

## Teleriscaldamento

### All. 1 - Condizioni Generali di Contratto (CGC)

#### ART. 1 DEFINIZIONI

**Parti:** Fornitore e Cliente. **Eni Plenitude (o Fornitore):** Eni Plenitude S.p.A. **Cliente:** persona fisica o giuridica che acquista il calore oggetto del Contratto, nonché condomini che acquistano il calore oggetto del contratto per alimentare un intero edificio diviso in più unità catastali i cui locali siano adibiti ad abitazione a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all'abitazione, oppure adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage. **Condotte:** insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra loro per la Distribuzione (di seguito anche Condotte di Distribuzione) del calore al Cliente. **Indirizzo di fornitura:** recapito presso il quale il Cliente beneficia della somministrazione del calore oggetto del Contratto. **Indirizzo recapito fatture:** recapito presso il quale il Cliente richiede di ricevere la corrispondenza commerciale. **Distribuzione:** servizio di trasporto del calore attraverso la rete del teleriscaldamento per la consegna ai consumatori finali. **Punto di Consegna:** punto in cui Eni Plenitude mette a disposizione il calore al Cliente. **Società di Gestione dell'impianto:** Azienda che gestisce l'impianto di teleriscaldamento e che realizza in proprio o attraverso società da essa incaricate le opere necessarie per il collegamento del Cliente all'impianto di teleriscaldamento. **Contatore:** strumento di misurazione della quantità di calore consumata dal Cliente, munito di totalizzatore numerico, di proprietà della Società di Gestione dell'impianto e installato dalla stessa Società di Gestione dell'impianto presso il Cliente; è composto da: integratore, misuratore di portata, dispositivi di limitazione, quadro elettrico e sonde. **Impianto interno del Cliente:** è il complesso delle tubazioni ed accessori, poste a valle della valvola di mandata ed a monte della valvola di ritorno (valvole non comprese) installate presso la centrale di scambio termico del Cliente, che distribuiscono l'energia termica ai singoli locali dell'immobile servito.

#### ART. 2 OGGETTO DEL CONTRATTO

Oggetto del Contratto è la somministrazione di calore presso il Punto di Consegna del Cliente da parte del Fornitore. La somministrazione potrà essere attivata solo per Impianti Interni del Cliente allacciati alla Rete di Distribuzione. La sottoscrizione del Modulo comporta l'attivazione o la riattivazione della fornitura del calore.

Il calore somministrato da Eni Plenitude sarà utilizzato dal Cliente unicamente nel Punto di Consegna indicato nel Modulo ed esclusivamente per gli usi indicati sul Modulo stesso. Il Cliente si impegna altresì a comunicare ad Eni Plenitude ogni variazione relativa ai dati riportati sul Modulo.

#### ART. 3 PERFEZIONAMENTO E DURATA DEL CONTRATTO; INIZIO SOMMINISTRAZIONE; RIPENSAMENTO DEL CLIENTE

Il Cliente sottopone a Eni Plenitude la Proposta, debitamente sottoscritta, compilando l'apposito modulo in tutte le sue copie. Il Contratto, che si compone della Proposta e di tutti i suoi Allegati e si perfeziona nel momento in cui il Cliente riceve l'accettazione scritta da parte di Eni Plenitude. Nel caso in cui l'impianto del Cliente sia già allacciato alla rete di Teleriscaldamento, la somministrazione di calore da parte di Eni Plenitude avrà inizio indicativamente, entro 30 gg dalla data di stipula del presente contratto. Nel caso, invece, gli impianti del Cliente non siano ancora collegati alla Rete di Teleriscaldamento la disponibilità della fornitura sarà conseguente al rispetto dei tempi stabiliti dal Gestore della rete di Teleriscaldamento per la realizzazione dei lavori.

Per le Proposte negoziate fuori dai locali commerciali del Fornitore e per i soli Clienti riconducibili alla definizione di "consumatore" di cui all'art. 3 del Codice del Consumo (persona fisica o condominio), come definito nel precedente art. 1, entro il decimo giorno lavorativo successivo alla data di firma della proposta di Contratto, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, con comunicazione scritta da inviarsi al Fornitore, secondo quanto previsto nel presente articolo, mediante Raccomandata A.R. oppure mediante telegramma e fax; negli ultimi due casi a condizione che sia confermata mediante Raccomandata A.R. entro le 48 (quarantotto) ore successive. La Raccomandata A.R. si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro i suindicati termini.

Il Contratto ha durata quadriennale e si intende rinnovato per ulteriori periodi quadriennali, è in ogni caso fermo il diritto di recesso di cui al successivo art. 10.

#### ART. 4 RIFERIMENTI NORMATIVI

Tutti i riferimenti normativi nazionali citati nel Contratto e nei suoi allegati sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche e integrazioni. Tali riferimenti sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

#### ART. 5 CONDIZIONI ECONOMICHE DELLA SOMMINISTRAZIONE

Le condizioni economiche di somministrazione, le modalità per la determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi sono riportati nell'allegato "Condizioni Economiche". Le condizioni e i termini di cui all'allegato "Condizioni Economiche" prevalgono sulle previsioni di cui alle presenti Condizioni Generali di Contratto, ove discordanti.

#### ART. 6 ALTRI CORRISPETTIVI

Saranno fatturati al Cliente oneri aggiuntivi, corrispettivi, componenti tariffarie e/o maggiorazioni eventualmente introdotti dalle competenti autorità (anche, ma non esclusivamente, in sostituzione di altri precedentemente previsti dalla normativa di settore). Saranno poste a carico del Cliente eventuali spese amministrative e qualsiasi onere richiesto dalla Società di Gestione dell'impianto per prestazioni richieste dal Cliente, come, a titolo esemplificativo, l'attivazione/riattivazione della fornitura, la disattivazione della fornitura, la verifica del Contatore calore.

#### ART. 7 RILEVAZIONE DEI CONSUMI E FATTURAZIONE

La rilevazione dei consumi avviene tramite lettura del Contatore. I dati di misura rilevati da Eni Plenitude sono utilizzati ai fini della fatturazione secondo le periodicità indicate nel presente articolo. Il Cliente si impegna a permettere l'accesso agli incaricati per la rilevazione dei consumi, al fine di consentire la lettura effettiva del Contatore. In caso di mancata lettura del Contatore, Eni Plenitude ne fornirà informazione al Cliente nella prima fattura utile e fatturerà un valore presunto, stimato sulla base dell'andamento storico del consumo del Cliente e/o della tipologia del Cliente e dell'andamento climatico. Il Cliente sarà responsabile dell'eventuale manomissione del Contatore; ogni tentativo di alterazione della misura o di sottrazione di calore non misurato darà facoltà a Eni Plenitude, ai sensi dell'art. 1456 c.c., di risolvere il Contratto con riferimento alla somministrazione di calore, salvo ogni diritto al risarcimento del danno. Il Cliente può richiedere a Eni Plenitude la verifica della correttezza nella misura dei consumi, che sarà effettuata dalla Società di Gestione dell'impianto. Nel caso in cui l'esito della verifica sia a sfavore del Cliente, le relative spese saranno addebitate al Cliente stesso, per un importo pari a quello addebitato dalla Società di Gestione dell'impianto ad Eni Plenitude. La fatturazione è da intendersi in acconto e salvo conguaglio, errori od omissioni. L'attribuzione dei consumi di calore del Cliente avviene su base giornaliera, considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo di riferimento di ciascuna fattura. In caso di inesattezza della fatturazione, il Cliente può chiedere l'eventuale rettifica della fattura.

In caso di malfunzionamento del Contatore, Eni Plenitude, relativamente al periodo di malfunzionamento, fatturerà i consumi come ricostruiti dalla Società di Gestione dell'impianto. La ricostruzione dei prelievi, di norma, viene effettuata, per il periodo compreso tra il momento in cui si è verificato il guasto del gruppo di misura, se determinabile con certezza, ed il momento in cui si provvede alla sostituzione o riparazione dello stesso. I consumi vengono calcolati in base all'errore di misurazione accertato in sede di verifica del gruppo di misura. Quando le indicazioni del gruppo di misura risultino inattendibili (scostamento superiore ai limiti stabiliti per la tipologia di misuratore) o qualora il tipo di guasto non consenta di rilevare la percentuale di errore, i prelievi vengono valutati mediante equi confronti con i consumi rilevati in analoghi periodi e condizioni, tenendo altresì conto di ogni altro utile ed idoneo elemento. Eni Plenitude accrediterà o addebiterà direttamente in bolletta le somme ricalcolate. Entro trenta giorni, il Cliente può presentare le proprie osservazioni scritte, adeguatamente documentate, chiedere la revisione della ricostruzione dei consumi effettuata dalla Società di Gestione dell'impianto e utilizzata da Eni Plenitude.

Per la fatturazione relativa alla somministrazione di calore, i dati di prelievo utilizzati sono quelli, nella disponibilità di Eni Plenitude, risultanti da letture effettuate in loco sul contatore alimentante gli impianti del Cliente. Per i periodi non coperti da tali dati, Eni gas Plenitude potrà effettuare la relativa fatturazione in acconto sulla base dei consumi presunti.

La fatturazione dei consumi di calore avviene secondo le seguenti periodicità: 7 (sette) rate mensili posticipate più una eventuale fattura di conguaglio nel caso di utilizzo del calore per il solo riscaldamento, relativamente ai consumi del periodo Ottobre-Aprile; numero 12 (dodici) rate mensili posticipate nel caso di utilizzo del calore per la produzione di acqua calda igienico-sanitaria e/o raffrescamento.

#### ART. 8 PAGAMENTI; INTERESSI DI MORA; INTERRUZIONE DELLA FORNITURA, MANCATO PAGAMENTO

##### 8.1. Pagamenti

Il Cliente è tenuto al pagamento dell'intero importo riportato in fattura entro il termine di scadenza e secondo le modalità indicati nell'Allegato Condizioni Economiche. Il pagamento verrà effettuato dal Cliente tramite bonifico Sepa (Sepa Credit Transfer - SCT). Eventuali reclami o contestazioni, che comunque dovranno essere formulati in forma scritta, non daranno diritto al Cliente di diffidare o sospendere i pagamenti salvo quella parte degli stessi dovuta a manifesti errori di calcolo e, in tal caso, solo per la parte manifestamente errata. Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1260 c.c. Eni Plenitude si riserva la facoltà di cedere, a propria discrezione, in tutto o in parte, i crediti derivanti dal Contratto. È espressamente ammessa dalle Parti la facoltà per Eni Plenitude di estinguere per compensazione eventuali debiti di Eni Plenitude verso il Cliente, sorti in applicazione di altri contratti stipulati tra Eni Plenitude e il Cliente, con i crediti derivanti dal presente Contratto, anche in assenza dei requisiti di cui all'art. 1243 c.c. Le Parti concordano che, in presenza di più documenti contabili di Eni Plenitude non ancora saldati dal Cliente, i pagamenti che verranno effettuati dal Cliente saranno imputati ai debiti scaduti riportati nel documento contabile di data più antica, anche se derivanti da diverso contratto, senza che abbia valore ogni altra diversa indicazione in merito fornita dal Cliente.

##### 8.2. Interessi di mora

A carico del Cliente, che entro il termine di scadenza indicato in fattura non abbia provveduto al pagamento del relativo importo, saranno applicati interessi di mora, calcolati su base annua, nella misura prevista dal D. Lgs. n. 231/2002 ("Attuazione della direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali") e successive modifiche e integrazioni.

##### 8.3. Azioni in caso di mancato o parziale pagamento

Nel caso di mancato o parziale pagamento alla scadenza della fattura, Eni Plenitude costituirà in mora il Cliente con diffida legale inviata a mezzo Raccomandata A.R., indicando un termine per il pagamento pari ad almeno 10 (dieci) giorni solari dalla data di ricezione della stessa da parte del Cliente. Eni Plenitude addebiterà al Cliente le spese della diffida e degli eventuali solleciti di pagamento inviati.

La somministrazione di calore potrà essere sospesa, mediante la chiusura del Contatore Calore e/o altro intervento tecnico equivalente, a partire dal 30° giorno successivo alla data di scadenza della fattura ed in ogni caso non prima che sia decorso il termine per il pagamento indicato in diffida. Ai sensi dell'art. 1456 c.c., in caso di sospensione della somministrazione di calore per morosità, qualora il Cliente non abbia provveduto a sanare la situazione di morosità entro 30 (trenta) giorni dalla suddetta sospensione, il Contratto si intenderà automaticamente risolto con riferimento alla somministrazione di calore, senza ulteriore comunicazione da parte di Eni Plenitude. Nel caso in cui non sia stato possibile effettuare la predetta sospensione, si potrà procedere all'interruzione della somministrazione di calore, che avviene mediante interventi tecnici più complessi; in tal caso, il Contratto si intenderà risolto, con riferimento alla somministrazione di calore, all'atto dell'esecuzione dell'intervento. Saranno a carico del Cliente le spese per le operazioni di sospensione, di interruzione e di riattivazione della somministrazione di calore, nei limiti dei costi sostenuti da Eni Plenitude. In deroga a quanto sopra citato, Eni Plenitude può richiedere la sospensione/interruzione della somministrazione di calore alla Società di Gestione dell'impianto, anche senza preavviso, a motivo di accertata appropriazione fraudolenta del bene, di manomissione e rottura dei sigilli del Contatore ovvero di utilizzo degli impianti in modo non conforme al Contratto.

## Teleriscaldamento

### 8.4. Rateizzazione dei pagamenti

Eni Plenitude, consente al Cliente la rateizzazione dei pagamenti, entro i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta nel caso in cui l'importo fatturato sia superiore a tre (3) volte l'importo medio fatturato nelle bollette emesse nei 12 mesi precedenti all'emissione della fattura. Le somme relative ai pagamenti rateali saranno maggiorate degli interessi pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolati su base annua, a partire dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta. La rateizzazione dell'importo della fattura, può essere richiesto, entro i termini stabiliti, utilizzando i canali di contatto indicati al successivo Art. 15 "Informazioni, Comunicazioni e Reclami".

#### ART. 9 STRUMENTI A GARANZIA DEI PAGAMENTI DEL CLIENTE

A garanzia delle obbligazioni derivanti dal Contratto, Eni Plenitude fatturerà al Cliente a titolo di deposito cauzionale un importo calcolato in funzione del consumo annuo di calore stimato sulla base dell'andamento storico del consumo del Cliente e/o della tipologia del Cliente, secondo i criteri di seguito riportati: 15 euro da 0 a 763 kWh; 25 euro da 764 a 3.814 kWh; 40 euro da 3.815 a 11.442 kWh; 60 euro da 11.443 a 38.140 kWh; 115 euro da 38.141 a 83.907 kWh; 230 euro da 83.908 a 190.698 kWh; 500 euro da 190.699 a 381.395 kWh; 800 euro da 381.396 a 762.790 kWh; 1.000 euro da 762.791 a 1.525.580 kWh.

Con la fattura di chiusura del rapporto contrattuale, sarà restituito, senza bisogno di specifica richiesta del Cliente e con la maggiorazione degli interessi legali, il deposito cauzionale relativo alla somministrazione rispetto alla quale avviene la chiusura del rapporto, qualora non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture rimaste insolute e dei relativi interessi moratori, come previsto al precedente art. 8.

#### ART. 10 DURATA, DIRITTO DI RECESSO; CESSAZIONE DELLA SOMMINISTRAZIONE

Il Contratto ha durata quadriennale a partire dalla data in cui il Cliente ha la disponibilità della fornitura e si intende rinnovato per ulteriore periodo quadriennale se non disdetta. Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto di fornitura del servizio di teleriscaldamento e/o di teleraffrescamento in qualunque momento, con un periodo di preavviso di un mese, il Cliente esercita tale diritto presentando all'esercente una richiesta di disattivazione della fornitura oppure presentando una richiesta di scollegamento dalla rete.

Per i nuovi allacciamenti, qualora non siano già stati pagati, al fine di garantire il recupero dei costi relativi alla realizzazione dell'allacciamento, Eni Plenitude si riserva la facoltà, nell'ambito del preventivo di allacciamento, di inserire uno specifico corrispettivo di salvaguardia a carico dell'utente che receda dal contratto di fornitura prima della sua naturale scadenza. L'ammontare del corrispettivo di salvaguardia è determinato in funzione del momento in cui avviene il recesso. Se richiesto, l'ammontare del corrispettivo di salvaguardia sarà definito nel preventivo di allacciamento e riportato nel successivo contratto di allacciamento. Il corrispettivo applicabile all'utente si riduce nel tempo in relazione al momento in cui avviene l'interruzione del servizio. Le modalità di applicazione dell'eventuale corrispettivo di salvaguardia sono riportati nell'allegato 2 al contratto.

Nel solo caso gli impianti del Cliente alimentati dalla rete di Teleriscaldamento abbiano una potenza maggiore di 1200 kW, il recesso dal contratto potrà essere chiesto a decorrere dal primo giorno di un mese di calendario, e dovrà pervenire a Eni Plenitude almeno 3 mesi prima della data dalla quale si chiede abbia effetto il recesso, fermo restando che il recesso non potrà avere effetto prima dell'inizio del settimo mese di decorrenza del contratto.

La facoltà di recesso può essere esercitata tramite comunicazione scritta, utilizzando il modulo disponibile online all'indirizzo <https://eniplenitude.com/info/teleriscaldamento>, inviata all'altra Parte con modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione a: Eni Plenitude SpA - Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI).

In tal caso, il preavviso decorre dalla data in cui Eni Plenitude riceve la relativa comunicazione e il recesso avrà efficacia entro e non oltre un mese dalla ricezione, la data di cessazione corrisponderà a quella in cui il Gestore della Rete di Teleriscaldamento effettuerà la disalimentazione dandone informazione a Eni Plenitude.

Qualora, a seguito della richiesta di cessazione della fornitura di calore, il Cliente non renda possibile la rilevazione finale dei consumi o la chiusura del Contatore Calore o la sua rimozione, il Cliente stesso resterà in ogni caso responsabile dei consumi di calore e di quant'altro dovuto. In caso di fallimento del Cliente, la somministrazione del calore è interrotta dalla data di pubblicazione della sentenza dichiarativa sino a quando il curatore fallimentare dichiara o il proprio subentro nel contratto o la risoluzione dello stesso. Il curatore subentrante nel contratto è tenuto a pagare anche il debito pregresso.

#### ART. 11 VARIAZIONE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

Si intendono automaticamente inserite nel Contratto, con abrogazione delle clausole che risultassero incompatibili, eventuali condizioni imposte dalla legge ovvero da provvedimenti delle autorità pubbliche competenti. Fatto salvo quanto precede, Eni Plenitude si riserva il diritto di modificare unilateralmente per giustificato motivo le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche. Ai fini del Contratto si intende per "giustificato motivo" il mutamento del contesto legislativo di riferimento, così come mutamenti dei presupposti economici utilizzati dal Fornitore per la formulazione delle condizioni economiche e contrattuali. In tal caso, salvo che norme di legge o provvedimenti amministrativi non impongano o comportino una data di applicazione anticipata, le modificazioni saranno applicate a partire dall'inizio del 3° (terzo) mese successivo a quello in cui Eni Plenitude le avrà preannunciate al Cliente in forma scritta, intendendosi per tale anche l'avviso nella periodica fattura. In caso di dissenso, il Cliente potrà recedere senza oneri dal Contratto, con comunicazione a mezzo Raccomandata A.R. (anticipata via fax) che dovrà pervenire al Fornitore entro e non oltre 30 (trenta) giorni solari dalla data di ricezione della comunicazione di Eni Plenitude. In tal caso, il recesso diverrà efficace alle ore 24.00 del giorno precedente quello in cui le modificazioni avrebbero trovato altrimenti applicazione.

#### ART. 12 SOSPENSIONE/INTERRUZIONE DELLA SOMMINISTRAZIONE - FORZA MAGGIORE

In caso di lavori programmati sulle Condotte di Distribuzione del calore o sull'impianto di teleriscaldamento, la Società di Gestione dell'impianto può sospendere l'erogazione del servizio di Distribuzione. Non è previsto alcun indennizzo per il Cliente per la sospensione programmata o per la riduzione o sospensione dell'erogazione del calore per caso fortuito o per causa di forza maggiore, in ogni caso tali sospensioni non potranno costituire motivo per il Cliente di anticipata risoluzione del Contratto.

In ogni caso, Eni Plenitude non è responsabile per sospensioni od interruzioni nella somministrazione di calore dovute a cause di forza maggiore, intendendosi per tale ogni evento, atto, fatto o circostanza non imputabile a Eni Plenitude e che non sia possibile evitare usando con continuità la dovuta diligenza e le specifiche competenze necessarie, tale da rendere impossibile, in tutto o in parte, la somministrazione da parte di Eni Plenitude fintantoché la causa di forza maggiore perduri.

#### ART. 13 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

##### 13.1 Condizione risolutiva

Il Contratto si intenderà risolto automaticamente ai sensi dell'art. 1353 c.c., con piena manleva per Eni Plenitude da ogni conseguente onere, nei seguenti casi:

- mancato rilascio dei permessi e concessioni di cui al successivo art. 21;
- Per i clienti non riconducibili alla definizione di "consumatore" di cui all'art. 3 del Codice del Consumo:
- iscrizione del Cliente nell'elenco dei protesti e/o sottoposizione del medesimo a procedure esecutive e/o messa in liquidazione volontaria;
- richiesta di ammissione o sottoposizione del Cliente a procedure concorsuali, ad eccezione del fallimento.

In ogni caso di applicazione della presente clausola, fermo restando l'obbligo per il Cliente di minimizzare il disagio causato ad Eni Plenitude, il Cliente stesso sarà tenuto a rimborsare a quest'ultima tutti gli oneri da essa sostenuti in relazione al Contratto.

##### 13.2 Clausola risolutiva espressa

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., il Contratto si intenderà risolto di diritto, su semplice dichiarazione da parte di Eni Plenitude, nei seguenti casi:

- alterazione della Stazione di misura e/o del Gruppo di misura;
- mancato puntuale pagamento di due fatture, anche non consecutive;
- violazione degli obblighi di corretta informativa o documentazione, ai fini fiscali, di cui al successivo articolo 14.

Nei casi di cui sopra saranno posti a carico del Cliente, quanto eventualmente dovuto per le somministrazioni ricevute fatto salva la quantificazione del maggior danno subito da Eni Plenitude.

#### ART. 14 STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE (RQCT)

Con la delibera 661/2018/R/TLR dell'11 dicembre 2018, l'Autorità ha definito i seguenti Standard specifici e generali di qualità ed i relativi indennizzi in caso di mancato rispetto che il Gestore della Rete è obbligato ad erogare e che Eni Plenitude è tenuto a girare al Cliente. L'applicazione di indennizzi differenziati sulla base della dimensione degli impianti serviti è finalizzata a riflettere il danno effettivo derivante da un eventuale disservizio da parte del Gestore della Rete.

Per quanto attiene i tempi di risposta ai reclami di tipo tecnico che perverranno ad Eni Plenitude in forma scritta, si precisa che essi sono, necessariamente, subordinati e conseguenti ai tempi di risposta del Gestore della Rete a Eni Plenitude.

##### Standard specifici di qualità commerciale

Progressivo	Indicatore	Livello Specifico	Indennizzo
1	Tempo massimo di lavori semplici	15 giorni lavorativi	Contratto sino a 50 KW: 30 euro - Contratto da 51 a 350 KW: 70 euro
2	Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	Entro la data indicata dall'esercente nel preventivo	Contratto sino a 50 KW: 30 euro - Contratto da 51 a 350 KW: 70 euro
3	Tempo massima di attivazione della fornitura	7 giorni lavorativi	Contratto sino a 50 KW: 30 euro - Contratto da 51 a 350 KW: 70 euro
4	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	Contratto sino a 50 KW: 30 euro - Contratto da 51 a 350 KW: 70 euro
5	Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi	Contratto sino a 50 KW: 30 euro - Contratto da 51 a 350 KW: 70 euro
6	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	30 euro per clienti con potenza contrattuale sino a 350 KW

**Progressivo 1:** Per lavoro semplice si intendono gli interventi che riguardano la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, di specifiche componenti della sottostazione d'utenza, escluse le valvole di intercettazione che la collegano alla rete attraverso l'allacciamento ed eventuali componenti a monte delle stesse.

**Progressivo 2:** Per lavoro complesso si intende la realizzazione, la modifica o la sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'impianto di allacciamento della sottostazione d'utenza e/o di condotte stradali, in tutti i casi non riconducibili a lavori semplici.

**Progressivo 3:** Per attivazione della fornitura si intende l'avvio della fornitura di un nuovo contratto di fornitura o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati alla sottostazione, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione.

**Progressivo 4:** Il tempo di riattivazione della fornitura intercorre dalla data di ricevimento da parte dell'esercente dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute dal cliente moroso e la data di effettiva riattivazione della fornitura. Ai fini del conteggio dei giorni, le richieste di riattivazione che pervengono all'esercente oltre le ore nelle giornate da lunedì a mercoledì ed oltre le ore 14.00 nelle giornate di giovedì e venerdì sono trattate dall'esercente come pervenute il giorno successivo.

**Progressivo 5:** Per disattivazione della fornitura si intende la chiusura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza e loro piombatura ed effettuazione della lettura di cessazione.

**Progressivo 6:** Il reclamo scritto deve contenere i seguenti elementi minimi per identificare il richiedente che sporge il reclamo:

- Nome e cognome dell'instatario della fornitura e codice fiscale (se persona fisica)
- Ragione sociale dell'instatario della fornitura e Partita IVA o Codice Fiscale (se persona giuridica o Condominio)
- Indirizzo della fornitura e relativo punto di prelievo.
- Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o l'indirizzo email;

## Teleriscaldamento

L'indennizzo è corrisposto in modo automatico nel documento di fatturazione entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo all'esercente di erogare la prestazione oggetto di standard specifici. Non saranno corrisposti indennizzi automatici nei seguenti casi:

- Cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento delle autorizzazioni;
- Cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.
- Presenza di indennizzo già corrisposto nell'anno solare per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- In caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare il cliente perché non contengono le informazioni minime previste;
- In caso di presenza di morosità, l'indennizzo automatico sarà sospeso fino al pagamento delle somme dovute.

Sono esclusi dall'applicazione ROCT e conseguentemente dagli standard specifici di qualità commerciale i seguenti casi:

- grandi utenti (> 350 kW), eccetto servizio di pronto intervento e conteggio nelle comunicazioni di dati e informazioni degli esercenti all'Autorità (numero, potenza, energia utenti).
- allacciamenti che richiedono estensione di rete: applicazione ROCT solo a prestazioni successive all'attivazione della fornitura

Il reclamo di cui al punto "Progressivo 6" può essere inviato con una comunicazione scritta con una modalità che permetta la verifica dell'effettiva e corretta ricezione, agli indirizzi indicati al successivo articolo Art. 15 "Informazioni, Comunicazioni e Reclami".

### Standard generali di qualità commerciale (non sottoposti a indennizzo)

Progressivo	Indicatore	Livello generali
1	Preventivi per lavori semplici	almeno il 90% dei casi entro 10 giorni
2	Preventivi per lavori complessi	almeno il 90% dei casi entro 30 giorni lavorativi
3	Fascia di disponibilità per gli appuntamenti di 2 ore	Rispetto almeno nel 90% dei casi
4	Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 giorni solari almeno nel 90% dei casi

## ART. 14 DIRITTI, TRIBUTI E DISCIPLINA FISCALE

Oltre ai corrispettivi previsti nel Contratto, sono posti a carico del Cliente tutti i diritti ed i tributi che Eni Plenitude è tenuta a pagare all'Amministrazione Finanziaria e/o agli Enti Locali in relazione al Contratto stesso.

Il trattamento fiscale è determinato, per i consumi di calore, sulla base della tassazione prevista per gli "usi civili".

La normativa fiscale verrà applicata da Eni Plenitude, sulla base delle dichiarazioni e dell'eventuale documentazione consegnate dal Cliente, riportanti tutti gli elementi necessari all'applicazione del regime fiscale richiesto. Il Cliente assume la responsabilità dell'esattezza e della veridicità delle dichiarazioni e dei dati forniti e manleva e terrà indenne Eni Plenitude da ogni responsabilità in merito alla corretta applicazione delle imposte determinate sulla base delle istanze, delle dichiarazioni e della documentazione dal Cliente stesso consegnate a Eni Plenitude. Qualora dovessero emergere realtà differenti rispetto a quanto risultante dall'istanza, dalle dichiarazioni e dalla documentazione fatta pervenire dal Cliente a Eni Plenitude, saranno poste a carico del Cliente stesso le eventuali differenze di imposte, le sanzioni pecuniarie, indennità, interessi ed ogni altra somma che Eni Plenitude fosse tenuta a pagare all'Amministrazione Finanziaria e/o agli Enti Locali.

Sarà cura del Cliente fornire tempestivamente l'aggiornamento delle dichiarazioni e della documentazione, nel caso di variazioni riguardanti gli impieghi del calore, la destinazione d'uso dei locali, la tipologia di attività svolta, la titolarità dell'utenza (cessione, affitto, cambiamenti di ragione sociale, denominazione, tipologia societaria, indirizzo, ecc.), nonché ogni altro elemento in precedenza dichiarato.

Ogni rimborso da Eni Plenitude al Cliente di quanto da questi pagato per i titoli di cui al presente articolo, che risultasse non dovuto da Eni Plenitude ai medesimi soggetti preposti, sarà possibile solo entro i termini e nella misura in cui Eni Plenitude potrà ottenere il rimborso dall'Amministrazione Finanziaria e/o Enti Locali.

Il Contratto è soggetto a registrazione soltanto in caso d'uso ed in misura fissa. Il relativo onere è a carico della Parte che con il proprio comportamento renda necessaria la registrazione.

## ART. 15 INFORMAZIONI, COMUNICAZIONI E RECLAMI

Eni Plenitude comunica sulla fattura e sul proprio sito internet eniplenitude.com i canali di contatto ai quali il Cliente può rivolgersi per richiedere informazioni relative al Contratto.

I canali di contatto oggi attivi per qualsiasi richiesta di informazione, sono i seguenti:

- Telefono: 800.900.400 (tasto 2) da telefono fisso e 02444130 da telefono cellulare, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00
- Email: [MCT\\_Condominii1@eniplenitude.com](mailto:MCT_Condominii1@eniplenitude.com)
- Fax: 081.00760022

In ogni caso, il Cliente può inviare a Eni Plenitude una segnalazione scritta, purché tale comunicazione contenga almeno i seguenti elementi identificativi minimi: nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico, servizio a cui si riferisce il reclamo (teleriscaldamento) a tale fine, sul sito Eni Plenitude è disponibile il modulo da utilizzare, scaricabile all'indirizzo [https://eniplenitude.com/it\\_IT/static/pdf/teleriscaldamento/Modulo\\_Segnalazioni.pdf](https://eniplenitude.com/it_IT/static/pdf/teleriscaldamento/Modulo_Segnalazioni.pdf).

Le segnalazioni, in forma scritta, possono essere inviate ai seguenti canali di contatto:

- Raccomandata A.R.: Eni Plenitude SpA - Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI)
- Fax: 081.00760022.

## ART. 16 FORO COMPETENTE

Qualora il Cliente sia una persona fisica che agisce, in relazione alla fornitura di cui al presente Contratto, per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta oppure un condominio come sopra definito all'art. 1 del presente Contratto – sarà competente, per ogni eventuale controversia comunque originata dal Contratto, o ad esso connessa o da esso derivante, il Foro del luogo di residenza o di domicilio del Cliente stesso, se ubicati nel territorio dello Stato. Per tutti gli altri casi, ogni controversia comunque originata e connessa con il contratto, o da esso derivante, sarà di competenza esclusiva del foro di Milano, con esclusione espressa di qualunque altro foro eventualmente concorrente.

## ART. 17 CESSIONE DELLA POSIZIONE CONTRATTUALE DA PARTE DI ENI PLENITUDE CESSIONE DEL RAMO D'AZIENDA DEL CLIENTE

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1407 c.c., il Cliente presta sin d'ora il suo consenso alla cessione da parte di Eni Plenitude della propria posizione contrattuale a società da essa controllata o collegata ai sensi dell'art. 2359 c.c., cessione della quale gli verrà data comunicazione tempestivamente.

In caso di cessione di ramo d'azienda sotto qualsiasi forma da parte del Cliente, che concerne il Punto di Consegna del Cliente stesso, questi rimarrà solidalmente obbligato insieme al cessionario verso il Fornitore per il pagamento delle somme dovute per causa del Contratto e dei contratti accessori fino alla relativa scadenza, salva liberazione scritta del Fornitore dopo richiesta trasmessa a mezzo Raccomandata A.R. da parte del Cliente almeno un mese prima della data di efficacia della cessione. In ogni caso, il Cliente trasmetterà preventivamente in forma scritta ad Eni Plenitude dettagliata informazione sulla cessione, indicandone tempi e modalità, nonché il Punto di Consegna del Cliente previsto nel Contratto interessato, e precisando altresì ragione sociale, capitale sociale, sede legale, codice fiscale e Partita IVA, nonché identità del rappresentante legale del soggetto cessionario. La cessione non comporterà comunque un aggravio di costi per il Cliente o condizioni meno favorevoli.

## ART. 18 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - PRIVACY

Le Parti dichiarano di essersi reciprocamente date atto dell'osservanza degli obblighi rilevanti in materia di protezione dei dati personali, ciascuna per quanto di competenza.

Le Parti riconoscono di agire ciascuna in qualità di titolare autonomo del trattamento e si impegnano ad operare nel pieno rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali ad esse applicabile in relazione alle attività di trattamento dei dati personali connesse all'esecuzione del Contratto. A tale riguardo, il Cliente terra indenne e manleva Eni Plenitude da ogni pregiudizio derivante dalla mancata o non corretta esecuzione dei predetti obblighi, impegnandosi all'indennizzo in caso di danni, costi, spese (ivi incluse le spese legali) a seguito dell'eventuale irrogazione di sanzioni amministrative e/o ricorsi avanzati dagli interessati sulla base dei diritti loro attribuiti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, nonché da qualsiasi altra contestazione mossa dalle competenti autorità di controllo, laddove la responsabilità sia derivante dalla condotta attiva o omissiva del Cliente.

Qualora il Cliente sia una ditta individuale, un condominio o una persona fisica soggetta alle previsioni del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") varrà quanto riportato di seguito:

Il trattamento da parte di Eni Plenitude dei dati personali del Cliente, il cui conferimento è condizione necessaria per la conclusione ed esecuzione del Contratto, avverrà nel rispetto del GDPR (o anche "Normativa Applicabile in Materia di Protezione dei Dati"). I dati personali, forniti compilando la sezione "Dati del Cliente" di cui al presente Contratto, saranno trattati da Eni Plenitude per le finalità connesse o strumentali alla conclusione ed esecuzione del Contratto, agli obblighi previsti da leggi, da regolamenti e dalla normativa comunitaria, da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge e da Organi di vigilanza e controllo. In caso di mancato conferimento dei dati, non si potrà dar seguito alle operazioni richieste. Il trattamento sarà effettuato per consentire la gestione dei necessari rapporti con il Società di Gestione dell'impianto, soggetto ai quali tali dati potranno essere a tal fine comunicati. Previo espresso consenso del Cliente rilasciato nell'apposito riquadro "Espressione del consenso al trattamento dei dati personali" di cui al presente Contratto, i dati personali come sopra raccolti potranno essere trattati anche per le seguenti finalità: future iniziative promozionali curate da Eni Plenitude, analisi e ricerche di mercato effettuate direttamente da Eni Plenitude o attraverso società terze nonché future iniziative promozionali curate da altre imprese, tutte finalizzate a sviluppare la qualità complessiva dell'offerta di Eni Plenitude, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, ivi compreso quanto disposto dal D.P.R n. 178 del 7 settembre 2010 contenente il "Regolamento recante istituzione e gestione del registro pubblico degli abbonati che si oppongono all'utilizzo del proprio numero telefonico per vendite o promozioni commerciali". Il consenso al trattamento dei dati per le suddette finalità è facoltativo e l'eventuale mancato consenso non impedisce né pregiudica l'esecuzione, la gestione e il rinnovo del Contratto. I dati personali forniti, saranno trattati da Eni Plenitude per le finalità connesse o strumentali alla esecuzione del Contratto, agli obblighi previsti da leggi, da regolamenti e dalla normativa comunitaria, da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge e da Organi di vigilanza e controllo. Il consenso al trattamento dei dati per le suddette finalità è facoltativo e l'eventuale mancato consenso non impedisce né pregiudica l'esecuzione, la gestione e il rinnovo del Contratto. I dati raccolti da Eni Plenitude, anche con strumenti elettronici o comunque automatizzati atti a consentire la loro raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la cancellazione e la distruzione, verranno trattati dalle funzioni aziendali preposte alla gestione operativa, amministrativa e contabile del rapporto commerciale, il cui personale è specificatamente incaricato del trattamento e opportunamente istruito al fine di garantire la riservatezza ed evitare la perdita, la distruzione, gli accessi non autorizzati o trattamenti non consentiti degli stessi dati. Il trattamento dei dati sarà effettuato unicamente con logiche e mediante forme di organizzazione degli stessi strettamente correlate agli obblighi, ai compiti e alle finalità descritte dalla presente informativa. I dati saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge. I dati saranno, altresì, comunicati a imprese terze che svolgeranno per conto di Eni Plenitude compiti di natura tecnica, organizzativa ed operativa e saranno a loro volta designate quali responsabili del trattamento oppure opereranno in totale autonomia come distinti titolari del trattamento.

## Teleriscaldamento

Si tratta, a titolo esemplificativo, di società che svolgono interventi tecnici sugli impianti, attività di acquisizione e di gestione della clientela, incassi e pagamenti, trasmissione, stampa, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni e dei documenti alla clientela, archiviazione dei documenti relativi ai rapporti intercorsi con i Clienti, revisione contabile e certificazione di bilancio e, previo espresso consenso del Cliente, a società che effettuano iniziative promozionali per conto di Eni Plenitude o per proprie finalità o che svolgono sondaggi, ricerche e analisi di mercato per conto di Eni Plenitude. I dati potranno essere altresì comunicati alla capogruppo Eni S.p.A. e/o ad altre società controllate di Eni S.p.A. per finalità connesse all'esecuzione del Contratto. La Normativa Applicabile in Materia di Protezione dei Dati riconosce agli interessati il diritto di accesso ai propri dati personali, nonché di ottenere le informazioni relative al trattamento o chiederne la rettifica, e la cancellazione, nonché di revocare il proprio consenso per quanto riguarda il trattamento per finalità di marketing e/o di addebito diretto SEPA. Qualora ne ricorrano i presupposti, il GDPR riconosce agli interessati il diritto alla limitazione del trattamento e alla portabilità dei dati così come la possibilità di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, qualora l'interessato ravvisi una violazione dei suoi diritti ai sensi del GDPR. Nel garantire che i dati del Cliente saranno trattati da Eni Plenitude in modo lecito e secondo correttezza, raccolti e registrati per gli scopi legittimi su esplicitati e, se necessario, aggiornati ai medesimi scopi, precisiamo che essi, nel loro complesso, saranno conservati nella titolarità di Eni Plenitude S.p.A. Piazza Ezio Vanoni, 1 - 20097 San Donato Milanese (MI). L'interessato potrà esercitare i diritti ad esso riconosciuti contattando Eni Plenitude al Servizio Clienti al numero 800.900.400. Eni Plenitude ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati, che può essere contattato al seguente indirizzo email [dpo@eni.com](mailto:dpo@eni.com)

### ART. 19 RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA

Con riferimento all'esecuzione delle attività oggetto del Contratto, il Cliente dichiara di aver preso visione e di essere a conoscenza: (a) del contenuto del "Modello 231", che include anche il Codice Etico Eni, adottato da Eni Plenitude S.p.A. in riferimento al Decreto Legislativo 231/2001, (b) della "Management System Guideline Anti-Corruzione" di Eni ("MSG Anti-Corruzione") e (c) della Dichiarazione di Eni sul rispetto dei diritti umani.

Il Cliente prende atto che i documenti di cui alle lettere (a), (b) e (c) che precedono, disponibili sul sito internet [www.eni.com](http://www.eni.com), sono stati predisposti sulla base dei principi delle normative e best practice internazionali di riferimento, che condivide e si impegna a rispettare. Il Cliente ha il diritto di chiedere, in ogni momento, copia cartacea dei documenti di cui alle lettere (a), (b) e (c)\*.

### ART. 20 SICUREZZA DEGLI IMPIANTI CALORE

Il punto di consegna identifica il confine tra gli impianti di proprietà del Fornitore e quelli del Cliente. Sono in ogni caso di proprietà del Gestore della Rete, che ne cura la gestione e la manutenzione e che può rimuovere alla cessazione del contratto, gli apparecchi di misura, gli eventuali dispositivi di regolazione e limitazione dei parametri contrattuali, anche se installati a valle del punto di consegna, compresa la tubazione contenente i cavi di trasmissione dei segnali per la telelettura dei misuratori, ove attivata. Il Cliente si impegna a consentire il passaggio, l'appoggio, l'infissione e l'installazione di quanto è necessario per l'esecuzione di tale collegamento necessario per la telelettura. Gli impianti e le apparecchiature del Cliente devono essere in ogni momento conformi alle vigenti disposizioni antinfortunistiche e devono comunque essere costruiti, installati e mantenuti secondo le norme della buona tecnica. L'utilizzo di tali impianti e apparecchiature da parte del Cliente deve essere coerente con le norme di buona tecnica al fine di non determinare disservizi alla rete di Teleriscaldamento. La parte di impianto di proprietà del Cliente direttamente collegata alla rete di Teleriscaldamento deve rispettare le specifiche tecniche, reperibili presso gli uffici tecnici del Gestore della Rete, al quale va comunque chiesto preventivo benestare sia per l'esecuzione dell'impianto, sia per successive modifiche o manutenzioni. L'effettiva erogazione della fornitura è comunque subordinata alla presentazione da parte del Cliente, prima dell'allacciamento, della dichiarazione di conformità degli impianti alle regole della buona tecnica rilasciata, ai sensi dell'art. 7 D.M. 22/01/08 n. 37 da soggetto abilitato. Analoga dichiarazione deve essere presentata al Gestore della Rete ogni qualvolta il Cliente apporti modifiche agli impianti di cui sopra.

Il Cliente si impegna a mantenere l'impianto interno in stato di sicuro funzionamento, nel rispetto della legislazione vigente. L'esecuzione, l'esercizio e la manutenzione, sia ordinaria che straordinaria, dell'impianto interno e degli apparecchi di utilizzazione e i conseguenti oneri, sono di esclusiva competenza e responsabilità del Cliente. E' inoltre responsabilità del Cliente provvedere alla cura e protezione del Contatore rispondendo di eventuali danni arrecati all'apparecchiatura derivanti da incuria o intemperie. Sono invece a carico del Gestore della Rete gli oneri conseguenti alle manutenzioni sia ordinarie che straordinarie degli impianti di sua proprietà.

Il Cliente dovrà avvertire immediatamente Eni Plenitude in caso di difettoso funzionamento del Contatore o di altra parte dell'impianto di proprietà della Società di Gestione della Rete di Teleriscaldamento e dovrà permettere a quest'ultima l'accesso al proprio impianto.

### ART. 21 RILASCIO DEI PERMESSI E DELLE CONCESSIONI

La conclusione del Contratto, di cui al precedente articolo 3, è subordinata alla sussistenza dei necessari permessi e concessioni rilasciati da parte delle competenti autorità per quanto concerne la posa delle tubazioni e l'esercizio della Distribuzione del calore, nonché alla costituzione delle necessarie servitù di attraversamento, con i proprietari dei terreni interessati, dalle Condotte fino al Punto di Consegna del Cliente.

Il Cliente dovrà richiedere i permessi e le concessioni di sua competenza in tempo utile. Nessuna responsabilità potrà essere posta a carico di Eni Plenitude per il ritardato o il mancato ottenimento di detti permessi, concessioni o servitù. Nel caso venissero revocate le concessioni e/o le autorizzazioni necessarie alla posa e all'esercizio delle Condotte di Distribuzione nel corso di vigenza del Contratto, questo si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1353 c.c., senza che possa essere posto a carico di Eni Plenitude alcun onere.