Enel Energia – Mercato libero dell'energia
Casella Postale 8080 – 85100 Potenza

Condizioni tecnico economiche

Validità per adesioni entro il **30/11/2026**

ENEL MOVE LUCE

Per brevità, Enel Energia è chiamata sempre "Enel" nel modulo.

L'Offerta

ENEL MOVE LUCE è l'offerta di Energia Elettrica dedicata ai siti ad uso domestico. Le presenti Condizioni Tecnico Economiche ("CTE") integrano le clausole delle condizioni generali di fornitura ("CGF") e prevalgono in caso di contrasto con queste ultime.

A seconda della modalità di adesione scelta dal cliente, Enel Energia si riserva la facoltà di rendere disponibile la presente offerta per alcuni processi di attivazione, dandone opportuna informazione al cliente. Per informazioni è possibile contattare il Servizio Clienti.

In caso di adesione alla presente offerta attraverso i canali Spazio Enel Partner e Spazio Enel, il cliente che sottoscrive la clausola riportata al paragrafo "CER – clausola valida solo per adesioni tramite Spazio Enel o Spazio Enel Partner" del presente documento avrà la facoltà di manifestare la volontà di aderire ad una Comunità Energetica Rinnovabile (CER). Per maggiori informazioni si rimanda al suddetto paragrafo.

Le presenti Condizioni Tecnico Economiche sono valide per adesioni fino al 30/11/2026 salvo conclusione anticipata dell'offerta per esaurimento della relativa disponibilità.

Cosa ti forniamo

Quale energia?

Energia rinnovabile 100%

L'energia venduta è certificata dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE) come proveniente da fonti rinnovabili (Garanzie d'Origine rilasciate come da Direttiva (UE) 2018/2001 e Decreto MASE del 14/07/2023).
In linea con le disposizioni regolatorie vigenti, in relazione al presente contratto Enel Energia è tenuta ad approvvigionarsi di, e ad annullare, una quantità di Garanzie d'Origine pari all'energia elettrica venduta come rinnovabile.

Qual è la tipologia di prezzo?

Offerta a prezzo fisso.

Periodo di validità

I corrispettivi definiti dal venditore hanno una validità di **24 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura.**

Vendita di energia elettrica

Corrispettivi definiti dal venditore

Corrispettivi	Valore
Prezzo Luce	**0,24999 €/kWh**
Quota fissa	**168 €/POD/anno**

Il Prezzo Luce è comprensivo delle perdite di rete, determinate e aggiornate da ARERA e attualmente pari al 10% del consumo.
La Quota fissa è data dalla somma del Corrispettivo di Commercializzazione e Vendita (CCV) definito da Enel Energia, e dalla componente DispBT definita dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA). Il corrispettivo CCV e la componente DispBT sono applicati su base mensile.
Si applica, inoltre, il corrispettivo di dispacciamento **CDISPD** definito da ARERA nel Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza (TIV).

69126 ML_RedKitSwaResCteEpc360

Enel Energia S.p.A. – Società con unico socio Enel Energia S.p.A. –Via Luigi Boccherini, 15 00198 Roma – Registro Imprese di Roma Codice Fiscale 06655971007 – R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 – Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. – Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A.

Canale: **Sottocanale:**
Codice Incaricato: **Codice Channel:**
Codice Partnership:

La scelta di un'offerta di questo tipo, rispetto a un'offerta a prezzo variabile, può dipendere anche dalla Sua propensione al rischio.
Optando per un prezzo fisso, paga un corrispettivo definito in anticipo e non soggetto alle variazioni dei prezzi sui mercati all'ingrosso dell'energia elettrica; tuttavia, a fronte di tale mitigazione del rischio di volatilità dei prezzi, il corrispettivo applicato potrebbe risultare più basso o più elevato rispetto ai corrispettivi variabili indicizzati ai prezzi sui mercati all'ingrosso dell'energia elettrica.

Sconti e/o Bonus

SCONTO DUAL ENEL MOVE: sconto del 10% sul Prezzo Luce (valore dello sconto pari a 0,02500 €/kWh), per un Prezzo Luce di 0.22499 €/kWh solo se il Cliente ha già una fornitura Gas relativa a siti ad uso domestico attiva o in corso di attivazione con Enel Energia (escluse forniture con offerta Placet).

Lo sconto si applica per i primi 24 mesi di fornitura e a condizione che resti attiva la suddetta fornitura di Gas. Nel caso in cui, a seguito di verifiche, Enel Energia rilevi che non sono rispettati i requisiti per il riconoscimento dello SCONTO DUAL ENEL MOVE o qualora tale requisito venga meno nel corso del rapporto contrattuale, si applicherà alla presente offerta ENEL MOVE LUCE il Prezzo Luce di listino, come sopra indicato.

SCONTO DUAL ENEL MOVE CON ADDEBITO DIRETTO O CARTA DI CREDITO: In aggiunta allo SCONTO DUAL ENEL MOVE e con esso cumulabile, qualora il metodo di pagamento delle fatture scelto e mantenuto dal Cliente sia l'addebito diretto RID (bancario o postale) ovvero la carta di credito emessa in area SEPA dei circuiti Visa, MasterCard, Maestro o American Express, è riconosciuto un ulteriore sconto pari al 5% del Prezzo Luce pieno di listino che determina un Prezzo Luce ulteriormente scontato pari a 0,21249 €/kWh. Tale ulteriore sconto è riconosciuto, al pari dello SCONTO DUAL ENEL MOVE, esclusivamente se il Cliente ha una fornitura di gas naturale relativa a siti ad uso domestico attiva o in corso di attivazione con Enel Energia (escluse forniture con offerta Placet) e finché tale fornitura di gas resta attiva. Lo sconto si applica per i primi 24 mesi di fornitura decorrenti dalla data di attivazione ed è riconosciuto fintanto che sia mantenuto uno dei metodi di pagamento sopra indicati. Qualora venga meno il metodo di pagamento ammesso oppure il requisito della fornitura di gas naturale, il presente ulteriore sconto cessa di essere applicato, fermi restando gli altri sconti e bonus eventualmente spettanti. Il presente sconto è cumulabile con gli altri sconti e bonus previsti dalle presenti CTE.

BONUS DUAL: in caso di adesione del Cliente alla presente offerta e contestualmente all'offerta Enel Move Gas, troverà applicazione un **bonus di 60€ per ciascuna fornitura,** che sarà riconosciuto in due anni in quattro rate pari a 15€ ciascuna sulla prima, sulla quarta, sulla settima e sulla decima bolletta a detrazione dell'importo totale fatturato in bolletta.

In caso di recesso dal presente contratto di fornitura, di cessazione della fornitura stessa o di sottoscrizione di un nuovo contratto con Enel Energia avente ad oggetto un'offerta differente da quella di cui alle presenti CTE, sarà invece riconosciuta al Cliente la quota parte dei bonus maturati sino a quel momento. Enel Energia si riserva il diritto di sospendere o interrompere l'erogazione del bonus in caso di mancato e/o ritardato pagamento di una o più fatture. Inoltre, nel caso in cui, a seguito di verifiche, Enel Energia rilevi che non sono rispettati i requisiti per il riconoscimento del BONUS DUAL o qualora tale requisito venga meno nel corso del rapporto contrattuale, verrà riconosciuta solo la quota parte del presente bonus maturato fino a quel momento, con perdita, per il periodo successivo, dell'intero bonus.

Prodotti e/o servizi aggiuntivi

ENEL MOVE PLUS LUCE: Aderendo alle presenti condizioni economiche di **ENEL MOVE LUCE** per la fornitura di energia elettrica, il cliente esclusivamente se persona fisica beneficerà del servizio Enel Move Plus Luce che si attiverà entro il primo giorno del secondo mese successivo all'attivazione della fornitura e che sarà gratuito per 36 mesi. Enel Energia si riserva la facoltà di estendere il beneficio del servizio gratuito per il cliente di 12 in 12 mesi. In caso di recesso, cessazione della fornitura di energia elettrica o cambio prodotto (ricontrattualizzazione) l'erogazione del servizio Enel Move Plus Luce gratuito fornito da Enel Energia per tramite di Enel X Italia cesserà automaticamente. Tutti i dettagli del servizio Enel Move Plus Luce sono disponibili nella scheda "DESCRIZIONE DEL SERVIZIO Enel Move Plus Luce", allegata al presente contratto o consultabile sul sito www.enel.it.

69126 ML_RedKitSwaResCteEpc360

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Energia S.p.A. -Via Luigi Boccherini, 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 - Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A.

Canale: **Sottocanale**:
Codice Incaricato: **Codice Channel:**
Codice Partnership:

Condizioni tecnico economiche

Tariffa per l'uso della rete elettrica

Corrispettivi definiti e aggiornati da ARERA relativi ai servizi di trasporto, distribuzione e misura dell'energia elettrica.

Delibera ARERA n. 568/2019/R/eel e s.m.i – "Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica" (TIT) e nella delibera ARERA n. 481/2017/R/eel e s.m.i.

Potranno inoltre essere applicati, in conformità alla normativa vigente in materia di morosità del Cliente, eventuali ulteriori corrispettivi sulla fornitura di energia elettrica.

Secondo quanto previsto dalla delibera ARERA 593/2017/R/com e s.m.i.

Oneri generali di sistema

Corrispettivi definiti e aggiornati da ARERA, inclusa la componente Asos, che serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. È a carico di tutti i clienti elettrici.

Valore dei corrispettivi ARERA

Qui puoi trovare i valori aggiornati dei corrispettivi ARERA

Tutti i prezzi e i corrispettivi indicati sono da intendersi IVA e imposte escluse.

Incidenza % delle voci di spesa

Spesa per la vendita di energia elettrica	**79%**
Prezzo Luce	56%
Quota fissa	19%
CDISPD	3%
Tariffa per l'uso della rete elettrica	**14%**
Oneri generali di sistema	**7%**
di cui ASOS	0%

L'incidenza percentuale delle voci di spesa sopra indicate, rispetto alla spesa annua per l'energia elettrica, IVA e imposte escluse, è calcolata con riferimento a un cliente domestico tipo: residente, con consumi annui pari a 2700 kWh e una potenza impegnata pari a 3kW.

Aggiornamenti e Rinnovo

Gli aggiornamenti dei corrispettivi sopra indicati, verranno comunicati in fattura.

Allo scadere del periodo di validità indicato nella sezione "*Periodo di validità*", Enel Energia potrà inviare una comunicazione scritta con l'indicazione dei nuovi valori degli stessi, secondo modalità e tempistiche previste dall'art. 7.2 delle CGF. In assenza di questa comunicazione, le condizioni economiche della presente offerta, ad eccezione di eventuali sconti e/o bonus, si intenderanno tacitamente prorogate secondo quanto previsto dall'art. 7.2 delle CGF.

69126 ML_RedKitSwaResCteEpc360

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Energia S.p.A. -Via Luigi Boccherini, 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 - Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A.

Canale: **Sottocanale**:
Codice Incaricato: **Codice Channel**:
Codice Partnership:

Pagamenti e Fatturazione

Cos'è compreso nei pagamenti?

Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi e degli oneri indicati nelle CGF, oltre IVA e imposte, anche relativi a richieste che lo stesso rivolge al distributore per il tramite del Fornitore. Per informazioni sulle aliquote delle imposte consultare il sito www.enel.it.

Emissione bolletta

Fatturazione
La frequenza di emissione della bolletta sintetica sarà bimestrale.

Per le modalità di emissione della fattura valida ai fini fiscali e le relative modalità di recapito si rinvia all'art. 14 delle CGF.

Agevolazioni fiscali

Tariffa "residente"

Puoi avere la tariffa per uso domestico "residente" solo su una fornitura. Se si accerta che hai dichiarato di avere più forniture come "residente", Enel manterrà la tariffa "residente" solo sull'ultima fornitura attivata.

Bonus sociale

A favore di:

- famiglie in disagio economico. Se ne hai diritto, devi presentare ogni anno la Dichiarazione Sostitutiva Unica tramite ad esempio, il Comune, i CAF, o il sito INPS, per ottenere l'attestato ISEE;
- famiglie con persone in gravi condizioni di salute che richiedono l'uso di apparecchi salvavita alimentati a energia elettrica. Per riceverlo in bolletta, devi fare domanda al Comune di residenza o a un ente indicato dal Comune stesso.

Per informazioni, www.arera.it o n° verde 800.166.654.

69126 ML_RedKitSwaResCteEpc360

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Energia S.p.A. -Via Luigi Boccherini, 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 - Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A.

Canale: **Sottocanale**:
Codice Incaricato: **Codice Channel:**
Codice Partnership:

Comunità energetiche (CER)

CER - Clausola valida solo per adesioni tramite Spazio Enel o Spazio Enel Partner

La presente clausola è riservata ai Clienti che aderiscono a questa offerta presso gli Spazio Enel o Spazio Enel Partner, il cui elenco è disponibile sul sito web https://www.enel.it/spazio-enel/.
I Clienti che aderiscono all'offerta di cui alle presenti CTE tramite gli altri canali di vendita di Enel Energia, possono, se interessati, verificare i requisiti e le modalità per richiedere di partecipare alle CER tramite il seguente link https://www.enel.it/it-it/comunita-energetiche/cer-b2c.

Il Cliente, con la sottoscrizione della presente clausola, dichiara che intende aderire, su base volontaria e senza costi aggiuntivi, a una Comunità Energetica Rinnovabile (CER) per la quale Enel Energia presta servizi di supporto e/o consulenza (di seguito anche "CER Powered by Enel") operante nell'area della medesima cabina primaria (come identificata nella Mappa delle cabine primarie pubblicata dal GSE) in cui è ubicato il proprio punto di fornitura (POD), al fine di condividere energia rinnovabile e accedere ai benefici previsti dalla normativa, laddove siano integrate le condizioni ivi previste.
A tal fine, il Cliente autorizza Enel Energia a verificare la disponibilità, nell'area della medesima cabina primaria in cui è ubicato il suo POD, di una CER Powered by Enel e, ove ne ricorrano le condizioni di seguito indicate, a farsi carico di tutti gli adempimenti necessari al perfezionamento della sua adesione alla CER medesima.
Il perfezionamento dell'adesione del POD del Cliente a una CER Powered by Enel potrà avvenire nel momento in cui si verifichino contemporaneamente le seguenti condizioni:
- sia presente e attiva una CER Powered by Enel nell'area della medesima cabina primaria del POD del Cliente;
- la CER Powered by Enel possa accettare nuove iscrizioni senza pregiudicare il corretto funzionamento della CER e l'accesso ai benefici previsti dalla disciplina vigente;
- la partecipazione non comporti costi a carico del Cliente.

Una volta individuata la CER idonea e verificate le predette condizioni, il Cliente riceverà una comunicazione all'indirizzo e mail indicato nel contratto o al diverso dato di contatto fornito dallo stesso, contenente:
- gli atti costitutivi della CER individuata e le condizioni di partecipazione;
- le modalità e i termini per disdire la propria iscrizione alla CER Powered by Enel, senza costi o penalità, entro il termine ivi indicato. Decorso tale termine, l'adesione del POD del Cliente alla CER Powered by Enel si intenderà confermata. Resta in ogni caso fermo il diritto di recesso che il Cliente potrà esercitare in qualsiasi momento successivamente all'adesione alla CER, senza costi o penalità, secondo le modalità previste dagli atti costitutivi della CER.

In caso di mancata sottoscrizione della presente clausola, Enel Energia (i) non darà corso agli adempimenti per l'adesione del Cliente alla CER, (ii) procederà alle verifiche di cui all'art. 5 delle CGF finalizzate all'attivazione della fornitura di energia elettrica alle condizioni di cui alle presenti CTE.

Data (gg/mm/aa) | **Firma del Cliente / Delegato**

Se sei cliente Enel, ENEL*ti*PREMIA!

Entra in un mondo **di vantaggi, sconti** e **premi esclusivi.**
Come? **Scarica l'App Enel Energia** e quando la tua fornitura sarà attiva, **iscriviti al programma!**

GET IT ON Google Play
Scarica su App Store

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Energia S.p.A. -Via Luigi Boccherini, 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 - Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A.

Canale: **Sottocanale**:
Codice Incaricato: **Codice Channel**:
Codice Partnership:

1. ***DESCRIZIONE DEL SERVIZIO ENEL MOVE PLUS LUCE***

2. **ENEL MOVE PLUS LUCE**

Le prestazioni incluse nel Servizio ENEL MOVE PLUS LUCE potranno essere richieste dal Cliente solo a decorrere dalla data di attivazione del servizio. Il servizio ENEL MOVE PLUS LUCE di Enel Energia si attiverà entro il primo giorno del secondo mese successivo all'attivazione del contratto della fornitura di energia elettrica di cui al presente contratto e sarà gratuito dal momento della sua attivazione e fino a quando il presente contratto relativo all'offerta ENEL MOVE LUCE di Enel Energia rimarrà attivo. In caso di recesso, cessazione della fornitura di energia elettrica o cambio prodotto (ricontrattualizzazione) l'erogazione del servizio ENEL MOVE PLUS LUCE gratuito fornito da Enel Energia cesserà automaticamente.

Enel Energia, nel corso della durata del presente Contratto, si riserva il diritto di apportare eventuali variazioni alle condizioni contrattuali e/o alle condizioni tecniche dei Servizi, secondo le modalità e nei limiti previsti espressamente dall'art. 2.3 delle CGC.

ENEL MOVE PLUS LUCE
a) Servizio di assistenza telefonica mediante call center attivo dalle 08:00 alle 21:00, 7 giorni su 7, per la risoluzione di malfunzionamenti in ambito domestico. b) Accesso ad una rete di tecnici specializzati a tariffe agevolate, per la risoluzione di malfunzionamenti in ambito idraulico, elettrico, gas, riscaldamento, condizionamento e climatizzazione, serrature e vetri pari a €29,00 (IVA inclusa) per uscita e €38,00 (IVA inclusa) per ogni ora di manodopera più eventuali costi per i pezzi di ricambio. Inoltre, i Clienti che sottoscriveranno il contratto per il servizio ENEL MOVE PLUS LUCE ▪ avranno la possibilità di richiedere in omaggio fino a 2 interventi di riparazione per ogni annualità (12 mesi) in ambito elettrico da €250 l'uno (IVA inclusa) secondo le modalità e nei casi previsti dal contratto.

Il Cliente potrà usufruire dei seguenti servizi:

A) Accesso a call center dedicato attivo dalle 08:00 alle 21:00, 7 giorni su 7:
Il Cliente potrà accedere a un servizio di assistenza telefonica tramite il numero gratuito 140 per la risoluzione di malfunzionamenti in ambito domestico, in particolare in ambito idraulico, elettrico, gas, riscaldamento, condizionamento e climatizzazione, serrature e vetri. Il servizio di assistenza telefonica può essere richiesto dal Cliente dalle 08:00 alle 21:00, 7 giorni su 7 festivi inclusi, seguendo correttamente le indicazioni vocali, ovverosia identificandosi come cliente ENEL MOVE PLUS LUCE.

B) Accesso a rete di Tecnici specializzati a tariffe agevolate:
Il Cliente potrà accedere alla rete di tecnici specializzati (di seguito, i Tecnici, ovvero singolarmente il Tecnico) a tariffe agevolate pari a:
- €29,00 IVA inclusa per uscita
- €38,00 IVA inclusa per ogni ora di manodopera più eventuali costi per i pezzi di ricambio.

Il Cliente, chiamando il numero gratuito 140, potrà accedere al call center della rete di Tecnici specializzati a tariffe agevolate, con il quale concorderà l'eventuale intervento. Salvo diversa richiesta del Cliente, l'intervento in loco sarà effettuato secondo le seguenti tempistiche indicative:

- arrivo del Tecnico in circa 3 ore solari dalla prima chiamata del Cliente, per chiamate ricevute entro l'Orario Standard (dalle 08:30 alle 18:30 nei giorni feriali secondo il calendario italiano dal lunedì al venerdì);
- arrivo del Tecnico in circa 24 ore solari dalla prima chiamata del Cliente, per chiamate ricevute fuori l'Orario Standard

In ogni caso, le suddette tempistiche di intervento sono indicate a titolo meramente esemplificativo e non sono da intendersi vincolanti per Enel Energia e/o per il Tecnico.
L'eventuale intervento in loco da parte del Tecnico avrà per oggetto la sola esecuzione dei servizi per i quali il Cliente avrà accesso a tariffe agevolate, come concordati con il call center dedicato. Il Cliente corrisponderà il prezzo dell'intervento direttamente al Tecnico, al momento dell'intervento stesso. Tale importo sarà fatturato al Cliente dal Tecnico e non da Enel Energia.

Inoltre, i Clienti che sottoscriveranno il contratto per il servizio ENEL MOVE PLUS LUCE:

- Avranno la possibilità di richiedere per ogni singola annualità (pari a 12 mesi), decorsi almeno 30 giorni dalla "Data Attivazione Servizio", fino a 2 interventi di Tecnici specializzati all'anno in ambito elettrico dal valore massimo di €250 (IVA inclusa) per singolo intervento, comprensivo di uscita, manodopera e parti di ricambio. Perta nto, per i suddetti interventi, il Cliente non dovrà corrispondere alcun importo ulteriore a Enel Energia e/o al Tecnico.
  Ove volesse avvalersi di tale possibilità, il Cliente potrà concordare l'intervento del Tecnico chiamando il numero gratuito 140. Salvo diversa richiesta del Cliente, l'intervento in loco sarà effettuato, secondo le seguenti tempistiche indicative:

  - arrivo del Tecnico in circa 3 ore solari dalla prima chiamata del Cliente, per chiamate ricevute entro l'Orario Standard (dalle 08:30 alle 18:30 nei giorni feriali secondo il calendario italiano dal lunedì al venerdì);
  - arrivo del Tecnico in circa 24 ore solari dalla prima chiamata del Cliente, per chiamate ricevute fuori l'Orario Standard.

  In ogni caso, le suddette tempistiche di intervento sono indicate a titolo meramente esemplificativo e non sono da intendersi vincolanti per Enel Energia e/o per il Tecnico.
  L'intervento da parte del Tecnico avrà per oggetto la sola esecuzione dell'intervento concordato dal Cliente.
  La Tabella 1 in basso indica, per ciascun servizio, quali interventi sono inclusi e/o esclusi dall'Offerta Promozionale, fermo restando che gli interventi inclusi nella stessa sono limitati a un valore massimo di €250 (IVA inclusa) per singolo intervento, comprensivo di uscita, manodopera e parti di ricambio.

3. Esecuzione del Servizio

Il Cliente potrà richiedere una o più delle prestazioni incluse nel Servizio contattando il numero gratuito 140. Gli operatori telefonici saranno disponibili dalle ore 08:00 alle 21:00, 7 giorni su 7, festivi inclusi. Enel Energia per il tramite di Enel X Italia si riserva la facoltà di servirsi di fornitori, collaboratori, consulenti e di affidare in subappalto tutto o parte della realizzazione delle attività previste dal Contratto.

Tabella 1:

Servizio	Incluso nella Offerta Promozionale	**Escluso dall'Offerta Promozionale** (eventualmente acquistabile secondo il prezziario convenzionato)
Generale	Salvo diversamente specificato nelle offerte in basso, i servizi di riparazione includono: ▪ interventi su incidenti accidentali e fortuiti avvenuti su impianti a norma nonostante la regolare manutenzione programmata ▪ interventi che possono essere svolti a vista, senza necessità di eseguire opere edili e/o opere di ingegneria civile ▪ costo per quanto concerne: diritto di chiamata, manodopera e materiali di riparazione (scelti per ristabilite il corretto funzionamento dell'impianto e non necessariamente identici agli originali) fino al valore massimo di €250 IVA inclusa per intervento	Salvo diversamente specificato nelle offerte in basso, i servizi di riparazione escludono: ▪ interventi su abitazioni che non siano adibite esclusivamente a uso domestico ▪ interventi su impianti / elettrodomestici / attrezzature destinati ad uso professionale ▪ interventi su impianti a uso collettivo / installazioni collettive / impianti condominiali ▪ interventi su impianti non a norma e/o su impianti che potrebbero compromettere la sicurezza dei tecnici ▪ interventi causati da mancata manutenzione o da alterazione / modifica degli impianti rispetto a quanto precedentemente installato e certificato ▪ interventi su ambienti esterni all'abitazione quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, giardino, terrazzo, balcone, chiostro, cantina, garage, parcheggio e zone condominiali ▪ interventi su impianti destinati a uso condominiale / collettivo ▪ interventi su danni / rischi presenti prima della stipula del contratto, su danni intenzionalmente causati, su danni dovuti a mancata manutenzione ▪ interventi che richiedono opere edili e/o opere di ingegneria civile (esempio, rompere mura / mattonelle / pavimento) o interventi in compresenza di altre opere edili e/o opere di ingegneria civile presso l'abitazione o interventi su decorazioni danneggiate a seguito dell'intervento del tecnico (esempio, tinteggiare il muro) ▪ interventi per ripristino rivestimento del muro / pavimento e/o ripristino delle decorazioni, non necessari per il corretto funzionamento dell'impianto, anche se il loro danneggiamento è stato reso necessario per l'intervento richiesto ▪ interventi su impianti / apparati in garanzia ▪ interventi su danni causati da guerre (civili o con altre nazioni), rischi atomici, scioperi, rivolte, tumulti, azioni terroristiche, incendi, esplosioni, terremoti, tempeste, uragani, inondazioni, frane, smottamenti, trombe d'aria, fulmini e/o eventi causati da stato di emergenza con intervento della protezione civile ▪ interventi su malfunzionamenti / danni causati dal fornitore e/o distributore di acqua / luce / elettricità (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo la mancata erogazione dei servizi) ▪ interventi di sostituzione pile e/o telecomandi (TV, cancello, condizionatore, etc.) ▪ rilascio di certificazioni
Elettricista	▪ Interventi in caso di mancanza di erogazione di energia elettrica, inclusi interventi per riparazione danni provocati da fulmini che comportino la mancanza di corrente elettrica ▪ interventi per riparazione interruttori, spine e prese elettriche difettose ▪ interventi per riparazione impianti satellitari/antenna parabolica, sistemi di domotica e cancelli.	▪ interventi su impianti elettrici o sezioni di impianti con voltaggio inferiore a 220v ▪ messa a norma dell'impianto elettrico o delle sue componenti ▪ interventi su cablaggi elettrici di pozzi, piscine, vasche, fontane, bacini o acquari presenti all'interno o esterno dell'abitazione ▪ interventi su impianti elettrici non permanenti interventi su elettrodomestici destinati a uso professionale

MODULO PER RECESSO ENTRO 60 GIORNI PRIMA DELLA SCADENZA ANNUALE

(ai sensi dell'art. IV.1.1 delle Condizioni Generali di Contratto)

Inviare in alternativa ai seguenti indirizzi:

Raccomandata: **Enel Energia S.p.A.**
Casella Postale 8080 - 85100 Potenza (PZ)

E-mail: allegati.enelenergia@enel.com

IL/LASOTTOSCRITTO/A

Cognome Nome			
Codice Fiscale		Telefono fisso	Telefono cellulare
Data di nascita	Luogo di nascita		
Indirizzo di residenza			Nr.
Città		Provincia	CAP

Premesso che non sono superati 60 giorni rispetto alla data di scadenza della annualità in corso, richiede per iscritto di voler recedere dal contratto per l'acquisto del prodotto/servizio indicato nel presente modulo, concluso con Enel Energia e identificato dal seguente Codice Contratto

Codice contratto stipulato con Enel Energia

In data per acquisto del seguente prodotto/servizio:

IBAN (da utilizzare esclusivamente per rimborsi):

Conferma di conoscere il diritto di Enel Energia di addebitargli i canoni residui della annualità in corso ai sensi dell'articolo 4 del Modulo di Adesione. Al fine di consentire l'esercizio del diritto che precede, conferma il proprio impegno a non modificare o revocare le modalità di pagamento dei corrispettivi dovuti fino al pagamento dell'ultimo canone dovuto.

Luogo e Data: Firma del richiedente:

Titolare del trattamento dei dati personali è Enel Energia S.p.a., con sede legale in Via Luigi Boccherini, 15 00198. L'informativa completa è disponibile sul sito www.enel.it

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto disciplinano termini e condizioni per la vendita dei Prodotti e Servizi di Enel Energia S.p.A.

1.2 Al presente Contratto si applicano le seguenti definizioni:

- Cliente: qualsiasi persona che acquisti e/o intenda acquistare uno o più Prodotti e/o Servizi di Enel Energia. Il Cliente si configura come il Committente dell'attività ai sensi dell'Art.89 comma1 lett. B) del D.lgs. n. 81/2008 e s.m.i, ovvero il soggetto per il quale l'intera opera viene realizzata
- Condizioni Generali di Contratto (o anche CGC): sono le presenti condizioni generali di vendita dei Prodotti e Servizi.
- Contratto: il contratto concluso tra Enel Energia e il Cliente a seguito della vendita di uno o più Prodotti o Servizi di Enel Energia, che è composto dai seguenti documenti: (i) Informazioni Precontrattuali, (ii) Condizioni Generali di Contratto, (iii) Modulo di Adesione, ove previsto e (iv) Modulo di Ripensamento. Per i Prodotti venduti sul Sito senza il servizio di installazione incluso, non è previsto il Modulo di Adesione.
- Documento di Offerta: è da intendersi qualsiasi documento, anche di natura non tecnica, nell'ambito del quale Enel Energia promuove la vendita e la fornitura di Prodotti o Servizi(leaflet/cataloghi).
- Enel Energia: Enel Energia S.p.A., con sede legale in Roma, Via Luigi Boccherini, 15 00198, codice fiscale n. 06655971007–
- Modulo di Adesione: è da intendersi il documento all'interno del quale il Cliente esprime la propria volontà di acquistare i prodotti o i servizi offerti da Enel Energia.
- Prodotto o Servizio: qualsiasi prodotto o servizio venduto da Enel Energia ai Clienti.
- Sito: il sito Internet www.enel.it

1.3 Le presenti Condizioni Generali di Contratto regolano la vendita e/o fornitura da parte di Enel Energia di Prodotti e/o Servizi come meglio identificati nel Documento di Offerta visionato dal Cliente e si rivolgono alle persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla propria attività professionale, artigianale o d'impresa eventualmente svolta (di seguito anche Clienti).

1.4 Ciascun Contratto che sia stipulato nei confronti di un Cliente consumatore è regolato dal
D. Lgs. 6 Settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del Consumo) e s.m.i. per tutto ciò che non è espressamente previsto dalle presenti Condizioni Generali.
1.5 I Servizi offerti ai Clienti sono descritti nei Documenti di Offerta, che saranno portati all'attenzione dei Clienti medesimi, prima della conclusione del Contratto; essi saranno validi ed efficaci finché non verranno modificati e/o integrati da Enel Energia.
1.6 I Documenti di Offerta, il cui scopo commerciale deve essere inequivocabile, verranno forniti da Enel Energia in osservanza dei principi di buona fede e di lealtà in materia di transazioni commerciali e valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di Clienti

2. Conclusione del Contratto. Variazioni

2.1 Il Contratto si conclude nel momento in cui il Cliente sottoscrive il Modulo di Adesione – ovvero, in caso di acquisti sul Sito, accetta le Condizioni Generali di Contratto.
In caso di acquisto di Prodotti e/o Servizi mediante pagamento dell'importo dovuto in un'unica soluzione con bonifico bancario, finanziaria, l'efficacia del Contratto è tuttavia subordinata all'emissione della fattura relativa al Prodotto e/o Servizio acquistato (nel seguito Fattura).

L'emissione della Fattura è subordinata a sua volta al:

- positivo esito della inesistenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti di Enel Energia, nonché al positivo esito delle verifiche sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). Enel Energia si riserva altresì di verificare le informazioni rilasciate da società specializzate esterne verso le quali il Cliente autorizza fin d'ora il trattamento dei propri dati personali. In caso di esito negativo, la Fattura non verrà emessa ed Enel Energia darà comunicazione al Cliente circa la mancata efficacia del Contratto.
- positivo esito delle verifiche sulla disponibilità dei Prodotti. I Prodotti si intendono disponibili fino ad esaurimento delle scorte. Qualora il Prodotto risulti non disponibile, Enel Energia ne darà comunicazione al Cliente tempestivamente a mezzo mail all'indirizzo fornito in fase di acquisto. In tal caso, Enel Energia si riserva la facoltà di proporre al Cliente una soluzione alternativa. La proposta alternativa è subordinata ad accettazione espressa da parte del Cliente, da comunicare ad Enel Energia entro il termine e con le modalità che saranno di volta in volta indicate nella proposta stessa. In caso di accettazione della proposta alternativa da parte del Cliente, il presente Contratto non diverrà efficace ed Enel Energia provvederà a stipulare un nuovo contratto con il Cliente. In caso di rifiuto o di mancata espressa accettazione della proposta alternativa, da parte del Cliente, entro il termine e con le modalità indicate nella proposta stessa, il presente Contratto non diverrà efficace ed Enel Energia provvederà a rimborsare al Cliente le somme eventualmente già versate, senza che nulla a qualunque titolo, anche risarcitorio, debba ulteriormente essere versato al Cliente.

In caso di Prodotti che necessitano di installazione, l'emissione della Fattura sarà ulteriormente subordinata al positivo esito della verifica tecnica di fattibilità: in caso di esito negativo di tale verifica, la Fattura non verrà emessa, il Cliente non provvederà al pagamento e il Contratto pertanto non avrà prodotto alcun effetto e si intenderà automaticamente risolto.

In caso di acquisto di Prodotti e/o Servizi mediante pagamento dell'importo dovuto con una delle altre modalità disponibili (a titolo esemplificativo a mezzo carta di credito), la Fattura verrà immediatamente emessa ma l'efficacia del Contratto resterà subordinata al:

- positivo esito della inesistenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti di Enel Energia, nonché al positivo esito delle verifiche sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). Enel Energia si riserva altresì di verificare le informazioni rilasciate da società specializzate esterne verso le quali il Cliente autorizza fin d'ora il trattamento dei propri dati personali. In caso di esito negativo, Enel Energia darà comunicazione al Cliente circala mancata efficacia del Contratto.
- positivo esito delle verifiche sulla disponibilità dei Prodotti. I Prodotti si intendono disponibili fino ad esaurimento delle scorte. Qualora il Prodotto risulti non disponibile, Enel Energia ne darà comunicazione al Cliente tempestivamente a mezzo mail all'indirizzo fornito in fase di acquisto. In tal caso, Enel Energia si riserva la facoltà di proporre al Cliente una soluzione alternativa. La proposta alternativa è subordinata ad accettazione espressa da parte del Cliente, da comunicare ad Enel Energia entro il termine e con le modalità che saranno di volta in volta indicate nella proposta

stessa. Incaso di accettazione della proposta alternativa da parte del Cliente, il presente Contratto non diverrà efficace ed Enel Energia provvederà a stipulare un nuovo contratto con il Cliente. In caso di rifiuto o di mancata espressa accettazione della proposta alternativa,da parte del Cliente, entro il termine e con le modalità indicate nella proposta stessa, il presente Contratto non diverrà efficace ed Enel Energia provvederà a rimborsare al Cliente le somme eventualmente già versate, senza che nulla a qualunque titolo, anche risarcitorio, debba ulteriormente essere versato al Cliente.

2.2 Enel Energia, per tutta la durata del Contratto, avrà diritto di variare le condizioni contrattuali e/o le condizioni tecniche del Servizio e/o dei propri Prodotti per obiettive ragioni tecniche, organizzative e/o commerciali, purché tali modifiche non pregiudichino l'adempimento dei principali obblighi assunti, dandone comunicazione scritta al Cliente con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni di calendario, qualora ne ricorra giustificato motivo (es. modifica delle condizioni commerciali sottostanti al presente servizio, motivazioni tecniche, normativa di nuova applicazione, ecc.). In tal caso il Cliente, qualora non intendesse accettare la variazione, avrà diritto di fare cessare gli effetti del Contratto dandone comunicazione a Enel Energia mediante raccomandata a/r nel termine di 15 (quindici) giorni di calendario dalla data di ricezione della comunicazione di variazione, da inviarsi al seguente indirizzo: Casella Postale 8080 – 85100 Potenza (PZ). In tal caso, unico diritto del Cliente sarà quello di vedersi restituire eventuali somme versate proporzionalmente alla quota parte di Servizio eventualmente non fruito e senza che nulla a qualunque titolo, anche risarcitorio, debba ulteriormente essere versato al Cliente. In caso di mancata comunicazione di rifiuto della variazione da comunicarsi a Enel Energia nel termine e con le modalità previste nel presente comma, la variazione si intenderà accettata senza riserve e irrevocabilmente dal Cliente e si applicherà dal giorno indicato da Enel Energia nella comunicazione di variazione.

3. Diritto di ripensamento/recesso

3.1 In applicazione della normativa di cui al Codice del Consumo il Contratto è soggetto alle disposizioni relative ai contratti a distanza e fuori dai locali commerciali e s.m.i. ove la conclusione dello stesso avvenga tramite canale telefonico, web o altra tecnica di comunicazione a distanza, ovvero tramite agenzia incaricata da Enel Energia. Nel caso di contratti che hanno a oggetto la prestazione di Servizi, il Cliente ha facoltà di esercitare il diritto di ripensamento senza oneri entro e non oltre 14 giorni dalla adesione al Contratto; nel caso di contratti che hanno a oggetto la vendita di Prodotti il Cliente ha facoltà di esercitare il diritto di ripensamento senza oneri entro 14 giorni dalla consegna e contestuale installazione del Prodotto. Tale termine di quattordici giorni è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste presso l'abitazione del Cliente e/o di escursioni organizzate con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai Clienti, effettuate da Enel Energia o da soggetti che agiscono per suo conto. Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento tramite raccomandata alla Casella Postale 8080 – 85100 Potenza (PZ) o scrivendo una e-mail all'indirizzo allegati.enelenergia@enel.comnecessariamente con una dichiarazione espressa, a cui può essere allegato il Modulo di Ripensamento, oppure contattando il numero gratuito 140 (a condizione che il Cliente acconsenta alla registrazione della telefonata).
3.2 Per i Prodotti che prevedono l'installazione, in caso di richiesta di installazione anticipata, da richiedere espressamente su un supporto durevole, il Cliente riconosce che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito da Enel Energia, lo stesso non potrà più esercitare il proprio diritto di ripensamento.

3.3 Nel caso di Prodotti che non necessitano di installazione, il Cliente che intenda avvalersi del diritto di ripensamento è tenuto a riconsegnare il Prodotto integro attraverso le modalità indicate nel Modulo di Adesione.

3.4 Nel caso dei contratti di Servizi, laddove il Cliente abbia richiesto espressamente l'esecuzione anticipata, lo stesso mantiene, anche in seguito alla completa esecuzione del contratto, il proprio diritto di ripensamento, che può esercitare entro 30 giorni dalla conclusione del contratto avvenuta nel contesto di visite non richieste presso l'abitazione del Cliente oppure di escursioni organizzate con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti, effettuate da Enel Energia o da soggetti che agiscono per suo conto.

4. Modalità di consegna e procedure di assistenza per Prodotti senza installazione

enel Energia può accettare ordini solo con consegna nel territorio dello stato italiano.

Le spese di spedizione sono a carico del Cliente, se non diversamente specificato e sono evidenziate esplicitamente al momento dell'effettuazione dell'ordine. Il pagamento della merce da parte del Cliente avverrà utilizzando la modalità di pagamento scelta all'atto dell'ordine.

La consegna della merce ordinata si intende a bordo strada, se non diversamente specificato.

I tempi di consegna della merce ordinata comunicati in fase di acquisto potranno subire variazioni per cause di forza maggiore o a causa delle condizioni di traffico e della viabilità in genere o per atto dell'Autorità. La consegna standard avverrà nei seguenti orari: dalle ore 9.00alle ore 13.00; dalle 14.00 alle 18.00, di tutti i giorni, non festivi, dal lunedì al venerdì.

Nessuna responsabilità può essere imputata a Enel Energia in caso di ritardo nell'evasione dell'ordine o nella consegna della merce ordinata per problematiche non dipendenti dalla sua volontà.

Al momento della consegna della merce da parte del corriere, il Cliente è tenuto a controllare:

1. che il numero dei colli in consegna corrisponda a quanto indicato in bolla o documento di trasporto (DDT);
2. che l'imballo risulti integro, non danneggiato, né bagnato o, comunque, alterato.

La mancata corrispondenza del numero dei colli deve essere immediatamente contestata dal Cliente al corriere che effettua la consegna, apponendo riserva specifica di ammanco sull'apposito documento accompagnatorio (DDT). È inoltre richiesta al Cliente, nel termine di 7giorni dalla data di consegna, l'apertura di una pratica di anomalia presso Enel Energia tramite la propria area riservata del sito www.enel.it, cliccando sul bottone Richiesta di assistenza presente sull'ordine e specificando nel messaggio il problema riscontrato (es. <Mancano alcuni prodotti che ho ordinato).

Eventuali danni esteriori dell'imballo rilevati al momento della consegna devono essere immediatamente contestati dal Cliente al corriere che effettua la consegna, apponendo riserva specifica di danneggiamento sull'apposito documento accompagnatorio (DDT). È inoltre richiesta al Cliente, nel termine di 8 giorni dalla data di consegna, la segnalazione del problema inviando una e-mail (con foto dell'imballo esterno a corredo) alla casella di postaallegati.enelenergia@enel.com. In seguito ad accertamento di apposizione delle riserve specifiche, Enel Energia provvederà alla sostituzione del Prodotto danneggiato, il cui reso dovrà avvenire nella confezione originale.

Una volta firmato il documento del corriere, il Cliente non potrà opporre alcuna contestazione circa le caratteristiche esteriori dell'imballo consegnato.

Eventuali danni o anomalie occulti (Prodotto con imballo esterno integro, ma che all'apertura abbia evidenziato esclusivamente malfunzionamenti e/o difetti che siano diretta conseguenza della fase produttiva) dovranno essere segnalati al Servizio Clienti di Enel Energia attraverso una e-mail alla casella di

postaallegati.enelenergia@enel.com, in cui:

- indicare una descrizione delle problematiche riscontrate;
- indicare il Numero di Serie del Prodotto;
- indicare se all'interno dell'imballo non siano presenti tutti gli accessori previsti, fornendo il dettaglio degli accessori eventualmente mancanti;
- allegare foto del Prodotto e dei 4 lati dell'imballo esterno e dei 2 estremi (sopra e sotto).

In seguito ad accertamento del danno, Enel Energia provvederà alla sostituzione o riparazione del Prodotto danneggiato secondo le modalità che saranno di volta in volta indicate. L'eventuale reso per sostituzione del Prodotto dovrà avvenire nella confezione originale.

Ogni segnalazione (per questo genere di malfunzionamenti e/o difetti) oltre i suddetti termini non sarà presa in considerazione.

Per ogni dichiarazione, il Cliente si assume la responsabilità piena di quanto dichiarato.

5. Garanzie

5.1 Garanzia Legale di Conformità

Tutti i prodotti venduti da Enel Energia sono coperti dalla garanzia per difetti di conformità prevista dal Codice del Consumo (di seguito, Garanzia Legale di Conformità), che ha una durata di 24mesi dalla data di consegna del bene, in caso di Prodotti senza installazione, e dalla data di primo avvio dell'Impianto (risultante dai documenti consegnati al Cliente), in caso di Prodotti con installazione.

La Garanzia Legale di Conformità è una forma di tutela per il consumatore prevista dal Codice del Consumo (articoli 128 e ss.). La garanzia in questione può essere fatta valere nel caso in cui il Prodotto acquistato presenti un vizio di conformità rispetto al contratto di vendita.

Per fruire dell'assistenza in garanzia, il Cliente dovrà conservare la fattura di acquisto/ricevuta fiscale del Prodotto per tutta la durata della Garanzia Legale di Conformità (2 anni) e per tutta la durata della garanzia convenzionale, ove prevista e come meglio disciplinata dal Modulo di Adesione. Inoltre si suggerisce di conservare i documenti di conferma della spedizione e di consegna del prodotto (DDT) in caso di Prodotti senza installazione, e il Verbale di fine lavori in caso di Prodotti con installazione.

Il vizio si può considerare di conformità quando il prodotto o bene acquistato:

1. non è conforme alla descrizione fatta dal venditore o non possiede le qualità presentate al consumatore;
2. non risponde all'uso dichiarato dal venditore o al quale quel bene è generalmente destinato;
3. non presenta le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi;
4. non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore.

Si ricorda che la Garanzia Legale di Conformità non copre i vizi derivanti da incidente (urto, schiacciamento, graffi, ecc.), da utilizzo improprio o abusivo del Prodotto, da alterazioni, riparazioni o manipolazioni non autorizzate.

In caso di vizio di conformità, l'acquirente che sia altresì qualificabile come consumatore ha diritto di ottenere il ripristino, senza spese, della conformità del bene (mediante riparazione o sostituzione a scelta del consumatore, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro) ovvero ha diritto a una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del Contratto, ove ricorra una delle seguenti situazioni:

a. la sostituzione e la riparazione del bene non sono possibili o sono eccessivamente onerose;
b. Enel Energia non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione del bene in un periodo di tempo congruo;
c. la sostituzione o la riparazione del bene precedentemente effettuata ha arrecato al consumatore notevoli inconvenienti.

Per determinare l'importo della riduzione del prezzo o la somma a cui il consumatore ha diritto in questi casi, si tiene conto dell'uso che è stato fatto del bene. Un vizio di conformità di lieve entità per il quale non è stato possibile o è eccessivamente oneroso esperire i rimedi della riparazione o della sostituzione non dà diritto alla risoluzione del Contratto.

Se a seguito di intervento il vizio di conformità non fosse riscontrato, Enel Energia comunicherà il preventivo per la riparazione al Cliente, il quale potrà decidere se effettuare o meno la riparazione a proprie spese. In tal caso, restano a carico del Cliente le eventuali spese di trasporto e diagnosi del vizio.

Per ricevere assistenza su Prodotti coperti da Garanzia Legale di Conformità è possibile rivolgersi al Servizio Clienti Enel Energia al numero gratuito 140.

5.2 Garanzia Convenzionale

Oltre alla Garanzia Legale di Conformità cui al precedente articolo, prevista ai sensi di legge, Enel Energia fornisce al Cliente una garanzia convenzionale (di seguito Garanzia Convenzionale) dei produttori, secondo le condizioni, le modalità ed i termini disciplinati nel MdA (ove previsto) ovvero secondo le modalità illustrate nella documentazione presente all'interno della confezione del Prodotto.

Qualora la Garanzia Convenzionale sia di maggior favore per il Cliente, si applica con prevalenza rispetto alla Garanzia Legale di Conformità. La Garanzia Convenzionale lascia impregiudicati i diritti eventualmente spettanti al Cliente a titolo di Garanzia Legale di Conformità. L'intervento oggetto della Garanzia Convenzionale rimane subordinato all'osservanza delle condizioni di pagamento da parte del Cliente.

La riparazione o la sostituzione dei materiali in garanzia sarà eseguita secondo quanto indicato dalle rispettive case produttrici.

Inoltre, se a seguito di intervento il vizio dovesse risultare non coperto dalla Garanzia Convenzionale, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di

trasporto, verifica e ripristino.

La Garanzia Convenzionale è operante a condizione altresì che siano osservate le istruzioni e le avvertenze per l'uso e la manutenzione contenute nel libretto di uso e manutenzione del produttore in modo da consentirne l'uso più corretto.

6. Condizioni tecniche

Con la sottoscrizione del Contratto il Cliente afferma di possedere i necessari requisiti tecnici, quali specificati nel Modulo di Adesione per la corretta fornitura dei Servizi e Prodotti di Enel Energia.

7. Obblighi del Cliente

7.1 Il Cliente dovrà:

- consentire a Enel Energia di effettuare tutte le attività necessarie per l'esecuzione delle prestazioni descritte nel Modulo di Adesione;
- fornire tempestivamente a Enel Energia le informazioni e la documentazione anche tecnica necessarie all'esecuzione del Contratto;
- comunicare tempestivamente a Enel Energia ogni variazione dei dati forniti ai fini dell'esecuzione del presente Contratto;
- rimuovere qualsiasi ostacolo, materiale o giuridico che possa rappresentare un impedimento o un rallentamento nell'esecuzione del Contratto;
- concedere a Enel Energia, per tutta la durata dello svolgimento delle prestazioni oggetto del Contratto, la disponibilità delle aree di lavoro;
- Produrre l'informativa dei rischi specifici esistenti nell'ambiente ove si eseguiranno le attività secondo modello compilato con l'istallatore.
- Eseguire la messa in sicurezza dell'impianto (disconnessione della corrente elettrica)ove necessario;
- attuare tutti i comportamenti necessari affinché le operazioni di installazione e/o manutenzione e/o riparazione si possano svolgere in condizioni di sicurezza, nel rispetto delle norme tecniche di manutenzione e delle norme di prevenzione infortuni;
- provvedere al regolare e integrale pagamento del prezzo indicato nel Modulo di Adesione, in conformità alle modalità ivi previste, entro 30 (trenta) giorni dall'emissione della Fattura. In caso di mancato pagamento entro tale termine, il Contratto si intenderà automaticamente risolto e cesserà di produrre qualsiasi effetto.

7.2 Nel caso di Prodotti che prevedono installazione, il Cliente dovrà inoltre fornire i titoli documentali necessari a seconda del Prodotto oggetto di installazione, come specificati nel Modulo di Adesione.
7.3 Il Cliente si obbliga a fornire dati personali esatti e a tenerli aggiornati nel corso della durata del Contratto.

8. Dichiarazioni del Cliente

Il Cliente, aderendo al Contratto, nel caso di Servizi di manutenzione e/o riparazione garantisce che gli impianti non sono in corso di realizzazione / installazione e che sono posizionati in luogo accessibile. A seconda del Servizio offerto, il Cliente sarà tenuto a dichiarare nel Modulo di Adesione la sussistenza delle condizioni necessarie al fine di ottenere agevolazioni/detrazioni fiscali.

9. Obbligazioni di Enel Energia

È a carico di Enel Energia lo svolgimento di tutte le attività necessarie od opportune per l'esecuzione del Contratto, a eccezione di quanto specificamente previsto a carico del Cliente ai sensi del Contratto medesimo.

Nel caso di Prodotti che prevedono l'installazione, sono inoltre a carico di Enel Energia per il tramite di Enel X Italia:

- i permessi e le licenze di importazione dei materiali impiegati;
- l'organizzazione della direzione e della gestione dell'appalto, nonché degli adempimenti relativi al D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81, recante "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n.123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro";
- la rimozione, al termine dei lavori, delle apparecchiature di Enel Energia e la conseguente liberazione dell'area di lavoro.

10. Ritiro gratuito apparecchiatura usata

10.1 In ottemperanza a quanto previsto dal DM 65/2010 art. 1 comma 1, Enel Energia, in qualità di distributore, assicura al momento della fornitura di una nuova apparecchiatura elettrica ed elettronica (di seguito denominata AEE) il ritiro gratuito della vecchia apparecchiatura elettrica o elettronica (definita RAEE) avente la stessa funzionalità di quella oggetto del contratto. Si precisa che il ritiro gratuito del RAEE (1 contro 1 dettato dal DM n. 65/2010) avviene a condizione che sia derivante da un nucleo domestico, di tipo equivalente al nuovo AEE e abbia svolto le stesse funzioni della nuova apparecchiatura acquistata.
10.2 Il ritiro del RAEE verrà richiesto tramite apposito modulo di ATTESTAZIONE DI GENERAZIONE RAEE e avverrà contestualmente alla consegna della nuova apparecchiatura a parità di tipologia e quantità consegnate. Pertanto, è a cura del cliente disinstallare l'apparecchiatura da far ritirare al momento della consegna della nuova apparecchiatura
10.3 Per le suddette attività, Enel Energia si avvale di soggetti terzi che possiedono le caratteristiche e i requisiti obbligatori per legge per lo svolgimento. Il ritiro avverrà a parità di Prodotto e quantità consegnate.
10.4 Esclusioni: non è previsto il ritiro gratuito a fronte di un acquisto di Prodotti non appartenenti alla categoria AEE. Il ritiro gratuito può essere rifiutato nel caso in cui vi sia un rischio di contaminazione del personale incaricato dello stesso ritiro o nel caso in cui risulta evidente che l'apparecchiatura in questione non contiene i suoi componenti essenziali o contiene rifiuti diversi dai RAEE (D. Lgs 49/2014 art. 12 comma 4). Sono esclusi dal presente Contratto i RAEE Professionali.
10.5 L'eventuale possibilità di avvalersi di tale ritiro dovrà essere espressa al momento dell'acquisto.
10.6 I dati e le informazioni sensibili contenute nelle memorie delle apparecchiature devono essere a cura del Cliente cancellate prima del ritiro da parte

di Enel Energia.

10.7 Si precisa che, in caso di ripensamento, il reso del bene non include il relativo RAEE eventualmente ritirato dal Distributore in ragione del ritiro uno contro uno.

10.8 Il RAEE ritirato verrà conferito presso centri di raccolta autorizzati.

11. Fatturazione e modalità di pagamento

11.1 La fattura è emessa in formato elettronico, così come previsto dall'art. 1 comma 909 della Legge di Bilancio per il 2018 (L. 27 dicembre 2017, n. 205), secondo le specifiche tecniche approvate con i provvedimenti del direttore dell'Agenzia delle Entrate, trasmessa tramite il SdI (Sistema di Interscambio) e viene inviata all'indirizzo e-mail indicato in fase di acquisto e/o nel Modulo di adesione.

11.2 A seconda del Prodotto o Servizio scelto, il pagamento dell'importo potrà essere effettuato con una o più delle seguenti modalità:

- **Unica soluzione con bonifico bancario o con carta di credito** – Il bonifico dovrà essere versato a Enel Energia in un'unica soluzione anticipata rispetto alla realizzazione dell'impianto, bonifico a favore di Enel Energia presso BNL all'IBAN: IT78N0100503239000000003325 che verrà segnalato al cliente anche in fattura, riportando nella causale del bonifico: Codice Fiscale /P.IVA cliente + Numero Fattura + data Fattura (ggmmaa).
- **Rateizzazione Enel Energia con anticipo su carta di credito** – Pagamento attraverso carta di credito emessa da istituto di credito con sede in area SEPA di un acconto del 30% del prezzo, anticipato rispetto alla consegna e pagamento del residuo dovuto in 12 rate mensili tramite addebito diretto su carta di credito (non sono accettate carte del circuito Maestro). Dovrà essere garantita la validità del mezzo di pagamento per tutta la durata del Contratto.
- **Addebito diretto su Carta Credito o su conto corrente bancario o postale**
  - **Addebito in bolletta Enel Energia** – Modalità di pagamento valida solo per clienti titolari di un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas ad uso domestico in corso con ENEL Energia al momento del perfezionamento del presente contratto. Il Cliente sottoscrittore autorizza Enel Energia a verificare presso Enel Energia che al momento di ogni addebito, il suddetto contratto di fornitura sia in corso. Nel caso in cui la suddetta verifica non si concluda con esito positivo, l'importo dovuto sarà addebitato sul conto corrente bancario o postale indicato dal Cliente sottoscrittore nel Modulo di Adesione.
  - **Finanziamento** (attualmente non disponibile per acquisti per il tramite del sito web) – Sottoscrizione di separato contratto di finanziamento alle condizioni di una Finanziaria Partner di Enel Energia.
  - **Pagamento misto** una parte della fattura pari al 50% o 35% del totale dovrà essere pagata tramite bonifico bancario (bonifico a favore di Enel Energia presso BNL all'IBAN: IT78N0100503239000000003325 che verrà segnalato al cliente anche in fattura, riportando nella causale del bonifico: Codice Fiscale /P.IVA cliente + Numero Fattura + data Fattura [ggmmaa]) e la restante parte tramite finanziamento alle condizioni di una Finanziaria Partner di Enel Energia.

11.3 Il pagamento delle fatture non può essere differito o ridotto, neanche in caso di contestazione. Il Cliente non può effettuare compensazioni con eventuali crediti verso Enel Energia, anche relativi ad altri contratti. In caso di omesso pagamento entro il termine contrattuale,il Cliente si intenderà decaduto dal beneficio del rateizzo con conseguente diritto di Enel Energia a richiedere l'integrale e immediato pagamento di ogni importo residuo ancora dovuto dal Cliente che verrà addebitato in un'unica soluzione, ferma l'applicazione degli interessi di mora. In caso di emissione di una nota di credito, recante importi da restituire a vario titolo al Cliente, in assenza di precedenti fatture e/o rate non pagate rispetto alle quali sarebbe prevista una compensazione degli importi, il Cliente riceverà il rimborso dell'importo riportato nella nota di credito. In caso di addebito diretto sul proprio conto corrente bancario o postale attivo ("procedura SDD"), il rimborso della nota di credito avverrà alla scadenza della stessa direttamente sul conto corrente; in mancanza di addebito diretto sul proprio conto corrente bancario o postale ("procedura SDD"), il Cliente verrà contattato dal Servizio Clienti per richiedere i dati necessari ai fini del rimborso tramite bonifico sul proprio conto corrente o su un conto intestato o cointestato all'intestatario del Contratto

12. Comunicazioni

Ove non prevista una modalità particolare, le comunicazioni relative al Contratto potranno essere indirizzate a Enel Energia Casella Postale 8080 - 85100 Potenza (PZ). Il Servizio Clienti è disponibile al numero gratuito 140.

13. Informativa ai Clienti ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito, GDPR)

Premesso che Enel Energia SpA, in qualità di Titolare del trattamento (Titolare) ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR), tratta i dati personali di clienti e potenziali clienti (Interessati) nel rispetto delle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di tutela dei dati personali ed in linea con quanto riportato nell'Informativa Privacy, disponibile sul sito Enel.it.

14. Legge applicabile, Foro competente e procedure di <risoluzione alternativa delle controversie

La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Per ogni eventuale controversia relativa alla validità, efficacia, esecuzione e interpretazione del Contratto, a questo connessa o da esso derivante, è competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato. Per quanto non espressamente previsto nel Contratto, si applicano le norme del Codice Civile.

In caso di problemi connessi all'acquisto di un prodotto o all'erogazione di un servizio il Cliente può attivare una procedura di risoluzione alternativa delle controversie rivolgendosi ad uno degli organismi pubblici o privati istituiti su base permanente ed iscritti in un apposito elenco (previsto dal Codice del consumo e s.m.i.).

La Commissione Europea fornisce, inoltre, una piattaforma per la risoluzione delle controversie online, a cui il Cliente potrà accedere tramite il seguente link: https://ec.europa.eu/consumers/odr/.

Enel Energia - Mercato libero dell'energia
Casella Postale 8080 - 85100 Potenza

Condizioni tecnico economiche

Validità per adesioni entro il **30/11/2026**

ENEL MOVE GAS

Per brevità, Enel Energia è chiamata sempre "Enel" nel modulo.

L'Offerta

ENEL MOVE GAS è l'offerta di gas naturale dedicata ai siti ad uso domestico. Le presenti Condizioni Tecnico Economiche ("CTE") integrano le clausole delle Condizioni Generali di Fornitura ("CGF") e, in caso di contrasto, prevalgono su queste ultime.

A seconda della modalità di adesione scelta dal cliente, Enel Energia si riserva la facoltà di rendere disponibile la presente offerta per alcuni processi di attivazione, dandone opportuna informazione al cliente. Per informazioni è possibile contattare il Servizio Clienti.

Le presenti Condizioni Tecnico Economiche sono valide per adesioni fino al 30/11/2026 salvo conclusione anticipata dell'offerta per esaurimento della relativa disponibilità.

Cosa ti forniamo

Qual è la tipologia di prezzo?

Offerta a prezzo fisso.

Periodo di validità

I corrispettivi definiti dal venditore hanno una validità di **24 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura.**

Vendita di gas naturale

Corrispettivi definiti dal venditore

Corrispettivi	Valore
Prezzo Gas	**0,9994 €/Smc**
Quota fissa	**168 €/PDR/anno**

Il Prezzo Gas è riferito ad un gas fornito a condizioni standard con potere calorifico superiore (PCS) pari a 0,03852 GJ/Smc.

La Quota fissa è data dal Corrispettivo di Commercializzazione e Vendita (CCV) definito da Enel Energia, e applicata su base mensile.

69126 ML_RedKitSwaResCteStgx360

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Energia S.p.A. -Via Luigi Boccherini, 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 - Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A.

Canale: **Sottocanale:**
Codice Incaricato: **Codice Channel:**
Codice Partnership:

Sconti e/o Bonus

SCONTO DUAL ENEL MOVE: sconto del 10% sul Prezzo Gas (valore dello sconto pari a 0,09994 €/Smc), per un Prezzo Gas di 0.89946 €/Smc solo se il Cliente ha già una fornitura Luce relativa a siti ad uso domestico attiva o in corso di attivazione con Enel Energia (escluse forniture con offerta Placet).

Lo sconto si applica per i primi 24 mesi di fornitura e a condizione che resti attiva la suddetta fornitura di Luce. Nel caso in cui, a seguito di verifiche, Enel Energia rilevi che non sono rispettati i requisiti per il riconoscimento dello SCONTO DUAL ENEL MOVE o qualora tale requisito venga meno nel corso del rapporto contrattuale, si applicherà alla presente offerta ENEL MOVE GAS il Prezzo Gas di listino, come sopra indicato.

SCONTO DUAL ENEL MOVE CON ADDEBITO DIRETTO O CARTA DI CREDITO: In aggiunta allo SCONTO DUAL ENEL MOVE e con esso cumulabile, qualora il metodo di pagamento delle fatture scelto e mantenuto dal Cliente sia l'addebito diretto RID (bancario o postale) ovvero la carta di credito emessa in area SEPA dei circuiti Visa, MasterCard, Maestro o American Express, è riconosciuto un ulteriore sconto pari al 5% del Prezzo Gas pieno di listino che determina un Prezzo Gas ulteriormente scontato pari a 0,84949 €/Smc. Tale ulteriore sconto è riconosciuto, al pari dello SCONTO DUAL ENEL MOVE, esclusivamente se il Cliente ha una fornitura Luce relativa a siti ad uso domestico attiva o in corso di attivazione con Enel Energia (escluse forniture con offerta Placet) e finché tale fornitura Luce resta attiva. Lo sconto si applica per i primi 24 mesi di fornitura decorrenti dalla data di attivazione ed è riconosciuto fintanto che sia mantenuto uno dei metodi di pagamento sopra indicati. Qualora venga meno il metodo di pagamento ammesso oppure il requisito della fornitura Luce, il presente ulteriore sconto cessa di essere applicato, fermi restando gli altri sconti e bonus eventualmente spettanti. Il presente sconto è cumulabile con gli altri sconti e bonus previsti dalle presenti CTE.

BONUS DUAL: in caso di adesione del Cliente alla presente offerta e contestualmente all'offerta Enel Move Luce, troverà applicazione un **bonus di 60€ per ciascuna fornitura,** che sarà riconosciuto in due anni in quattro rate pari a 15€ ciascuna sulla prima, sulla quarta, sulla settima e sulla decima bolletta a detrazione dell'importo totale fatturato in bolletta.

In caso di recesso dal presente contratto di fornitura, di cessazione della fornitura stessa o di sottoscrizione di un nuovo contratto con Enel Energia avente ad oggetto un'offerta differente da quella di cui alle presenti CTE, sarà invece riconosciuta al Cliente la quota parte dei bonus maturati sino a quel momento. Enel Energia si riserva il diritto di sospendere o interrompere l'erogazione del bonus in caso di mancato e/o ritardato pagamento di una o più fatture. Inoltre, nel caso in cui, a seguito di verifiche, Enel Energia rilevi che non sono rispettati i requisiti per il riconoscimento del BONUS DUAL o qualora tale requisito venga meno nel corso del rapporto contrattuale, verrà riconosciuta solo la quota parte del presente bonus maturato fino a quel momento, con perdita, per il periodo successivo, dell'intero bonus.

Prodotti e/o servizi aggiuntivi

ENEL MOVE PLUS GAS
Aderendo alle presenti condizioni economiche di **ENEL MOVE GAS** per la fornitura di gas naturale, il cliente esclusivamente se persona fisica beneficerà del servizio Enel Move Plus Gas che si attiverà entro il primo giorno del secondo mese successivo all'attivazione della fornitura e che sarà gratuito per 36 mesi. Enel Energia si riserva la facoltà di estendere il beneficio del servizio gratuito per il cliente di 12 in 12 mesi. In caso di recesso, cessazione della fornitura di gas naturale o cambio prodotto (ricontrattualizzazione) l'erogazione del servizio Enel Move Plus Gas gratuito fornito da Enel Energia per tramite di Enel X Italia cesserà automaticamente. Tutti i dettagli del servizio Enel Move Plus Gas sono disponibili nella scheda "DESCRIZIONE DEL SERVIZIO Enel Move Plus Gas ", allegata al presente contratto o consultabile sul sito www.enel.it.

Tariffa per l'uso della rete di gas naturale

Corrispettivi definiti e aggiornati da ARERA relativi ai servizi di trasporto, distribuzione e misura del gas.

Allegato A della delibera ARERA n. ARG/gas 64/09 e s.m.i – "Testo Integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane" (TIVG); Allegato della delibera ARERA n. 532/2025/R/gas e s.m.i. – "Regolazione delle Tariffe dei Servizi di Distribuzione e Misura del Gas per il periodo di regolazione 2020 – 2027" (RTDG).

Potranno inoltre essere applicati, in conformità alla normativa vigente in materia di morosità del Cliente, eventuali ulteriori corrispettivi sulla fornitura di gas.

Secondo quanto previsto dalla delibera ARERA 593/2017/R/com e s.m.i.

69126 ML_RedKitSwaResCteStgx360

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Energia S.p.A. -Via Luigi Boccherini, 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 - Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A.

Canale: **Sottocanale**:
Codice Incaricato: **Codice Channel:**
Codice Partnership:

Condizioni tecnico economiche

Oneri generali di sistema

Corrispettivi definiti e aggiornati da ARERA.

Valore dei corrispettivi ARERA

Qui puoi trovare i valori aggiornati dei corrispettivi ARERA

Tutti i prezzi e i corrispettivi indicati sono da intendersi IVA e imposte escluse.

Incidenza % delle voci di spesa

Spesa per la materia gas naturale	**75%**
Prezzo Gas	65%
Quota fissa	10%
Tariffa per l'uso della rete di gas naturale	**22%**
Oneri generali di sistema	**3%**

L'incidenza percentuale delle voci di spesa sopra indicate, rispetto alla spesa complessiva per il gas naturale, IVA e imposte escluse, è calcolata con riferimento ad un cliente domestico tipo ARERA con consumi annui pari a 1100 Smc.

Aggiornamenti e Rinnovo

Gli aggiornamenti dei corrispettivi sopra indicati, verranno comunicati in fattura.

Allo scadere del periodo di validità indicato nella sezione "*Periodo di validità*", Enel Energia potrà inviare una comunicazione scritta con l'indicazione dei nuovi valori degli stessi, secondo modalità e tempistiche previste dall'art. 7.2 delle CGF. In assenza di questa comunicazione, le condizioni economiche della presente offerta, ad eccezione di eventuali sconti e/o bonus, si intenderanno tacitamente prorogate secondo quanto previsto dall'art. 7.2 delle CGF.

Pagamenti e Fatturazione

Cos'è compreso nei pagamenti?

Il Cliente è tenuto al pagamento degli importi e degli oneri indicati nelle CGF, oltre IVA e imposte, anche relativi a richieste che lo stesso rivolge al distributore per il tramite del Fornitore. Per informazioni sulle aliquote delle imposte consultare il sito www.enel.it.

Emissione bolletta

Fatturazione
Per le modalità di emissione della fattura valida ai fini fiscali, la frequenza di emissione della bolletta sintetica e le relative modalità di recapito si rinvia all'art. 14 delle CGF.

In sede di fatturazione, il Prezzo Gas e la quota energia (in €/Smc) della Tariffa per l'uso della rete di gas naturale saranno applicati ai volumi con riferimento al potere calorifico superiore (PCS) relativo all'impianto di distribuzione cui è connesso il PdR, secondo le disposizioni della Del. ARG/gas 64/09 e s.m.i. (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 TIVG).

69126 ML_RedKitSwaResCteStgx360

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Energia S.p.A. -Via Luigi Boccherini, 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 - Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A.

Canale: **Sottocanale**:
Codice Incaricato: **Codice Channel**:
Codice Partnership:

Agevolazioni fiscali

Bonus sociale

A favore di:

- famiglie in disagio economico. Se ne hai diritto, devi presentare ogni anno la Dichiarazione Sostitutiva Unica tramite ad esempio, il Comune, i CAF, o il sito INPS, per ottenere l'attestato ISEE;
- famiglie con persone in gravi condizioni di salute che richiedono l'uso di apparecchi salvavita alimentati a energia elettrica. Per riceverlo in bolletta, devi fare domanda al Comune di residenza o a un ente indicato dal Comune stesso.

Per informazioni, www.arera.it o n° verde 800.166.654.

Se sei cliente Enel, ENEL*ti*PREMIA!

Entra in un mondo **di vantaggi, sconti** e **premi esclusivi.**
Come? **Scarica l'App Enel Energia** e quando la tua fornitura sarà attiva, **iscriviti al programma!**

GET IT ON Google Play

Scarica su App Store

Enel Energia S.p.A. - Società con unico socio Enel Energia S.p.A. -Via Luigi Boccherini, 15 00198 Roma - Registro Imprese di Roma Codice Fiscale 06655971007 - R.E.A. 1150724 Gruppo IVA Enel 15844561009 - Capitale Sociale Euro 10.000.000,00 i.v. - Direzione e Coordinamento di Enel S.p.A.

Canale: **Sottocanale**:
Codice Incaricato: **Codice Channel:**
Codice Partnership:

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO ENEL MOVE PLUS GAS

1. ENEL MOVE PLUS GAS

Le prestazioni incluse nel Servizio ENEL MOVE PLUS GAS potranno essere richieste dal Cliente solo a decorrere dalla data di attivazione del servizio. Il servizio ENEL MOVE PLUS GAS di Enel Energia si attiverà entro il primo giorno del secondo mese successivo all'attivazione del contratto della fornitura di Gas naturale di cui al presente contratto e sarà gratuito dal momento della sua attivazione e fino a quando il presente contratto relativo all'offerta ENEL MOVE GAS di Enel Energia rimarrà attivo. In caso di recesso, cessazione della fornitura di gas naturale o cambio prodotto (ricontrattualizzazione) l'erogazione del servizio ENEL MOVE PLUS GAS gratuito fornito da Enel Energia cesserà automaticamente.

Enel Energia, nel corso della durata del presente Contratto, si riserva il diritto di apportare eventuali variazioni alle condizioni contrattuali e/o alle condizioni tecniche dei Servizi, secondo le modalità e nei limiti previsti espressamente dall'art. 2.3 delle CGC. Il Cliente potrà usufruire dei seguenti servizi:

ENEL MOVE PLUS GAS
a) Servizio di assistenza telefonica mediante call center attivo dalle 08:00 alle 21:00, 7 giorni su 7, per la risoluzione di malfunzionamenti in ambito domestico. b) Accesso ad una rete di tecnici specializzati a tariffe agevolate, per la risoluzione di malfunzionamenti in ambito idraulico, elettrico, gas, riscaldamento, condizionamento e climatizzazione, serrature e vetri pari a €29,00 (IVA inclusa) per uscita e €38,00 (IVA inclusa) per ogni ora di manodopera più eventuali costi per i pezzi di ricambio. Inoltre, i Clienti che sottoscriveranno il contratto per il servizio Enel Move Plus Gas ▪ avranno la possibilità di richiedere in omaggio fino a 2 interventi di riparazione per ogni annualità (12 mesi) in ambito gas da €250 l'uno (IVA inclusa) secondo le modalità e nei casi previsti dal contratto.

A) Accesso a call center dedicato attivo dalle 08:00 alle 21:00, 7 giorni su 7:
Il Cliente potrà accedere a un servizio di assistenza telefonica tramite il numero gratuito 140 per la risoluzione di malfunzionamenti in ambito domestico, in particolare in ambito idraulico, elettrico, gas, riscaldamento, condizionamento e climatizzazione, serrature e vetri. Il servizio di assistenza telefonica può essere richiesto dal Cliente dalle 08:00 alle 21:00, 7 giorni su 7 festivi inclusi, seguendo correttamente le indicazioni vocali, ovverosia identificandosi come cliente ENEL MOVE PLUS GAS.

B) Accesso a rete di Tecnici specializzati a tariffe agevolate:
Il Cliente potrà accedere alla rete di tecnici specializzati (di seguito, i Tecnici, ovvero singolarmente il Tecnico) a tariffe agevolate pari a:
- €29,00 IVA inclusa per uscita
- €38,00 IVA inclusa per ogni ora di manodopera più eventuali costi per i pezzi di ricambio.

Il Cliente, chiamando il numero gratuito 140, potrà accedere al call center della rete di Tecnici specializzati a tariffe agevolate, con il quale concorderà l'eventuale intervento. Salvo diversa richiesta del Cliente, l'intervento in loco sarà effettuato secondo le seguenti tempistiche indicative:

- arrivo del Tecnico in circa 3 ore solari dalla prima chiamata del Cliente, per chiamate ricevute entro l'Orario Standard (dalle 08:30 alle 18:30 nei giorni feriali secondo il calendario italiano dal lunedì al venerdì);
- arrivo del Tecnico in circa 24 ore solari dalla prima chiamata del Cliente, per chiamate ricevute fuori l'Orario Standard

In ogni caso, le suddette tempistiche di intervento sono indicate a titolo meramente esemplificativo e non sono da intendersi vincolanti per Enel Energia e/o per il Tecnico. L'eventuale intervento in loco da parte del Tecnico avrà per oggetto la sola esecuzione dei servizi per i quali il Cliente avrà accesso a tariffe agevolate, come concordati con il call center dedicato. Il Cliente corrisponderà il prezzo dell'intervento direttamente al Tecnico, al momento dell'intervento stesso. Tale importo sarà fatturato al Cliente dal Tecnico e non da Enel Energia.

Inoltre, i Clienti che sottoscriveranno il contratto per il servizio ENEL MOVE PLUS GAS:

- Avranno la possibilità di richiedere per ogni singola annualità (pari a 12 mesi), decorsi almeno 30 giorni dalla "Data Attivazione Servizio", fino a 2 interventi di Tecnici specializzati all'anno in ambito gas dal valore massimo di €250 (IVA inclusa) per singolo intervento, comprensivo di uscita, manodopera e parti di ricambio. Pertanto, per i suddetti interventi, il Cliente non dovrà corrispondere alcun importo ulteriore a Enel Energia e/o al Tecnico.
  Ove volesse avvalersi di tale possibilità, il Cliente potrà concordare l'intervento del Tecnico chiamando il numero gratuito 140. Salvo diversa richiesta del Cliente, l'intervento in loco sarà effettuato, secondo le seguenti tempistiche indicative:

  - arrivo del Tecnico in circa 3 ore solari dalla prima chiamata del Cliente, per chiamate ricevute entro l'Orario Standard (dalle 08:30 alle 18:30 nei giorni feriali secondo il calendario italiano dal lunedì al venerdì);
  - arrivo del Tecnico in circa 24 ore solari dalla prima chiamata del Cliente, per chiamate ricevute fuori l'Orario Standard.

In ogni caso, le suddette tempistiche di intervento sono indicate a titolo meramente esemplificativo e non sono da intendersi vincolanti per Enel Energia e/o per il Tecnico.
L'intervento da parte del Tecnico avrà per oggetto la sola esecuzione dell'intervento concordato dal Cliente.
La Tabella 1 in basso indica, per ciascun servizio, quali interventi sono inclusi e/o esclusi dall'Offerta Promozionale, fermo restando che gli interventi inclusi nella stessa sono limitati a un valore massimo di €250 (IVA inclusa) per singolo intervento, comprensivo di uscita, manodopera e parti di ricambio.

2. Esecuzione del Servizio

Il Cliente potrà richiedere una o più delle prestazioni incluse nel Servizio contattando il numero gratuito 140. Gli operatori telefonici saranno disponibili dalle ore 08:00 alle 21:00, 7 giorni su 7, festivi inclusi. Enel Energia per il tramite di Enel X Italia si riserva la facoltà di servirsi di fornitori, collaboratori, consulenti e di affidare in subappalto tutto o parte della realizzazione delle attività previste dal Contratto.

Tabella 1:

Servizio	Incluso nella Offerta Promozionale	**Escluso dall'Offerta Promozionale** (eventualmente acquistabile secondo il prezziario convenzionato)
Generale	Salvo diversamente specificato nelle offerte in basso, i servizi di riparazione includono: ▪ interventi su incidenti accidentali e fortuiti avvenuti su impianti a norma nonostante la regolare manutenzione programmata ▪ interventi che possono essere svolti a vista, senza necessità di eseguire opere edili e/o opere di ingegneria civile ▪ costo per quanto concerne: diritto di chiamata, manodopera e materiali di riparazione (scelti per ristabilite il corretto funzionamento dell'impianto e non necessariamente identici agli originali) fino al valore massimo di €250 IVA inclusa per intervento	Salvo diversamente specificato nelle offerte in basso, i servizi di riparazione escludono: ▪ interventi su abitazioni che non siano adibite esclusivamente a uso domestico ▪ interventi su impianti / elettrodomestici / attrezzature destinati ad uso professionale ▪ interventi su impianti a uso collettivo / installazioni collettive / impianti condominiali ▪ interventi su impianti non a norma e/o su impianti che potrebbero compromettere la sicurezza dei tecnici ▪ interventi causati da mancata manutenzione o da alterazione / modifica degli impianti rispetto a quanto precedentemente installato e certificato ▪ interventi su ambienti esterni all'abitazione quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, giardino, terrazzo, balcone, chiostro, cantina, garage, parcheggio e zone condominiali ▪ interventi su impianti destinati a uso condominiale / collettivo ▪ interventi su danni / rischi presenti prima della stipula del contratto, su danni intenzionalmente causati, su danni dovuti a mancata manutenzione ▪ interventi che richiedono opere edili e/o opere di ingegneria civile (esempio, rompere mura / mattonelle / pavimento) o interventi in compresenza di altre opere edili e/o opere di ingegneria civile presso l'abitazione o interventi su decorazioni danneggiate a seguito dell'intervento del tecnico (esempio, tinteggiare il muro) ▪ interventi per ripristino rivestimento del muro / pavimento e/o ripristino delle decorazioni, non necessari per il corretto funzionamento dell'impianto, anche se il loro danneggiamento è stato reso necessario per l'intervento richiesto ▪ interventi su impianti / apparati in garanzia ▪ interventi su danni causati da guerre (civili o con altre nazioni), rischi atomici, scioperi, rivolte, tumulti, azioni terroristiche, incendi, esplosioni, terremoti, tempeste, uragani, inondazioni, frane, smottamenti, trombe d'aria, fulmini e/o eventi causati da stato di emergenza con intervento della protezione civile ▪ interventi su malfunzionamenti / danni causati dal fornitore e/o distributore di acqua / gas / elettricità (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo la mancata erogazione dei servizi) ▪ interventi di sostituzione pile e/o telecomandi (TV, cancello, condizionatore, etc.) ▪ rilascio di certificazioni
Impianto a gas	▪ interventi per riparazione dovuti a rumore / vibrazioni / odore di gas ▪ interventi su danni fortuiti che provochino fughe di gas da dopo il contatore sulle tubazioni di alimentazione e scarico all'interno dei confini dell'abitazione	▪ messa a norma dell'impianto di riscaldamento o idraulico ▪ danni causati dalla mancanza di manutenzione (calcare, fango, fughe sul circuito di riscaldamento) ▪ danni causati da erroneo uso di strumenti di manutenzione o altre sostanze ▪ controllo delle canne fumarie, del telaio e della testata ▪ interventi su impianti costituiti da bombole a gas ▪ interventi di ripristino della caldaia in caso di mancanza di gas / acqua / luce ▪ rilascio del libretto d'impianto

MODULO PER RECESSO ENTRO 60 GIORNI PRIMA DELLA SCADENZA ANNUALE

(ai sensi dell'art. IV.1.1 delle Condizioni Generali di Contratto)

Inviare in alternativa ai seguenti indirizzi:

Raccomandata: **Enel Energia S.p.A.**
Casella Postale 8080 - 85100 Potenza (PZ)

E-mail: allegati.enelenergia@enel.com

IL/LASOTTOSCRITTO/A

Cognome
Nome

Codice Fiscale | Telefono fisso | Telefono cellulare

Data di nascita | Luogo di nascita

Indirizzo di residenza | Nr.

Città | Provincia | CAP

Premesso che non sono superati 60 giorni rispetto alla data di scadenza della annualità in corso, richiede per iscritto di voler recedere dal contratto per l'acquisto del prodotto/servizio indicato nel presente modulo, concluso con Enel Energia e identificato dal seguente Codice Contratto

Codice contratto stipulato con Enel Energia

In data | per acquisto del seguente prodotto/servizio:

IBAN (da utilizzare esclusivamente per rimborsi):

Conferma di conoscere il diritto di Enel Energia di addebitargli i canoni residui della annualità in corso ai sensi dell'articolo 4 del Modulo di Adesione. Al fine di consentire l'esercizio del diritto cheprecede, conferma il proprio impegno a non modificare o revocare le modalità di pagamento dei corrispettivi dovuti fino al pagamento dell'ultimo canone dovuto.

Luogo e Data: Firma del richiedente:

Titolare del trattamento dei dati personali è Enel Energia S.p.a., con sede legale in Via Luigi Boccherini, 15 00198. L'informativa completa è disponibile sul sito www.enel.it

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto disciplinano termini e condizioni per la vendita dei Prodotti e Servizi di Enel Energia S.p.A.

1.2 Al presente Contratto si applicano le seguenti definizioni:

- Cliente: qualsiasi persona che acquisti e/o intenda acquistare uno o più Prodotti e/o Servizi di Enel Energia. Il Cliente si configura come il Committente dell'attività ai sensi dell'Art.89 comma1 lett. B) del D.lgs. n. 81/2008 e s.m.i, ovvero il soggetto per il quale l'intera opera viene realizzata
- Condizioni Generali di Contratto (o anche CGC): sono le presenti condizioni generali di vendita dei Prodotti e Servizi.
- Contratto: il contratto concluso tra Enel Energia e il Cliente a seguito della vendita di unoo più Prodotti o Servizi di Enel Energia, che è composto dai seguenti documenti: (i) Informazioni Precontrattuali, (ii) Condizioni Generali di Contratto, (iii) Modulo di Adesione, ove previsto e (iv) Modulo di Ripensamento. Per i Prodotti venduti sul Sito senza il servizio di installazione incluso, non è previsto il Modulo di Adesione.
- Documento di Offerta: è da intendersi qualsiasi documento, anche di natura non tecnica, nell'ambito del quale Enel Energia promuove la vendita e la fornitura di Prodotti o Servizi(leaflet/cataloghi).
- Enel Energia: Enel Energia S.p.A., con sede legale in Roma, Via Luigi Boccherini, 15 00198, codice fiscale n. 06655971007–
- Modulo di Adesione: è da intendersi il documento all'interno del quale il Cliente esprime la propria volontà di acquistare i prodotti o i servizi offerti da Enel Energia.
- Prodotto o Servizio: qualsiasi prodotto o servizio venduto da Enel Energia ai Clienti.
- Sito: il sito Internet www.enel.it

1.3 Le presenti Condizioni Generali di Contratto regolano la vendita e/o fornitura da parte di Enel Energia di Prodotti e/o Servizi come meglio identificati nel Documento di Offerta visionato dal Cliente e si rivolgono alle persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla propria attività professionale, artigianale o d'impresa eventualmente svolta (di seguito anche Clienti).

1.4 Ciascun Contratto che sia stipulato nei confronti di un Cliente consumatore è regolato dal
D. Lgs. 6 Settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del Consumo) e s.m.i. per tutto ciò che non è espressamente previsto dalle presenti Condizioni Generali.
1.5 I Servizi offerti ai Clienti sono descritti nei Documenti di Offerta, che saranno portati all'attenzione dei Clienti medesimi, prima della conclusione del Contratto; essi saranno validi ed efficaci finché non verranno modificati e/o integrati da Enel Energia.
1.6 I Documenti di Offerta, il cui scopo commerciale deve essere inequivocabile, verranno forniti da Enel Energia in osservanza dei principi di buona fede e di lealtà in materia di transazioni commerciali e valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di Clienti

2. Conclusione del Contratto. Variazioni

2.1 Il Contratto si conclude nel momento in cui il Cliente sottoscrive il Modulo di Adesione – ovvero, in caso di acquisti sul Sito, accetta le Condizioni Generali di Contratto.
In caso di acquisto di Prodotti e/o Servizi mediante pagamento dell'importo dovuto in un'unica soluzione con bonifico bancario, finanziaria, l'efficacia del Contratto è tuttavia subordinata all'emissione della fattura relativa al Prodotto e/o Servizio acquistato (nel seguito Fattura).

L'emissione della Fattura è subordinata a sua volta al:

- positivo esito della inesistenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti di Enel Energia, nonché al positivo esito delle verifiche sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). Enel Energia si riserva altresì di verificare le informazioni rilasciate da società specializzate esterne verso le quali il Cliente autorizza fin d'ora il trattamento dei propri dati personali. In caso di esito negativo, la Fattura non verrà emessa ed Enel Energia darà comunicazione al Cliente circa la mancata efficacia del Contratto.
- positivo esito delle verifiche sulla disponibilità dei Prodotti. I Prodotti si intendono disponibili fino ad esaurimento delle scorte. Qualora il Prodotto risulti non disponibile, Enel Energia ne darà comunicazione al Cliente tempestivamente a mezzo mail all'indirizzo fornito in fase di acquisto. In tal caso, Enel Energia si riserva la facoltà di proporre al Cliente una soluzione alternativa. La proposta alternativa è subordinata ad accettazione espressa da parte del Cliente, da comunicare ad Enel Energia entro il termine e con le modalità che saranno di volta in volta indicate nella proposta stessa. In caso di accettazione della proposta alternativa da parte del Cliente, il presente Contratto non diverrà efficace ed Enel Energia provvederà a stipulare un nuovo contratto con il Cliente. In caso di rifiuto o di mancata espressa accettazione della proposta alternativa, da parte del Cliente, entro il termine e con le modalità indicate nella proposta stessa, il presente Contratto non diverrà efficace ed Enel Energia provvederà a rimborsare al Cliente le somme eventualmente già versate, senza che nulla a qualunque titolo, anche risarcitorio, debba ulteriormente essere versato al Cliente.

In caso di Prodotti che necessitano di installazione, l'emissione della Fattura sarà ulteriormente subordinata al positivo esito della verifica tecnica di fattibilità: in caso di esito negativo di tale verifica, la Fattura non verrà emessa, il Cliente non provvederà al pagamento e il Contratto pertanto non avrà prodotto alcun effetto e si intenderà automaticamente risolto.

In caso di acquisto di Prodotti e/o Servizi mediante pagamento dell'importo dovuto con una delle altre modalità disponibili (a titolo esemplificativo a mezzo carta di credito), la Fattura verrà immediatamente emessa ma l'efficacia del Contratto resterà subordinata al:

- positivo esito della inesistenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti di Enel Energia, nonché al positivo esito delle verifiche sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). Enel Energia si riserva altresì di verificare le informazioni rilasciate da società specializzate esterne verso le quali il Cliente autorizza fin d'ora il trattamento dei propri dati personali. In caso di esito negativo, Enel Energia darà comunicazione al Cliente circa la mancata efficacia del Contratto.
- positivo esito delle verifiche sulla disponibilità dei Prodotti. I Prodotti si intendono disponibili fino ad esaurimento delle scorte. Qualora il Prodotto risulti non disponibile, Enel Energia ne darà comunicazione al Cliente tempestivamente a mezzo mail all'indirizzo fornito in fase di acquisto. In tal caso, Enel Energia si riserva la facoltà di proporre al Cliente una soluzione alternativa. La proposta alternativa è subordinata ad accettazione espressa da parte del Cliente, da comunicare ad Enel Energia entro il termine e con le modalità che saranno di volta in volta indicate nella proposta

stessa. In caso di accettazione della proposta alternativa da parte del Cliente, il presente Contratto non diverrà efficace ed Enel Energia provvederà a stipulare un nuovo contratto con il Cliente. In caso di rifiuto o di mancata espressa accettazione della proposta alternativa,da parte del Cliente, entro il termine e con le modalità indicate nella proposta stessa, il presente Contratto non diverrà efficace ed Enel Energia provvederà a rimborsare al Cliente le somme eventualmente già versate, senza che nulla a qualunque titolo, anche risarcitorio, debba ulteriormente essere versato al Cliente.

2.2 Enel Energia, per tutta la durata del Contratto, avrà diritto di variare le condizioni contrattuali e/o le condizioni tecniche del Servizio e/o dei propri Prodotti per obiettive ragioni tecniche, organizzative e/o commerciali, purché tali modifiche non pregiudichino l'adempimento dei principali obblighi assunti, dandone comunicazione scritta al Cliente con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni di calendario, qualora ne ricorra giustificato motivo (es. modifica delle condizioni commerciali sottostanti al presente servizio, motivazioni tecniche, normativa di nuova applicazione, ecc.). In tal caso il Cliente, qualora non intendesse accettare la variazione, avrà diritto di fare cessare gli effetti del Contratto dandone comunicazione a Enel Energia mediante raccomandata a/r nel termine di 15 (quindici) giorni di calendario dalla data di ricezione della comunicazione di variazione, da inviarsi al seguente indirizzo: Casella Postale 8080 – 85100 Potenza (PZ). In tal caso, unico diritto del Cliente sarà quello di vedersi restituire eventuali somme versate proporzionalmente alla quota parte di Servizio eventualmente non fruito e senza che nulla a qualunque titolo, anche risarcitorio, debba ulteriormente essere versato al Cliente. In caso di mancata comunicazione di rifiuto della variazione da comunicarsi a Enel Energia nel termine e con le modalità previste nel presente comma, la variazione si intenderà accettata senza riserve e irrevocabilmente dal Cliente e si applicherà dal giorno indicato da Enel Energia nella comunicazione di variazione.

3. Diritto di ripensamento/recesso

3.1 In applicazione della normativa di cui al Codice del Consumo il Contratto è soggetto alle disposizioni relative ai contratti a distanza e fuori dai locali commerciali e s.m.i. ove la conclusione dello stesso avvenga tramite canale telefonico, web o altra tecnica di comunicazione a distanza, ovvero tramite agenzia incaricata da Enel Energia. Nel caso di contratti che hanno a oggetto la prestazione di Servizi, il Cliente ha facoltà di esercitare il diritto di ripensamento senza oneri entro e non oltre 14 giorni dalla adesione al Contratto; nel caso di contratti che hanno a oggetto la vendita di Prodotti il Cliente ha facoltà di esercitare il diritto di ripensamento senza oneri entro 14 giorni dalla consegna e contestuale installazione del Prodotto. Tale termine di quattordici giorni è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste presso l'abitazione del Cliente e/o di escursioni organizzate con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai Clienti, effettuate da Enel Energia o da soggetti che agiscono per suo conto. Il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento tramite raccomandata alla Casella Postale 8080 – 85100 Potenza (PZ) o scrivendo una e-mail all'indirizzo allegati.enelenergia@enel.comnecessariamente con una dichiarazione espressa, a cui può essere allegato il Modulo di Ripensamento, oppure contattando il numero gratuito 140 (a condizione che il Cliente acconsenta alla registrazione della telefonata).

3.2 Per i Prodotti che prevedono l'installazione, in caso di richiesta di installazione anticipata, da richiedere espressamente su un supporto durevole, il Cliente riconosce che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito da Enel Energia, lo stesso non potrà più esercitare il proprio diritto di ripensamento.

3.3 Nel caso di Prodotti che non necessitano di installazione, il Cliente che intenda avvalersi del diritto di ripensamento è tenuto a riconsegnare il Prodotto integro attraverso le modalità indicate nel Modulo di Adesione.

3.4 Nel caso dei contratti di Servizi, laddove il Cliente abbia richiesto espressamente l'esecuzione anticipata, lo stesso mantiene, anche in seguito alla completa esecuzione del contratto, il proprio diritto di ripensamento, che può esercitare entro 30 giorni dalla conclusione del contratto avvenuta nel contesto di visite non richieste presso l'abitazione del Cliente oppure di escursioni organizzate con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti, effettuate da Enel Energia o da soggetti che agiscono per suo conto.

4. Modalità di consegna e procedure di assistenza per Prodotti senza installazione

enel Energia può accettare ordini solo con consegna nel territorio dello stato italiano.

Le spese di spedizione sono a carico del Cliente, se non diversamente specificato e sono evidenziate esplicitamente al momento dell'effettuazione dell'ordine. Il pagamento della merce da parte del Cliente avverrà utilizzando la modalità di pagamento scelta all'atto dell'ordine.

La consegna della merce ordinata si intende a bordo strada, se non diversamente specificato.

I tempi di consegna della merce ordinata comunicati in fase di acquisto potranno subire variazioni per cause di forza maggiore o a causa delle condizioni di traffico e della viabilità in genere o per atto dell'Autorità. La consegna standard avverrà nei seguenti orari: dalle ore 9.00alle ore 13.00; dalle 14.00 alle 18.00, di tutti i giorni, non festivi, dal lunedì al venerdì.

Nessuna responsabilità può essere imputata a Enel Energia in caso di ritardo nell'evasione dell'ordine o nella consegna della merce ordinata per problematiche non dipendenti dalla sua volontà.

Al momento della consegna della merce da parte del corriere, il Cliente è tenuto a controllare:

1. che il numero dei colli in consegna corrisponda a quanto indicato in bolla o documento di trasporto (DDT);
2. che l'imballo risulti integro, non danneggiato, né bagnato o, comunque, alterato.

La mancata corrispondenza del numero dei colli deve essere immediatamente contestata dal Cliente al corriere che effettua la consegna, apponendo riserva specifica di ammanco sull'apposito documento accompagnatorio (DDT). È inoltre richiesta al Cliente, nel termine di 7giorni dalla data di consegna, l'apertura di una pratica di anomalia presso Enel Energia tramite la propria area riservata del sito www.enel.it, cliccando sul bottone Richiesta di assistenza presente sull'ordine e specificando nel messaggio il problema riscontrato (es. Mancano alcuni prodotti che ho ordinato).

Eventuali danni esteriori dell'imballo rilevati al momento della consegna devono essere immediatamente contestati dal Cliente al corriere che effettua la consegna, apponendo riserva specifica di danneggiamento sull'apposito documento accompagnatorio (DDT). È inoltre richiesta al Cliente, nel termine di 8 giorni dalla data di consegna, la segnalazione del problema inviando una e-mail (con foto dell'imballo esterno a corredo) alla casella di postaallegati.enelenergia@enel.com. In seguito ad accertamento di apposizione delle riserve specifiche, Enel Energia provvederà alla sostituzione del Prodotto danneggiato, il cui reso dovrà avvenire nella confezione originale.

Una volta firmato il documento del corriere, il Cliente non potrà opporre alcuna contestazione circa le caratteristiche esteriori dell'imballo consegnato.

Eventuali danni o anomalie occulti (Prodotto con imballo esterno integro, ma che all'apertura abbia evidenziato esclusivamente malfunzionamenti e/o difetti che siano diretta conseguenza della fase produttiva) dovranno essere segnalati al Servizio Clienti di Enel Energia attraverso una e-mail alla casella di

postaallegati.enelenergia@enel.com, in cui:

- indicare una descrizione delle problematiche riscontrate;
- indicare il Numero di Serie del Prodotto;
- indicare se all'interno dell'imballo non siano presenti tutti gli accessori previsti, fornendo il dettaglio degli accessori eventualmente mancanti;
- allegare foto del Prodotto e dei 4 lati dell'imballo esterno e dei 2 estremi (sopra e sotto).

In seguito ad accertamento del danno, Enel Energia provvederà alla sostituzione o riparazione del Prodotto danneggiato secondo le modalità che saranno di volta in volta indicate. L'eventuale reso per sostituzione del Prodotto dovrà avvenire nella confezione originale.

Ogni segnalazione (per questo genere di malfunzionamenti e/o difetti) oltre i suddetti termini non sarà presa in considerazione.

Per ogni dichiarazione, il Cliente si assume la responsabilità piena di quanto dichiarato.

5. Garanzie

5.1 Garanzia Legale di Conformità

Tutti i prodotti venduti da Enel Energia sono coperti dalla garanzia per difetti di conformità prevista dal Codice del Consumo (di seguito, <Garanzia Legale di Conformità), che ha una durata di 24mesi dalla data di consegna del bene, in caso di Prodotti senza installazione, e dalla data di primo avvio dell'Impianto (risultante dai documenti consegnati al Cliente), in caso di Prodotti con installazione.

La Garanzia Legale di Conformità è una forma di tutela per il consumatore prevista dal Codice del Consumo (articoli 128 e ss.). La garanzia in questione può essere fatta valere nel caso in cui il Prodotto acquistato presenti un vizio di conformità rispetto al contratto di vendita.

Per fruire dell'assistenza in garanzia, il Cliente dovrà conservare la fattura di acquisto/ricevuta fiscale del Prodotto per tutta la durata della Garanzia Legale di Conformità (2 anni) e per tutta la durata della garanzia convenzionale, ove prevista e come meglio disciplinata dal Modulo di Adesione. Inoltre si suggerisce di conservare i documenti di conferma della spedizione e di consegna del prodotto (DDT) in caso di Prodotti senza installazione, e il Verbale di fine lavori in caso di Prodotti con installazione.

Il vizio si può considerare di conformità quando il prodotto o bene acquistato:

1. non è conforme alla descrizione fatta dal venditore o non possiede le qualità presentate al consumatore;
2. non risponde all'uso dichiarato dal venditore o al quale quel bene è generalmente destinato;
3. non presenta le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi;
4. non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore.

Si ricorda che la Garanzia Legale di Conformità non copre i vizi derivanti da incidente (urto, schiacciamento, graffi, ecc.), da utilizzo improprio o abusivo del Prodotto, da alterazioni, riparazioni o manipolazioni non autorizzate.

In caso di vizio di conformità, l'acquirente che sia altresì qualificabile come consumatore ha diritto di ottenere il ripristino, senza spese, della conformità del bene (mediante riparazione o sostituzione a scelta del consumatore, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro) ovvero ha diritto a una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del Contratto, ove ricorra una delle seguenti situazioni:

a. la sostituzione e la riparazione del bene non sono possibili o sono eccessivamente onerose;
b. Enel Energia non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione del bene in un periodo di tempo congruo;
c. la sostituzione o la riparazione del bene precedentemente effettuata ha arrecato al consumatore notevoli inconvenienti.

Per determinare l'importo della riduzione del prezzo o la somma a cui il consumatore ha diritto in questi casi, si tiene conto dell'uso che è stato fatto del bene. Un vizio di conformità di lieve entità per il quale non è stato possibile o è eccessivamente oneroso esperire i rimedi della riparazione o della sostituzione non dà diritto alla risoluzione del Contratto.

Se a seguito di intervento il vizio di conformità non fosse riscontrato, Enel Energia comunicherà il preventivo per la riparazione al Cliente, il quale potrà decidere se effettuare o meno la riparazione a proprie spese. In tal caso, restano a carico del Cliente le eventuali spese di trasporto e diagnosi del vizio.

Per ricevere assistenza su Prodotti coperti da Garanzia Legale di Conformità è possibile rivolgersi al Servizio Clienti Enel Energia al numero gratuito 140.

5.2 Garanzia Convenzionale

Oltre alla Garanzia Legale di Conformità cui al precedente articolo, prevista ai sensi di legge, Enel Energia fornisce al Cliente una garanzia convenzionale (di seguito Garanzia Convenzionale) dei produttori, secondo le condizioni, le modalità ed i termini disciplinati nel MdA (ove previsto) ovvero secondo le modalità illustrate nella documentazione presente all'interno della confezione del Prodotto.

Qualora la Garanzia Convenzionale sia di maggior favore per il Cliente, si applica con prevalenza rispetto alla Garanzia Legale di Conformità. La Garanzia Convenzionale lascia impregiudicati i diritti eventualmente spettanti al Cliente a titolo di Garanzia Legale di Conformità. L'intervento oggetto della Garanzia Convenzionale rimane subordinato all'osservanza delle condizioni di pagamento da parte del Cliente.

La riparazione o la sostituzione dei materiali in garanzia sarà eseguita secondo quanto indicato dalle rispettive case produttrici.

Inoltre, se a seguito di intervento il vizio dovesse risultare non coperto dalla Garanzia Convenzionale, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di

trasporto, verifica e ripristino.

La Garanzia Convenzionale è operante a condizione altresì che siano osservate le istruzioni e le avvertenze per l'uso e la manutenzione contenute nel libretto di uso e manutenzione del produttore in modo da consentirne l'uso più corretto.

6. Condizioni tecniche

Con la sottoscrizione del Contratto il Cliente afferma di possedere i necessari requisiti tecnici, quali specificati nel Modulo di Adesione per la corretta fornitura dei Servizi e Prodotti di Enel Energia.

7. Obblighi del Cliente

7.1 Il Cliente dovrà:

- consentire a Enel Energia di effettuare tutte le attività necessarie per l'esecuzione delle prestazioni descritte nel Modulo di Adesione;
- fornire tempestivamente a Enel Energia le informazioni e la documentazione anche tecnica necessarie all'esecuzione del Contratto;
- comunicare tempestivamente a Enel Energia ogni variazione dei dati forniti ai fini dell'esecuzione del presente Contratto;
- rimuovere qualsiasi ostacolo, materiale o giuridico che possa rappresentare un impedimento o un rallentamento nell'esecuzione del Contratto;
- concedere a Enel Energia, per tutta la durata dello svolgimento delle prestazioni oggetto del Contratto, la disponibilità delle aree di lavoro;
- Produrre l'informativa dei rischi specifici esistenti nell'ambiente ove si eseguiranno le attività secondo modello compilato con l'istallatore.
- Eseguire la messa in sicurezza dell'impianto (disconnessione della corrente elettrica)ove necessario;
- attuare tutti i comportamenti necessari affinché le operazioni di installazione e/o manutenzione e/o riparazione si possano svolgere in condizioni di sicurezza, nel rispetto delle norme tecniche di manutenzione e delle norme di prevenzione infortuni;
- provvedere al regolare e integrale pagamento del prezzo indicato nel Modulo di Adesione, in conformità alle modalità ivi previste, entro 30 (trenta) giorni dall'emissione della Fattura. In caso di mancato pagamento entro tale termine, il Contratto si intenderà automaticamente risolto e cesserà di produrre qualsiasi effetto.

7.2 Nel caso di Prodotti che prevedono installazione, il Cliente dovrà inoltre fornire i titoli documentali necessari a seconda del Prodotto oggetto di installazione, come specificati nel Modulo di Adesione.
7.3 Il Cliente si obbliga a fornire dati personali esatti e a tenerli aggiornati nel corso della durata del Contratto.

8. Dichiarazioni del Cliente

Il Cliente, aderendo al Contratto, nel caso di Servizi di manutenzione e/o riparazione garantisce che gli impianti non sono in corso di realizzazione / installazione e che sono posizionati in luogo accessibile. A seconda del Servizio offerto, il Cliente sarà tenuto a dichiarare nel Modulo di Adesione la sussistenza delle condizioni necessarie al fine di ottenere agevolazioni/detrazioni fiscali.

9. Obbligazioni di Enel Energia

È a carico di Enel Energia lo svolgimento di tutte le attività necessarie od opportune per l'esecuzione del Contratto, a eccezione di quanto specificamente previsto a carico del Cliente ai sensi del Contratto medesimo.

Nel caso di Prodotti che prevedono l'installazione, sono inoltre a carico di Enel Energia per il tramite di Enel X Italia:

- i permessi e le licenze di importazione dei materiali impiegati;
- l'organizzazione della direzione e della gestione dell'appalto, nonché degli adempimenti relativi al D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81, recante "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n.123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro";
- la rimozione, al termine dei lavori, delle apparecchiature di Enel Energia e la conseguente liberazione dell'area di lavoro.

10. Ritiro gratuito apparecchiatura usata

10.1 In ottemperanza a quanto previsto dal DM 65/2010 art. 1 comma 1, Enel Energia, in qualità di distributore, assicura al momento della fornitura di una nuova apparecchiatura elettrica ed elettronica (di seguito denominata AEE) il ritiro gratuito della vecchia apparecchiatura elettrica o elettronica (definita RAEE) avente la stessa funzionalità di quella oggetto del contratto. Si precisa che il ritiro gratuito del RAEE (1 contro 1 dettato dal DM n. 65/2010) avviene a condizione che sia derivante da un nucleo domestico, di tipo equivalente al nuovo AEE e abbia svolto le stesse funzioni della nuova apparecchiatura acquistata.
10.2 Il ritiro del RAEE verrà richiesto tramite apposito modulo di ATTESTAZIONE DI GENERAZIONE RAEE e avverrà contestualmente alla consegna della nuova apparecchiatura a parità di tipologia e quantità consegnate. Pertanto, è a cura del cliente disinstallare l'apparecchiatura da far ritirare al momento della consegna della nuova apparecchiatura
10.3 Per le suddette attività, Enel Energia si avvale di soggetti terzi che possiedono le caratteristiche e i requisiti obbligatori per legge per lo svolgimento. Il ritiro avverrà a parità di Prodotto e quantità consegnate.
10.4 Esclusioni: non è previsto il ritiro gratuito a fronte di un acquisto di Prodotti non appartenenti alla categoria AEE. Il ritiro gratuito può essere rifiutato nel caso in cui vi sia un rischio di contaminazione del personale incaricato dello stesso ritiro o nel caso in cui risulta evidente che l'apparecchiatura in questione non contiene i suoi componenti essenziali o contiene rifiuti diversi dai RAEE (D. Lgs 49/2014 art. 12 comma 4). Sono esclusi dal presente Contratto i RAEE Professionali.
10.5 L'eventuale possibilità di avvalersi di tale ritiro dovrà essere espressa al momento dell'acquisto.
10.6 I dati e le informazioni sensibili contenute nelle memorie delle apparecchiature devono essere a cura del Cliente cancellate prima del ritiro da parte

di Enel Energia.

10.7 Si precisa che, in caso di ripensamento, il reso del bene non include il relativo RAEE eventualmente ritirato dal Distributore in ragione del ritiro uno contro uno.

10.8 Il RAEE ritirato verrà conferito presso centri di raccolta autorizzati.

11. Fatturazione e modalità di pagamento

11.1 La fattura è emessa in formato elettronico, così come previsto dall'art. 1 comma 909 della Legge di Bilancio per il 2018 (L. 27 dicembre 2017, n. 205), secondo le specifiche tecniche approvate con i provvedimenti del direttore dell'Agenzia delle Entrate, trasmessa tramite il SdI (Sistema di Interscambio) e viene inviata all'indirizzo e-mail indicato in fase di acquisto e/o nel Modulo di adesione.

11.2 A seconda del Prodotto o Servizio scelto, il pagamento dell'importo potrà essere effettuato con una o più delle seguenti modalità:

- **Unica soluzione con bonifico bancario o con carta di credito** – Il bonifico dovrà essere versato a Enel Energia in un'unica soluzione anticipata rispetto alla realizzazione dell'impianto, bonifico a favore di Enel Energia presso BNL all'IBAN: IT78N0100503239000000003325 che verrà segnalato al cliente anche in fattura, riportando nella causale del bonifico: Codice Fiscale /P.IVA cliente + Numero Fattura + data Fattura (ggmmaa).
- **Rateizzazione Enel Energia con anticipo su carta di credito** – Pagamento attraverso carta di credito emessa da istituto di credito con sede in area SEPA di un acconto del 30% del prezzo, anticipato rispetto alla consegna e pagamento del residuo dovuto in 12 rate mensili tramite addebito diretto su carta di credito (non sono accettate carte del circuito Maestro). Dovrà essere garantita la validità del mezzo di pagamento per tutta la durata del Contratto.
- **Addebito diretto su Carta Credito o su conto corrente bancario o postale**
  - **Addebito in bolletta Enel Energia** – Modalità di pagamento valida solo per clienti titolari di un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas ad uso domestico in corso con ENEL Energia al momento del perfezionamento del presente contratto. Il Cliente sottoscrittore autorizza Enel Energia a verificare presso Enel Energia che al momento di ogni addebito, il suddetto contratto di fornitura sia in corso. Nel caso in cui la suddetta verifica non si concluda con esito positivo, l'importo dovuto sarà addebitato sul conto corrente bancario o postale indicato dal Cliente sottoscrittore nel Modulo di Adesione.
  - **Finanziamento** (attualmente non disponibile per acquisti per il tramite del sito web) – Sottoscrizione di separato contratto di finanziamento alle condizioni di una Finanziaria Partner di Enel Energia.
  - **Pagamento misto** una parte della fattura pari al 50% o 35% del totale dovrà essere pagata tramite bonifico bancario (bonifico a favore di Enel Energia presso BNL all'IBAN: IT78N0100503239000000003325 che verrà segnalato al cliente anche in fattura, riportando nella causale del bonifico: Codice Fiscale /P.IVA cliente + Numero Fattura + data Fattura [ggmmaa]) e la restante parte tramite finanziamento alle condizioni di una Finanziaria Partner di Enel Energia.

11.3 Il pagamento delle fatture non può essere differito o ridotto, neanche in caso di contestazione. Il Cliente non può effettuare compensazioni con eventuali crediti verso Enel Energia, anche relativi ad altri contratti. In caso di omesso pagamento entro il termine contrattuale, il Cliente si intenderà decaduto dal beneficio del rateizzo con conseguente diritto di Enel Energia a richiedere l'integrale e immediato pagamento di ogni importo residuo ancora dovuto dal Cliente che verrà addebitato in un'unica soluzione, ferma l'applicazione degli interessi di mora. In caso di emissione di una nota di credito, recante importi da restituire a vario titolo al Cliente, in assenza di precedenti fatture e/o rate non pagate rispetto alle quali sarebbe prevista una compensazione degli importi, il Cliente riceverà il rimborso dell'importo riportato nella nota di credito. In caso di addebito diretto sul proprio conto corrente bancario o postale attivo ("procedura SDD"), il rimborso della nota di credito avverrà alla scadenza della stessa direttamente sul conto corrente; in mancanza di addebito diretto sul proprio conto corrente bancario o postale ("procedura SDD"), il Cliente verrà contattato dal Servizio Clienti per richiedere i dati necessari ai fini del rimborso tramite bonifico sul proprio conto corrente o su un conto intestato o cointestato all'intestatario del Contratto

12. Comunicazioni

Ove non prevista una modalità particolare, le comunicazioni relative al Contratto potranno essere indirizzate a Enel Energia Casella Postale 8080 - 85100 Potenza (PZ). Il Servizio Clienti è disponibile al numero gratuito 140.

13. Informativa ai Clienti ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito, GDPR)

Premesso che Enel Energia SpA, in qualità di Titolare del trattamento (Titolare) ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR), tratta i dati personali di clienti e potenziali clienti (Interessati) nel rispetto delle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di tutela dei dati personali ed in linea con quanto riportato nell'Informativa Privacy, disponibile sul sito Enel.it.

14. Legge applicabile, Foro competente e procedure di <risoluzione alternativa delle controversie

La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Per ogni eventuale controversia relativa alla validità, efficacia, esecuzione e interpretazione del Contratto, a questo connessa o da esso derivante, è competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato. Per quanto non espressamente previsto nel Contratto, si applicano le norme del Codice Civile.

In caso di problemi connessi all'acquisto di un prodotto o all'erogazione di un servizio il Cliente può attivare una procedura di risoluzione alternativa delle controversie rivolgendosi ad uno degli organismi pubblici o privati istituiti su base permanente ed iscritti in un apposito elenco (previsto dal Codice del consumo e s.m.i.).

La Commissione Europea fornisce, inoltre, una piattaforma per la risoluzione delle controversie online, a cui il Cliente potrà accedere tramite il seguente link: https://ec.europa.eu/consumers/odr/.