidentali e/o a cause di forza maggiore oppure anche a provvedimenti di Pubbliche Autorità, non attribuiranno in nessun caso al Cliente il diritto a formulare una richiesta di risarcimento danni nei confronti di EEN e/o ridurre e/o sospendere i pagamenti dovuti a EEN.

**3.5** In tali casi, l'interruzione ovvero la mancata erogazione non potranno costituire ragione di risoluzione del Contratto né potrà essere imposto a EEN di garantire modalità alternative di somministrazione.

### 4. Mandati per Trasporto, Dispacciamento, Trasmissione, Recesso e Servizi Accessori

**4.1** Con riferimento ai POD ed ai PDR indicati, il Cliente conferisce con la sottoscrizione del Contratto a EEN o a società da essa a ciò demandata, mandato senza rappresentanza, esclusivo ed irrevocabile, a stipulare e gestire i Contratti relativi ai servizi di dispacciamento, trasmissione e distribuzione (incluse la ricezione e la gestione dei dati di consumo) accettandone sin d'ora tutti i derivanti oneri e rilasciando ampia manleva.

**4.2** Il Cliente conferisce altresì il mandato con rappresentanza per la gestione del Contratto di connessione dei POD (ovvero di attività, quali a titolo esemplificativo ma non limitativo: allacciamento, voltura, aumento di potenza, spostamento di gruppi di misura, disattivazioni, ecc.). Contestualmente il Cliente conferisce a EEN anche mandato con rappresentanza all'accettazione delle condizioni tecniche allegato al suddetto Contratto di trasmissione e distribuzione.

**4.3** Con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente dichiara, inoltre, di voler recedere dal Contratto/i di somministrazione attualmente in essere e conferisce mandato a EEN per comunicare tale propria volontà al Sistema Informativo Integrato (SII).

**4.4** I sopradescritti mandati resteranno in essere per tutta la durata del Contratto e secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia. Detti mandati sono a titolo gratuito ed i relativi oneri sostenuti da EEN verranno riaddebitati al Cliente in sede di fatturazione.

### 5. Modalità di fatturazione e pagamento

**5.1** 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 fatturazione relativa alla somministrazione di Energia Elettrica avverrà di norma su base mensile, salvo per i Clienti domestici per i quali è prevista una fatturazione bimestrale e salvo per i Clienti che abbiano aderito a prodotti per i quali sono previsti piani di fatturazione speciali. La fatturazione relativa alla somministrazione di Gas Naturale avverrà con le seguenti periodicità: per i clienti con consumi annuali inferiori o uguali a 500 Smc/anno con periodicità almeno quadrimestrale; per i clienti con consumi annuali superiori a 500 Smc/anno e inferiori o uguali a 1500 Smc/anno con periodicità bimestrale; per i clienti con consumi annuali superiori a 1500 Smc/anno e inferiori o uguali a 5000 Smc/anno con periodicità bimestrale; per i clienti con consumi annuali superiori a 5000 Smc/anno e per punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero, con periodicità mensile. La fatturazione dei consumi avviene sulla base delle letture del contatore rilevate e messe a disposizione dal distributore ovvero in mancanza sulla base dell'autolettura (ove disponibile) comunicata dal Cliente e validata dal distributore. In assenza

di comunicazioni dei dati di consumo, EEN effettuerà la fatturazione, a titolo di acconto e salvo successivo conguaglio, sulla base dei consumi storici del Cliente o dai dati comunicati dal Cliente stesso nella Richiesta. Per la fornitura di Gas Naturale, l'eventuale esito negativo del tentativo di lettura sarà comunicato in bolletta; in tali casi la fatturazione avverrà sulla base dei dati disponibili secondo i criteri sopra indicati. L'impresa di Distribuzione di Gas Naturale pubblica sul proprio sito internet il calendario dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure ed è tenuta a prendere in carico la misura del gas 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. In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, l'impresa di Distribuzione informa il Cliente, con apposita nota cartacea, della possibilità di effettuare l'autolettura secondo le modalità e tempistiche previste dal fornitore. Qualora il Distributore di energia elettrica, con riferimento ai Clienti trattati per fasce ai sensi del TIS, abbia messo a disposizione esclusivamente dati di misura stimati per 2 (due) mesi consecutivi, riconosce al Cliente tramite il venditore, ai sensi dell'art. 17 del TIF ove applicabile, un indennizzo automatico di € 10. La copia analogica della fattura, conforme alla delibera 501/2014/R/COM e s.m.i. è trasmessa al Cliente preferibilmente tramite posta elettronica all'indirizzo mail o Pec per cui il Cliente stesso abbia dato disponibilità in fase di sottoscrizione della Richiesta o successivamente a seguito di scelta/richiesta del Cliente la fattura potrà essere inviata tramite posta ordinaria, senza alcun costo aggiuntivo. La bolletta sintetica espone tutte le voci indicate dalla delibera ARERA 501/2014/R/COM e s.m.i.. Nel rispetto della medesima delibera, gli elementi di dettaglio della bolletta sono consultabili dal Cliente nell'area web riservata o sono disponibili su richiesta del Cliente stesso contattando il Servizio Clienti. Il Cliente può anche richiedere la Guida alla lettura e EEN a mezzo richiesta scritta via e-mail o posta agli indirizzi della medesima EEN.

**5.2** La modalità di fatturazione relativa alla somministrazione di Energia Elettrica e/o Gas Naturale avverrà in conformità alle deroghe previste dal TIF, ove applicabile. La modalità di fatturazione prevista dal TIF senza deroghe è disponibile per le cd. Offerte Placet (ossia offerte a prezzo libero a condizioni equiparate di tutela). Per ulteriori dettagli la invitiamo a contattare il nostro Numero Verde 800 999 777 e a leggere l'informativa completa sul sito [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com). Ciascuna fattura di periodo verrà emessa entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura. Al fine di recapitare la fattura di chiusura entro sei settimane decorrenti dalla cessazione della fornitura, la medesima fattura di chiusura verrà emessa non oltre: a) il secondo giorno solare precedente lo scadere del predetto periodo di sei settimane, se la modalità di emissione della fattura prevista è il formato elettronico; b) l'ottavo giorno solare precedente lo scadere del predetto periodo di sei settimane, nei casi differenti da quelli di cui alla lettera a).

**5.3** La fatturazione è da intendersi salvo conguaglio, errori od omissioni. Eventuali errori di misura, a qualsiasi causa attribuibili, o di comunicazione dei dati da parte del Distributore daranno luogo a conguaglio degli importi erroneamente fatturati entro 45 giorni dal momento in cui la rettifica è resa disponibile nell'ambito del Sistema Informativo Integrato o in ogni caso nella prima bolletta utile, restando inteso che non verranno corrisposti o richiesti eventuali interessi sugli importi oggetto di conguaglio fatta salva l'applicazione dell'Art. 2033 Codice Civile.

**5.4** Fatto salvo quanto previsto dall'ARERA l'eventuale modifica della frequenza di fatturazione verrà comunicata a EEN al Cliente nel rispetto delle modalità di cui all'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale, ovvero anche tramite nota in fattura e con un preavviso di 1 (un) mese per i Clienti con almeno un POD alimentato in MT o AT o con consumi gas complessivamente superiori a 200.000 Smc/anno. In caso di somministrazione congiunta di Energia Elettrica e Gas Naturale EEN si riserva la facoltà di inviare al Cliente un'unica bolletta per entrambe le forniture. Le modalità operative per l'inoltro delle autoletture sono richiedibili al Numero Verde, reperibili sulle bollette e sul sito [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com).

**5.5** Il Cliente effettuerà il pagamento entro il termine di scadenza indicato in ciascuna bolletta che non potrà comunque essere inferiore ai termini minimi indicati dall'ARERA per i soggetti che ne hanno diritto ed, in ogni caso, mai inferiore a 10 (dieci) giorni dalla data di emissione della bolletta stessa. Il pagamento verrà di norma effettuato mediante addebito diretto in conto corrente, salvo quanto di volta in volta specificato nelle Condizioni Economiche. Eventuali modalità aggiuntive di pagamento verranno comunicate da EEN al Cliente, anche tramite nota in bolletta. La mancata attivazione o l'eventuale disattivazione dell'addebito diretto in conto corrente darà titolo a EEN di richiedere il versamento di un deposito cauzionale, salvo quanto previsto al successivo Articolo 10.

**5.6** Salvo quanto previsto al precedente Articolo 5.2, EEN si riserva, inoltre, di non emettere bolletta per importi inferiori o uguali a € 30,00 (euro trenta/00), e di sommare detti importi a quelli della bolletta successiva.

**5.7** Il pagamento di tutti gli importi relativi alla somministrazione, alle eventuali maggiori spese di esazione o agli interessi moratori non potrà essere differito o ridotto da parte del Cliente, neanche in caso di contestazione, né le somme dovute a EEN potranno essere compensate con eventuali crediti che il Cliente vanta nei confronti di EEN medesima, anche in relazione ad altri eventuali Contratti di somministrazione di Energia Elettrica e/o Gas Naturale, salvo diverso ed espresso accordo tra le parti. La suddetta norma contrattuale non trova applicazione qualora il Cliente sia un consumatore ai sensi del Codice del Consumo (D.Lgs. n. 206/2005) e cioè una "persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta" (di seguito "Consumatore").

**5.8** Le eventuali contestazioni relative alla fatturazione dovranno essere formulate a EEN per iscritto.

**5.9** Per i Clienti di Gas Naturale domestici e non domestici con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno e per i Clienti Energia Elettrica domestici e non domestici alimentati in bassa tensione (di seguito BT), nei casi di cui al TIV, art. 13bis.2 e al TIVG art. 12bis.2 di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione o di fatturazione di importi anomali, EEN informerà il Cliente finale della possibilità di rateizzare i pagamenti attraverso apposita nota contenuta nella medesima bolletta rateizzabile. La rateizzazione non sarà possibile per corrispettivi inferiori a € 50,00 (euro cinquanta/00).

**5.10** Il Cliente, che intende avvalersi della rateizzazione, ne dovrà dare comunicazione a EEN entro i 10 (dieci) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza. In caso di recesso del Cliente, EEN potrà avvalersi della facoltà di richiedere il pagamento con periodicità mensile dell'importo relativo alle rate non ancora scadute. Sugli importi relativi ai pagamenti rateali matureranno interessi al Tasso Ufficiale di Riferimento.

**5.11** Nel caso di Cliente Pubblica Amministrazione: E.ON Energia S.p.a. assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'Art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche.

## **6. Ritardato pagamento, morosità e sospensione della somministrazione**

**6.1** Ai Clienti non qualificabili come Consumatori ai sensi del D.Lgs. n. 206/2005 e fatto salvo il rimborso delle eventuali maggiori spese di esazione sostenute da EEN, in caso di ritardato pagamento verranno applicati, sugli importi fatturati, interessi moratori pari a quanto previsto dal D.Lgs. n. 231/2002, per ogni giorno di ritardo e senza necessità di formale messa in mora da parte di EEN, salvo diverso accordo tra le parti.

**6.2** Ai Clienti qualificabili come Consumatori ai sensi del D.Lgs. n. 206/2005 e fatto salvo il rimborso delle eventuali maggiori spese di esazione sostenute da EEN, in caso di ritardato pagamento verrà applicato un tasso di interesse moratorio pari al tasso BCE aumentato di 3,5 punti percentuali.

**6.3** In caso di mancato, ritardato o parziale pagamento, EEN si riserva inoltre, ai sensi dell'Art. 1194 Codice Civile, il diritto di imputare i pagamenti ricevuti dal Cliente, nell'ordine, (i) agli interessi moratori maturati alla data dell'incasso, (ii) alle maggiori spese di esazione ed (iii) al capitale, indipendentemente all'imputazione difforme indicata dal Cliente all'atto del pagamento.

**6.4** Sempre in caso di omissione, ritardato o parziale pagamento anche di una sola o più fatture e/o mancata o invalida costituzione o ricostituzione della garanzia (ove richiesta ai sensi del successivo Articolo 7) EEN si riserva la facoltà di inviare al Cliente, a partire dal decimo giorno successivo alla data di scadenza di pagamento indicata nella bolletta, formale avviso di costituzione in mora mediante raccomandata semplice (o tramite ogni modalità alternativa prevista dalla normativa vigente). In ipotesi di inadempimento da parte del Cliente entro il termine ultimo indicato nella suddetta comunicazione – comunque non inferiore a 15 (quindici) giorni solari dall'invio della raccomandata, oppure a 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento da parte di EEN della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora trasmessa a mezzo di posta elettronica certificata, oppure, se l'invio non è documentabile, a 20 (venti) giorni solari dall'emissione della stessa raccomandata – è facoltà di EEN richiedere la sospensione della fornitura al distributore locale competente. La richiesta di sospensione della fornitura sarà inviata al distributore decorso un termine non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi dal termine ultimo di

pagamento. Nel caso di Cliente alimentato in bassa tensione ("BT"), qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della somministrazione potrà essere effettuata una riduzione della potenza disponibile fino ad un livello pari al 15% (quindici per cento) e, decorsi 15 (quindici) giorni da detta riduzione, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della somministrazione della fornitura di energia elettrica. Nei casi in cui EEN, nei 90 (novanta) giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità, proceda con una nuova comunicazione di costituzione in mora relativa a fatture non contemplate nella precedente comunicazione cui sia seguita la richiesta di sospensione della fornitura, in assenza di pagamento da parte del Cliente entro il termine indicato nel suddetto avviso di costituzione in mora – comunque non inferiore a 7 (sette) giorni solari dall'invio della raccomandata, oppure a 5 (cinque) giorni solari dal ricevimento da parte di EEN della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora trasmessa a mezzo di posta elettronica certificata, oppure, se l'invio non è documentabile, a 10 (dieci) giorni solari dall'emissione della stessa raccomandata, EEN avrà facoltà di richiedere la sospensione della fornitura al distributore locale competente, fermo restando che l'Energia Elettrica nel frattempo fornita da EEN sarà pagata dal Cliente secondo quanto previsto dal Contratto. In tali casi, la richiesta di sospensione della fornitura verrà inviata al Distributore decorso un termine non inferiore a 2 (due) giorni lavorativi dal termine ultimo di pagamento. Il Cliente, al fine di interrompere le procedure previste in caso di morosità, rispettivamente dal TIMG e dal TIMOE, 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.

**6.5** A seguito del pagamento da parte del Cliente dell'insoluto/i e della relativa comunicazione dell'avvenuto pagamento delle medesime somme mediante idonea documentazione, EEN provvederà a richiedere all'impresa di distribuzione la riattivazione della fornitura, con le tempistiche e modalità previste dall'art. 45 della RQDG per la fornitura di Gas Naturale e con le modalità e tempistiche di cui all'art. 90 del TIGR per la fornitura di energia elettrica. EEN potrà richiedere al Cliente il pagamento del corrispettivo di sospensione e di riattivazione della somministrazione nel limite dell'ammontare previsto dalla normativa vigente.

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

i) la risoluzione contrattuale per morosità del PDR; ii) la rimozione del POD moroso dal Contratto di trasporto e dispacciamento.

**6.7** Ove non sia stato possibile eseguire la chiusura del PDR o del POD, 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.

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

**6.9** Ove non sia possibile eseguire l'intervento di interruzione della fornitura:

- per il Gas Naturale, EEN potrà richiedere all'impresa di distribuzione, previa risoluzione del Contratto di fornitura per inadempimento del Cliente ai sensi dell'art. 1456 c.c., la Risoluzione contrattuale per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna, in conformità alle previsioni di cui all'art. 13 del TIMG; in tale caso EEN sarà tenuta a trasmettere al distributore competente, per agevolare le iniziative giudiziarie da intraprendere: i) copia delle fatture non pagate; ii) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale; iii) copia della risoluzione del Contratto con il cliente finale; iv) copia del Contratto di fornitura o dell'ultima fattura pagata; v) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del cliente finale. La risoluzione del Contratto avrà effetto a partire dalla data di attivazione del servizio di default;

- per l'energia elettrica, EEN potrà procedere, previa risoluzione del Contratto di fornitura per inadempimento del Cliente finale ai sensi dell'art. 1456 c.c., a comunicare al SII la risoluzione contrattuale ai sensi del Titolo II dell'Allegato B alla Delibera 487/2015/R/eel del 14/10/2015. La risoluzione avrà effetto a partire dalla data di attivazione del servizio di Maggior Tutela o di Salvaguardia.

**6.10** In deroga a quanto sopra, il Fornitore potrà sospendere la fornitura anche senza preavviso:

a. per cause oggettive di pericolo;

b. per appropriazione fraudolenta dell'Energia Elettrica e/o del Gas Naturale, ivi compresa la riattivazione non autorizzata della fornitura sospesa per mancato pagamento della bolletta, la manomissione e rottura dei sigilli dei gruppi di misura ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto.

**6.11** Clienti non disalimentabili – Nel caso di Clienti definiti non disalimentabili ai sensi della normativa vigente, decorso il termine ultimo di pagamento indicato nell'avviso di costituzione in mora di cui al precedente Articolo 6.4 senza che il Cliente fornisca idonea documentazione attestante l'avvenuto pagamento della fattura insoluta, EEN avrà facoltà di dichiarare risolto il Contratto di fornitura per inadempimento del Cliente ai sensi dell'art. 1456 c.c., e potrà procedere, per l'Energia Elettrica a risolvere il Contratto di trasporto e dispacciamento ai sensi dell'art. 24 del TIMOE, per la fornitura di Gas Naturale a richiedere al Distributore la Risoluzione contrattuale per morosità relativa a un punto di riconsegna non disalimentabile ai sensi dell'art. 16 del TIMG. L'impresa di distribuzione provvederà ad attivare rispettivamente, per il POD moroso i servizi di Maggior tutela o di Salvaguardia, per il PDR moroso il Servizio di ultima istanza (FUI) o, qualora ne sia impossibile l'attivazione, il servizio di Default.

**6.12** Qualora il Cliente receda dal Contratto per cambio fornitore senza adempiere ai propri obblighi di pagamento, EEN si riserva, sussistendone le condizioni, la possibilità di presentare al Sistema Indennitario, regolato dal TISIND, richiesta di indennizzo costituita dall'applicazione in fattura, da parte del nuovo fornitore entrante, del corrispettivo CMOR.

**6.13** Nel caso di Clienti Energia Elettrica domestici e non domestici alimentati in BT e di Clienti gas domestici (compresi i condomini con uso domestico con consumo non superiore a 200.000 Smc/anno) e non domestici con consumi non superiori a 50.000 Smc/anno qualora si verifichino le condizioni previste dal TISIND di attivazione del Sistema Indennitario, EEN è obbligata ad applicare al Cliente, nella prima fatturazione utile, il corrispettivo CMOR relativo a corrispettivi non pagati al precedente fornitore di energia.

**6.14** Rimane salvo il diritto di EEN di richiedere il risarcimento del danno nelle ipotesi di risoluzione del contratto per inadempimento del Cliente.

## **7. Garanzie**

**7.1** In riferimento ai Clienti non domestici, e salva l'applicazione di maggior favore prevista da normativa cogente, EEN a garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto avrà la facoltà di richiedere al Cliente il rilascio o di un deposito cauzionale o di una fidejussione bancaria o assicurativa a prima domanda (conforme al testo fornito da EEN ed emessa da primaria istituzione) pari a un valore fino a sei mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente con validità almeno fino alla fine del trimestre successivo alla scadenza del Contratto inclusi successivi rinnovi, integrazioni e/o modificazioni. Il Cliente sarà tenuto a consegnare la suddetta garanzia prima dell'inizio della somministrazione ovvero entro il termine indicato da EEN, dandosi atto che il deposito cauzionale potrà essere addebitato in bolletta senza necessità di preventiva comunicazione. In caso di escussione, totale o parziale, detta garanzia dovrà essere ricostituita entro 10 (dieci) giorni dalla data di notifica dell'escussione.

**7.2** Per tutti gli altri Clienti, non ricadenti nel comma precedente, non verrà richiesta garanzia a condizione che attivo l'addebito diretto in conto corrente e fintanto che manterranno tale modalità di pagamento. In caso contrario, a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni nascenti dal Contratto di somministrazione, EEN ha facoltà di richiedere un deposito cauzionale secondo i seguenti importi: per la somministrazione di gas € 30,00 (euro trenta/00) per i Clienti con consumo fino a 500 Smc/anno; € 90,00 (euro novanta/00) per i Clienti con consumo superiore a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno; € 150,00 (euro centocinquanta/00) per i Clienti con consumo superiore a 1.500 Smc/anno e fino a 2.500 Smc/anno; € 300,00 (euro trecento/00) per i Clienti con consumo superiore a 2.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno; per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno, il deposito sarà pari al valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte e sarà addebitato anche in presenza di addebito diretto in conto corrente. Per i Clienti finali ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa per la fornitura di Gas Naturale ai sensi

del TIBEG, è previsto un deposito cauzionale ridotto secondo i seguenti importi: € 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; per i Clienti con consumo superiore a 5.000 Smc/anno il deposito sarà pari al valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente al netto delle imposte.

**7.3** Il deposito cauzionale verrà trattenuto da EEN per tutta la durata del Contratto e restituito, ove previsto dalle disposizioni dell'ARERA, maggiorato di interessi legali, nella bolletta di chiusura che contabilizza i consumi alla data di cessazione del Contratto. In caso di escussione totale o parziale della garanzia prestata il Cliente dovrà provvedere a reintegrarla immediatamente. In caso di mancato versamento o ricostituzione del deposito cauzionale ovvero mancato rilascio o rinnovo della fidejussione da parte del Cliente entro i termini previsti, sarà facoltà di EEN sospendere la somministrazione ai sensi del precedente Articolo 6.4, fatto salvo in ogni caso il diritto della medesima EEN di risolvere il Contratto e di richiedere il risarcimento del danno.

## 8. Condizioni Economiche

**8.1** Le Condizioni Economiche di somministrazione e il relativo periodo di applicabilità sono indicate nelle Condizioni Particolari ed Economiche. Il prezzo indicato si riferisce alla sola parte dei corrispettivi di riferimento relativi al costo di acquisto ("Energia" e/o "Materia prima gas"). Salvo il caso in cui nella Richiesta siano espressamente previste una o più componenti in sostituzione a quelle definite dall'ARERA, il prezzo sarà calcolato mediante la somma di tutte le componenti definite dalla medesima ARERA e dalle Autorità competenti. A titolo esemplificativo le componenti che concorrono a definire il prezzo finale complessivo, sono i costi di trasporto, distribuzione e dispacciamento, oneri di sistema, imposte nonché di qualsiasi componente, onere, diritto, tributo, imposta o tassa e relative addizionali presenti e future, di ulteriori voci aggiuntive afferenti al sistema elettrico e/o gas e dell'IVA, che saranno a carico del Cliente salvo che non siano espressamente posti dalla legge o dal Contratto a carico di EEN e senza facoltà di rivalsa.

**8.2** Tutti i corrispettivi previsti dalle Condizioni Economiche di cui alla Richiesta ed inerenti la somministrazione di Energia Elettrica sono da considerarsi al netto delle perdite di rete, degli oneri di dispacciamento, trasporto, sistema (comprese le componenti Asos e Arim), misura, gestione della connessione, aggregazione misure, e commercializzazione vendita, inclusi quelli relativi ai prelievi di Energia reattiva che verranno riaddebitati al Cliente nella stessa misura in cui verranno applicati/addebitati a EEN. In particolare, con riferimento a quanto definito dalla disciplina vigente in materia di dispacciamento dell'Energia Elettrica e di approvvigionamento delle relative risorse su base di merito economico, saranno addebitati al Cliente i corrispettivi unitari fissati per il servizio di dispacciamento in conformità a quanto previsto dalla Delibera ARERA n. 111/06 del 9/06/2006. Detti corrispettivi sono applicati anche alle perdite di Energia Elettrica sulle reti di distribuzione quantificate in base ai fattori determinati nella tabella 4 del TIS. Saranno, inoltre, posti a carico del Cliente i corrispettivi per il servizio di trasmissione, distribuzione e misura e le componenti tariffarie destinate alla copertura degli oneri generali del servizio elettrico previste per i Clienti del mercato libero, di importo pari a quelli previsti dall'ARERA e/o richiesti dal relativo distributore locale. EEN si riserva di applicare i costi di sbilanciamento eventualmente sostenuti ai Clienti con consumi inferiori a 1 GWh/a salvo differente indicazione nelle Condizioni Economiche e Particolari. Per ciascuna richiesta di prestazione di cui al TIQE e al RGDD EEN fatturerà al cliente i relativi corrispettivi, nella misura in cui il Distributore li addebiterà ad EEN nel rispetto della normativa ARERA, nei casi consentiti dalla regolazione, a titolo di contributo per le spese di gestione della richiesta di prestazione, EEN fatturerà, inoltre, un corrispettivo fisso pari all'importo previsto dall'Art. 11 del TIV. Ulteriori oneri aggiuntivi, componenti tariffarie e/o maggiorazioni eventualmente introdotti dalle competenti Autorità, saranno posti a carico del Cliente con la decorrenza, la modalità e nelle misure stabilite dalle stesse Autorità. Parimenti, eventuali modifiche delle modalità di attribuzione degli oneri di dispacciamento, trasmissione e distribuzione saranno recepite in armonia con quanto stabilito dalle Autorità competenti.

**8.3** Qualora i corrispettivi indicati nelle Condizioni Economiche siano differenziati per fasce orarie (di seguito "Fasce Offerta") diverse da quelle indicate dai misuratori (di seguito "Fasce Misuratore") e non siano disponibili dati orari, ai fini dell'applicazione dei corrispettivi, il consumo in ogni singola Fascia Offerta potrà essere calcolato come media ponderata dei consumi nelle Fasce Misuratore. I coefficienti per ogni Fascia Offerta saranno pari al rapporto tra le ore di ciascuna Fascia Misuratore contenute nella stessa Fascia Offerta e le ore totali della stessa Fascia Misuratore. Il conteggio delle ore nelle fasce è riferito all'anno solare del periodo di competenza della bolletta.

**8.4** I corrispettivi previsti dalle Condizioni Economiche di cui alla Richiesta ed inerenti la fornitura di Gas Naturale devono intendersi, salvo espresso accordo contrario, al netto di (a) corrispettivo di commercializzazione al dettaglio, (b) corrispettivo per il servizio di distribuzione e misura e servizi connessi, (c) corrispettivo per il servizio di trasporto, (d) corrispettivo per lo stoccaggio e (e) oneri aggiuntivi. I corrispettivi di cui sopra alle lettere (a), (c), (d), (e) verranno calcolati con riferimento al Potere Calorifico Superiore (P) effettivo del gas distribuito ed i volumi moltiplicati per un coefficiente di conversione (C) determinato dal soggetto competente; il coefficiente C non è applicato per i PDR dotati di correttore di volumi e nei casi previsti dall'Allegato A "RTDG 2014-2019" alla Delibera ARERA 367/2014/R/gas del 24/07/2014 e assume valore pari a 1 (uno) nel caso in cui il Cliente abbia installato il correttore automatico di volumi o sia soggetto all'applicazione del coefficiente di correzione (K) comunicato dal Distributore. EEN si riserva di applicare i costi di sbilanciamento eventualmente sostenuti ai Clienti salvo differente indicazione presente nelle Condizioni Economiche e Particolari.

**8.5** Qualora, nel corso dell'esecuzione del Contratto, i criteri, le componenti, gli elementi e/o i parametri previsti dall'ARERA dovessero subire delle variazioni ovvero dovessero essere introdotti ulteriori e/o diversi criteri, componenti, elementi, parametri ovvero ulteriori oneri e/o voci tariffarie in genere, di essi si terrà conto ai fini della determinazione del corrispettivo dovuto dal Cliente, nella stessa misura e con la stessa data di efficacia stabilita dall'ARERA. Di tali variazioni il Cliente verrà informato nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate.

**8.6** Per il riconoscimento e l'applicazione di eventuali riduzioni di oneri fiscali, il Cliente dovrà presentare a EEN la documentazione comprovante il diritto al beneficio. Il Cliente, ai fini dell'applicazione della normativa fiscale, assume, in via esclusiva, ogni responsabilità relativamente alle dichiarazioni e/o omissioni dallo stesso effettuate. Resta inteso che in assenza di idonea documentazione attestante l'eventuale diritto del Cliente a particolari forme di agevolazione fiscale, ogni imposta o tassa verrà applicata nella misura ordinaria così come indicato sul sito web [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com).

**8.7** Nel caso in cui il Cliente sia Ditta/Società ed abbia diritto all'applicazione dell'IVA al 10% (dieci per cento) provvede direttamente ad indicarlo nella Richiesta solo se:

1	la Ditta/Società rientra fra le imprese di cui al n. 103 della Tabella A, parte III, allegata al DPR 26/10/1972 n. 633 e successive modificazioni (imprese estrattive e manifatturiere, comprese le imprese poligrafiche, editoriali e simili, come individuate nei gruppi dal IV al XV dai decreti ministeriali 29/10/1974 e 31/12/1988, recanti la tabella dei coefficienti di ammortamento, e nella classificazione ATECO 2007 - sezione C - per le imprese manifatturiere, come da risoluzione 79/E di cui dichiara di essere a conoscenza).																
2	la Ditta/Società rientra fra le imprese agricole, di cui al n. 103 della Tabella A, parte III, allegata al DPR 26/10/1972 n. 633.																
3	il Gas Naturale fornito è destinato alla Ditta/Società che lo impiega per la produzione di Energia Elettrica (n. 103 della Tabella A, parte III, allegata al DPR 26/10/1972 n. 633 e successive modificazioni).																
4	"Energia Elettrica fornita è utilizzata esclusivamente per usi identificati dalla normativa fiscale come domestici, relativi al fabbisogno di strutture residenziali/abitative a carattere familiare o collettivo rientranti nella seguente tipologia:																
	<table border="1"><tr><td>a</td><td>Caserve</td><td>e</td><td>Conventi</td></tr><tr><td>b</td><td>Scuole</td><td>f</td><td>Orfanotrofi/brefotrofi</td></tr><tr><td>c</td><td>Asili</td><td>g</td><td>Carceri mandamentali</td></tr><tr><td>d</td><td>Casa di riposo</td><td>h</td><td>Condomini</td></tr></table>	a	Caserve	e	Conventi	b	Scuole	f	Orfanotrofi/brefotrofi	c	Asili	g	Carceri mandamentali	d	Casa di riposo	h	Condomini
a	Caserve	e	Conventi														
b	Scuole	f	Orfanotrofi/brefotrofi														
c	Asili	g	Carceri mandamentali														
d	Casa di riposo	h	Condomini														
5	consorzi di bonifica e di irrigazione che utilizzano l'energia elettrica per il funzionamento degli impianti irrigui, di sollevamento e di scolo delle acque. Il Cliente, sotto la propria esclusiva responsabilità assicura, inoltre, ai fini della normativa fiscale, che l'energia elettrica fornita per l'utenza non viene utilizzata, neppure in parte, per usi diversi da quello dichiarato. Il Cliente richiede espressamente, ove in diritto, l'applicazione dell'aliquota IVA ridotta nella misura del 10% (dieci per cento) ai sensi del n. 103 della Tabella A parte III allegata al DPR 633/1972 e della C.M. n. 26 del 19/03/1985 sulle bollette inerenti i consumi di Energia Elettrica e/o Gas Naturale.																

**8.8** A tal proposito il Cliente è consapevole che: l'imposizione fiscale in materia di Imposta sul Valore Aggiunto (IVA) - disciplinata dal DPR 26/10/1972 n. 633 e successive modifiche ed integrazioni - verrà applicata sulla base delle dichiarazioni dallo stesso espresse; i mutamenti del

tipo di attività svolta e dell'impiego dell'Energia Elettrica e/o Gas Naturale possono comportare una diversa applicazione dell'IVA; EEN addebiterà alla Ditta/Società qualsiasi somma a qualunque titolo eventualmente dovuta in conseguenza della non veridicità del contenuto delle dichiarazioni, decadendo la stessa Ditta/Società dai benefici goduti sulla base delle stesse; le dichiarazioni effettuate in fase di Richiesta vengono considerate valide finché non sostituite da altre, da far pervenire ad EEN, in ogni caso di variazioni di quanto in precedenza dichiarato e richiesto.

## 9. Modifiche e cessione del Contratto

**9.1** Si intendono automaticamente recepite nel Contratto eventuali condizioni obbligatorie imposte dalla legge o da provvedimenti di Pubbliche Autorità o di altri soggetti competenti; parimenti si intendono implicitamente abrogate le clausole del Contratto che risultino incompatibili con dette condizioni obbligatorie.

**9.2** Entro la scadenza indicata nelle Condizioni Particolari ed Economiche, EEN avrà facoltà di proporre al Cliente per iscritto delle nuove Condizioni Economiche. Per il Cliente con più di un POD o PDR, tale data coincide con quella del primo POD o PDR attivato. Con l'opzione Rich. Allineamento Offerta il Cliente richiede l'applicazione delle Condizioni Particolari ed Economiche, con relative scadenze, già valide per le forniture in corso. Tale richiesta è accettata e/o rifiutata da EEN mediante l'applicazione in bolletta delle relative condizioni ovvero delle condizioni valide pro tempore sottoscritte dal Cliente.

**9.3** In ogni caso EEN avrà la facoltà di variare unilateralmente, per giustificato motivo riferito alla variazione delle condizioni di mercato e/o al prezzo di approvvigionamento dell'energia, le Condizioni Economiche del contratto. In tal caso EEN proporrà dette variazioni al Cliente con comunicazione scritta e con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il predetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente stesso. Resta salva la facoltà del Cliente di esercitare il recesso dal Contratto con le modalità ed i termini indicati dal successivo Art. 10.2 delle presenti CGC. Per i Clienti con consumi superiori a 200.000 Smc/anno ovvero alimentati in MT il preavviso di recesso dovrà essere dato dal Cliente ad E.ON mediante raccomandata A/R nei 30 (trenta) giorni successivi alla ricezione delle sopra indicate proposte di variazione. In tutti i casi di mancato esercizio di recesso, secondo i predetti termini e modalità, le proposte di variazione si intenderanno accettate dal Cliente e il Contratto stesso modificato di conseguenza. Le suddette comunicazioni si presunono ricevute trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da parte di EEN. In caso contrario il recesso senza oneri avrà effetto a partire dalla prima data utile, secondo le tempistiche previste dalla normativa di settore.

**9.4** In caso in cui il Cliente richieda la variazione delle Condizioni Economiche in essere, EEN si riserva la facoltà di valutare se accettare o meno la richiesta nonché di definire gli eventuali tempi di decorrenza. La mancata accettazione verrà opportunamente comunicata al Cliente.

**9.5** Ciascuna delle parti non potrà cedere il Contratto a terzi senza il preventivo consenso scritto dell'altra parte.

## 10. Decorrenza, durata, recesso e risoluzione

**10.1** Il Contratto è a tempo indeterminato, con decorrenza dalla rispettiva data/e di inizio effettivo della somministrazione di Energia Elettrica e/o gas.

**10.2** In conformità all'Allegato A alla delibera 302/2016/R/com, è facoltà del Cliente finale domestico, del Cliente finale non domestico con consumi gas inferiori a 200.000 Smc/anno ovvero alimentato in BT: i) recedere in qualsiasi momento dal Contratto per cambiare fornitore; in tal caso 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; ii) recedere per disattivare il punto di fornitura con un preavviso di 1 (un) mese decorrente dalla data di ricevimento della comunicazione da parte del Cliente.

Il Cliente non domestico con consumi gas complessivamente superiori a 200.000 Smc/anno ovvero con almeno un punto di fornitura alimentato in MT o AT nell'ambito delle medesime Condizioni Economiche, potrà recedere con almeno un preavviso di 3 (tre) mesi rispetto all'ultimo giorno di validità delle Condizioni Economiche in essere al momento dell'esercizio della facoltà di recesso; il recesso avrà efficacia a partire dal giorno successivo all'ultimo giorno di validità delle Condizioni Economiche.

In caso di cambio fornitore il venditore entrante, munito di apposita procura rilasciata dal Cliente finale, esercita il recesso per conto del medesimo Cliente mediante invio della richiesta di switching al SII. In ipotesi, invece, di recesso esercitato per disattivare il punto di fornitura, il Cliente finale dovrà inoltrare direttamente la comunicazione di recesso all'indirizzo di EEN indicato nella Richiesta mediante raccomandata A/R o a mezzo PEC.

**10.3** Qualora il Cliente non domestico con consumi gas complessivamente superiori a 200.000 Smc/anno, ovvero il Cliente con almeno un punto di fornitura alimentato in MT o AT nell'ambito delle medesime Condizioni Economiche, receda prima del termine indicato al precedente Articolo 10.1, EEN avrà diritto a fatturare per ciascun punto di prelievo e per ciascun mese di mancata fornitura una penale, pari 0,20 €/Smc moltiplicato per il consumo presunto di ciascun mese di mancata somministrazione in caso di fornitura di Gas Naturale, ovvero pari a 0,05 €/kWh moltiplicato per il consumo presunto di ciascun mese di mancata somministrazione in caso di somministrazione di energia elettrica. Il suddetto importo verrà addebitato sulla bolletta relativa all'ultimo periodo di fornitura.

**10.4** EEN potrà recedere dal Contratto dando comunicazione scritta a mezzo raccomandata A/R o PEC con un preavviso di 6 (sei) mesi. Il predetto termine di preavviso decorre dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente finale.

**10.5** Fatti salvi il diritto al risarcimento del danno e i casi di risoluzione già previsti in altre parti del Contratto, ciascuna delle parti potrà risolvere il Contratto senza preavviso, previa comunicazione della parte interessata ai sensi dell'art. 1456 c.c., 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 dal Cliente; d) inefficacia del Contratto di Trasporto e/o di Dispacciamento che determini l'impossibilità della prestazione da parte di EEN per causa non imputabile, fatti salvi i diritti e le azioni del Cliente allorché l'impossibilità dipenda da causa imputabile ad EEN; e) ove prevista, mancata attivazione o revoca successiva della autorizzazione dell'addebito diretto in conto corrente di cui al precedente Art. 4; f) mancato rilascio/ricostituzione delle eventuali garanzie ove previste di cui al precedente Art. 7; g) mancato utilizzo dell'Energia Elettrica secondo quanto disciplinato dal precedente Art. 1 ovvero utilizzo fraudolento della stessa; h) manomissione dei misuratori e delle apparecchiature per il controllo delle misure; i) sussistenza di obbligazioni insolute a carico del Cliente non domestico relative alla somministrazione di Energia Elettrica con altri fornitori; l) qualora i dati forniti dal Cliente non domestico a EEN non risultassero veritieri o qualora il Cliente fosse vincolato da precedenti impegni contrattuali e/o obbligazioni insolute relativi alla somministrazione di Energia Elettrica con altri fornitori a partire dalla data di decorrenza della somministrazione da parte di EEN. Le comunicazioni di cui al presente Articolo dovranno avvenire con modalità tali da permetterne la verifica dell'effettiva ricezione.

## 11. Comunicazioni, Foro competente, Conciliazione

**11.1** Per informazioni il Cliente ha a disposizione il Servizio Clienti e il sito internet, i cui riferimenti sono rinvenibili nella Richiesta. 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 Richiesta. Le CGC sono riportate sul sito internet.

**11.2** Fatto salvo quanto previsto al successivo Articolo 11.3 in caso di Cliente Consumatore, ogni controversia che dovesse insorgere tra il Cliente e EEN in merito all'interpretazione ed esecuzione del Contratto sarà deferita in via esclusiva al Foro di Verona ovvero al Foro di Milano in via alternativa tra loro e le parti espressamente dichiarano di escludere la competenza di tutti i possibili fori alternativi previsti dalla legge.

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

**11.4** Conciliazione - (Le presenti disposizioni in materia di conciliazione si applicano ai Clienti finali di Energia Elettrica alimentati in BT e/o MT e ai Clienti finali di gas alimentati in bassa tensione) 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 E.ON



Energia S.p.A.. 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 insoddisfatta, oppure non abbia ricevuto alcuna risposta trascorsi 30 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 insoddisfatta o senza avere ricevuto risposta decorsi 30 giorni solari dall'invio del reclamo. La procedura prevista dal servizio ARERA è gratuita e si svolge esclusivamente online: per attivarla il cliente finale domestico e non domestico 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. In tutti gli altri casi le richieste presentate con modalità diversa dall'invio telematico del Modulo di Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione non potranno essere gestite e si considereranno non ricevute. Fatto salvo quanto previsto all'art. 2.4 del TICO, il Tentativo di conciliazione avanti l'ARERA o ai sensi del Protocollo di Conciliazione Paritetica EEN è condizione indispensabile per poi eventualmente procedere all'azione giudiziale e ne costituisce condizione di procedibilità. L'elenco aggiornato a cura dell'ARERA degli Organismi ADR è accessibile dal sito di EEN [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com) o accedendo direttamente al sito web dell'ARERA [www.arera.it/allegati/consumatori/ElencoOrganismiADR.xls](http://www.arera.it/allegati/consumatori/ElencoOrganismiADR.xls). EEN e il Servizio di Conciliazione dell'ARERA sono altresì iscritti alla piattaforma Online Dispute Resolution – ODR ([www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)) per la soluzione extragiudiziale delle controversie riguardanti i Contratti conclusi online. Per maggiori informazioni sul Servizio di conciliazione dell'ARERA è possibile accedere al sito [www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm](http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm).

## 12. Variazioni e dichiarazioni

**12.1** Il Cliente ha l'obbligo di comunicare tempestivamente le variazioni di residenza e le modifiche d'uso delle forniture e altre situazioni che comportino una diversa applicazione delle tariffe e/o delle imposte. Nel caso ciò non avvenga EEN potrà sospendere la somministrazione fino a che il Cliente non abbia regolarizzato la situazione.

**12.2** Nel caso sussistano i requisiti per l'ammissione al regime di compensazione della spesa per la fornitura di Energia Elettrica sostenuta dai Clienti domestici in gravi condizioni di salute di cui al TIBEG, il richiedente la compensazione dovrà essere l'istestataro del Contratto di fornitura del punto di prelievo per il quale si richiede l'ammissione al regime di compensazione. Il Cliente in condizione di disagio fisico nella richiesta di ammissione alla compensazione verrà identificato come soggetto non interrompibile ai fini delle procedure di distacco programmato previste dal PESSÉ di cui alla deliberazione CIPE del 16/11/1979 e s.m.i..

**12.3** Nel caso in cui il Cliente sia un condominio, è fatto obbligo all'amministratore dello stesso di comunicare le eventuali variazioni intervenute nella sua carica.

**12.4** 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/e fornitura/e 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.

## 13. Disposizioni varie

**13.1** Il Cliente è consapevole che l'Energia Elettrica ed il Gas Naturale possono essere pericolosi qualora non siano usate le cautele più opportune che egli stesso si impegna a conoscere e a far osservare. In particolare, il Cliente dovrà utilizzare esclusivamente apparecchi omologati, rivolgersi per gli interventi periodici di manutenzione a personale abilitato e rispettare le norme di buona tecnica. In caso avverta odore di Gas Naturale non dovrà accendere luci, ma aprire le finestre e chiudere sia il rubinetto dell'impianto interno che quello a valle del PDR. Il Cliente si impegna inoltre a comunicare al distributore locale e agli Enti preposti eventuali situazioni di pericolo o necessità di manutenzione riscontrate sugli impianti a monte del POD/PDR.

**13.2** Il Cliente è responsabile per difetto di manutenzione o incuria sugli impianti che comportino diminuzione di sicurezza e dispersione negli impianti a valle del POD/PDR. L'inosservanza di detto impegno darà facoltà a EEN di sospendere la somministrazione e di esperire ogni ulteriore azione a salvaguardia degli interessi della medesima.

**13.3** Tutti i contatori sono muniti di apposito sigillo di garanzia e rimangono di proprietà del distributore locale. Il Cliente ha l'onere di accertare che il contatore sia sigillato e mantenuto tale ed ha l'obbligo di comunicare immediatamente ogni necessità manutentiva.

**13.4** La manomissione dei sigilli e qualunque altra infrazione destinata a turbare il regolare funzionamento dei contatori, nonché qualsiasi artificio di prelievo fraudolento, danno luogo a conguaglio dei consumi non misurati, determinati con un'opportuna stima, all'addebito di tutte le spese, e possono dar luogo ad azione giudiziaria contro il Cliente e alla sospensione della somministrazione che in caso di forniture di gas potrebbe avvenire anche senza preavviso. Gli incaricati di EEN e/o del distributore locale avranno diritto di accedere ai contatori in qualsiasi momento per la verifica dello stato degli stessi. In caso di guasto o di blocco del contatore, il Cliente deve comunicarlo immediatamente ad EEN. In questo caso ed in quello in cui l'avaria sia riscontrata dal personale incaricato, si provvederà alla sostituzione dei contatori ed ai conguagli dei consumi ai sensi della normativa vigente.

**13.5** Il Cliente e/o EEN possono 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.

**13.6** Registrazione in caso d'uso - Il Contratto sarà soggetto a registrazione solo in caso d'uso, ai sensi dell'articolo 5, comma 2° del D.P.R. 26 agosto 1986, n. 131. L'imposta di registro è, comunque, dovuta in misura fissa ai sensi dell'articolo 1, lettera B, della Tariffa, parte seconda, allegata al suddetto D.P.R., in quanto le relative prestazioni saranno assoggettate ad I.V.A. e sarà a carico della Parte che con il proprio comportamento renda necessaria la registrazione. 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 223/2016/R/gas del 12/05/2016 dell'ARERA.

La copertura è valida su tutto il territorio nazionale; sono esclusi: a) i clienti gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di misuratore di classe superiore a G25;

b) i consumi di gas metano per autotrazione. Il Cliente che usufruisce della copertura assicurativa in caso di sinistro deve inviare al CIG (Comitato Italiano Gas) il modulo di denuncia del sinistro scaricabile dal sito internet [www.cig.it/assicurazione](http://www.cig.it/assicurazione) o dal sito di EEN. Per ulteriori informazioni si può contattare lo Sportello per il Consumatore di Energia al Numero Verde 800 166 654 o con le modalità indicate nel sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).

## 14. Livelli di qualità, indennizzi automatici, reclami

**14.1** EEN si impegna ad applicare, ove previsti, gli indennizzi automatici stabiliti dall'ARERA per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale ai sensi del Codice di Condotta Commerciale e del Tlqv.

**14.2** Per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore EEN, accrediterà al Cliente finale, nella prima fattura utile, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore.

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

**14.4** 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 prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente; f) una breve descrizione dei fatti contestati; g) in caso di reclamo relativo alla fatturazione di importi anomali, dovrà essere indicato, da parte del Cliente, anche il dato dell'autolettura e la relativa data. I reclami e le richieste di informazioni andranno inoltrati a Casella Postale E.ON Energia 14029 - 20146 Milano (MI). In caso di reclamo EEN invia al Cliente una risposta motivata non oltre 30 (trenta) giorni solari dalla data di ricezione dello stesso. **14.5** In caso di mancato rispetto dei termini previsti ai punti 14.3 e 14.4, 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 Tlqv.

**14.6** In caso di mancato rispetto delle tempistiche di costituzione in mora indicate al precedente Articolo 6.4, 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, o sia stata ridotta la potenza disponibile, 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, o sia stata ridotta la potenza disponibile, in caso di: i) mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto ad effettuare il pagamento (indicato all'Art. 6.4); ii) mancato rispetto del termine massimo (3 giorni lavorativi) intercorrente tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della stessa al vettore postale qualora EEN non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata, ferma restando la facoltà per EEN di consegna al vettore postale entro un termine non superiore a 5 (cinque) giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di 20 (venti) giorni solari di cui al precedente 6.4 sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato e il termine minimo di 3 (tre) giorni lavorativi; iii) mancato rispetto del termine minimo (3 giorni lavorativi) tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta della sospensione della fornitura all'impresa distributrice competente. Nei casi in cui EEN, nei 90 (novanta) giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità, proceda con una nuova comunicazione di costituzione in mora relativa a fatture non contemplate nella precedente comunicazione cui sia seguita la richiesta di sospensione della fornitura, ai fini dell'applicazione di eventuali indennizzi automatici, i) il termine massimo intercorrente tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della stessa al vettore postale, qualora EEN non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata, è pari a 2 (due) giorni lavorativi, ii) resta intesa la facoltà per EEN di consegna al vettore postale della raccomandata entro un termine non superiore a 3 (tre) giorni lavorativi, qualora il termine ultimo di 10 (dieci) giorni solari dall'emissione della stessa raccomandata sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato e il termine minimo di 2 (due) giorni lavorativi.

**14.7** In caso di mancato rispetto:

- a) del termine di emissione della fattura, di periodo previsto al precedente Articolo 5.2 EEN riconoscerà al Cliente avente diritto l'indennizzo automatico previsto dall'art. 16 del TIF;
- b) dei termini di emissione della fattura di chiusura, previsti al precedente Articolo 5.2, EEN riconoscerà al Cliente avente diritto l'indennizzo automatico previsto dall'art. 18 del TIF.

## 15. Diritto di ripensamento e recesso

**15.1** Qualora la conclusione del Contratto da parte del Cliente domestico sia avvenuta mediante forme di comunicazione a distanza, ovvero fuori dai locali commerciali, ovvero nel caso di Contratti conclusi via Web 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 sito [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com), da inviare a mezzo raccomandata a/r o lettera semplice per posta a EEN al seguente indirizzo: Casella Postale E.ON Energia 14029 - 20146 Milano (MI) oppure via fax al Numero Verde 800 999 599. Resta inteso che le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del Contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento.

**15.2** Il Cliente domestico può presentare un'espressa 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. 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 riconosciuti al venditore per la prestazione commerciale in una quota fissa pari ad € 23,00 (euro ventitre/00) per ciascuna prestazione 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.

**15.3** La richiesta di esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento non comporterà l'avvio della fornitura durante tale periodo, ma potrà comunque comportare un anticipo della fornitura con il nuovo esercente la vendita rispetto alle normali tempistiche previste. Qualora a seguito di tale richiesta il Cliente eserciti il diritto di ripensamento nei confronti del nuovo esercente la vendita, la fornitura potrebbe:

- essere garantita, nei casi in cui non fosse già stata avviata dal nuovo esercente, dal precedente esercente la vendita qualora il relativo Contratto non risulti essere stato sciolto, oppure dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela nel caso di fornitura elettrica o il servizio di fornitura di ultima istanza nel caso di fornitura gas, 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 dal nuovo esercente 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 disattivazione del PDR e/o POD, il Cliente finale sarà tenuto a richiedere la disattivazione all'attuale esercente la vendita, che provvederà ai sensi della regolazione vigente.

## Informativa per il trattamento dei dati personali dei Clienti

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

### 1. Oggetto del trattamento

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

- identificativi e non sensibili (in particolare, nome, cognome, documento di identità, codice fiscale, indirizzo, 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:

A. 1) 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:

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

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

- esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio;
- effettuare verifiche sull'affidabilità commerciale e puntualità nei pagamenti, attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate;
- 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'istestataro del canone di abbonamento e del relativo addebito in bolletta che in caso di tariffa D (tariffa residenti), avverrà in modo automatico.

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

B. 1) Finalità di Marketing:

- informarla con lettere ordinarie o chiamate telefoniche, 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 su loro prodotti e servizi.

B. 2) Finalità di Profilazione:

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

### 3. 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 Clause 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; d) degli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i Dati Personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali; f) quando possibile, del periodo di conservazione dei Dati oppure i criteri utilizzati per determinare tale periodo; g) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato e in tal caso delle logiche utilizzate, dell'importanza e delle conseguenze previste per l'interessato; h) dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei Dati a un paese extra UE o ad 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;
- 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;
- Indirizzo e telefono: Via A. Vespucci 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 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, ecc.) 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).