



CODICE CONVENZIONI  
 \_\_\_\_\_

CODICE INCARICATO  
 \_\_\_\_\_

N° PLICO  
 \_\_\_\_\_

PER INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI SUL CONTRATTO  
**servizio clienti:**  
 800.900.700 da rete fissa e 02.444.141 da rete mobile  
**fax 800.919.962 portale enigaseluce.com**  
**Eni gas e luce S.p.A.**, Casella Postale n.71  
 20068 Peschiera Borromeo (MI)

**copia per il cliente**

**Proposta di Contratto per la casa**

**SOMMINISTRAZIONE DI GAS NATURALE E ENERGIA ELETTRICA**

**OPERAZIONE DI SWITCH**

Il Cliente, come di seguito identificato, propone a Eni gas e luce S.p.A. con sede legale in San Donato Milanese (MI), Piazza Ezio Vanoni, 1; Capitale Sociale Euro 750.000.000,00 i.v., Registro Imprese di Milano-Monza-Brianza-Lodi Codice Fiscale e Partita Iva 12300020158, R.E.A. Milano n.1544762, società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Eni S.p.A., società con unico socio (di seguito "Eni gas e luce"), di concludere un contratto di somministrazione di gas naturale e/o di energia elettrica (di seguito "Contratto"), secondo i termini e le condizioni indicate nel presente modulo contrattuale (di seguito "Modulo") e nei relativi allegati, che costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

**DATI DEL CLIENTE (COMPILARE IN STAMPATELLO MAIUSCOLO)**

COGNOME E NOME *																SESSO *	M	F											
CODICE FISCALE *																DOCUMENTO D'IDENTITÀ *	<input type="checkbox"/> CARTA D'IDENTITÀ	<input type="checkbox"/> PATENTE	<input type="checkbox"/> ALTRO _____										
NATO A																IL	/	/	RESIDENTE A										
NUMERO DOCUMENTO *																RILASCIATO DA (ENTE) *				DATA DI RILASCIO *			/		/				
TELEFONO																CELLULARE *				E-MAIL									
INDIRIZZO FORNITURA *	VIA *													NUMERO *						ABITAZIONE DI RESIDENZA *	SI	NO							
	CAP *															COMUNE *				PROVINCIA *									
INDIRIZZO INVIO FATTURE	VIA													NUMERO						PROVINCIA									
	CAP															COMUNE													
<input type="checkbox"/> CHIEDE LA SOMMINISTRAZIONE DI GAS NATURALE															INDICARE IL CODICE CONDIZIONI ECONOMICHE *														
CODICE PDR *															MATRICOLA CONTATORE *														
USO *	<input type="checkbox"/> COTTURA	<input type="checkbox"/> RISCALDAMENTO	<input type="checkbox"/> ACQUA CALDA	<input type="checkbox"/> ALTRI USI						CONSUMO ANNUO (Smc)						TIPO ABITAZIONE *	<input type="checkbox"/> IN CONDOMINIO (Piu di 6 unità abitative)	<input type="checkbox"/> IN STABILE UNI-PLURIFAMILIARE (Massimo di 6 unità abitative)											
SOLO IN CASO DI PASSAGGIO A ENI GAS E LUCE DA ALTRO FORNITORE: FORNITORE GAS USCENTE																													
<input type="checkbox"/> CHIEDE LA SOMMINISTRAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA															INDICARE IL CODICE CONDIZIONI ECONOMICHE *														
CODICE POD *															TIPOLOGIA D'USO *	<input type="checkbox"/> ABITAZIONE	<input type="checkbox"/> PERTINENZA (es: box, cantina)												
SOLO IN CASO DI PASSAGGIO A ENI GAS E LUCE DA ALTRO FORNITORE: FORNITORE ENERGIA ELETTRICA USCENTE															POTENZA IMPEGNATA (kW) *						CONSUMO ANNUO (kWh)						<input type="checkbox"/> CHIEDE L'OPZIONE BIORARIA, IN BASE A "CONDIZIONI ECONOMICHE"		

\* DATO OBBLIGATORIO PER LA STIPULA E/O L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO SALVO DIVERSA VALUTAZIONE DI ENI GAS E LUCE

**CHIEDE L'ESECUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO:** il Cliente, consapevole degli effetti sulla fornitura dell'eventuale esercizio del diritto di ripensamento, indicati in dettaglio all'Art. 3 delle CGC, chiede a Eni gas e luce di avviare le attività necessarie per l'esecuzione del Contratto prima della scadenza del termine di ripensamento.

**COMUNICAZIONI E BOLLETTA DIGITALE**  
 Il Cliente accetta, previa registrazione al Portale con l'indirizzo email indicato all'atto di formulazione della presente Proposta di Contratto: - di ricevere, nel caso in cui non abbia formulato la Proposta di Contratto con modalità online, la documentazione contrattuale (inclusi le informazioni precontrattuali e il Contratto) e le comunicazioni relative al Contratto in formato cartaceo o in formato elettronico rispettivamente all'indirizzo fisico o all'indirizzo email indicati nella Proposta di Contratto, a scelta - di volta in volta - di Eni gas e luce; tale consenso del Cliente vale per tutte le comunicazioni per le quali la legge o il Contratto non preveda una modalità specifica di invio; - di scegliere che le bollette per i pagamenti relativi al Contratto siano rese disponibili come bollette digitali (in formato elettronico anziché cartaceo), nella specifica area riservata al Cliente sul Portale, come meglio dettagliato all'art. 5 delle CGC.

**MANDATO PER L'AUTORIZZAZIONE DI ADEBITO IN CONTO DELLE DISPOSIZIONI SEPA CORE DIRECT DEBIT**

TITOLARE DEL CONTO CORRENTE	COGNOME E NOME															CODICE FISCALE									
COORDINATE BANCARIE O POSTALI	I	T														COD. PAESE	CIN. INT	CIN	ABI	CAB	NUMERO CONTO CORRENTE				

Il titolare del conto corrente ("Titolare") autorizza Eni S.p.A. (nome dell'effettivo creditore Eni gas e luce S.p.A. - codice identificativo dell'effettivo creditore 12300020158) a disporre addebiti in via continuativa sul conto corrente identificato dal codice IBAN sopra indicato relativi alle fatture di cui all'Art. 7 delle CGC e la banca ad eseguire l'addebito secondo le disposizioni di Eni S.p.A. In caso di mancato pagamento, esso dovrà essere effettuato direttamente a cura del Cliente. Il rapporto con la banca è regolato dal contratto stipulato dal debitore con la banca stessa. Il Cliente ha facoltà di richiedere alla banca il rimborso di quanto addebitato, secondo quanto previsto nel suddetto contratto; eventuali richieste di rimborso devono essere presentate entro e non oltre 8 settimane a decorrere dalla data di addebito in conto. I diritti del debitore riguardanti l'autorizzazione sopra riportata sono indicati nella documentazione ottenibile dalla banca. Ulteriori dettagli operativi relativi alla domiciliazione bancaria o postale delle bollette sono riportati all'Art. 8.1 delle CGC.

FIRMA del titolare del C/C (PER RICHIESTA ADEBITO IN CONTO) \_\_\_\_\_

**Dichiarazione di recesso dal Fornitore Uscente Gas e/o Elettrico**

Con la formulazione della Proposta di Contratto, il Cliente dichiara di dare a Eni gas e luce mandato con apposita procura a recedere, secondo le stesse modalità di conclusione del Contratto con il venditore entrante e su supporto durevole, per suo conto e in suo nome, dal contratto in essere con il Fornitore Uscente Gas e/o Elettrico sopra indicati, per la fornitura di Gas e/o energia elettrica, in funzione della tipologia di somministrazione richiesta a Eni gas e luce. Come previsto dalla normativa vigente, una volta trascorso il termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento da parte del Cliente, Eni gas e luce eserciterà il recesso per conto del Cliente trasmettendo la richiesta di Switch al SII affinché notifici il recesso al Fornitore Uscente. Eni gas e luce invierà la suddetta comunicazione entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di Switch.

**Espressione del consenso al trattamento dei dati personali**

Con la formulazione della proposta di contratto, il Cliente dichiara di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali, riportata nell'Art. 18 delle CGC. Barrando le successive caselle, il Cliente può decidere liberamente di esprimere o meno il consenso ad Eni gas e luce per l'utilizzo dei dati personali finalizzato alle seguenti attività:

- future iniziative promozionali curate da Eni gas e luce  SI  NO
- analisi e ricerche di mercato effettuate direttamente da Eni gas e luce o attraverso società terze  SI  NO
- future iniziative promozionali curate da altre imprese  SI  NO

**Formulazione della proposta di contratto**

Il Cliente con la sottoscrizione in calce formula la proposta di contratto ad Eni gas e luce e contestualmente dichiara di aver ricevuto, letto e accettato i seguenti allegati: Condizioni Generali di Contratto; Condizioni Economiche e gli eventuali relativi allegati; Nota informativa per il Cliente Finale; Livelli di qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale ai sensi del TIQ; Schede di confrontabilità per clienti finali domestici di gas naturale e/o energia elettrica. Il termine entro cui sottoscrivere il presente Modulo è indicato nell'Allegato "Condizioni Economiche".

Con la sottoscrizione del Modulo, il Cliente conferma le scelte indicate nel Contratto, si assume la responsabilità della veridicità dei dati ivi riportati, in particolare modo, nel caso di energia elettrica, della tipologia d'uso dalla quale dipende la corretta applicazione della tariffa; inoltre dichiara di conoscere le condizioni contrattuali ed economiche di tutela definite da ARERA e quelle delle Offerte PLACET di Eni gas e luce, che può sempre scegliere; in caso di richiesta di somministrazione di energia elettrica, di conferire ad Eni gas e luce i mandati di cui all'Art. 4 delle CGC. Inoltre, con la sottoscrizione del Modulo, il Cliente dichiara di conoscere la facoltà di Eni gas e luce di recedere dal Contratto, prima dell'esecuzione dello stesso, ai sensi di quanto previsto all'Art. 3 delle CGC.

Data \_\_\_\_\_ Firma del Cliente \_\_\_\_\_

Il Cliente dichiara di approvare le Condizioni Economiche (riportate nelle CGC e nell'apposito Allegato) e, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, dichiara di aver preso visione e di approvare specificamente i seguenti articoli delle CGC: Art.3 (mancata esecuzione, recesso prima dell'esecuzione); Art.6 (responsabilità del Cliente per manomissione del Contatore Gas e/o del Contatore Elettrico); Art.8.3 (azioni in caso di mancato o parziale pagamento); Art.10 (diritto di recesso; cessazione della somministrazione); Art.13 (limitazioni al diritto di rimborso in favore del Cliente).

Data \_\_\_\_\_ Firma del Cliente \_\_\_\_\_

Il Cliente, consapevole delle sanzioni penali, in caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. del 28 dicembre 2000, n. 445, dichiara, ai sensi e per gli effetti della normativa applicabile, relativamente all'unica immobiliare sita all'indirizzo di fornitura sopra indicato per la quale si chiede la somministrazione di cui sopra, di essere:

- PROPRIETARIO  CONDUTTORE  DETENTORE AD ALTRO TITOLO (ad esempio, comodato)

Data \_\_\_\_\_ Firma del Cliente \_\_\_\_\_



# Condizioni economiche ScontoCerto luce verde e gas

Condizioni del mercato libero valide  
dal 04/02/2019 al 14/04/2019

n° plico

## energia elettrica

codice condizioni LCERTV191 - BASE

Per la somministrazione di energia elettrica sono fatturate al Cliente le seguenti voci di spesa: la Spesa per la materia energia, la Spesa per il Trasporto dell'energia elettrica e la gestione del contatore e la Spesa per oneri di sistema, come definite da ARERA nel Glossario della Bolletta 2.0. Le voci di spesa indicate contengono i corrispettivi di seguito esposti.

La Spesa per la materia energia è composta da: 1) corrispettivi definiti da Eni gas e luce e indicati in tabella: Corrispettivo Luce invariabile per i primi 24 mesi a partire dalla data di inizio della somministrazione, esso è applicato all'energia elettrica prelevata e alle relative perdite per il trasporto come quantificate da ARERA, nel secondo anno di somministrazione, Eni gas e luce applica uno sconto sul Corrispettivo Luce come indicato nel box sotto riportato; un corrispettivo a copertura dei costi di Commercializzazione e Vendita; nel caso in cui il Cliente scelga di pagare con addebito diretto in conto corrente SEPA (Sepa Core Direct Debit), compilando l'apposita sezione della Proposta di Contratto, sarà applicato per l'intera durata delle presenti condizioni economiche lo Sconto Domiciliazione, pari al 5% del Corrispettivo Luce del primo anno, a condizione che l'addebito diretto in conto corrente SEPA risulti attivo; qualora, invece, in qualunque momento successivo alla sottoscrizione, l'addebito diretto in conto corrente SEPA non risulti più attivo per qualunque ragione, il corrispondente sconto non sarà più applicato a partire dalla data di disattivazione dell'addebito diretto; 2) corrispettivi definiti e aggiornati da ARERA e indicati in tabella: Prezzo Dispacciamento e Componente di Dispacciamento come definiti nel TIV.

Corrispettivo Luce

0,086 €/kWh

Sconto  
2° anno:  
10%

Corrispettivo Luce  
2° anno  
0,0774€/kWh

Sconto Domiciliazione

5%

La Spesa per il trasporto dell'energia elettrica e la gestione del contatore e la Spesa per oneri di sistema si compongono dei corrispettivi a carico di Eni gas e luce in relazione ai servizi di trasporto, misura e distribuzione dell'energia elettrica definiti, pubblicati e aggiornati periodicamente da ARERA, ivi compresa la componente Asos (la componente Asos serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione. È a carico di tutti i clienti elettrici). Saranno fatturati al Cliente ulteriori oneri, corrispettivi, componenti tariffarie eventualmente introdotti dalle competenti autorità con riferimento alla fornitura di energia elettrica a clienti domestici, anche (ma non esclusivamente) in sostituzione di altri precedentemente previsti dalla normativa di settore. Oltre ai corrispettivi sopra definiti, il Cliente è tenuto a corrispondere i diritti e i tributi relativi al Contratto di cui all'Art. 13 delle CGC e le cui aliquote sono consultabili sul portale enigaseluce.com.

Valori dei diversi corrispettivi e relativa incidenza percentuale media sulla spesa annua ante imposte di un cliente tipo che consuma 2.700 kWh all'anno nell'abitazione di residenza con 3 kW di potenza impegnata - 1° trimestre 2019

Corrispettivo Luce	0,086 €/kWh	43 % di cui Sconto Domiciliazione: 2%
Prezzo Dispacciamento	0,01079 €/kWh	5%
Commercializzazione e vendita Componente di dispacciamento (€/anno)	9 €/ mese (pari a 108 €/anno) -17,3776 €/ anno	15%
Spesa per il trasporto dell'energia elettrica e la gestione del contatore e Spesa per oneri di sistema	definiti da ARERA	37 % di cui Asos: 15 %

Per l'intera durata delle presenti Condizioni Economiche il 100% dell'energia elettrica fornita da Eni gas e luce sarà certificata, tramite garanzie d'origine di provenienza europea, come immessa in rete e prodotta da impianti alimentati al 100% da fonti rinnovabili, ai sensi della Delibera ARG/elt 104/11. La suddetta Delibera prevede che: i) ogni contratto di vendita di energia rinnovabile debba essere comprovato da una quantità di garanzie di origine (GO) di cui alla direttiva 2009/28/CE pari alla quantità di energia elettrica venduta come rinnovabile nell'ambito del medesimo contratto; ii) ciascuna società di vendita, entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello in cui è stata fornita energia elettrica ai clienti finali nell'ambito di contratti di vendita energia rinnovabile, sia tenuta ad approvvigionarsi di una quantità di garanzie di origine pari all'energia elettrica venduta come rinnovabile e riferite al medesimo anno, dandone evidenza al GSE secondo modalità da quest'ultimo definite.

## gas naturale

codice condizioni GCERT191 - BASE

Per la somministrazione di gas naturale sono fatturate al Cliente le seguenti voci di spesa: la Spesa per la materia gas naturale, la Spesa per il trasporto del gas naturale e la gestione del contatore e la Spesa per oneri di sistema, come definite da ARERA nel Glossario della Bolletta 2.0. Le voci di spesa indicate contengono i corrispettivi di seguito esposti.

La Spesa per la materia gas naturale è composta da corrispettivi definiti da Eni gas e luce e indicati in tabella: Corrispettivo Gas invariabile per i primi 24 mesi a partire dalla data di inizio della somministrazione, esso è applicato al gas naturale prelevato con riferimento ad un potere calorifico superiore convenzionale "P" (PCS) pari a 0,03852 GJ/Smc, nel secondo anno di somministrazione, Eni gas e luce applica uno sconto sul Corrispettivo Gas come indicato nel box sotto riportato; corrispettivi a copertura dei costi di Commercializzazione e Vendita; nel caso in cui il Cliente scelga di pagare con addebito diretto in conto corrente SEPA (Sepa Core Direct Debit), compilando l'apposita sezione della Proposta di Contratto, sarà applicato per l'intera durata delle presenti condizioni economiche lo Sconto Domiciliazione, pari al 5% del Corrispettivo Gas del primo anno, a condizione che l'addebito diretto in conto corrente SEPA risulti attivo; qualora, invece, in qualunque momento successivo alla sottoscrizione, l'addebito diretto in conto corrente SEPA non risulti più attivo per qualunque ragione, il corrispondente sconto non sarà più applicato a partire dalla data di disattivazione dell'addebito diretto.

Corrispettivo Gas

0,345 €/Smc

Sconto  
2° anno:  
10%

Corrispettivo Gas  
2° anno  
0,3105€/Smc

Sconto Domiciliazione

5%

Rientrano nella Spesa per il trasporto del gas naturale e la gestione del contatore e nella Spesa per oneri di sistema i corrispettivi a carico di Eni gas e luce in relazione ai servizi di trasporto, distribuzione e misura del gas, definiti, pubblicati e aggiornati periodicamente da ARERA. Saranno fatturati al Cliente ulteriori oneri, corrispettivi e/o componenti tariffarie eventualmente introdotti dalle competenti autorità con riferimento alla fornitura di gas naturale a punti di fornitura domestici, anche (ma non esclusivamente) in sostituzione di altri precedentemente previsti dalla normativa di settore. In sede di fatturazione, i corrispettivi e le componenti di cui sopra saranno applicati ai volumi con riferimento al potere calorifico superiore convenzionale "P" (PCS) relativo all'impianto di distribuzione cui è connesso il PdR, secondo le disposizioni del TIVG. Nel caso in cui il PdR non sia dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione ai fini della fatturazione dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile, secondo le disposizioni del TIVG. Oltre ai corrispettivi sopra definiti, il Cliente è tenuto a corrispondere i diritti e i tributi relativi al Contratto di cui all'Art. 13 delle CGC e le cui aliquote sono consultabili sul portale enigaseluce.com.

Valori dei diversi corrispettivi e relativa incidenza percentuale media sulla spesa annua ante imposte di un cliente tipo che consuma 1.000 Smc all'anno nell'ambito tariffario Centro-Sud Occidentale - 1° trimestre 2019

Corrispettivo Gas	0,345 €/Smc	47% di cui Sconto Domiciliazione: 2%
Commercializzazione e vendita	9 €/mese (pari a 108 €/anno) e 0,007946 €/ Smc	16%
Spesa per il trasporto del gas naturale e la gestione del contatore e Spesa per oneri di sistema	definiti da ARERA	37%

## Polizza Multi Assistenza Casa

Il Cliente, per tutta e sola la durata delle presenti Condizioni Economiche, potrà beneficiare, senza costi aggiuntivi rispetto alla somministrazione di Gas e/o luce, di una copertura assicurativa di assistenza per la casa. Infatti, il costo del premio dell'assicurazione di cui trattasi rimane a integrale carico di Eni gas e luce. La copertura assicurativa sarà attiva a partire dalla data di attivazione della fornitura con Eni gas e luce (indicata nella "comunicazione data inizio fornitura"), secondo i tempi e le modalità dettagliati nelle condizioni di assicurazione della Polizza Multi Assistenza Casa di Axa Assistance (Inter Partner Assistance S.A.), consegnate unitamente al presente Contratto. La Polizza Multi Assistenza Casa consente di usufruire di una rete di tecnici di Inter Partner Assistance S.A. per la risoluzione di guasti all'abitazione per un totale di 2 Sinistri durante ciascun anno di validità della copertura assicurativa. Per ogni Sinistro, le prestazioni coperte sono le seguenti: 1) invio di un idraulico in caso di urgenza; 2) invio di un fabbro o falegname; 3) invio di un vetraio in caso di urgenza; 4) invio di un serrandista o un tapparellista in caso di urgenza; 5) invio di una guardia giurata per 10 ore consecutive; 6) invio di un tecnico riparatore di elettrodomestici. Inter Partner Assistance S.A. terrà a proprio carico il costo dell'uscita, della manodopera e dei pezzi di ricambio entro il limite di 500 euro per prestazione. Nel caso di intervento da parte di un tecnico riparatore di elettrodomestici, il massimale non coprirà il materiale e i pezzi di ricambio eventualmente necessari. In caso di ripensamento del Cliente dal Contratto oppure in caso di cessazione del Contratto per qualsiasi motivo, o in caso di intervenute modifiche legislative-regolamentari che non consentiranno l'emissione di tale Copertura Assicurativa, la Copertura Assicurativa non sarà più attiva. Nel caso di sottoscrizione delle presenti Condizioni Economiche sia per la somministrazione di Gas sia per quella di energia elettrica, il Cliente potrà beneficiare di una copertura assicurativa per ogni somministrazione e quindi le prestazioni di cui sopra si raddoppiano (in caso di cessazione di una sola fornitura, rimarrà attiva la copertura assicurativa relativa alla sola fornitura rimasta attiva). Per altri dettagli relativi alla Polizza Multi Assistenza Casa fare riferimento alle Condizioni di Assicurazione di Inter Partner Assistance S.A. consegnate unitamente al presente Contratto.

**Ulteriori caratteristiche del Contratto** - Nel caso in cui il Cliente abbia già in essere un contratto di somministrazione con Eni gas e luce e intenda formulare la presente Proposta di Contratto presso il medesimo PdP e/o PdR già attivo con Eni gas e luce a condizioni economiche del mercato libero, verrà applicato un corrispettivo una tantum di importo pari a 12€ a copertura delle spese di gestione del nuovo contratto.

**Voucher Manutenzione** - A seguito dell'attivazione della fornitura Gas di cui al presente Contratto, il Cliente riceverà via mail e/o sms un codice alfanumerico utilizzabile per l'acquisto di servizi di manutenzione a scelta fra quelli in vendita da Eni gas e luce (di seguito, Voucher Manutenzione). Il Voucher Manutenzione ha un valore di 24 euro iva inclusa, non è cumulabile con altre promozioni in corso sui servizi di manutenzione e ha una validità di 6 mesi a partire dalla data di emissione indicata nella mail di trasmissione del Voucher Manutenzione.

**Modalità di variazione delle Condizioni Economiche di somministrazione di energia elettrica e/o Gas** - Con un anticipo di almeno novanta giorni rispetto alla scadenza del loro periodo di validità, Eni gas e luce comunicherà in forma scritta al Cliente le nuove condizioni economiche di somministrazione di energia elettrica e/o Gas, nonché il relativo periodo di validità. In assenza di tale comunicazione, le presenti Condizioni Economiche di somministrazione di energia elettrica e/o Gas s'intenderanno prorogate fino a nuova comunicazione da parte di Eni gas e luce, effettuata sempre con un preavviso minimo di novanta giorni. E' fatta salva per il Cliente la facoltà di esercitare il diritto di recesso di cui all'Art.10 delle CGC.



- senza limite di numero di prestazioni nell'ambito del medesimo Sinistro;
- entro il limite del massimale previsto per ciascun tipo di prestazione di assistenza;
- con un Periodo di Carenza di 15 giorni dalla data di decorrenza della Copertura Assicurativa.

#### **\*Polizza Assistenza all'Abitazione "Multi Assistenza Casa"**

##### **01 - Invio di un Idraulico in caso di urgenza**

Qualora l'Assicurato necessiti di un idraulico in caso di:

- allagamento o infiltrazione nell'Abitazione a seguito di rottura, otturazione o guasto delle tubature fisse dell'impianto idraulico ad essa pertinente;
- mancanza totale di acqua non dovuta a temporanea sospensione della distribuzione;
- mancato scarico delle acque nere degli impianti igienico-sanitari a causa dell'otturazione delle tubature fisse di scarico dell'impianto idraulico;

la Centrale Operativa invierà un idraulico convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa.

La Società terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera entro il limite di euro 500,00 per Sinistro. Sono compresi nel massimale di € 500,00 i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione.

Da tale prestazione sono esclusi:

- gli interventi su apparecchi mobili (lavatrici, lavastoviglie, etc.), su guasti provocati dal loro utilizzo, sutubature o rubinetterie a loro collegate;
- gli interventi sull'impianto idraulico generale dell'edificio in cui è situata l'Abitazione dell'Assicurato;
- gli interventi richiesti a seguito di infiltrazioni, rigurgiti, straripamenti, causati da incuria o da lavori ai pozzeri;
- gli interventi per danni causati dal gelo.

##### **02 - Invio di un Fabbro o di un Falegname**

Qualora l'Assicurato necessiti di un fabbro o di un falegname in caso di:

- furto, smarrimento, rottura delle chiavi o guasto della serratura, purché non elettronica;
- furto tentato o consumato, incendio, esplosione o scoppio che comprometta in modo grave la funzionalità della porta di accesso e pregiudichi la sicurezza dell'Abitazione;

la Centrale Operativa entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta (coerentemente con gli orari di attività del Fabbro o del Falegname) metterà in contatto l'Assicurato con il fornitore per l'organizzazione dell'intervento presso l'Abitazione oggetto della Copertura Assicurativa.

La Società terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera entro il limite di euro 500,00 per Sinistro. Sono compresi nel massimale di € 500,00 i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione.

In caso di furto, tentato furto o smarrimento chiavi, l'Assicurato dovrà presentare alla Centrale Operativa copia della regolare denuncia inoltrata alle Autorità competenti del luogo.

##### **03 - Invio di un Vetroia in caso di urgenza**

Qualora l'Assicurato necessiti di un vetroia in caso di rottura di un vetro della porta d'ingresso o delle finestre dell'Abitazione a seguito di furto o tentato furto, la Centrale Operativa entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta (coerentemente con gli orari di attività del Vetroia) metterà in contatto l'Assicurato con il fornitore per l'organizzazione dell'intervento presso l'Abitazione oggetto della Copertura Assicurativa.

La Società terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera entro il limite di euro 500,00 per Sinistro. Sono compresi nel massimale di € 500,00 i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione.

L'Assicurato dovrà presentare alla Centrale Operativa copia della regolare denuncia inoltrata alle Autorità competenti del luogo.

##### **04 - Invio di un Serrandista o un Tapparellista in caso di urgenza**

Qualora l'Assicurato necessiti di un serrandista o un tapparellista in caso di rottura delle finestre/serrande dell'Abitazione a seguito di furto o tentato furto, la Centrale Operativa entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta (coerentemente con gli orari di attività del Serrandista e del Tapparellista) metterà in contatto l'Assicurato con il fornitore per l'organizzazione dell'intervento presso l'Abitazione oggetto della Copertura Assicurativa.

La Società terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera entro il limite di euro 500,00 per Sinistro. Sono compresi nel massimale di € 500,00 i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione.

L'Assicurato dovrà presentare alla Centrale Operativa copia della regolare denuncia inoltrata alle Autorità competenti del luogo.

##### **05 - Invio di una Guardia Giurata**

Qualora l'Assicurato necessiti di una guardia giurata presso la propria Abitazione a seguito di furto o tentato furto che abbia pregiudicato il funzionamento dei mezzi di chiusura atti a garantirne la sicurezza ed esista l'oggettivo rischio di furto o atti vandalici, la Centrale Operativa invierà nella minor tempo possibile una guardia giurata convenzionata comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa.

La Società terrà a proprio carico il costo del piantonamento per un tempo massimo di 10 (dieci) ore consecutive per Sinistro. Decorse le 10 (dieci) ore, il costo resta a carico dell'Assicurato.

L'Assicurato dovrà presentare alla Centrale Operativa copia della regolare denuncia inoltrata alle Autorità competenti del luogo.

##### **06 - Invio di un tecnico riparatore elettrodomestici**

Qualora l'Assicurato necessiti di un riparatore per guasti a lavatrice, lavastoviglie, frigorifero e congelatore utilizzati presso la propria Abitazione, fuori garanzia (ovvero quando sia già scaduto il periodo di efficacia della garanzia del produttore ed il periodo di garanzia legale del venditore), la Centrale Operativa invierà un tecnico riparatore nelle 24 ore successive alla segnalazione.

La Società terrà a proprio carico il costo dell'uscita e della manodopera entro il limite di euro 500,00 per Sinistro, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico dell'Assicurato.

#### **Art. 16 OBBLIGHI DELL'ASSICURATO**

In caso di sinistro l'Assicurato, o chi agisce in sua vece, dovrà contattare la Centrale Operativa al numero telefonico:

Linea Verde 800757288

Linea urbana 0642115826

La Centrale Operativa è in funzione 24 ore su 24 per accogliere le richieste.

Inoltre, dovrà qualificarsi come "Assicurato Eni gas e luce Multi Assistenza Casa" e comunicare:

- cognome e nome;
- prestazione richiesta;
- suo indirizzo o recapito temporaneo;
- numero di telefono al quale essere contattato;
- Codice PDR/POD.

La denuncia dovrà essere effettuata il più presto possibile e, in ogni caso, non oltre i 3 (tre) giorni successivi al Sinistro. L'inosservanza dei suddetti termini può compromettere il diritto alla prestazione.

A parziale deroga, resta inteso che, qualora la persona fisica titolare dei diritti derivanti dal contratto sia nell'oggettiva e comprovata impossibilità di denunciare il Sinistro entro i termini previsti, potrà farlo non appena ne sarà in grado e comunque entro i termini di legge (art. 2952 del codice civile).

Gli interventi di assistenza devono essere di norma disposti direttamente dalla Centrale Operativa, ovvero essere da questa espressamente autorizzati, pena la decadenza del diritto alla prestazione di assistenza.

La Società ha facoltà di richiedere, ai fini liquidativi, ulteriore documentazione rispetto a quella contrattualmente prevista e non perde il diritto di far valere, in qualunque momento ed in ogni caso, eventuali eccezioni anche se abbia iniziato la liquidazione delle prestazioni.

#### **Art. 17 ESCLUSIONI**

Sono esclusi, né possono essere oggetto d'indennizzo a nessun titolo:

- a) i danni provocati intenzionalmente o da azione dolosa;
- b) qualsiasi sinistro sopravvenuto in seguito ad un rischio conosciuto precedentemente alla sottoscrizione del presente contratto da parte della Contraente;
- c) qualsiasi sinistro verificatosi precedentemente alla sottoscrizione del presente contratto da parte della Contraente o durante il periodo di carenza;
- d) qualsiasi richiesta d'assistenza legata ad un sinistro garantito nel caso in cui quest'ultimo sia causato: da guerre civili o con altre nazioni; dagli effetti diretti o indiretti dei rischi atomici; dai danni subiti in seguito a scioperi, rivolte, tumulti popolari, azioni di sabotaggio o terroristiche; dai danni subiti dalla Sua Abitazione in seguito ad un incidente causato da uno stato di emergenza con intervento della Protezione Civile; da incendio o esplosione originati da terzi con conseguenze sull'Abitazione;
- e) le conseguenze di eventi climatici o naturali come le tempeste, gli uragani, le inondazioni, i terremoti, le frane, gli smottamenti e le trombe d'aria;
- f) qualsiasi danno diverso da quelli coperti dalla Polizza.

1) La Società non riconosce, e quindi non rimborsa, spese per interventi non autorizzati preventivamente dalla Centrale Operativa, salvo i casi verificatisi a causa di forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile giudizio della Società.

2) La Società non si assume responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite dai fornitori, nonché per eventuali danni da questi provocati.

#### **Art 18 RECLAMI**

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri preliminarmente devono essere inoltrati per iscritto (posta, fax ed e-mail) a:

Inter Partner Assistance S.A.

Rappresentanza Generale per l'Italia

Servizio Clienti - Casella Postale 20152

Via Eroi di Cefalonia - 00128 Spinaceto - Roma)

numero fax 0039.06.48.15.811

e-mail: [servizio.clienti@ip-assistance.com](mailto:servizio.clienti@ip-assistance.com)

La Società gestisce il reclamo dando riscontro entro il termine massimo di 45 giorni dal ricevimento del medesimo. In conformità al disposto del Provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015, il reclamante, prima di adire l'Autorità Giudiziaria, potrà rivolgersi al seguente Istituto: IVASS - Centro Tutela Consumatori Utenti, Via del Quirinale n. 21, 00187 Roma; corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo eventualmente trattato dalla Compagnia e dei dati specificati all'art. 5 del predetto Regolamento, nei seguenti casi:

- reclami relativi all'osservanza delle disposizioni del Codice delle Assicurazioni e delle relative norme di attuazione;
  - reclami per i quali il reclamante non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo, nonché quelli ai quali la Società non ha dato riscontro entro il termine massimo di 45 giorni decorrenti dalla data di ricezione, inclusi quelli relativi alla gestione del rapporto contrattuale (segnatamente sotto il profilo dell'attribuzione di responsabilità, della effettività della prestazione, della quantificazione ed erogazione delle somme dovute all'avente diritto). In relazione alle controversie inerenti la quantificazione dei danni e l'attribuzione della responsabilità si ricorda che permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria, oltre la facoltà di ricorrere a sistemi conciliativi ove esistenti. Non rientrano nella competenza dell'IVASS i reclami in relazione ai cui oggetti sia stata già adita l'Autorità Giudiziaria.
- Alternativamente a quanto sopra, il reclamante - prima di adire l'Autorità Giudiziaria - in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, potrà anche avvalersi dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale e, nello specifico,
- mediazione;
  - negoziazione assistita.

Per le informazioni sulle modalità di attivazione delle singole procedure si rimanda a quanto presente nel sito: [www.axa-assistance.it](http://www.axa-assistance.it).

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET. Il sistema competente è individuabile accedendo al sito internet: <http://ec.europa.eu/internal-market/fin-net/members-en.htm>.

Resta comunque salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.



## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati) si informa l' "Interessato" (cliente/contraente/aderente alla polizza collettiva/ assicurato/co-assicurato/beneficiario/loro aventi causa) di quanto segue.

### AVVERTENZA PRELIMINARE

La presente Informativa viene resa dalla Compagnia assicurativa (Titolare del Trattamento) anche nell'interesse degli altri titolari del trattamento nell'ambito della c.d. «catena assicurativa», ai sensi del Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 26 aprile 2007 (doc. web n. 1410057).

### 1. IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia, con sede in Roma Via Carlo Pesenti n. 121, Part. IVA 04673941003 - Cod. Fisc. 03420940151, Tel: 06/42118.1.

### 2. DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)

L'Interessato può contattare il Responsabile della Protezione dei dati (DPO - Data Protection Officer) della Compagnia assicurativa, Titolare del Trattamento dei dati, scrivendo ai seguenti contatti:

- per posta: Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia Via Carlo Pesenti n. 121 - 00156 Roma;
- per e-mail: [privacy@axa-assistance.it](mailto:privacy@axa-assistance.it).

### 3. CATEGORIE DI DATI PERSONALI OGGETTO DI TRATTAMENTO

Sono oggetto di trattamento, solo ed esclusivamente per le finalità sotto indicate, le seguenti categorie di dati personali dell'Interessato:

- a. Dati identificativi dell'Interessato, quali ad esempio a titolo esemplificativo: il nome e il cognome, il luogo e la data di nascita, la residenza anagrafica e il domicilio, estremi del documento di identificazione, il codice fiscale;
- b. Dati sensibili dell'Interessato strettamente necessari a dare esecuzione al contratto stipulato.

### 4. MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati personali avviene mediante elaborazioni manuali o strumenti elettronici, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

### 5. FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Le finalità del trattamento dei dati personali raccolti sono le seguenti:

- a) finalità strettamente connesse e strumentali all'offerta, conclusione ed esecuzione del contratto stipulato (inclusi gli eventuali rinnovi), attinenti l'esercizio sia dell'attività assicurativa e riassicurativa sia delle relative attività connesse e strumentali, cui Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia è autorizzata ai sensi delle vigenti disposizioni di legge (es: pagamento premi, gestione e liquidazione dei sinistri); finalità di redistribuzione del rischio mediante coassicurazione o riassicurazione, nonché di prevenzione, individuazione e/o perseguimento di frodi anche di natura assicurativa e relative azioni legali; finalità derivanti da obblighi di legge, da regolamenti, dalla normativa comunitaria, da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge o da organi di vigilanza e controllo;

- b) finalità commerciali e di marketing, quali quelle di informazione e promozione di prodotti e servizi, di ricerche di mercato etc.

Per le finalità di cui alla lettera a) il trattamento dei dati è da considerarsi lecito in quanto necessario per dare esecuzione al contratto di cui l'Interessato è parte (in proprio o in qualità di rappresentante di una persona giuridica) o per dare esecuzione agli adempimenti precontrattuali relativi a tale contratto. Il trattamento è altresì da considerarsi lecito in quanto l'Interessato ha espresso il proprio consenso al trattamento dei propri dati personali, anche sensibili, per le suddette finalità. Si precisa sia che senza i dati dell'Interessato non si è in grado di fornire le prestazioni, i servizi e/o i prodotti citati sia che il consenso, seppur revocabile, è presupposto necessario per lo svolgimento del rapporto contrattuale.

Per le finalità di cui alla lettera b) il consenso richiesto ed il trattamento dei dati è da considerarsi lecito in quanto l'Interessato è libero di esprimere il proprio consenso al trattamento dei propri dati per questa specifica finalità ed il consenso è sempre revocabile, ma l'avvenuta revoca non toglie legittimità al trattamento precedentemente svolto. Le attività legate a tale finalità possono essere svolte sia dal Titolare del Trattamento sia da soggetti terzi sotto indicati. Il consenso richiesto concerne pertanto anche il trattamento dei dati svolto da tali soggetti.

### 6. DESTINATARI/CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

Destinatari dei dati personali dell'Interessato sono anzitutto i dipendenti e/o collaboratori del Titolare del Trattamento, facenti parte dell'organizzazione interna, che trattano i dati raccolti esclusivamente nell'ambito delle rispettive mansioni (ad es.: ufficio sinistri, ufficio reclami, ufficio back-office, ufficio underwriting), in conformità alle istruzioni ricevute dal Titolare del Trattamento e sotto la sua autorità. Destinatari dei dati personali dell'Interessato sono altresì le seguenti categorie di soggetti terzi, esterni alla organizzazione del Titolare del Trattamento, ai quali i dati personali possono essere comunicati. Tali soggetti agiscono in qualità di autonomi titolari del trattamento, salvo il caso in cui siano stati designati responsabili del trattamento.

Per le finalità di cui al punto 5 a) tali soggetti sono:

- a. altri soggetti del settore assicurativo (c.d. "catena assicurativa"), quali assicuratori, coassicuratori e riassicuratori, intermediari assicurativi (e relativi addetti all'attività di intermediazione);
- b. professionisti, consulenti, studi o società operanti nell'ambito di rapporti di consulenza e assistenza professionale, quali studi legali, medici di fiducia, periti, consulenti privacy, consulenti anticicliaggio, consulenti fiscali, consulenti/società antifrode, professionisti/società di recupero crediti, società incaricate del monitoraggio/controllo qualità dell'offerta e collocamento dei contratti di assicurazione, etc.;
- c. soggetti che svolgono attività connesse e strumentali all'esecuzione del contratto stipulato e alla gestione e liquidazione del sinistro, quali: attività di stoccaggio, gestione, archiviazione e distruzione della documentazione dei rapporti intrattenuti con la clientela e non; attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni alla clientela; attività di assistenza alla clientela (es.: call center, help desk); attività di offerta e collocamento a distanza di contratti di assicurazione (call center esterni); attività di gestione, liquidazione e pagamento dei sinistri; attività di back office di amministrazione delle polizze e supporto alla gestione ed incasso dei premi;
- d. organismi associativi consortili propri del settore assicurativo (es: ANIA) o finanziario, cui il Titolare o gli altri titolari della catena assicurativa sono iscritti;
- e. società del gruppo di appartenenza del Titolare del Trattamento o degli altri titolari della catena assicurativa (società controllanti, controllate e collegate, anche indirettamente, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge);
- f. altri soggetti nei cui confronti la comunicazione dei dati è obbligatoria per legge quali, a titolo esemplificativo: IVASS, Banca d'Italia - UIF (Unità d'informazione finanziaria), Agenzia delle Entrate, Magistratura, Forze dell'Ordine.

Per le finalità di cui al punto 5 b), i soggetti terzi a cui possono essere comunicati i dati personali sono:

- g. società controllanti, controllate e collegate anche indirettamente ai sensi delle vigenti disposizioni di Legge;
- h. società terze specializzate nella rilevazione della qualità dei servizi, in ricerche di mercato e informazione e promozione commerciale;
- i. soggetti facenti parte della catena distributiva di Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia.

I dati personali non sono soggetti a diffusione.

### 7. TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI A DESTINATARI UBICATI IN PAESI TERZI

Nei casi in cui potrebbe risultare necessario trasferire i dati, anche sensibili, in un luogo al di fuori dell'Unione Europea, Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia garantisce ai dati un livello di protezione simile a quello richiesto dalla legge italiana ed europea sulla protezione dei dati ed in linea con la normativa sul trasferimento.

### 8. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali saranno conservati per tutto il tempo necessario per le finalità indicate in precedenza e nel rispetto della normativa vigente. Alcuni dati personali saranno conservati anche successivamente alla fine del rapporto contrattuale, in particolare al fine di risolvere eventuali controversie e per procedimenti legali in corso o futuri, mantenere registrazioni dei nostri servizi, e in ogni caso tutelare diritti innanzi all'Autorità Giudiziaria ed in ogni altra sede giurisdizionale o extra giurisdizionale. I dati personali saranno trattati in sicurezza, confidenzialità, e saranno mantenuti accurati ed aggiornati per il periodo di durata di utilizzo qui autorizzato. Alla fine del periodo di conservazione, i dati personali saranno resi anonimi o distrutti.

### 9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'Interessato in merito ai dati personali ha il diritto di chiedere al Titolare del Trattamento:

- a. l'accesso;
- b. la rettifica;
- c. la cancellazione;
- d. la limitazione del trattamento.

L'Interessato ha altresì i seguenti diritti nei confronti del Titolare del Trattamento:

- e. diritto di opporsi al trattamento dei dati personali;
- f. diritto alla portabilità dei dati che lo riguardano. Per "diritto alla portabilità" si intende il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali forniti al Titolare del Trattamento, nonché il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del Titolare del Trattamento cui li ha forniti;
- g. diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

L'Interessato ha, infine, il seguente diritto:

- h. diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei dati Personali per lamentare una violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali. Il reclamo potrà pervenire al Garante utilizzando la modalità che ritiene più opportuna, consegnandolo a mano presso gli uffici del Garante (all'indirizzo di seguito indicato) o mediante l'inoltro di:

1. raccomandata A/R indirizzata a: *Garante per la protezione dei dati personali - Piazza di Monte Citorio, 121 - 00186 Roma*;
2. all'indirizzo e-mail: [garante@apdp.it](mailto:garante@apdp.it), oppure posta certificata: [protocollo@pec.apdp.it](mailto:protocollo@pec.apdp.it);
3. fax al numero: 06/696773785.

### 10. FONTE DA CUI HANNO ORIGINE I DATI PERSONALI

Il Titolare del Trattamento ottiene i dati personali raccogliendoli direttamente presso l'Interessato oppure presso i propri addetti (interni ed esterni) all'attività di intermediazione assicurativa od outsource che entrano in contatto con l'Interessato (i quali agiscono in qualità di responsabili esterni del trattamento dati).

### 11. INFORMAZIONI SU PROCESSI DECISIONALI AUTOMATIZZATI E PROFILAZIONI

I dati personali raccolti non sono oggetto di processi decisionali automatizzati, né sono oggetto di profilazione. La nostra policy sui cookie, presente sui nostri siti internet, fornisce informazioni circa i termini di utilizzo dei cookie. Durante il primo accesso al sito del Titolare del Trattamento sarà richiesto di prestare il consenso all'utilizzo dei cookie secondo quanto previsto nella relativa policy raggiungibile tramite link presente sulla homepage.

### 12. DATI DEI MINORI

Alcune informazioni sui minori possono essere raccolte e utilizzate dal Titolare del Trattamento in relazione alla sottoscrizione del contratto o all'erogazione del servizio.



FILIGRANA

## Nota Informativa per il Cliente finale

### Applicabile nel caso di condizioni economiche del mercato libero

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela (ad esempio un cliente domestico), l'esercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate da ARERA, in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico elettrico o una PMI, Lei ha sempre la possibilità di richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate da ARERA.

Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, ARERA ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) o chiamare il numero verde 800.166.654. Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

### Identità dell'impresa e dell'operatore commerciale

Nome impresa: Eni gas e luce S.p.A. Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento: Eni gas e luce S.p.A.-Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo(MI)  
Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata:

-----  
Data e ora del contatto:

-----  
Firma del personale commerciale che l'ha contattata:

**Scadenze ed eventuali oneri per l'attivazione del contratto:** Data di presunta attivazione: vedere Articolo 3 delle Condizioni Generali di Contratto; Periodo di validità della proposta: vedere quanto indicato all'Articolo 3 delle Condizioni Generali di Contratto.

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI12, se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta. Eventuali oneri a carico del cliente: vedere quanto indicato nelle Condizioni Economiche.

**Contenuto del contratto:** Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole: prezzo del servizio; durata del contratto; modalità di utilizzo dei dati di lettura; modalità e tempistiche di pagamento; conseguenze del mancato pagamento; eventuali garanzie richieste; modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso; modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita.

**Documenti che devono essere consegnati oltre alla presente nota informativa:** copia contratto; scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici).

**Diritto di ripensamento:** Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro: 14 giorni dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale); 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

1 PMI: imprese con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro - 2 Nel caso di proposta per la fornitura di energia elettrica.

## Standard di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale ai sensi del TIQV

**Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale (risultati 2017\*):** Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (40 giorni solari): grado di rispetto effettivo pari all'81%; Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 giorni solari): grado di rispetto effettivo pari al 74%; Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 giorni solari): grado di rispetto effettivo pari al 16%

**Indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale:** in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità sopra riportati, il venditore corrisponde al cliente finale di energia elettrica alimentato in bassa e/o media tensione e al cliente finale di gas naturale alimentati

in bassa pressione, in base alle modalità previste dal quadro normativo vigente, un indennizzo automatico base pari a: 25€ se la prestazione è eseguita oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard; 50€ se l'esecuzione della prestazione avviene entro un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard; 75€ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.

**Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale (risultati 2017\*):** Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (nel 95% dei casi): 88%.

\*I dati sono comprensivi delle richieste inviate dai clienti nel 1° semestre 2017 a Eni S.p.A.

## Condizioni Generali di Contratto

**Art. 1 Definizioni** - Fermo restando quanto previsto nella restante documentazione contrattuale, i termini indicati in carattere maiuscolo o con le iniziali maiuscole avranno (ove applicabile, sia al singolare sia al plurale) il significato che segue: **ARERA:** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita con L. 14 novembre 1995, n. 481 (in G. U. 18 novembre 1995, n. 270, S.O.) **CAD:** D.Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005 ("Codice dell'Amministrazione Digitale") **Cambio Prodotto:** l'operazione contrattuale con cui il Cliente richiede presso il PdF per cui è già attiva una somministrazione di Gas e/o energia elettrica da parte di Eni gas e luce, la sostituzione delle precedenti condizioni economiche e contrattuali con quelle indicate nel presente Contratto. **Cliente:** è il soggetto identificato nella Proposta di Contratto che richiede la somministrazione di Gas e/o energia elettrica e, ove applicabile, il servizio aggiuntivo previsto nelle Condizioni Economiche. **Codice Civile:** testo del Codice Civile approvato con R.D. 16 marzo 1942, n. 262. **Condizioni Economiche (o "CE"):** le condizioni economiche e contrattuali indicate nell'apposito allegato al Contratto, che insieme alla Proposta di Contratto e alle CGC disciplinano il Contratto; **Condotte:** insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra loro per il trasporto (di seguito anche "Condotte di Trasporto") o per la distribuzione (di seguito anche "Condotte di Distribuzione") del Gas. **Consumatore:** persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, come definito al comma 1), punto a) dell'art. 3 del Codice del Consumo (cfr. Art. 21 delle presenti CGC). **Contatore Gas:** insieme delle apparecchiature poste presso il punto di riconsegna del Gas al Cliente, atte a misurare il Gas prelevato. **CGC:** le presenti Condizioni Generali di Contratto. **Contatore Elettrico:** insieme delle apparecchiature poste presso il punto di consegna dell'energia elettrica al Cliente, atte a misurare l'energia elettrica prelevata. **Contratto:** l'insieme delle CGC, delle Condizioni Economiche di somministrazione di Gas e/o energia elettrica e, ove applicabile, del servizio aggiuntivo eventualmente previsto, della Proposta di Contratto e dei relativi allegati. **Distributore Elettrico:** soggetto esercente, in regime di concessione, l'attività di distribuzione e misura dell'energia elettrica, alla cui rete è connesso il PdF del Cliente. **Distribuzione Gas:** soggetto esercente, in regime di concessione, l'attività di distribuzione e misura del Gas, alla cui rete è connesso il PdF del Cliente. **Eni gas e luce:** Eni gas e luce S.p.A, con sede legale in San Donato Milanese (MI), Piazza Ezio Vanoni, 1; Capitale Sociale € 750.000.000,00 i.v., Registro Imprese di Milano-Monza-Brianza-Lodi, Codice Fiscale e Partita Iva 12300020158, R.E.A. Milano n. 1544762. **Eni S.p.A.:** Eni S.p.A, con sede legale in Roma, Piazzale Enrico Mattei, 1 (00144) Roma, Capitale Sociale € 4.005.358.876,00 i.v., numero di iscrizione al Registro Imprese di Roma e Codice Fiscale 00484960588, Partita Iva 00905811006, R.E.A. Roma n. 756453. **Firma Grafometrica:** è la firma apposta su tablet, equiparata quanto agli effetti giuridici alla firma autografa, se dotata delle caratteristiche della firma elettronica avanzata di cui agli artt. 55 e segg. del D.P.C.M. del 22 febbraio 2013 del CAD. **Gas:** gas naturale. **Impianto Interno del Cliente:** l'insieme delle tubazioni, dei raccordi e delle valvole per l'adduzione del Gas, compresi tra la valvola di intercettazione del Gas nel punto di consegna e le valvole di intercettazione del Gas a monte di ogni apparecchiatura di utilizzazione, queste ultime comprese; non comprende il Contatore Gas e/o Elettrico (Delibera ARERA 40/14/R/gas). **Modulo:** modulo contrattuale contenente il testo della Proposta di Contratto. **Modulo ripensamento:** modulo contrattuale per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui al successivo Art. 3. **Offerte PLACET:** le offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela disciplinate dall'Allegato A della Delibera ARERA 555/17/R/com. **Pertinenza:** locale utilizzato dal Cliente Consumatore e distinto dall'abitazione alimentata da autonomo POD. **Proposta di Contratto:** la proposta formulata dal Cliente per la conclusione del Contratto con Eni gas e luce; **Punto di Prelievo (o "PdP"):** punto di prelievo in cui Eni gas e luce mette a disposizione l'energia elettrica al Cliente. **Punto di Riconsegna (o "PdR"):** punto di riconsegna della rete di distribuzione in cui Eni gas e luce mette a disposizione il Gas al Cliente. **Parti:** Eni gas e luce e il Cliente. **Punto di Fornitura (o "PdF"):** il PdR o il PdP o entrambi, a seconda che il Contratto abbia ad oggetto - rispettivamente - la somministrazione di Gas o di energia elettrica o di entrambe. **Servizio di Tutela Gas:** servizio di somministrazione di Gas a condizioni economiche e contrattuali stabilite da ARERA, con Delibere 229/01 e ARG/gas 64/09. **Portale:** il sito internet enigasluce.com. **SII:** Sistema informativo integrato istituito presso l'Acquirente Unico con la legge del 13 agosto 2010, n. 129/10. **Subentro:** l'operazione contrattuale con cui il Cliente richiede l'avvio di un nuovo PdF o di un PdF precedentemente disattivato. **Switch:** l'operazione contrattuale con cui il Cliente richiede il passaggio da altro fornitore a Eni gas e luce per il PdF/PdF oggetto del Contratto. **TIF:** Testo Integrato della Fatturazione, Allegato A della Delibera ARERA 463/2016/R/com. **TIQV:** Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita, Allegato A della Delibera ARERA 413/16/R/com. **TIV:** Testo integrato servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali, Allegato A della Delibera 301/12. **TIVG:** Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale, Allegato A della Delibera ARERA ARG/gas 64/09. **Trasporto:** è il servizio di distribuzione e misura dell'energia elettrica e indirettamente di trasmissione erogato dal Distributore Elettrico nel cui ambito territoriale è ubicato il PdP del cliente finale. **Uso Domestico:** PdF relativo a un cliente domestico, così come definito dal TIV per l'energia elettrica e dal TIVG per il Gas. **Volture:** l'operazione contrattuale con cui il Cliente richiede di avvicinarsi a un precedente intestatario senza soluzione di continuità della fornitura, presso il PdF/i PdF oggetto del Contratto. **Volture Mortis Causa:** la Volture in cui il Cliente chiede di avvicinarsi a un precedente intestatario in qualità di successore mortis causa. **Volture per Incorporazione Societaria:** la Volture in cui il Cliente richiedente è una società che ha incorporato un'altra società precedentemente intestataria del PdF/i PdF oggetto del Contratto. **Volture Ordinaria:** la Volture diversa dalla Volture Mortis Causa e dalla Volture per Incorporazione Societaria.

**Art. 2 Oggetto del Contratto** - Oggetto del Contratto è: (i) la somministrazione, da parte di Eni gas e luce, di Gas e/o energia elettrica presso il PdF del Cliente in base a quanto richiesto dal Cliente nel Modulo; (ii) la stipula, da parte di Eni gas e luce nell'interesse del Cliente, dei contratti di dispacciamento, distribuzione e di Trasporto con le controparti designate dalle norme vigenti in materia e (iii) e, ove applicabile, il servizio aggiuntivo previsto nelle Condizioni Economiche. Il Gas e/o l'energia elettrica somministrati da Eni gas e luce saranno utilizzati dal Cliente esclusivamente per gli usi oggetto del Contratto in relazione ai PdF indicati nel Modulo o nell'Allegato "Elenco PdF". E' fatto divieto al Cliente di cedere l'energia elettrica o il gas naturale a terzi mediante derivazioni o altri metodi di consegna. Il Cliente si impegna a comunicare a Eni gas e luce ogni variazione relativa ai dati riportati nei predetti documenti. Per il Gas, l'impianto interno del Cliente deve essere già allacciato alla Condotta di Distribuzione. Quanto all'energia elettrica, ai fini contrattuali verrà considerata la potenza impegnata secondo quanto indicato dal Cliente fino alla

comunicazione di tale dato da parte del Distributore Elettrico. Tale comunicazione del Distributore Elettrico prevarrà rispetto a quanto indicato dal Cliente. In più, nel caso di Proposta di Contratto relativa alla somministrazione di energia elettrica per un PdF ad Uso Domestico, la dichiarazione espressa dal Cliente relativamente all'abitazione di residenza riportata sul Modulo prevarrà, in caso di discordanza, su quanto eventualmente dichiarato in precedenza a Eni gas e luce dal Cliente relativamente allo stesso o ad altri PdP. I suddetti dati relativi alla residenza saranno poi trasmessi da Eni gas e luce al Distributore Elettrico. Relativamente all'energia elettrica si specifica che, in merito alla tipologia di utilizzo di uno o più punti di prelievo, verrà considerato quanto indicato dal Cliente nella Proposta di Contratto. In caso di incongruenza con i dati a disposizione del Distributore Elettrico, Eni gas e luce considererà valide le dichiarazioni del Cliente - delle quali il Cliente stesso si assume la responsabilità - e comunicherà al Distributore Elettrico la variazione di tipologia di utilizzo. Eni gas e luce potrà addebitare al Cliente gli oneri amministrativi richiesti dal Distributore Elettrico a Eni gas e luce per la suddetta variazione, come definiti dal "Testo Integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione" pubblicato da ARERA nel proprio sito web. In caso di utilizzo diverso da quello dichiarato, Eni gas e luce potrà altresì addebitare al Cliente gli ulteriori costi, imposte e sanzioni che ne dovessero derivare.

### Art. 3 Proposta di Contratto; ripensamento; accettazione e risoluzione; durata

**Formulazione della Proposta di Contratto** - Il Cliente può formulare la Proposta di Contratto:

a) compilando e firmando: (i) l'apposito Modulo cartaceo in tutte le sue copie o (ii) il Modulo elettronico disponibile nel Portale o (iii) il Modulo elettronico disponibile su tablet; oppure

b) per via telefonica, tramite un operatore incaricato da Eni gas e luce.

La selezione dell'opzione che consente di formulare la Proposta di Contratto tramite il Portale, l'apposizione della Firma Grafometrica su tablet o la formulazione telefonica della Proposta di Contratto si intendono "sottoscrizione" agli effetti del Contratto. In caso di formulazione online, Eni gas e luce invia al Cliente copia integrale della documentazione contrattuale e ogni altra comunicazione relativa al Contratto - eccetto per le comunicazioni per le quali la legge o il Contratto preveda una modalità specifica di invio - in formato elettronico all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente; la documentazione contrattuale verrà inviata al Cliente al più tardi entro 10 giorni lavorativi dalla formulazione e comunque prima dell'attivazione della fornitura. In caso di apposizione della Firma Grafometrica su tablet o di formulazione telefonica, Eni gas e luce invia al Cliente copia integrale della documentazione contrattuale in forma cartacea o elettronica all'indirizzo indicato dal Cliente al più tardi entro 10 giorni lavorativi dalla formulazione della Proposta e comunque prima dell'attivazione della fornitura. La Proposta di Contratto è irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 del Codice Civile, ed è valida per i 45 giorni successivi alla sua data di sottoscrizione.

**Diritto di ripensamento** - Nel caso in cui il Cliente sia un Consumatore o un condominio, qualora formuli la Proposta di Contratto per Switch o Cambio Prodotto fuori dai locali commerciali o attraverso tecniche di comunicazione a distanza, il Cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, anche con riferimento a una sola somministrazione, entro i quattordici giorni successivi alla data di perfezionamento del Contratto, come di seguito specificato. Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento comunicandolo a Eni gas e luce ai canali di contatto di cui all'Art. 14, oppure compilando il Modulo ripensamento disponibile sul Portale e allegato al presente Contratto, ferma restando, in caso di compilazione online, la conferma da parte di Eni gas e luce dell'avvenuta ricezione del Modulo ripensamento. Ai sensi del Codice del Consumo, rimane in capo al Cliente l'eventuale onere di dimostrare di aver correttamente esercitato il diritto di ripensamento.

**Accettazione** - L'accettazione di Eni gas e luce è subordinata ad attività di verifica anche dell'affidabilità del Cliente basate, oltre che sulla verifica di assenza di morosità del Cliente nei confronti di Eni gas e luce stessa per precedenti contratti o contratti in essere, anche sulla verifica di informazioni di merito creditizio (quali, ad esempio, assenza di eventi negativi registrati in Camera di Commercio, protesti e/o pregiudizievoli, e la verifica di informazioni di solvibilità e rating anche elaborate su basi statistiche) fornite da primarie società/enti preposti a tale attività.

In caso di accettazione della Proposta di Contratto da parte di Eni gas e luce, quest'ultima, entro il termine di 45 giorni dalla sottoscrizione del Modulo, ne darà comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato dal Cliente. Il Contratto si perfeziona nel momento in cui il Cliente riceve la comunicazione di accettazione da parte di Eni gas e luce, che può essere relativa a una sola o a entrambe le somministrazioni.

**Inizio delle somministrazioni; condizione risolutiva; recesso prima dell'esecuzione** - Il Contratto ha esecuzione con l'attivazione della/e somministrazione/e, secondo tempistiche differenziate in base alla tipologia di operazione contrattuale richiesta dal Cliente. La data di inizio della/e somministrazione/e sarà indicata da Eni gas e luce al Cliente nella comunicazione di accettazione della Proposta di Contratto o con altra modalità (ad esempio SMS o e-mail) e sarà riportata nelle fatture. L'attivazione della fornitura da parte delle società di distribuzione locali avviene mediamente non prima di un mese dal ricevimento dell'accettazione di Eni gas e luce. Nel caso di Switch le somministrazioni iniziano entro la prima data utile e comunque entro e non oltre il primo giorno del terzo mese successivo a quello di conclusione del Contratto e sono subordinate al buon esito della procedura di cambio fornitore presso il distributore locale (che dipende per esempio dalla corrispondenza dei dati anagrafici riportati sulla Proposta di Contratto con quelli in possesso dei distributori), in mancanza del quale Eni gas e luce contatterà il Cliente affinché questi possa fornire i dati richiesti ai fini del completamento della procedura. Qualora il Contratto non possa avere esecuzione per causa non imputabile a Eni gas e luce, lo stesso si intenderà automaticamente sciolto senza responsabilità di nessuna delle Parti, con comunicazione scritta al Cliente da parte di Eni gas e luce. Qualora non sia richiesta l'esecuzione anticipata del Contratto, le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del Contratto verranno avviate solo una volta trascorso il termine previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento.

Nel caso di Switch, la richiesta di esecuzione anticipata del Contratto non comporterà l'avvio della fornitura nel periodo previsto per il ripensamento che è sempre esercitabile dal Cliente nei termini previsti, ma potrà comunque comportare un anticipo dell'esecuzione del Contratto rispetto alle normali tempistiche previste. Nel caso di Switch, se il Cliente ha richiesto l'esecuzione anticipata del Contratto, è consapevole che, in caso di esercizio del diritto di ripensamento, la fornitura potrebbe: a) essere garantita, nei casi in cui non fosse ancora avviata da Eni gas e luce, dal precedente fornitore qualora il relativo contratto non risulti essere stato sciolto o dai soggetti che erogano il servizio di maggior tutela nel caso di fornitura elettrica o il servizio di fornitura di ultima istanza o di default nel caso di fornitura Gas, per il tempo necessario a permettere un

nuovo cambio fornitore o, se richiesto dal Cliente, la chiusura del punto; o b) essere avviata da Eni gas e luce per il tempo necessario a permettere un cambio fornitore o, se richiesto dal Cliente, la chiusura del punto. Nei casi in cui sia stata avviata la fornitura, il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento a Eni gas e luce dei corrispettivi previsti dal Contratto per il periodo di somministrazione eventualmente intercorrente fra l'inizio dell'esecuzione del Contratto e la cessazione della fornitura dovuta all'esercizio del diritto di ripensamento.

Nel caso di Cambio Prodotto, il Contratto avrà esecuzione dal primo giorno del secondo mese successivo a quello della data di accettazione da parte di Eni gas e luce della Proposta di Contratto e il precedente contratto in essere tra Eni gas e luce e il Cliente relativo all' medesimo/ i Pdf si scioglierà. Il precedente contratto rimane invece in vigore qualora il Cliente, ove previsto, eserciti il diritto di ripensamento come sopra esposto. Se il Cliente ha richiesto l'esecuzione anticipata del Contratto, l'applicazione delle nuove condizioni contrattuali inizierà il primo giorno del primo mese successivo a quello di perfezionamento del Contratto. Il Cliente è consapevole che, fatto salvo il diritto di ripensamento previsto dal Contratto, in quest'ultimo caso Eni gas e luce applicherà le nuove condizioni economiche per il periodo di somministrazione eventualmente intercorrente fra l'inizio dell'esecuzione del Contratto e l'esercizio del suo diritto di ripensamento.

Nel caso di Subentro per l'energia elettrica, il Contratto potrà avere esecuzione secondo le tempistiche stabilite dall'Allegato A della Delibera ARERA 646/15 e comunque secondo le tempistiche riportate sul preventivo eventualmente inviato al Cliente.

Nel caso di Voltura per l'energia elettrica o per il Gas, il Contratto potrà avere esecuzione secondo le tempistiche stabilite rispettivamente dalla Delibera ARERA 102/2016/R/com e dalla Delibera ARERA 398/2014/R/ee, che in genere avviene entro due giorni lavorativi dalla richiesta di Voltura.

In caso di Switch per l'energia elettrica e/o Gas, Eni gas e luce si riserva la facoltà di recedere dal Contratto prima che abbia avuto un principio di esecuzione, ai sensi dell'art. 1373, comma 1, del Codice Civile, con comunicazione scritta al Cliente da parte di Eni gas e luce entro e non oltre il terzo mese successivo alla conclusione del Contratto e comunque prima dell'inizio della fornitura comunicata con la lettera di accettazione, qualora dalle informazioni che il Distributore Elettrico e/o il Distributore Gas sono tenuti a mettere a disposizione di Eni gas e luce al momento della richiesta di Switch (ai sensi, per l'energia elettrica, dell'Allegato A alla Delibera ARERA 258/2015/R/com e, per il Gas, dell'Allegato A alla Delibera ARERA ARG/gas 99/11) risulti sussistere in relazione al/ i Pdf oggetto di Switch, anche uno solo dei seguenti casi: il Pdf risulti chiuso a seguito dell'intervento di chiusura per sospensione della fornitura per morosità; il Pdf sia oggetto di una richiesta di indennizzo in corso (limitatamente alla somministrazione di energia elettrica); il Pdf provenga dai servizi di ultima istanza; il Pdf sia oggetto di un intervento di chiusura per sospensione della fornitura per morosità ancora in corso oppure il Pdf lo sia stato almeno una volta negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di Switch in corso; il Pdf sia stato oggetto di almeno un'altra richiesta di accesso per sostituzione della fornitura negli ultimi 12 mesi precedenti lo Switch in corso; il Pdf risulti non accessibile (limitatamente alla somministrazione di gas).

Nel caso in cui Eni gas e luce eserciti il predetto diritto di recesso, previa revoca dello Switch al Distributore Elettrico e/o al Distributore Gas, non verrà data esecuzione al Contratto, senza responsabilità di nessuna delle Parti, e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente fornitore verranno meno.

**Durata** - Il Contratto ha durata indeterminata, fermo il diritto di recesso di cui al successivo Art. 10.

**Art. 4 Disaccoppiamento e Trasporto dell'energia elettrica: mandati del Cliente** - Con la sottoscrizione della Proposta di Contratto e dei suoi allegati, il Cliente conferisce irrevocabilmente, in via esclusiva e a titolo gratuito a Eni gas e luce per la durata del Contratto: (i) mandato senza rappresentanza affinché sottoscriva e gestisca in nome proprio e nell'interesse del Cliente il contratto di disaccoppiamento dell'energia elettrica con il gestore della rete, attualmente Terna S.p.A, e il contratto di Trasporto relativo al/ i Pdf con il Distributore Elettrico avente ad oggetto la prestazione del servizio di Trasporto per conto del Cliente, inclusa la gestione dei dati di misura e a porre in essere tutto quanto necessario e opportuno a tal fine; tale mandato si intenderà accettato da Eni gas e luce con la comunicazione di accettazione della Proposta di Contratto; (ii) mandato con rappresentanza ad accettare in nome e per conto del Cliente le condizioni tecniche predisposte dal Distributore Elettrico o a sottoscrivere il contratto per il servizio di connessione alla rete elettrica, che disciplina il servizio di connessione degli impianti e apparecchi elettrici del Cliente alla rete del Distributore Elettrico, funzionale all'erogazione del servizio di Trasporto; (iii) mandato senza rappresentanza per inoltrare al Distributore Elettrico eventuali richieste inerenti le prestazioni di cui all'Allegato A della Delibera ARERA 646/2015/R/ee. Il Cliente si impegna a prestare tutta la necessaria collaborazione e a fornire e sottoscrivere tutti i documenti utili e necessari alla conclusione del contratto di trasporto con il Distributore e il contratto di disaccoppiamento con Terna.

Eni gas e luce, in conformità con quanto previsto dall'art. 1715 del Codice Civile, risponderà nei confronti del Cliente per i soli fatti a essa direttamente imputabili e in relazione all'adempimento delle proprie obbligazioni contrattuali e non sarà responsabile del corretto adempimento delle obbligazioni derivanti dai contratti e dalle richieste di cui ai precedenti punti (i) (ii) e (iii). Relativamente a tutte le richieste sindacate, Eni gas e luce si riserva di addebitare al Cliente gli oneri previsti dalla normativa relativa al mercato di maggior tutela, nonché gli oneri eventualmente a Eni gas e luce fatturati dal Distributore Elettrico.

Eni gas e luce, previa accettazione da parte del Cliente degli eventuali preventivi relativi alle prestazioni del Distributore Elettrico, inoltrerà a quest'ultimo ogni altra richiesta relativa a prestazioni di sua competenza per conto del Cliente. È fatta salva la facoltà del Cliente di rivolgersi direttamente al Distributore Elettrico ove previsto dalla normativa vigente.

**Art. 5 Condizioni economiche** - Le condizioni economiche del Contratto e le modalità per la determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi sono indicate nell'allegato Condizioni Economiche. Le Condizioni Economiche prevalgono sulla Proposta di Contratto e sulle CGC, ove discordanti.

A fronte della fornitura, Eni gas e luce emetterà, senza costi aggiuntivi per il Cliente, le fatture che consistono nella "bolletta sintetica" redatta con le modalità di cui alla Bolletta 2.0, che costituisce fattura ai fini della normativa fiscale, e nel "dettaglio della fattura", che è disponibile al Cliente che ne faccia richiesta esplicita ai canali di contatto di Eni gas e luce.

Previo registrazione sul Portale senza alcun costo, le fatture sono emesse in formato digitale e sono consultabili sul Portale. Qualora il Cliente scelga di ricevere copia della fattura in formato cartaceo, anche in un momento successivo all'attivazione, in corso di fornitura, l'esecuzione del Contratto proseguirà con l'invio cartaceo della bolletta.

Il Cliente che ha scelto nella Proposta di Contratto di ricevere le bollette digitali (in formato elettronico anziché cartaceo), è a conoscenza e accetta che per usufruire del servizio deve registrarsi al Portale; Eni gas e luce informerà il Cliente, tramite un messaggio inviato all'indirizzo di posta elettronica ed al numero di cellulare eventualmente indicato dal Cliente, della messa a disposizione della bolletta digitale nell'area riservata del Cliente sul Portale. Il Cliente potrà disattivare il servizio bolletta digitale in qualsiasi momento.

In caso di mancata registrazione del Cliente al Portale o di disattivazione del servizio bolletta digitale, Eni gas e luce invierà le bollette in formato cartaceo all'indirizzo di fornitura del Cliente senza addebito di costi o altri effetti, fatto salvo quanto diversamente previsto, eventualmente, nelle Condizioni Economiche delle offerte del mercato libero. Il Cliente potrà attivare il servizio bolletta digitale anche in un momento successivo alla sottoscrizione del Contratto, registrandosi al Portale e selezionando lo stesso servizio nell'area riservata del Cliente.

Nel caso in cui il Cliente chieda una copia di una fattura per uno specifico periodo di competenza, per il quale sia già stata inviata una fattura cartacea, la stessa sarà resa disponibile senza costi aggiuntivi in formato digitale.

Inoltre, sia in caso di somministrazione di energia elettrica sia in caso di somministrazione di Gas, il Cliente riconoscerà a Eni gas e luce, per ciascuna richiesta inoltrata al distributore competente tramite Eni gas e luce, un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 dell'Allegato A della Del. ARERA 301/12, attualmente pari a 23 € IVA esclusa, come eventualmente aggiornato dalla normativa di volta in volta vigente, oltre a qualsiasi altro onere richiesto dal Distributore Gas e/o dal Distributore Elettrico per prestazioni richieste dal Cliente (a titolo esemplificativo e non esaustivo: attivazione, disattivazione della somministrazione, Voltura, Subentro, variazione di potenza di una somministrazione già attiva).

In caso di Voltura Ordinaria e di Subentro, Eni gas e luce non imputa al Cliente i debiti/crediti del precedente intestatario del/ i Pdf.

**Art. 6 Rilevazione dei consumi** - La quantificazione dei consumi di energia elettrica e/o Gas avviene sulla base dei dati di consumo registrati dal Contatore Elettrico e/o Gas. I dati di misura sono utilizzati per il computo dei consumi contabilizzati in fattura secondo il seguente ordine: a) dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Elettrico e/o Gas b) autoletture comunicate dal cliente finale c) dati di misura stimati. Per l'energia elettrica, nel caso di stime effettuate da Eni gas e luce, esse saranno calcolate in relazione: (i) alle letture rilevate presenti nella banca dati (ii) alle stime eventualmente pervenute da parte del Distributore Elettrico; (iii) ai dati storici di consumo del Cliente che Eni gas e luce acquisisce durante la somministrazione; (iv) al fatto che il Cliente stesso sia residente o meno presso l'immobile al quale si riferisce il Pdf; (v) alle caratteristiche tecniche del Pdf comunicate dal Cliente al momento della sottoscrizione del Modulo. Per il Gas, invece, nel caso di stime effettuate da Eni gas e luce, esse saranno calcolate in relazione: (i) alle letture rilevate presenti nella banca dati (ii) all'andamento climatico (iii) ai dati storici di consumo del Cliente che Eni gas e luce acquisisce durante la somministrazione; (iv) alla tipologia d'uso del Gas; (v) al tipo di apparecchiature alimentate a Gas comunicate dal Cliente.

Il Cliente di energia elettrica trattato per fasce con tutti i PdP in bassa tensione ha diritto a un indennizzo automatico pari a 10 € qualora il Distributore metta a disposizione per 2 mesi consecutivi esclusivamente dati di misura stimati; tale indennizzo automatico è riconosciuto al Cliente da Eni gas e luce.

La lettura rilevata del Contatore Gas è valida ai fini della fatturazione a conguaglio dei consumi ed è disciplinata dal TIVG che prevede: per Pdf con consumi fino a 500 Smc/anno un tentativo di lettura nell'anno; per Pdf da 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno due nell'anno, uno nel periodo aprile-ottobre e uno in quello novembre-marzo; per Pdf da 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno tre nell'anno, uno nel periodo novembre-gennaio, uno in quello febbraio-aprile e uno in quello maggio-ottobre; per Pdf superiori a 5.000 Smc/anno rilevazione mensile.

Il Cliente si impegna a permettere l'accesso agli incaricati per la rilevazione dei consumi, al fine di consentire la lettura diretta del Contatore Elettrico e/o Gas. In caso di mancata lettura del Contatore Gas, Eni gas e luce ne fornirà informazione al Cliente in fattura.

Per i clienti di Gas con frequenza di lettura diversa dalla giornaliera e da quella mensile con dettaglio giornaliero e per i clienti di energia elettrica trattati monorari, Eni gas e luce indica in fattura la finestra temporale in cui il cliente può comunicare l'autolettura affinché essa sia fatturata senza l'integrazione di stima. L'autolettura può essere comunque trasmessa in qualsiasi momento attraverso i canali resi disponibili da Eni gas e luce ed esplicitati in fattura. L'autolettura validata dal Distributore Elettrico e/o di Gas sarà utilizzata per ricalcolare i consumi delle fatturazioni emesse sulla base di stime Eni gas e luce, in assenza di lettura rilevata del Distributore Elettrico e/o Gas. Eni gas e luce non prenderà in carico l'autolettura qualora il dato risulti palesemente errato in termini di verosimiglianza statistica rispetto ai consumi storici del Cliente, informandolo preventivamente.

Ogni tentativo di alterazione della misura o di sottrazione di Gas e/o energia elettrica darà facoltà a Eni gas e luce, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, di risolvere il Contratto relativo alla somministrazione cui si riferiscono tali tentativi, salvo ogni diritto al risarcimento del danno.

Entrambe le Parti possono richiedere al Distributore Gas e/o Elettrico la verifica del Contatore Gas e/o Elettrico; le richieste del Cliente saranno inoltrate da Eni gas e luce al distributore competente. In caso di corretto funzionamento, gli eventuali oneri e spese connesse all'attività di verifica saranno a carico della sola parte che ne abbia avanzato richiesta.

**Art. 7 Fatturazione** - I consumi rilevati come indicato all'Art. 6 saranno utilizzati ai fini della fatturazione. In particolare, le letture rilevate e le autoletture saranno utilizzate nel primo ciclo di fatturazione utile. Eni gas e luce attribuisce i consumi al Cliente su base giornaliera, considerandoli convenzionalmente costanti nel periodo di riferimento di ciascuna fattura.

Nel caso in cui nel periodo cui si riferisce la fattura vengano contabilizzati consumi effettivi, non possono essere contabilizzati anche successivi consumi stimati nei seguenti casi: a) se la periodicità di fatturazione è mensile, b) se il dato di misura finale del periodo cui si riferisce la fattura è una autolettura comunicata nella finestra temporale indicata in fattura.

La fatturazione è da intendersi in acconto e salvo conguaglio, errori o omissioni e in caso di inesattezza, il Cliente può chiederne la rettifica. Eni gas e luce darà corso alla rettifica secondo quanto previsto dal TIQV. In caso di malfunzionamento del Contatore Gas o Elettrico, Eni gas e luce fatturerà i consumi relativi al periodo di malfunzionamento come ricostruiti rispettivamente dal Distributore Gas e dal Distributore Elettrico, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

In caso di somministrazione di solo Gas, la periodicità di fatturazione avviene ai sensi dal TIF: quadrimestrale per clienti con consumi fino a 500 Smc/anno; bimestrale per clienti con consumi compresi tra 500 e 5.000 Smc/anno; mensile per clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/anno. Per i PdP per cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero, la frequenza di emissione delle fatture è mensile indipendentemente dal consumo annuo. In caso di somministrazione di sola energia elettrica, la periodicità di fatturazione sarà: bimestrale per i clienti domestici e per i clienti non domestici connessi in bassa tensione e con potenza disponibile inferiore a 16,5 kW; mensile per i clienti non domestici connessi in bassa tensione ma con potenza disponibile superiore a 16,5 kW. Nel solo caso in cui il Cliente abbia sottoscritto un unico Modulo per l'energia elettrica e per il Gas con Eni gas e luce, il Cliente riceverà un'unica fattura per entrambe le somministrazioni a partire dal momento in cui entrambe avranno inizio. Nel caso di unica fattura per entrambe le somministrazioni, la periodicità di fatturazione sarà pari a quella più frequente fra le due periodicità previste dalle due forniture, come sopra dettagliato.

Eni gas e luce emetterà la fattura entro 45 giorni dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella fattura stessa. In caso di ritardo nell'emissione della fattura Eni gas e luce nella prima fattura utile corrisponderà al Cliente con tutti i PdP in bassa tensione o con consumi complessivi di Gas inferiori ai 200.000 Smc/anno, i seguenti indennizzi automatici: 6 € per un ritardo fino a 10 giorni solari, maggiorato di 2 € ogni 5 giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 € per ritardi fino a 45 giorni solari; 40 € per ritardi compresi tra 46 e 90 giorni solari; 60 € per ritardi superiori a 90 giorni solari. In caso di cessazione della fornitura, il Cliente riceve la fattura di chiusura, contenente la restituzione del deposito cauzionale, entro sei settimane dalla cessazione della fornitura; il rispetto di tale termine è garantito quando una Bolletta Digitale è emessa entro 40 giorni dalla data di cessazione e una bolletta cartacea entro 34 giorni. Nel caso di emissione della fattura di chiusura in ritardo, il Cliente con tutti i PdP in bassa tensione o con consumi complessivi di Gas inferiori ai 200.000 Smc/anno ha diritto, nella medesima fattura, ad un indennizzo automatico pari a 4 € in caso di ritardo fino a 10 giorni solari, maggiorato di 2 € ogni 10 giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 giorni solari. In caso di mancata messa a disposizione del dato di misura da parte del Distributore Elettrico e/o Gas, il Cliente riceverà una successiva fattura contabilizzante i consumi effettivi. Nei casi in cui il Distributore metta a disposizione a Eni gas e luce i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, decorso un tempo superiore a 30 giorni dalla cessazione della fornitura, il Cliente finale con tutti i PdP in bassa tensione o con consumi complessivi di Gas inferiori ai 200.000 Smc/anno ha diritto ad un indennizzo automatico pari a 35 € a carico del Distributore e riconosciuto tramite Eni gas e luce.

**Art. 8 Pagamenti; interessi di mora; mancato pagamento - 8.1. Pagamenti** - Il Cliente è tenuto al pagamento dell'intero importo riportato in fattura entro il termine di scadenza in essa indicato, che non sarà inferiore a venti giorni dalla data di emissione della stessa. Eni gas e luce si riserva la facoltà di non richiedere il pagamento per importi complessivamente inferiori a 8 €, tali somme verranno richieste insieme agli importi della successiva fattura.

Nei casi in cui il Cliente risulti a credito nei confronti di Eni gas e luce tale credito, in caso di Contratto attivo, viene riportato e compensato nella fattura successiva.

Il Cliente può effettuare il pagamento delle fatture attraverso gli sportelli bancari e postali, le tabaccherie ricevitrici del Lotto affiliate PuntolS e gli esercizi commerciali collegati alla rete di Lottomatica che offrono il servizio, le ricevitorie autorizzate SISAL, i punti di vendita Coop, Citypost Payment, PayTipper, abilità, con le limitazioni di importo indicate in fattura, nonché utilizzando l'addebito in conto corrente SEPA (Sepa Core Direct Debit).

I costi legati alla transazione varieranno a seconda della modalità di pagamento prescelta; la modalità di pagamento allo sportello bancario indicato in fattura è senza tali costi. Il Cliente può inoltre utilizzare, laddove disponibile, il servizio di pagamento sul Portale tramite carta di credito, previa registrazione dei propri dati, fino a un importo massimo pari a 2.000 €. Le eventuali commissioni e le limitazioni di importo per i pagamenti con carta di credito, saranno indicate nel Portale. L'eventuale disponibilità di ulteriori modalità di pagamento sarà comunicata da Eni gas e luce con apposita nota in fattura.

In caso di addebito in conto corrente SEPA (Sepa Core Direct Debit) si applicano le condizioni riportate in calce alla relativa richiesta. In tal caso, il soggetto abilitato alla riscossione addebiterà solo le fatture per le quali riceverà relativa richiesta da parte di Eni gas e luce e le fatture continueranno a essere inviate da Eni gas e luce al Cliente, contrassegnate con apposita dicitura e sovrastampa. Eventuali ritardi di comunicazione dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto abilitato alla riscossione non saranno imputati al Cliente. Nel caso in cui il Cliente non Consumatore abbia scelto un'offerta del mercato libero che preveda come unico metodo di pagamento possibile l'addebito in conto corrente SEPA, essendo tale modalità di pagamento condizione vincolante per la validità dell'offerta, qualora il suddetto addebito non venga attivato o venga meno in qualunque momento successivo all'accettazione di Eni gas e luce, Eni gas e luce avrà la facoltà di risolvere il Contratto, previa comunicazione, ai sensi degli artt. 1355 o 1456 del Codice Civile, fatta salva ogni altra azione per la tutela degli interessi di Eni gas e luce.

Sia per il Gas sia per l'energia elettrica, nei casi previsti dalla regolazione vigente, Eni gas e luce evidenzierà nelle fatture interessate la facoltà del Cliente di chiedere la rateizzazione degli importi superiori a 50 € nonché i tempi e le modalità con cui richiederla, entro i 10 giorni dal termine fissato per il pagamento. Le somme oggetto di rateizzazione saranno suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante, non cumulabili e aventi frequenza pari a quella di fatturazione; le somme rateizzate saranno maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura. In ogni caso, le modalità con cui il Cliente può chiedere la rateizzazione o il rimborso sono esplicitate nell'apposita sezione della Guida al Cliente presente sul Portale. In caso di pagamento effettuato con modalità diverse da quelle comunicate da Eni gas e luce, in assenza della dichiarazione prevista all'art. 1193 del Codice Civile, Eni gas e luce ha facoltà di imputare prioritariamente l'importo pagato alle fatture con data di emissione anteriore.

In caso di unica fattura per il Gas e l'energia elettrica, in deroga al disposto degli artt. 1193-1195 del Codice Civile e a quanto stabilito nel presente Art. 8, ogni pagamento parziale effettuato con modalità diverse da quelle eventualmente comunicate da Eni gas e luce, verrà prioritariamente imputato a quanto dovuto

(inclusi eventuali interessi moratori) per il Gas. **8.2. Interessi di mora** - Qualora il Cliente sia un Consumatore o un condominio, in caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle fatture, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, sarà applicato un interesse di mora, su base annua, pari a quanto previsto all'articolo 8 della Delibera ARERA 229/01, da applicarsi dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento; al Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio sarà applicato, per i primi 10 giorni di ritardo, il solo interesse legale. Qualora il Cliente non rientri in una delle categorie sopra indicate, in caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle fatture, fatto salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, sarà applicato un interesse di mora, su base annua, pari alla misura prevista dal D. Lgs. 231/02, come di volta in volta applicabile, da applicarsi dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento; inoltre al Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio sarà applicato, per i primi 10 giorni di ritardo, il solo interesse legale. **8.3. Azioni in caso di mancato o parziale pagamento** - Nel caso di mancato o parziale pagamento, trascorsi almeno dieci giorni solari dalla scadenza della fattura, Eni gas e luce costituirà in mora il Cliente con diffida ad adempiere inviata con raccomandata o altra comunicazione equivalente, indicando un termine per il pagamento non inferiore a dieci giorni solari, nei casi di ricevimento della ricevuta di avvenuta consegna al Cliente della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica certificata e, in tutti gli altri casi, il termine per il pagamento sarà in linea con le disposizioni normative vigenti. Il termine di pagamento sarà in ogni caso indicato nella diffida. Eni gas e luce specificherà nella diffida ad adempiere le modalità con cui il Cliente potrà comunicare l'avvenuto pagamento (incluso l'invio di un fax).

Qualora il Cliente abbia sottoscritto il Contratto scegliendo un'offerta basata integralmente sul Servizio di Tutela gas o una delle Offerte PLACET, Eni gas e luce addebiterà al Cliente le spese postali oltre IVA per l'invio dei solleciti e delle diffide di pagamento. Qualora il Cliente abbia sottoscritto il Contratto scegliendo un'offerta per il mercato libero diverso dalle Offerte PLACET, Eni gas e luce addebiterà per i solleciti le sole spese postali oltre IVA; mentre per ciascuna diffida un importo pari a 3,20 € oltre IVA inclusivo sia delle spese postali sia dei costi per l'attività di gestione e recupero del credito, fatto salvo il risarcimento del danno ulteriore.

Con riferimento alla somministrazione di Gas, essa potrà essere sospesa (in conformità con quanto stabilito dalla Delibera ARERA ARG/Gas 99/2011 per i PdF disalimentabili) mediante la chiusura del Contatore Gas e/o altro intervento tecnico equivalente, non prima che siano trascorsi tre giorni lavorativi dal termine per il pagamento indicato in diffida. Nel caso di Cliente che abbia scelto un'offerta diversa dall'offerta basata integralmente sul Servizio di Tutela gas o dalle Offerte PLACET, per ogni richiesta di sospensione inviata al Distributore Gas, Eni gas e luce potrà addebitare un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 dell'Allegato A della Del. ARERA 301/12, attualmente pari a 23 € IVA esclusa, come eventualmente aggiornato dalla normativa di volta in volta vigente. Qualora il Cliente non abbia provveduto a sanare la situazione di morosità entro trenta giorni dalla sospensione della somministrazione di Gas, il Contratto si intenderà automaticamente risolto ai sensi degli articoli 1454 e 1456 del Codice Civile, senza ulteriore comunicazione da parte di Eni gas e luce. Nel caso in cui non sia stato possibile effettuare la predetta sospensione, si potrà, previo avviso al Cliente con apposita comunicazione, procedere all'interruzione della somministrazione di Gas mediante interventi tecnici più complessi e il Contratto si intenderà risolto all'atto dell'esecuzione dell'intervento, per il quale il Cliente è tenuto a consentire al Distributore l'accesso ai locali in cui è ubicato l'impianto di misura al fine di poter disalimentare il PdF. Saranno a carico del Cliente le spese per le operazioni di sospensione, di interruzione e di riattivazione della somministrazione di Gas, nei limiti dei costi sostenuti da Eni gas e luce, e nei limiti definiti da ARERA. Eni gas e luce non sospenderà la somministrazione di Gas limitatamente ai casi previsti dall'art. 9.2 della Delibera ARERA 229/01. In deroga a quanto previsto dal citato art. 9.2, al punto a), Eni gas e luce può richiedere la sospensione/interruzione della somministrazione di Gas al Distributore Gas, anche senza preavviso, nel caso di accertata appropriazione fraudolenta del bene, di manomissione e rottura dei sigilli del Contatore Gas ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme agli usi e alle disposizioni contrattuali.

Con riferimento alla somministrazione di energia elettrica, nel caso in cui sia decorso il termine per il pagamento indicato in diffida, Eni gas e luce potrà inviare al Distributore Elettrico la richiesta di sospensione della somministrazione presso il PdF del Cliente, che avrà effetto non prima che siano trascorsi tre giorni dal termine per il pagamento indicato in diffida. Nel caso di Cliente che abbia scelto un'offerta diversa dall'offerta basata integralmente sul Servizio di Tutela gas o dalle Offerte PLACET, per ogni richiesta di sospensione inviata al Distributore Elettrico, Eni gas e luce potrà addebitare un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 dell'Allegato A della Del. ARERA 301/12, attualmente pari a 23 € IVA esclusa, come eventualmente aggiornato dalla normativa di volta in volta vigente. Qualora il Cliente non abbia provveduto a sanare la situazione di morosità entro trenta giorni dalla sospensione della somministrazione, Eni gas e luce ha facoltà di dichiarare risolto il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile per fatto e colpa del Cliente, con il conseguente anticipato scioglimento dei contratti di cui al precedente Art. 4. Qualora sussistano le condizioni tecniche, prima della sospensione della somministrazione, verrà effettuata una riduzione di potenza a un livello pari al 15% della potenza disponibile e, decorsi 15 giorni dalla riduzione, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà sospesa la somministrazione.

Eni gas e luce è tenuta a corrispondere al Cliente i seguenti indennizzi: 30 € nei casi in cui, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, la somministrazione sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza; 20 € nel caso in cui la somministrazione sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza nonostante, alternativamente: il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a provvedere al pagamento; oppure il mancato rispetto del termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale, qualora Eni gas e luce non sia in grado di documentare la data di invio della comunicazione di messa in mora; oppure il mancato rispetto del termine minimo di 3 giorni tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta al Distributore per la sospensione della fornitura. In tutti questi casi, al Cliente non sarà richiesto il pagamento di alcun corrispettivo relativo alla sospensione o riattivazione della somministrazione.

Nel caso di morosità del Cliente che rientra tra i "clienti finali non disalimentabili" di cui all'art. 23 dell'Allegato A alla Delibera ARERA 258/2015/R/com verranno seguite le procedure previste dall'art. 24 della predetta Delibera in modo che il Cliente non venga disalimentato.

In caso di cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del PdF, Eni gas e luce sarà tenuta a trasmettere al Distributore Gas: copia delle fatture non pagate; copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del Cliente; copia della risoluzione del contratto con il Cliente e della documentazione attestante la ricezione della risoluzione da parte del Cliente; copia del contratto di fornitura (ove disponibile) o dell'ultima fattura pagata; documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del Cliente.

Eni gas e luce, a fronte del pagamento da parte del Cliente moroso delle somme dovute, si impegna a inoltrare al Distributore Elettrico e/o al Distributore Gas la richiesta di riattivazione della somministrazione di cui alle Delibere ARERA 646/2015/R/eel e 574/2013/R/gas. Nel caso di Cliente che abbia scelto un'offerta diversa dall'offerta basata integralmente sul Servizio di Tutela gas o dalle Offerte PLACET, per ogni richiesta di riattivazione inviata al Distributore Elettrico e/o al Distributore Gas, Eni gas e luce potrà addebitare un corrispettivo di importo pari al contributo in quota fissa previsto dall'art. 11 dell'Allegato A della Del. ARERA 301/12, attualmente pari a 23 € IVA esclusa, come eventualmente aggiornato dalla normativa di volta in volta vigente.

Eni gas e luce si riserva di addebitare al Cliente stesso il corrispettivo di sospensione e riattivazione della somministrazione, nel limite dell'ammontare previsto da ARERA, e le somme eventualmente versate per l'estinzione dei rapporti contrattuali accessori, salvo in ogni caso il rimborso dei costi e il risarcimento dei danni subiti da Eni gas e luce.

Eni gas e luce potrà pretendere il pagamento di quanto dovuto e non pagato entro i termini previsti dal Cliente con riferimento a precedenti contratti di fornitura intercorsi e cessati tra le Parti - purché gli stessi abbiano ad oggetto la medesima fornitura (Gas o energia elettrica) del Contratto - procedendo anche con compensazioni dei debiti/crediti e ponendo in essere azioni a tutela del proprio credito, incluse, tra queste, l'eventuale sospensione e interruzione della somministrazione di energia elettrica o Gas di cui al Contratto.

**Art. 9 Strumenti a garanzia dei pagamenti del Cliente** - Per il Gas, nella prima fattura utile, Eni gas e luce addebiterà al Cliente a titolo di deposito cauzionale un importo calcolato in funzione del consumo annuo pari a: 30 € da 0 a 500 Smc; 90 € da 501 a 1.500 Smc; 150 € da 1.501 a 5.000 Smc; 200 € da 5.001 a 11.000 Smc; 450 € da 11.001 a 25.000 Smc; 1.000 € da 25.001 a 50.000 Smc; 1.500 € da 50.001 a 100.000 Smc; 3.000 € da 100.001 a 200.000 Smc.

Per l'energia elettrica, l'importo del deposito cauzionale addebitato nella prima fattura utile sarà pari a 5,16 € per ogni kW di potenza impegnata nel caso di PdF a Uso Domestico. In tutti gli altri casi il deposito cauzionale sarà pari a: 7,75 €/kW per ciascun PdF con potenza impegnata fino a 15 kW; 10,33 €/kW per ciascun PdF con potenza impegnata superiore a 15 kW e fino a 100 kW; 11,88 €/kW per ciascun PdF con potenza impegnata superiore a 100 kW, calcolato in funzione delle caratteristiche di ciascun PdF.

In caso di mancato pagamento del deposito cauzionale, Eni gas e luce potrà richiedere al Distributore la sospensione della fornitura.

Con la fattura di chiusura del rapporto contrattuale (anche nel caso di chiusura relativa a una sola delle somministrazioni) il relativo deposito cauzionale sarà restituito, senza bisogno di specifica richiesta del

Cliente e con la maggiorazione degli interessi legali, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture rimaste insolute e dei relativi interessi moratori. Qualora nel corso della somministrazione l'importo del deposito sia incamerato, in tutto o in parte, da Eni gas e luce il Cliente sarà tenuto a ricostituire con addebito sulla prima fattura utile. Qualora il Cliente, in qualsiasi momento del rapporto contrattuale, attivi la domiciliazione bancaria o postale per il pagamento delle fatture (sempre a condizione che nel caso di somministrazione di Gas non abbia consumi superiori a 5.000 Smc/anno), i depositi eventualmente già versati verranno restituiti in occasione del primo ciclo utile di fatturazione.

Nel caso in cui un Cliente non domestico risulti in procedura concorsuale in continuità di fornitura sarà facoltà di Eni gas e luce richiedere a garanzia del pagamento della somministrazione richiesta dalla procedura, un deposito cauzionale fruttifero pari al 50% del fatturato dell'anno precedente. Il mancato rilascio del deposito cauzionale entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta di Eni gas e luce comunicata anche via PEC o fax, rappresenterà un grave inadempimento e pertanto darà facoltà ad Eni gas e luce di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile.

In tutti gli altri casi si applicherà quanto previsto dall'articolo 72 della Legge Fallimentare.

**Art. 10 Diritto di recesso; cessazione della somministrazione** - Ciascuna Parte ha diritto di recedere unilateralmente e senza oneri dal Contratto (anche con riferimento a una sola delle somministrazioni). Eni gas e luce potrà recedere con un preavviso non inferiore a sei mesi, con comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione. Tale preavviso decorre a partire dal giorno della ricezione della comunicazione da parte del Cliente. Ai sensi di quanto previsto nelle Delibere 102/2016/R/com e 398/2014/R/eel, in caso di rifiuto di Voltura sul PdF, Eni gas e luce potrà recedere dal Contratto in deroga ai termini di preavviso sopra indicati. Il diritto di recesso da parte di Eni gas e luce non può essere esercitato nel caso in cui l'offerta sia basata integralmente sul Servizio di Tutela Gas.

In caso di cambio fornitore, il Cliente Gas e il Cliente elettrico dovrà avvalersi del nuovo venditore per l'esercizio del recesso. A tal fine, in occasione della conclusione del nuovo contratto di fornitura, il Cliente dovrà rilasciare al venditore entrante apposita procura a recedere, secondo le stesse modalità di conclusione del contratto con il venditore entrante e comunque su un supporto durevole. Il venditore entrante dovrà esercitare il recesso in nome e per conto del Cliente con le modalità previste dalla normativa in vigore entro e non oltre il giorno 10 del mese precedente la data di cambio fornitore.

I Clienti Gas con consumi superiori a 200.000 Smc/anno e i Clienti elettrici con almeno un PdF alimentato in media o alta o altissima tensione potranno recedere solo dopo i primi dodici mesi di fornitura, dandone preavviso almeno sei mesi prima.

Nel caso in cui il Cliente receda al fine di cessare la somministrazione di energia elettrica e/o Gas, e, ove applicabile, il Servizio Aggiuntivo, il Cliente dovrà inviare la comunicazione di recesso, con comunicazione scritta e con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione, a: Eni gas e luce SpA - Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI). In tal caso, il preavviso decorre dalla data in cui Eni gas e luce riceve la relativa comunicazione e il recesso avrà efficacia entro e non oltre un mese dalla ricezione, e la data di cessazione corrisponderà a quella in cui il Distributore Gas/Elettrico effettuerà la disalimentazione dandone informazione a Eni gas e luce.

Qualora, a seguito della comunicazione di recesso in riferimento alla somministrazione di Gas, il Cliente non renda possibile la rilevazione finale dei consumi o la chiusura del Contatore Gas o la sua rimozione, il Cliente stesso resterà in ogni caso responsabile dei consumi di Gas e di quant'altro dovuto (ad esempio eventuali corrispettivi richiesti a Eni gas e luce dal Distributore Gas).

L'esercizio da parte di Eni gas e luce o del Cliente del diritto di recesso comporterà il conseguente scioglimento dei contratti di cui al precedente Art. 4 e la cessazione delle attività di cui allo stesso articolo.

Ai fini dell'emissione della fattura di cessazione, in caso di cambio fornitore il Cliente potrà effettuare l'autolettura nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo al giorno di decorrenza del cambio fornitore, comunicandola al venditore uscente se effettuata entro il giorno precedente la data di cambio fornitore o al venditore entrante se effettuata a partire da detta data; in caso di Voltura, il Cliente potrà effettuare l'autolettura nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo alla data di decorrenza della Voltura, comunicandola al venditore. Eni gas e luce comunicherà al Cliente la presa in carico o l'eventuale non presa in carico del dato, qualora palesemente errato, al momento stesso dell'acquisizione del dato o entro i quattro giorni lavorativi successivi nei casi in cui la modalità di raccolta resa disponibile non permetta una risposta immediata.

**Art. 11 Variazione delle condizioni contrattuali** - Eventuali condizioni imposte da provvedimenti delle autorità pubbliche competenti si intendono automaticamente inserite nel Contratto, con abrogazione delle clausole che risultassero incompatibili. Fatto salvo quanto precede, Eni gas e luce si riserva il diritto di modificare unilateralmente per giustificato motivo le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche (a titolo esemplificativo, i corrispettivi di somministrazione, le commissioni d'incasso, le periodicità di fatturazione etc.) ai sensi dell'art. 13 del Codice di Condotta Commerciale (cfr. art. 21 delle presenti CGC). Ai fini del Contratto si intende per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo o regolamentare di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati da Eni gas e luce per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali. Eni gas e luce comunicherà le modifiche in forma scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente. Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte di Eni gas e luce. In caso di dissenso, il Cliente potrà recedere senza oneri dal Contratto, con comunicazione a mezzo raccomandata a.r. (anticipata via fax) che dovrà pervenire a Eni gas e luce entro e non oltre trenta giorni solari dalla data di ricezione della comunicazione di Eni gas e luce. In tal caso, il recesso diverrà efficace alle ore 24:00 del giorno precedente a quello in cui le modificazioni avrebbero trovato altrimenti applicazione.

**Art. 12 Sospensione e interruzione della somministrazione per cause non imputabili a Eni gas e luce, forza maggiore** - In caso di lavori programmati sulle Condotte, il Distributore Gas può sospendere l'erogazione del servizio di distribuzione. Non è riconosciuto alcun indennizzo o risarcimento per il Cliente per la sospensione programmata o per la riduzione o sospensione dell'erogazione del Gas da parte del Distributore Gas per caso fortuito o per causa di forza maggiore, ai sensi degli artt. 49.1, lettere a) e b), e 51 della Delibera ARERA 574/2013/R/gas; in ogni caso tali sospensioni non potranno costituire motivo per il Cliente di risoluzione del Contratto.

La trasmissione e il dispacciamento dell'energia elettrica sulla rete di trasmissione nazionale sono affidati alla responsabilità di Terna S.p.A, mentre la distribuzione fino al PdF del Cliente è di competenza del Distributore Elettrico. Eni gas e luce non è pertanto responsabile ad alcun titolo in caso di problemi tecnici concernenti la consegna dell'energia elettrica al PdF, salvo che dipendano da fatti imputabili a Eni gas e luce. Tali problemi tecnici afferiscono esclusivamente ai rapporti tra Cliente e Terna S.p.A e/o Distributore Elettrico (ad esempio, variazioni di tensione, di frequenza o di forma d'onda, interruzioni della continuità del servizio, microinterferenze, buchi di tensione, anomalie connesse alla gestione del collegamento del PdF del Cliente alla rete elettrica). Eni gas e luce si impegna comunque a fornire su richiesta del Cliente le informazioni in suo possesso, necessarie affinché il Cliente stesso possa eventualmente agire nei confronti del soggetto responsabile. In ogni caso, Eni gas e luce non è responsabile per sospensioni o interruzioni della somministrazione causati da eventi naturali, caso fortuito, leggi, provvedimenti di pubbliche autorità che rendano alla stessa, in tutto o in parte, impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità e controllo sulla somministrazione, scioperi, stato di guerra, o qualsiasi altra causa eccezionale al di fuori del proprio controllo, compresa l'indisponibilità temporanea del servizio di trasmissione e/o distribuzione dell'energia elettrica e Gas a livello nazionale o locale, anche per inadempienza verso il Cliente di Terna S.p.A, del Distributore o del Trasportatore, salvo che la causa dell'inadempienza non sia imputabile a precedenti inadempienze di Eni gas e luce.

**Art. 13 Diritti e tributi** - Oltre agli importi previsti nel presente Contratto, sono posti a carico del Cliente tutti i diritti e i tributi che Eni gas e luce è tenuta a pagare in relazione al Contratto per la somministrazione di gas naturale e di energia elettrica e, ove prevista, per la prestazione di servizi aggiuntivi.

La normativa fiscale riguardante la somministrazione del gas naturale e dell'energia elettrica prevede, per alcuni utilizzi, un trattamento fiscale agevolato, di esenzione o di esclusione, come illustrato dalla documentazione messa a disposizione da Eni gas e luce nel Portale.

L'applicazione del trattamento fiscale verrà effettuata da Eni gas e luce sulla base della tipologia di utenza contrattualizzata, nonché delle istanze, delle dichiarazioni e della documentazione, consegnate dal Cliente, opportunamente compilate e riportanti tutti gli elementi necessari all'applicazione del corretto regime fiscale. Gli effetti dell'applicazione del trattamento fiscale agevolato, di esenzione o di esclusione, decorrono dalla data di presentazione delle istanze, delle dichiarazioni e della documentazione idonea prodotta dal Cliente a Eni gas e luce, fatti salvi i casi in cui tale decorrenza venga diversamente determinata direttamente dall'Amministrazione Finanziaria e/o dalla normativa applicabile. L'istanza finalizzata alla richiesta del trattamento fiscale agevolato, di esenzione o esclusione deve essere trasmessa dal Cliente ad Eni gas e luce, esclusivamente ai recapiti indicati nella documentazione messa a disposizione da Eni gas e luce nel Portale:

- con Posta Elettronica Certificata (PEC) e con allegati sottoscritti con firma elettronica digitale del Cliente; - oppure con Posta Elettronica Certificata (PEC) e con allegati non sottoscritti con firma digitale del Cliente; in questo caso ai fini della decorrenza e del riconoscimento del trattamento fiscale agevolato, di esenzione o di esclusione, il Cliente deve necessariamente procedere anche con l'invio della

documentazione sottoscritta ed in originale a mezzo raccomandata a.r. entro quindici giorni dall'invio  
temperato per Posta Elettronica Certificata (PEC);  
- per i soli soggetti per i quali non sussiste l'obbligo di dotarsi di un indirizzo di Posta Elettronica Certificata  
(PEC), con raccomandata a.r.

In caso di incompletezza, carenza di allegati essenziali o di scarsa comprensibilità, istanze e dichiarazioni  
non sottoscritte Eni gas e luce si vedrà costretti a respingere la richiesta ed a richiederne l'integrazione o la  
ripresentazione, pena lo slittamento dei termini per il riconoscimento del beneficio fiscale.

In assenza di produzione dei predetti documenti verranno applicate:

- per il gas naturale, l'aliquota IVA e le aliquote di accisa e di imposta addizionale (laddove prevista) per gli  
usi civili;  
- per l'energia elettrica, l'aliquota IVA e l'aliquota di accisa prevista in relazione alla tipologia di utenza  
contrattualizzata.

Inoltre, in mancanza di diversa comunicazione del Cliente, Eni gas e luce considererà valide le istanze, le  
dichiarazioni e le documentazioni, riferite all'ai medesimo/i Pdf, già ritenute valide nell'ambito di un  
precedente Contratto tra le Parti, da cui si siano susseguiti, senza soluzione di continuità, Contratti per la  
medesima tipologia di utenza e a condizione che non siano intervenute modifiche normative e/o  
interpretative, che ne rendano necessaria l'integrazione o la modificazione.

Sarà cura del Cliente fornire tempestivamente ogni aggiornamento ad Eni gas e luce delle istanze, delle  
dichiarazioni e della documentazione, nel caso di variazioni riguardanti la titolarità dell'utenza (cessione,  
affitto, cambiamenti di ragione sociale, denominazione, tipologia societaria, indirizzo, ecc.), la fornitura, gli  
impieghi del gas naturale e/o dell'energia elettrica, la tipologia di attività svolta, la destinazione d'uso dei  
locali, nonché ogni altro elemento utile e/o rilevante in precedenza dichiarato e ritenuto valido ai fini del  
riconoscimento del trattamento fiscale applicato.

Il Cliente assume la responsabilità dell'esattezza e della veridicità dei dati forniti, delle istanze e delle  
dichiarazioni rilasciate e manleva e terrà indenne Eni gas e luce da ogni responsabilità in merito  
all'applicazione delle imposte applicate da Eni gas e luce sulla base dei dati riportati nel Contratto, delle  
istanze e delle dichiarazioni rilasciate a Eni gas e luce.

Qualora dovessero eventualmente emergere elementi differenti rispetto a quanto risultante dal Contratto,  
dalle istanze, dalle dichiarazioni e dalla documentazione fatta pervenire dal Cliente ad Eni gas e luce,  
saranno poste a carico del Cliente stesso tutte le eventuali differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie,  
indennità, interessi ed ogni altro somma che Eni gas e luce fosse tenuta a pagare all'Amministrazione  
Finanziaria, alle Regioni e/o agli Enti Locali.

Ogni eventuale rimborso dovuto al Cliente da Eni Gas e Luce, di quanto da questi pagato per i titoli di cui al  
presente articolo, sarà possibile solo entro i termini e nella misura in cui Eni gas e luce potrà ottenere il  
rimborso dall'Amministrazione Finanziaria, dalle Regioni e/o agli Enti Locali.

Per le prestazioni di servizi aggiuntivi sarà applicato il regime IVA previsto dalla tipologia del servizio fornito.  
Il Contratto è soggetto a registrazione soltanto in caso d'uso ed in misura fissa. Il relativo onere è a carico  
della Parte che con il proprio comportamento renda necessaria la registrazione.

**Art. 14 Informazioni, comunicazioni e reclami** - I canali di contatto ai quali il Cliente può rivolgersi per  
richiedere informazioni sono i seguenti: Eni gas e luce S.p.A. - Corrispondenza Clienti e Gestione Reclami -  
Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI); Servizio Clienti al numero verde gratuito  
800.900.700 da rete fissa e allo 02.444.141 da rete mobile al costo per il Cliente in base al piano tariffario  
del proprio operatore telefonico; Portale; fax 800.919.962.

Eni gas e luce comunica sulla fattura e sul Portale i canali di contatto ai quali il Cliente può rivolgersi per  
richiedere informazioni. Eventuali reclami possono essere inviati dal Cliente: ai recapiti indicati in fattura e  
sul Portale; all'indirizzo Eni gas e luce S.p.A. - Corrispondenza Clienti e Gestione Reclami - Casella Postale  
71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI); tramite il form online disponibile sul Portale nella sezione "Contatta  
Eni gas e luce" all'interno dell'Area personale MyEni. Qualora il Cliente utilizzi l'indirizzo di posta sopra  
riportato per un reclamo, la relativa comunicazione dovrà contenere obbligatoriamente: nome e cognome,  
indirizzo presso cui avviene la somministrazione, altro indirizzo per corrispondenza (se diverso da quello dal  
precedente) o indirizzo e-mail, e l'indicazione del Pdf cui si riferisce il reclamo. Eventuali aggiornamenti dei  
canali di contatto saranno pubblicati sul Portale.

**Art. 15 Legge applicabile e Foro competente** - La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Per  
ogni eventuale controversia comunque originata dal Contratto o a esso connessa o da esso derivante, nel  
caso in cui il Cliente sia un Consumatore o un condominio, sarà competente in via esclusiva il Foro del  
luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano. In tutti gli altri casi ogni  
controversia comunque originata e connessa con il Contratto, o da esso derivante, sarà di competenza  
esclusiva del Foro di Milano.

**Art. 16 Procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie** - Per risolvere eventuali  
controversie, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, il Cliente deve attivare una procedura  
extragiudiziale di risoluzione delle controversie prima di adire ad eventuali azioni giudiziarie. A tal fine: il  
Cliente domestico può ricorrere alla procedura dell'organismo ADR (Alternative Dispute Resolution) di  
conciliazione paritetica Eni gas e luce S.p.A. - Associazioni di consumatori, i cui dettagli sono consultabili  
all'indirizzo <https://enigaseluce.com/consumerismo/conciliazione>; tutte le tipologie di clienti (sia domestici  
che non) possono ricorrere al Servizio Conciliazione Clienti Energia gestito da Acquirente Unico per conto di  
ARERA, i cui dettagli sono consultabili all'indirizzo  
<http://www.arera.it/consumatori/conciliazione.htm>. Eni gas e luce si impegna a partecipare alle  
procedure sopra citate, entrambe gratuite per il Cliente.

Per le controversie riguardanti i soli contratti sottoscritti online può essere utilizzata la piattaforma europea  
ODR (On-line Dispute Resolution) accessibile all'indirizzo web <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

**Art. 17 Cessione della posizione contrattuale da parte di Eni gas e luce** - Ai sensi e per gli effetti di cui  
all'art. 1407 del Codice Civile, il Cliente presta sin d'ora il suo consenso alla cessione da parte di Eni gas e  
luce della propria posizione contrattuale a società da essa controllata o collegata ai sensi dell'art. 2359 del  
Codice Civile, cessione della quale gli verrà data comunicazione tempestivamente. La cessione non  
comporterà comunque un aggravio di costi per il Cliente o condizioni meno favorevoli. In caso di cessione  
di azienda o ramo d'azienda sotto qualsiasi forma da parte del Cliente questi rimarrà solidalmente obbligato  
insieme al cessionario verso Eni gas e luce per il pagamento delle somme dovute ai sensi del Contratto e dei  
contratti accessori fino alla relativa scadenza. E' fatta salva la possibilità che Eni gas e luce liberi il  
cessionario dopo richiesta trasmessa a mezzo raccomandata a.r. da parte del Cliente almeno un mese prima  
della data di efficacia della cessione. In ogni caso, il Cliente trasmetterà preventivamente in forma scritta a  
Eni gas e luce dettagliata informazione sulla cessione, indicandone tempi e modalità, nonché i Pdf del  
Contratto interessati, e precisando altresì ragione sociale, capitale sociale, sede legale, codice fiscale e  
Partita IVA, nonché identità del rappresentante legale del soggetto cessionario.

**Art. 18 Trattamento dei dati personali** - Il trattamento da parte di Eni gas e luce dei dati personali del  
Cliente, il cui conferimento è condizione necessaria per la conclusione ed esecuzione del Contratto, avverrà  
nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito, "GDPR" o anche "Normativa Applicabile in Materia  
di Protezione dei Dati"). I dati personali forniti saranno trattati da Eni gas e luce per le finalità connesse o  
strumentali alla conclusione ed esecuzione del Contratto, agli obblighi previsti da leggi, da regolamenti e  
dalla normativa comunitaria, da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge e da Organi  
di vigilanza e controllo, nonché ai fini dell'addebito del canone RAL. In caso di mancato conferimento dei  
dati, non si potrà dar seguito alle operazioni richieste. Il trattamento sarà effettuato per consentire la  
gestione dei necessari rapporti con il Distributore Gas (sulla base del codice di rete), e con il Distributore  
Elettrico e Terna (sulla base dei relativi contratti di cui al precedente Art. 4), soggetti ai quali tali dati  
potranno essere a tal fine comunicati. Il Cliente, con la formulazione della proposta, riconosce altresì che la  
"chiamata di conferma" di cui alla Delibera ARERA 153/2012/R/com, durante la quale il Cliente potrà  
confermare o meno la propria volontà di stipulare il Contratto, potrà essere registrata.

Oggetto del trattamento saranno i dati personali raccolti per la sottoscrizione dei suddetti contratti  
mediante apposizione, da parte del Cliente, di firma su Modulo cartaceo, su Modulo elettronico disponibile  
nel Portale dedicato o su Modulo elettronico disponibile su tablet oppure raccolti per via telefonica, tramite  
un operatore incaricato da Eni gas e luce. In particolare, i dati personali conferiti mediante apposizione di  
firma grafometrica su tablet, saranno costituiti dai parametri della firma personale apposta, corrispondenti  
alle caratteristiche specifiche ed individuali espresse dal Cliente all'atto della firma. Previo espresso  
consenso del Cliente rilasciato nell'apposito riquadro della Proposta, i dati personali raccolti potranno essere  
trattati anche per le seguenti finalità: future iniziative promozionali curate da Eni gas e luce, analisi e  
ricerche di mercato effettuate direttamente da Eni gas e luce o attraverso società terze nonché future  
iniziative promozionali curate da altre imprese, tutte finalizzate a sviluppare la qualità complessiva  
dell'offerta di Eni gas e luce, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati  
personali, ivi compreso quanto disposto dal D.P.R. n. 178 del 7 settembre 2010 contenente il "Regolamento  
recante istituzione e gestione del registro pubblico degli abbonati che si oppongono all'utilizzo del proprio  
numero telefonico per vendite o promozioni commerciali". Il consenso al trattamento dei dati per le suddette  
finalità è facoltativo e l'eventuale mancato consenso non impedisce la conclusione né pregiudica  
l'esecuzione, la gestione e il rinnovo del Contratto.

I dati raccolti da Eni gas e luce, anche con strumenti elettronici o comunque automatizzati atti a consentire  
la loro raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la  
modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione,

la cancellazione e la distruzione, verranno trattati dalle funzioni aziendali preposte alla gestione operativa,  
amministrativa e contabile del rapporto commerciale, il cui personale è specificamente incaricato del  
trattamento e opportunamente istruito al fine di garantire la riservatezza ed evitare la perdita, la distruzione,  
gli accessi non autorizzati o trattamenti non consentiti degli stessi dati. In particolare, i dati personali  
acquisti mediante l'apposizione di firma grafometrica su tablet verranno trattati, per motivi di sicurezza, solo  
da operatori autorizzati e specificamente abilitati all'accesso ai dati stessi, che avviene esclusivamente  
secondo modalità stabilite da un rigoroso processo aziendale, nei casi in cui ricorrano esigenze di verifica  
della firma. Tali dati saranno archiviati mediante un processo che ne consentirà l'integrità, l'immodificabilità  
e la legittimità nel tempo e, una volta concluso il processo di sottoscrizione, i documenti saranno  
memorizzati su idoneo supporto informatico.

Il trattamento dei dati sarà effettuato unicamente con logiche e mediante forme di organizzazione degli  
stessi strettamente correlate agli obblighi, ai compiti e alle finalità descritte dalla presente informativa e, nel  
caso di firma grafometrica su tablet, i dati biometrici acquisiti non verranno utilizzati per finalità di  
identificazione e autenticazione. I dati saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello  
necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati conformemente a quanto  
previsto dagli obblighi di legge. I dati saranno, altresì, comunicati a imprese terze che svolgeranno per conto  
di Eni gas e luce compiti di natura tecnica, organizzativa ed operativa e saranno a loro volta designate quali  
responsabili del trattamento oppure opereranno in totale autonomia come distinti titolari del trattamento. Si  
tratta, a titolo esemplificativo, di società che svolgono interventi tecnici sugli impianti, attività di  
acquisizione e di gestione della clientela, incassi e pagamenti, trasmissione, stampa, imbustamento, trasporto  
e smistamento delle comunicazioni e dei documenti alla clientela, archiviazione dei documenti relativi ai  
rapporti intercorsi con i Clienti, revisione contabile e certificazione di bilancio e, previo espresso consenso  
del Cliente, a società che effettuano iniziative promozionali per conto di Eni gas e luce o per proprie finalità  
o che svolgono sondaggi, ricerche e analisi di mercato per conto di Eni gas e luce. I dati potranno essere  
altresi comunicati alla capogruppo Eni S.p.A. e/o ad altre società controllate di Eni S.p.A. per finalità  
connesse all'esecuzione del Contratto.

La Normativa Applicabile in Materia di Protezione dei Dati riconosce agli interessati il diritto di accesso ai  
propri dati personali, nonché di ottenere le informazioni relative al trattamento o chiederne la rettifica, e la  
cancellazione, nonché di revocare il proprio consenso per quanto riguarda il trattamento per finalità di  
marketing. Qualora ne ricorrano i presupposti, il GDPR riconosce agli interessati il diritto alla limitazione del  
trattamento e alla portabilità dei dati così come la possibilità di proporre reclamo al Garante per la  
protezione dei dati personali, qualora l'interessato ravvisi una violazione dei suoi diritti ai sensi del GDPR.

Nel garantire che i dati del Cliente saranno trattati da Eni gas e luce in modo lecito e secondo correttezza,  
raccolti e registrati per gli scopi legittimi su esplicitati e, se necessario, aggiornati ai medesimi scopi,  
precisiamo che essi, nel loro complesso, saranno conservati nella titolarità di Eni gas e luce S.p.A. Piazza  
Ezio Vanoni, 1 - 20097 San Donato Milanese (MI). L'interessato potrà esercitare i diritti ad esso riconosciuti  
contattando Eni gas e luce al Servizio Clienti ai numeri indicati all'Art. 14 delle presenti CGC.

Eni gas e luce ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati, che può essere contattato al seguente  
indirizzo email [dpo@eni.com](mailto:dpo@eni.com).

**Art. 19 Responsabilità amministrativa** - Con riferimento all'esecuzione delle attività oggetto del  
Contratto, il Cliente dichiara di aver preso visione e di essere a conoscenza del contenuto del Codice Etico,  
elaborato da Eni S.p.A. in riferimento alla normativa vigente in materia di illecito amministrativo della  
persona giuridica dipendente da reato commesso da amministratori, dipendenti e/o collaboratori. Il Codice  
Etico è disponibile nel Portale e il Cliente, in ogni momento, avrà inoltre facoltà di richiederne a Eni gas e  
luce la consegna di copia cartacea.

**Art. 20 Sicurezza degli impianti Gas e energia elettrica** - La realizzazione, l'esercizio e la manutenzione  
dell'impianto Interno e degli apparecchi di utilizzazione sono di esclusiva competenza e responsabilità del  
Cliente. In conformità con il D.M. 37/2008 per la sicurezza degli impianti, il Cliente è responsabile della  
corretta conservazione e dell'integrità del Contatore Gas e/o Elettrico e dell'eventuale manomissione, salvo  
eventi indipendenti dalla volontà del Cliente e comunque a Lui non imputabili. Il Cliente dovrà avvertire  
immediatamente il Distributore Gas e/o Elettrico in caso di difettoso funzionamento del Contatore Gas e/o  
Elettrico o di altra parte dell'impianto di proprietà del Distributore Gas e/o Elettrico e dovrà permettere a  
questi ultimi l'accesso al loro impianto. Come previsto all'art. 6, Eni gas e luce rende disponibile sul proprio  
Portale informazioni sulle modalità da seguire per una corretta e sicura gestione degli impianti di utenza, per  
l'uso sicuro ed efficiente del Gas e per il risparmio energetico, come previsto dalla Delibera ARERA  
40/14/R/gas.

**Art. 21 Riferimenti normativi principali** - Il Contratto rispetta ove applicabili: il codice di condotta  
commerciale di Gas e di energia elettrica, allegato alla Delibera ARERA ARG/com 104/10; il D.Lgs. n.  
206/2005, in G.U. 8 ottobre 2005, n. 235, S.O. ("Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della legge 29  
luglio 2003, n. 229", per brevità "Codice del Consumo"), ivi compreso il capo I del Titolo III della Parte III,  
in materia di diritti dei consumatori nei contratti, come modificato dal D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21 in G.U.  
11 marzo 2014, n. 58; la Delibera ARERA 229/01 in G.U. n. 287 del 11 dicembre 2001; D.M. 22 gennaio  
2008, n. 37 ("Regolamento concernente l'attuazione dell'articolo 11-quaterdecies, comma 13, lettera a)  
della legge n. 248 del 2 dicembre 2005, recante riordino delle disposizioni in materia di attività di  
installazione degli impianti all'interno degli edifici") in G.U. 12 marzo 2008, n. 61 ("D.M. 37/2008").

Chiunque usi, anche occasionalmente, il 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  
ARERA ARG/gas 79/10 pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) in data 27 maggio 2010. 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). In caso di sinistro, il modulo per la denuncia di sinistro è disponibile  
sul Portale o sul sito del Comitato Italiano Gas (o "Cig") [www.cig.it](http://www.cig.it): il Cliente è tenuto a compilare il modulo  
in ogni sua parte ed inviarlo al Cig all'indirizzo indicato nel modulo stesso.

Con riferimento alla Firma Grafometrica: il D.Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005 ("CAD") in G.U. 16 maggio 2005,  
n. 112 e il D.P.C.M. 22 febbraio 2013 ("Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica  
delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28,  
comma 3, 32, comma 3, lett. b), 35, comma 2, 36, comma 2 e 71" del CAD (in G.U. n. 117 del 21 maggio  
2013)). Tutti i riferimenti normativi nazionali citati nel Contratto e nei suoi allegati (incluse le presenti CGC)  
sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche e integrazioni. Tali riferimenti sono  
pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana o tramite le modalità individuate dalle autorità  
competenti.

**Art. 22 Rilascio dei permessi e delle concessioni per il Gas; condizione risolutiva** - L'accettazione  
della Proposta da parte di Eni gas e luce, di cui al precedente Art. 3, è subordinata alla sussistenza dei  
necessari permessi e concessioni rilasciati da parte delle competenti autorità per quanto concerne la posa  
delle tubazioni e l'esercizio della distribuzione del Gas, nonché alla costituzione delle necessarie servitù  
attraversamento, con i proprietari dei terreni interessati, dalle Condotte fino al Pdf del Cliente. Il Cliente  
dovrà richiedere i permessi e le concessioni di sua competenza in tempo utile. Nessuna responsabilità potrà  
essere posta a carico di Eni gas e luce per il ritardato o il mancato ottenimento di detti permessi, concessioni  
o servitù. Nel caso venissero revocate le concessioni e/o le autorizzazioni necessarie alla posa e all'esercizio  
delle Condotte di distribuzione nel corso di vigenza del Contratto, questo si intenderà risolto ai sensi dell'art.  
1353 del Codice Civile, senza che possa essere posto a carico di Eni gas e luce alcun onere.

#### Modulo per l'esercizio del ripensamento

**Da compilare e inviare esclusivamente nel caso in cui il Cliente voglia esercitare il diritto di  
ripensamento relativamente al Contratto cui tale modulo è allegato.**

Il modulo compilato potrà essere trasmesso al numero di fax verde 800.91.99.62 o, in alternativa, spedito  
alla Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI), entro 14 giorni successivi alla data di  
perfezionamento del Contratto coincidente con la data di ricevimento, da parte del Cliente, della lettera di  
accettazione di Eni gas e luce.

Con il presente modulo notifico l'esercizio del diritto di ripensamento relativamente al Contratto per la  
seguente tipologia:

[ ] Nuova attivazione/passaggio a Eni gas e luce da altro fornitore

[ ] Cambio Prodotto

e identificato dai seguenti dati:

Numero plico\* \_\_\_\_\_

POD/PDR\* \_\_\_\_\_

Nome e Cognome (o Denominazione Condominio)\* \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \* \_\_\_\_\_

(\*) dati obbligatori

\_\_\_\_\_

Data

Luogo

Firma



## Scheda di confrontabilità per clienti finali domestici di energia elettrica

Corrispettivi previsti dall'offerta Sconto Certo Luce Verde di Eni gas e luce alla data del 04/02/2019, valida fino alla data del 14/04/2019.

### STIMA DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE LE IMPOSTE (IN EURO)

Consumo annuo (kWh)	(A) Offerta	(B) Servizio di maggior tutela (prezzo monorario)	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/Bx100
<b>Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione di residenza</b>				
1.500	389,65	313,06	+76,59	+24,46%
2.200	505,04	412,59	+92,44	+22,41%
2.700	595,56	491,79	+103,77	+21,10%
3.200	686,08	570,98	+115,09	+20,16%
<b>Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione non di residenza</b>				
900	430,68	367,68	+63,00	+17,14%
4.000	957,89	824,67	+133,22	+16,15%
<b>Cliente con potenza impegnata 4,5 kW - contratto per abitazione di residenza</b>				
3.500	772,33	650,44	+121,89	+18,74%
<b>Cliente con potenza impegnata 6 kW - contratto per abitazione di residenza</b>				
6.000	1.256,86	1.078,35	+178,51	16,55%

I valori indicati in tabella, calcolati alla data dell'offerta, possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti di ARERA. Tali valori sono stati determinati considerando un profilo tipo con distribuzione dei consumi nelle fasce orarie F1 e F2 e F3 definito e aggiornato dall'Autorità, che tendenzialmente prevede un terzo dei consumi in Fascia F1 e il restante nelle Fasce F2 e F3.

Per una stima della spesa annua personalizzata sulla base del Suo consumo effettivo può utilizzare il "Portale delle Offerte Luce e Gas".

### Fasce Orarie

Fascia F1	Dalle 8 alle 19 dei giorni feriali
Fasce F2 e F3	Dalle 19 alle 8 dei giorni feriali e tutte le ore del sabato, della domenica e dei giorni festivi

L'offerta Sconto Certo Luce Verde di Eni gas e luce prevede l'applicazione di un Corrispettivo Luce monorario, cioè invariato rispetto all'orario in cui avviene il consumo di energia elettrica da parte del Cliente. Tale corrispettivo monorario sarà applicato anche nel caso in cui il soggetto responsabile del servizio di misura renda effettivamente disponibili a Eni gas e luce i dati di consumo del Cliente aggregati per fasce o orari. L'opzione Bioraria non è pertanto disponibile con l'offerta Sconto Certo Luce Verde.

### Stima del mix di combustibili

Fonti Primarie utilizzate	Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2015	Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2016	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Eni S.p.A. nel 2015 (dato consuntivo)	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Eni S.p.A. nel 2016 (dato pre consuntivo)
Fonti rinnovabili	40,79%	38,64%	37,57%	28,62%
Carbone	19,41%	15,90%	20,40%	18,47%
Gas naturale	30,62%	37,63%	32,81%	43,92%
Prodotti petroliferi	1,29%	0,79%	1,37%	0,92%
Nucleare	4,85%	3,89%	4,61%	4,40%
Altre fonti	3,04%	3,15%	3,24%	3,67%

### Modalità di indicizzazione/variazione

I corrispettivi sono soggetti ad eventuali indicizzazioni/variazioni definite da ARERA, qualora applicabili.

### Descrizione dello sconto e/o del bonus

Nel caso in cui il Cliente scelga di pagare con addebito diretto in conto corrente SEPA sarà applicato lo Sconto Domiciliazione del 5% sul Corrispettivo Luce, così come dettagliato nelle Condizioni Economiche.

L'incidenza percentuale media del suddetto sconto rispetto alla stima di spesa annua di un cliente tipo è indicata nell'apposita tabella inserita nelle Condizioni Economiche.

### Altri dettagli sull'offerta

Nel secondo anno di fornitura, Eni gas e luce applicherà in automatico uno sconto pari al 10% sul Corrispettivo Luce, come previsto dalle Condizioni Economiche.

Per l'intera durata delle Condizioni Economiche il 100% dell'energia elettrica fornita da Eni gas e luce sarà certificata, tramite garanzie d'origine di provenienza europea, come immessa in rete e prodotta da impianti alimentati al 100% da fonti rinnovabili, ai sensi della Delibera ARG/elt 104/11.

Il Cliente partecipa alle promozioni o alle operazioni a premi eventualmente associate alla sottoscrizione del Contratto cui è annessa la presente scheda.

I relativi regolamenti sono disponibili sul portale enigaseluce.com.

### Altri oneri/Servizi Accessori

Costi non opzionali, applicati al verificarsi di casi particolari:

- per Cambio Prodotto: 12 euro IVA esclusa
- per ogni richiesta del Cliente inoltrata al distributore competente tramite Eni gas e luce (Art. 5 delle CGC): 23 euro IVA esclusa
- sospensione e riattivazione a seguito di morosità (Art. 8.3 delle CGC): 23 euro IVA esclusa
- per ogni diffida inviata per morosità (Art. 8.3 delle CGC): 3,20 euro IVA esclusa

FILIGRANA