

Condizioni Generali di Contratto di Teleriscaldamento

ART. 1 DEFINIZIONI

Allacciamento: è il complesso di opere, tubazioni ed elementi accessori funzionali all'erogazione dell'energia termica a uno o più Clienti; ha inizio con una diramazione dalla condotta stradale della rete e si estende fino al Punto di Consegna.

Allegati: gli allegati al Contratto.

Autorità: Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481.

Ciente: 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.

Condizioni Economiche: le condizioni economiche e contrattuali indicate nell'apposito allegato al Contratto.

Condizioni Generali: il presente documento.

Condotte: insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra loro per la Distribuzione (di seguito anche Condotte di Distribuzione) del calore al Cliente.

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.

Contratto: l'intero accordo per la fornitura di tra Eni Plenitude ed il Cliente composto dal Modulo, dalle presenti Condizioni Generali e dai relativi allegati.

Diritto di Ripensamento: diritto di recesso che il Cliente consumatore può esercitare, ai sensi dell'Art. 3 del Codice del Consumo (D.Lgs. n. 206/2005 e ss.mm.ii.), e nei modi e termini di seguito definiti all'Art. 3. Attraverso l'esercizio del Diritto di Ripensamento, il Cliente consumatore o Condominio ha diritto di cambiare idea sulla sottoscrizione effettuata, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, anche con riferimento ad una sola somministrazione, liberandosi dal contratto concluso

Disallentamento: è la sospensione dell'erogazione del servizio di teleriscaldamento al Punto di Consegna a seguito della richiesta del Cliente, senza che sia prevista la rimozione di elementi della sottostazione di scambio termico.

Eni Plenitude (o Fornitore): Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit.

Impianto: 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.

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.

Modulo: indica il modulo di proposta contrattuale inoltrata dal Cliente ad Eni Plenitude insieme alle presenti Condizioni Generali e a tutti gli Allegati.

Parti: Fornitore e Cliente.

Punto di Consegna: punto in cui Eni Plenitude mette a disposizione il calore al Cliente.

Rele di Teleriscaldamento: rete sotterranea di tubazioni condotte posate su suolo pubblico o privato attraverso le quali viene distribuito il calore alle utenze collegate.

RQCT: è il documento che disciplina la "Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento" di cui all'Allegato A alla deliberazione ARERA 526/2021/R/tlr e ss.mm.ii. limitatamente all'ambito di applicazione ivi individuato in ragione della tipologia di richiedente interessata.

RQTT: è il documento che disciplina la "Regolazione della qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento" di cui all'Allegato A alla deliberazione ARERA 548/2019/R/tlr e ss.mm.ii. per il periodo di regolazione 1° gennaio 2021 - 31 dicembre 2023 e, per il periodo di regolazione dall'1 gennaio 2024, di cui all'Allegato A alla deliberazione ARERA 346/2023/R/tlr e ss.mm.ii.

Società di Gestione dell'Impianto o Società di distribuzione: 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.

Teleriscaldamento: un sistema completo di produzione e distribuzione di calore che prevede il trasporto a distanza di calore ad uso riscaldamento, raffrescamento e produzione di acqua calda sanitaria.

TICO: è il "Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'autorità di regolazione per energia reti e ambiente – testo integrato conciliazione" di cui all'Allegato A alla Delibera ARERA 209/2016/E/com e ss.mm.ii.

TIMT: è il documento che disciplina "Regolazione della misura nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento" di cui all'Allegato A alla Delibera ARERA 478/2020/R/tlr e ss.mm.ii. limitatamente all'ambito di applicazione ivi individuato in ragione della tipologia di utente interessata.

TITT: è il "Testo integrato in tema di trasparenza del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento" di cui all'Allegato A alla Delibera ARERA 313/2019/R/tlr e ss.mm.ii. per il periodo di regolazione 1° gennaio 2020 - 31 dicembre 2023 e, per il periodo di regolazione dall'1 gennaio 2024, di cui all'Allegato A alla Delibera ARERA 344/2023/R/tlr e ss.mm.ii.

TUAR: è il "Testo unico della regolazione dei criteri di determinazione dei corrispettivi di Allacciamento e delle modalità di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente per i servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento" di cui all'Allegato A alla Delibera ARERA 463/2021/R/tlr e ss.mm.ii. limitatamente all'ambito di applicazione ivi individuato in ragione della tipologia di utente interessata.

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 ad utilizzare il calore presso il Punto di Consegna solo per gli usi previsti dal Contratto e con modalità rispondenti alle norme di legge, nonché a comunicare ad Eni Plenitude ogni variazione relativa ai dati riportati sul Modulo.

Sotto la propria responsabilità civile e penale e fermo tutto quanto altro previsto nel Contratto, il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente e preventivamente per iscritto ogni mutamento/variazione che possa incidere sull'esecuzione del Contratto quali a titolo esemplificativo i mutamenti/variazioni relativi all'uso del calore, alle modifiche dei locali. Il Cliente potrà attuare la variazione comunicata solo a seguito di autorizzazione scritta del Fornitore e, ove necessario, previa integrazione del Contratto.

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

Il Cliente sottopone a Eni Plenitude la proposta, debitamente sottoscritta, compilando il Modulo in tutte le sue copie.

La proposta di Contratto si considera irrevocabile, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 del Codice Civile, per un periodo di 45 (quarantacinque) giorni solari successivi alla data della sua sottoscrizione e trasmissione a Eni Plenitude, decorsi i quali senza che intervenga l'accettazione di Eni Plenitude, la stessa è da intendersi automaticamente revocata.

Il Contratto si perfeziona nel momento in cui il Cliente riceve l'accettazione scritta da parte di Eni Plenitude.

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

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 dalla Società di gestione dell'Impianto per la realizzazione dei lavori.

Nel caso in cui il Cliente consumatore formuli la proposta di Contratto per switch o cambio prodotto o attivazione: i) attraverso tecniche di comunicazione a distanza (Portale, Double Opt-in, oppure per via telefonica), il Cliente potrà esercitare il Diritto di Ripensamento entro i quattordici giorni successivi alla data di perfezionamento del Contratto. ii) attraverso tutti gli altri canali commerciali, il Cliente potrà esercitare il Diritto di Ripensamento entro i trenta giorni successivi alla data di perfezionamento del Contratto. In entrambi i casi, il Diritto di Ripensamento può essere esercitato senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, anche con riferimento a una sola somministrazione, nelle modalità di seguito specificate.

In caso di voltura con cambio fornitore al Cliente che ha dichiarato che il PDF è nella sua titolarità, verrà attivata la fornitura di ultima istanza senza la cessazione della fornitura finché il cliente non sottoscriverà un contratto di somministrazione con un altro fornitore. Il Cliente potrà scegliere di cambiare fornitore sottoscrivendo un nuovo contratto con qualsiasi altra impresa in un altro momento. Il Cliente può esercitare il Diritto di Ripensamento comunicandolo a Plenitude ai canali di contatto di cui all'Art. 15, oppure compilando il modulo ripensamento disponibile sul Portale e allegato al presente Contratto, ferma restando, in caso di compilazione online, la conferma da parte di Plenitude dell'avvenuta ricezione del modulo ripensamento. Ai sensi del Codice del Consumo, rimane in capo al Cliente l'eventuale onere di dimostrare di aver correttamente esercitato il Diritto di Ripensamento.

ART. 4. VOLTURA, SUBENTRO, DIVIETO DI SUB-FORNITURA E DI CESSIONE

In caso di richiesta di variazione della titolarità di un Punto di fornitura da un Cliente (Cliente uscente) ad un altro (Cliente entrante) con il Fornitore senza interruzione del servizio di Teleriscaldamento (voltura), il Cliente entrante dovrà stipulare un nuovo contratto previa presentazione dei documenti richiesti dal Fornitore stesso.

Nel caso in cui il Punto di Consegna per il quale il Cliente entrante domandi la voltura sia interessato da morosità pregresse del Cliente uscente o risulti sospeso per morosità del Cliente uscente, il Cliente entrante non è tenuto al pagamento delle morosità pregresse del Cliente uscente, fatto salvo quanto previsto nei successivi capoversi.

Qualora il Cliente entrante dichiari di aver fruito della fornitura in un periodo antecedente alla richiesta di voltura, il Cliente entrante sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi dovuti a fronte dell'erogazione della fornitura per il periodo dichiarato dal Cliente entrante stesso.

Il Cliente entrante è tenuto al pagamento di tutte le morosità pregresse contratte dal Cliente uscente nel Punto di fornitura oggetto di voltura nel caso in cui il Cliente entrante dichiari di essere erede del Cliente uscente.

Il Fornitore si riserva in ogni caso la facoltà di richiedere eventuale ed ulteriore documentazione a supporto delle dichiarazioni rese dal Cliente entrante e/o a corredo della richiesta di voltura quali ad esempio, contratto di acquisto, contratto di locazione, visure camerali ed altro.

In caso di subentro, ossia di attivazione della fornitura da parte di un Cliente entrante in seguito alla cessazione del contratto da parte del Cliente uscente con Disattivazione della fornitura, si applicano le disposizioni di cui al primo e quinto capoverso del presente Articolo.

Al Cliente è fatto assoluto divieto di subfornitura e di cessione a terzi di calore, così come è vietata la cessione del Contratto da parte del Cliente stesso.

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.

Oltre agli importi previsti nel presente Contratto, sono posti a carico del Cliente tutti i diritti e i tributi che Plenitude è tenuta a pagare in relazione al Contratto per la somministrazione di calore.

ART. 6 ALTRI CORRISPETTIVI

Saranno fatturati al Cliente oneri aggiuntivi, corrispettivi, componenti tariffarie e/o maggiorazioni eventualmente introdotti dall'Autorità o da altre autorità pubbliche (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.

La fatturazione verrà effettuata in rate mensili posticipate. Nei casi di utilizzo del calore per il solo uso di riscaldamento le rate mensili saranno 7 relativamente ai consumi della stagione termica (di norma da ottobre a aprile); nei casi di utilizzo del calore per la produzione di acqua calda igienico sanitaria e/o raffrescamento le rate mensili saranno 12 per ogni anno. 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. 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 Plenitude potrà effettuare la relativa fatturazione in acconto sulla base dei consumi presunti. In caso di inesattezza della fatturazione, il Cliente può chiedere l'eventuale rettifica della fattura.

Il Cliente può richiedere a Eni Plenitude, in conformità a quanto stabilito dal TIMT, la verifica della correttezza nella misura dei consumi, che sarà effettuata dalla Società di Gestione dell'impianto. Nei casi in cui, a seguito della verifica, il Contatore risulti correttamente funzionante, il Fornitore può addebitare al Cliente i costi dell'intervento esplicitandone separatamente l'ammontare in bolletta, tenuto conto di quanto previsto dal TITF.

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.

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 e gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del Contatore guasto o malfunzionante. Nella definizione della metodologia di ricostruzione dei consumi, il Fornitore: a) nel caso in cui sia stato possibile ricostruire l'errore di misura attraverso la verifica, corregge i dati di misura proporzionalmente all'errore rilevato; b) nei casi diversi dal precedente, tiene conto almeno degli elementi di cui al comma 11.1, lettere a) e b), del TIMT.

Quando le indicazioni del gruppo di misura risultino inattendibili (scostamento superiore ai limiti stabiliti per la tipologia di Contatore) 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.

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 Fornitore, in caso di prelievo fraudolento, effettua la ricostruzione dei consumi secondo la tipologia dell'impianto e sulla base dei consumi medi di periodi analoghi e chiede il pagamento dell'energia termica illecitamente prelevata, oltre al risarcimento del danno arrecato alle apparecchiature, ove manomesse.

ART. 8 PAGAMENTI; INTERESSI DI MORA; AZIONI IN CASO DI MANCATO O PARZIALE PAGAMENTO; RATEIZZAZIONE

Il Cliente è tenuto al pagamento dell'intero importo riportato in fattura entro il termine di scadenza e secondo le modalità indicati nelle 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 differire o sospendere i pagamenti, salvo quella parte degli stessi dovuta a manifesti errori di calcolo.

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.

Il Cliente non avrà il diritto di compensare somme dovute a qualsiasi titolo a Plenitude con somme a qualsiasi titolo dovute da Eni Plenitude al Cliente, fatto salvo il ricorrere delle condizioni di cui all'art. 1243 del Codice Civile. Ferme restando le disposizioni di cui al RQCT ss.mm.ii., nei casi in cui il Cliente vanti un credito nei confronti di Eni Plenitude, è riconosciuta la facoltà a Plenitude di compensare i suddetti crediti con gli importi addebitati al Cliente nelle fatture successive.

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.

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.

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.

In tutti i casi di sospensione della fornitura o interruzione della fornitura, restano a carico del Cliente, oltre alle somme dovute per gli importi fatturati, i relativi interessi e le spese sostenute per il recupero del credito, anche tutti gli oneri relativi alle procedure di sospensione e di eventuale riattivazione della fornitura nel limite dell'ammontare previsto dall'Autorità. Tutti gli importi sopra indicati sono da considerarsi al netto di IVA che sarà applicata, ove dovuta, al Cliente.

Il Fornitore è tenuto alla riattivazione nel caso di pagamento da parte del Cliente delle somme dovute secondo quanto previsto dalla RQCT.

Il Cliente potrà richiedere la rateizzazione per le casistiche e alle condizioni previste all'art. 4.5 del TITF. Per la rateizzazione, a partire dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della fattura, saranno applicati gli interessi di rateizzazione al tasso previsto dall'art. 4.5 del TITF. Le fatture emesse successivamente alla rateizzazione dovranno essere regolarmente pagate alle scadenze previste; in difetto, la rateizzazione si riterrà decaduta. La rateizzazione potrà essere richiesta attraverso i canali di contatto di cui all'art. 15 indicati dal Fornitore.

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 insolte e dei relativi interessi moratori, come previsto al precedente art. 8.

ART. 10 DIRITTO DI RECESSO; CESSAZIONE DELLA SOMMINISTRAZIONE

Il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto in qualunque momento, con un periodo di preavviso di un mese. Il Cliente esercita tale diritto presentando a Eni Plenitude una richiesta di disattivazione della fornitura oppure presentando una richiesta di scollamento dalla Rete di Teleriscaldamento.

Per i nuovi Allacciamenti, qualora non siano già stati pagati dal Cliente i costi relativi alla realizzazione dell'Allacciamento e al fine di garantirne il recupero, Eni Plenitude si riserva la facoltà, nell'ambito del preventivo di Allacciamento, di inserire uno specifico corrispettivo di salvaguardia a carico del Cliente che receda dal Contratto 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 riportate nelle Condizioni Economiche.

Il Cliente potrà recedere nel solo caso gli Impianti del Cliente alimentati dalla Rete di Teleriscaldamento abbiano una potenza maggiore di 1200 kW, a decorrere dal primo giorno di un mese di calendario, e il recesso dovrà pervenire a Eni Plenitude almeno tre 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 con posta raccomandata all'indirizzo: 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 la data di cessazione del Contratto corrisponderà a quella in cui il Gestore della Rete di Teleriscaldamento effettuerà la Disallimentazione, compatibilmente a quanto previsto dall'art. 8 del TUAR, 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

Il Contratto si intende modificato di diritto con l'inserimento di clausole e regolamentazioni che saranno imposte dalla legge o da provvedimenti di pubbliche autorità o di altri soggetti competenti. Le nuove condizioni saranno recepite e applicate con la decorrenza per esse prevista dalla normativa/regolazione che le hanno introdotte. Per quanto concerne eventuali condizioni di rinnovo e/o di adeguamento dei corrispettivi, comprese le condizioni di indicizzazione, si rinvia alle Condizioni Economiche.

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. Eni Plenitude ne darà apposita comunicazione scritta al Cliente con un preavviso non inferiore a 60 giorni solari prima della loro applicazione. In caso di dissenso, il Cliente potrà recedere senza oneri dal Contratto, con comunicazione a mezzo Raccomandata A.R. 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

Le interruzioni programmate e le interruzioni derivanti da caso fortuito e/o forza maggiore, così come quelle derivanti da fatti comunque non imputabili al Fornitore - compresi eventi provocati da terzi, emergenze o incidenti, appropriazione fraudolenta dell'energia termica e/o cause di pericolo - che determinano l'interruzione, la sospensione e/o la riduzione dell'erogazione, non danno luogo ad indennizzi, rimborsi o a risarcimento di danni e non possono costituire motivo per il Cliente di 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

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:

- a) 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:
- b) iscrizione del Cliente nell'elenco dei protesti e/o sottoposizione del medesimo a procedure esecutive e/o messa in liquidazione volontaria;
- c) 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.

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:

- d) mancato rispetto delle norme di buona tecnica nell'utilizzo e manutenzione dell'impianto del Cliente da parte del Cliente e dei locali in cui sono alloggiati le apparecchiature;
- e) mancato rispetto delle condizioni di sicurezza e/o della normativa tecnica applicabile sia con riferimento all'impianto del Cliente sia con riferimento ai locali in cui sono alloggiati le apparecchiature;
- f) violazione dell'art. 4 delle presenti Condizioni Generali di Fornitura;
- g) manomissione o alterazione dolosa degli apparecchi di misura e/o di altri apparecchi, tubazioni, impianti a monte del Punto di consegna, e/o prelievo fraudolento;
- h) utilizzo della fornitura da parte del Cliente per usi diversi da quelli contrattualmente stabiliti;
- i) mancato puntuale pagamento di due fatture, anche non consecutive;
- j) 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)

Ai sensi del Titolo IV del RQCT, 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 (Art. 20 RQCT)

Indicatore	Livello Specifico	Indennizzo
Tempo massimo di lavori semplici	15 giorni lavorativi	Contratto sino a 50 KW: 30 euro - Contratto da 51 a 350 KW: 70 euro
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi	Entro la data indicata dall'esercizio nel preventivo	Contratto sino a 50 KW: 30 euro - Contratto da 51 a 350 KW: 70 euro
Tempo massima di attivazione della fornitura	7 giorni lavorativi	Contratto sino a 50 KW: 30 euro - Contratto da 51 a 350 KW: 70 euro
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
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
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	30 euro per clienti con potenza contrattuale sino a 350 KW

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 RQCT 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 RQCT solo a prestazioni successive all'attivazione della fornitura.

I reclami possono essere inviati 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) (Art. 21 RQCT)

Indicatore	Livello generali
Preventivi per lavori semplici	almeno il 90% dei casi entro 10 giorni
Preventivi per lavori complessi	almeno il 90% dei casi entro 30 giorni lavorativi
Fascia di disponibilità per gli appuntamenti di 2 ore	Rispetto almeno nel 90% dei casi
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 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 corrisposto 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
- Fax: 02 52039888
- Pec: clienti_business@pec.eniplenitude.com

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 (telemiscaldamento) a tale fine, sul sito Eni Plenitude è disponibile il modulo da utilizzare, scaricabile all'indirizzo https://eniplenitude.com/it_IT/static/pdf/telemiscaldamento/Modulo_Segnalazioni.pdf.

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

- Raccomandata A.R.: Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit - Corrispondenza Clienti e Gestione Reclami - Casella Postale 69 - 20089 Rozzano (MI)
- Fax: 02 52039888.

ART. 16 PROCEDURE DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE, LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

In conformità con quanto previsto dal TICO, per eventuali controversie che non siano state risolte a seguito della presentazione di un reclamo e di relativa risposta ed eventuale azione correttiva, prima di agire giudizialmente il Cliente è tenuto ad utilizzare lo strumento della conciliazione che può essere attivata presso il Servizio di Conciliazione clienti energia ("Servizio Conciliazione") presso Acquirente Unico S.p.A. Per attivare il Servizio Conciliazione presso l'Acquirente Unico il Cliente è tenuto a registrarsi nella piattaforma telematica di gestione delle pratiche cui si accede dal sito www.conciliazione.energia.it; il Servizio di Conciliazione presso l'Acquirente Unico è gratuito. Per la risoluzione delle problematiche relative al contratto di fornitura, i clienti hanno a disposizione anche altri strumenti ADR (Alternative Dispute Resolution) di risoluzione extragiudiziale delle controversie. In particolare, ARERA, autorità competente per l'ADR nei settori regolati con delibera 620/2015/E/come relativa Disciplina di cui all'allegato A, ha istituito l'elenco e definito le modalità di iscrizione degli organismi che offrono ai consumatori procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie per i settori di competenza dell'Autorità. Per risolvere le controversie insorte fra un consumatore e un operatore è dunque possibile rivolgersi anche a uno degli organismi iscritti nell'elenco degli organismi ADR istituito dall'Autorità.

Per quanto non previsto dal Contratto, sono applicabili le leggi, le norme, i regolamenti, le disposizioni e gli usi vigenti. 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 concerna 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

Il trattamento dei dati personali del Cliente da parte di Eni Plenitude, Titolare del trattamento, avverrà nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") e del D.lgs.196/2003 e s.m.i. ("Codice Privacy"). La Società ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO), che può essere contattato al seguente indirizzo e-mail dpo@eni.com.

Esecuzione richieste precontrattuali e obblighi contrattuali: (a) Verifica della solvibilità, valutazione del merito creditizio e controlli antifrode. La base giuridica è il legittimo interesse di Plenitude. (b) Gestione del rapporto contrattuale per la somministrazione di energia elettrica e/di gas e delle attività correlate (es. gestione fatturazione e pagamenti, gestione reclami, caring); (c) preregistrazione all'Area Personale, funzionale alla successiva registrazione del Cliente all'Area Personale, che consente all'utente di gestire, attraverso il sito internet della Società, alcuni aspetti relativi al contratto sottoscritto (ad esempio, bollette, consumi, pagamenti, prodotti e servizi, consensi privacy); (d) supporto informativo al Cliente sull'efficiamento energetico attraverso analisi di consumo. La base giuridica è l'esecuzione del contratto di fornitura e di attività endocontrattuali. Il conferimento dei dati è necessario e in mancanza non sarà possibile stipulare o eseguire correttamente il contratto di fornitura. I dati saranno conservati nei tempi previsti dalle disposizioni in materia di prescrizione.

Adempimento degli obblighi di legge, regolamenti, di disposizioni di Autorità legittimate dalla legge, addebito del canone RAI. La base giuridica sono gli obblighi di legge a cui è soggetta Eni Plenitude. Il conferimento dei dati è obbligatorio e il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di stipulare o eseguire correttamente il contratto. I dati saranno conservati nei limiti imposti dalle disposizioni di legge.

Accertamento, esercizio o difesa di un diritto del Titolare o di terzi e, in particolare, attività di gestione e recupero crediti e gestione della fase precontenziosa e contenziosa, incluse eventuali attività di mediazione e conciliazione che precedono il giudizio. La base giuridica è rappresentata dal legittimo interesse di Eni Plenitude e/o di terzi. I dati saranno conservati nei tempi previsti dalle disposizioni in materia di prescrizione e per un tempo superiore nel caso di contenziosi in corso.

Attività di marketing (a) curate da Eni Plenitude su prodotti/servizi propri e di partner commerciali via SMS, e-mail o telefono con operatore; (b) previa comunicazione dei dati, curate da altre imprese su propri prodotti/servizi via SMS, email o telefono con operatore; (c) via email su prodotti/servizi di Eni Plenitude analoghi a quelli forniti (c.d. "soft spam"). La base giuridica è costituita dal consenso espresso e specifico, fornito dal Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto. Le successive manifestazioni di volontà espresse dal Cliente in occasione della sottoscrizione di ulteriori Contratti relativi a prodotti e/o servizi di Plenitude, sono da intendersi come aggiornamenti delle manifestazioni di volontà precedentemente rese dal Cliente medesimo. Il Cliente può in qualsiasi momento revocare o modificare i consensi espressi. I dati saranno conservati sino all'opposizione/revoca del consenso e comunque non oltre i 24 mesi dalla cessazione del rapporto contrattuale, salvo refresh dello stesso da parte del Cliente. In relazione al soft spam, la base giuridica è il legittimo interesse di Eni Plenitude a cui il Cliente può opporsi sin dall'inizio e successivamente al trattamento. I dati saranno conservati sino all'eventuale opposizione del Cliente.

Analisi e ricerche di mercato. La base giuridica è il consenso espresso e specifico, fornito dal Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto. Le successive manifestazioni di volontà espresse dal Cliente in occasione della sottoscrizione di ulteriori Contratti relativi a prodotti e/o servizi di Eni Plenitude, sono da intendersi come aggiornamenti delle manifestazioni di volontà precedentemente rese dal Cliente medesimo. Il Cliente può in qualsiasi momento revocare o modificare i consensi espressi. I dati saranno conservati sino all'opposizione/revoca del consenso e comunque non oltre i 24 mesi dalla cessazione del rapporto contrattuale, salvo refresh dello stesso da parte del Cliente.

I dati personali potranno essere comunicati per le finalità illustrate (i) a soggetti che svolgono servizi per conto di Plenitude, quali responsabili del trattamento (ii) a soggetti che svolgono attività strettamente connesse all'esecuzione del contratto, quali responsabili del trattamento (iii) a società del Gruppo Eni per finalità amministrative e/o contabili e (iv) a soggetti pubblici o privati (ad esempio, consulenti legali), che li tratteranno in qualità di autonomi titolari del trattamento. I dati personali non saranno oggetto di trasferimento a società terze in Paesi non appartenenti all'Unione Europea o allo Spazio Economico Europeo. Laddove tale trasferimento si rendesse necessario per taluna delle finalità sopra menzionate, il Titolare adatterà ogni misura necessaria a garantire un adeguato livello di protezione dei dati personali (ad esempio, Clausole Contrattuali Standard, decisioni di adeguatezza).

Ai sensi degli articoli da 15 a 22 del GDPR il Cliente ha diritto di ottenere l'accesso ai dati personali, la rettifica, l'integrazione o la cancellazione dei suoi dati personali; il diritto di ottenere la limitazione del trattamento e il diritto alla portabilità dei dati, il diritto di opposizione al trattamento dei dati personali, nei casi previsti dal GDPR. Il Cliente può esercitare i diritti sopra elencati o richiedere l'informatica estesa contattando il Servizio Clienti al numero 800.900.700, inviando una email a privacy@eniplenitude.com o rivolgendosi al responsabile per la protezione dei dati. L'ultima versione dell'informatica di dettaglio aggiornata sarà sempre disponibile sul Portale, al Servizio Clienti o nei negozi fisici del Titolare. Le modifiche rivelanti saranno annunciate mediante avvisi in bolletta.

ART. 19 CLAUSOLA DI BUSINESS INTEGRITY E DIRITTI UMANI

Il Cliente dichiara di aver preso visione e di essere a conoscenza: (a) del Codice Etico Eni; (b) degli standard generali di trasparenza del Modello 231 ex Decreto legislativo 231/2001 e dei Modelli di Compliance e (c) della "Management System Guideline Anti-Corruzione" di Eni, adottati da Eni Plenitude e disponibili sul sito internet www.eniplenitude.com. Tali documenti sono stati predisposti sulla base dei principi delle normative e best practice internazionali di riferimento, che il Cliente condivide e si impegna a rispettare. Con riferimento all'esecuzione delle attività oggetto del presente Contratto ciascuna parte si impegna a rispettare le leggi applicabili, incluse le Leggi Anti-Riciclaggio, per tali intendendosi le normative anti-riciclaggio vigenti nel Paese in cui viene eseguita la prestazione, in cui la parte risiede o è registrata.

Con riferimento all'esecuzione delle attività oggetto del Contratto, il Cliente: a) prende atto che Eni Plenitude ha adottato una serie di strumenti per il rispetto dei Diritti Umani inclusa la "Dichiarazione di Eni sul rispetto dei Diritti Umani" e la Policy "Eni contro la violenza e le molestie sul lavoro", disponibili sul sito www.eni.com e si impegna ad operare secondo principi conformi a quelli espressi in tali documenti; b) si impegna ad agire nel rispetto dei Diritti Umani, e ad assicurare il rispetto anche da parte dei propri amministratori, dipendenti ed eventuali soggetti terzi, fra cui sub-contrattisti o sub-appaltatori, che agiscono nell'interesse o per conto del Cliente nell'esecuzione del Contratto. In caso di conflitto tra le leggi nazionali applicabili e le previsioni della normativa internazionale sui diritti umani, il Cliente si impegna a porre in essere ogni misura possibile per evitare la violazione di queste ultime; c) si impegna a notificare tempestivamente a Eni Plenitude eventuali sospette o accertate violazioni in materia di Diritti Umani di cui essa venga a conoscenza e, in ogni caso, rendersi disponibile a eventuali verifiche da parte di Eni Plenitude.

Le Parti concordano che in caso di inosservanza da parte del Cliente delle dichiarazioni, garanzie e obbligazioni di cui al presente articolo, apprese con qualsiasi mezzo, anche di comunicazione, inclusi atti formali dell'autorità giudiziaria, Eni Plenitude potrà sospendere temporaneamente il Contratto e intimare per iscritto alla Parte inadempiente di adempiere a tali obbligazioni entro 30 giorni dal ricevimento della intimazione, laddove vi sia una ragionevole aspettativa che tale inosservanza possa essere rimediata entro tale termine. Decorso inutilmente tale termine, o nel caso non vi sia una ragionevole aspettativa di rimedio, Eni Plenitude avrà diritto di risolvere il Contratto nelle forme di legge, previa apposita dichiarazione da comunicarsi al Cliente.

In ogni caso, il Cliente terrà Eni Plenitude indenne da ogni e qualsivoglia perdita o danno da essa subito e mallevata da eventuali azioni di terzi, derivanti dalla, o conseguenti alla, inosservanza, anche parziale, delle dichiarazioni, garanzie e obbligazioni di cui al presente articolo.

ART. 20 SICUREZZA DEGLI IMPIANTI CALORE

Il Punto di Consegna (tipicamente coincidente con due valvole di sezionamento una sulla linea di mandata e una sulla linea di ritorno) 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'infrisione e l'installazione di quanto è necessario per l'esecuzione di tale collegamento necessario per la telelettura.

Gli Impianti, le apparecchiature e i luoghi del Cliente in cui sono installati 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 alla Società di Gestione dell'Impianto ogni qualvolta il Cliente apporti modifiche agli impianti di cui sopra.

Il Cliente si impegna a mantenere l'Impianto in stato di sicuro funzionamento, nel rispetto della legislazione vigente. L'esecuzione, l'esercizio e la manutenzione, sia ordinaria che straordinaria (es. pulizia e lavaggio periodico degli scambiatori, manutenzione delle valvole di regolazione) 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 della Società di Gestione dell'Impianto 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, o a personale da questa indicato, 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.

ART. 22 DISPOSIZIONI FINALI E RIFERIMENTI NORMATIVI PRINCIPALI

Tutti i riferimenti normativi nazionali citati nel Contratto e nei suoi Allegati sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche e integrazioni.

Tutti i riferimenti a norme legislative o regolamentari includono le successive integrazioni e modifiche delle norme medesime. Tutte le delibere dell'ARERA citate nelle presenti Condizioni Generali sono pubblicate sul sito www.arera.it.

In caso di conflitto tra i contenuti contrattuali delle presenti Condizioni Generali e rispetto a quelli delle Condizioni Economiche, prevalgono i contenuti di queste ultime.

Il Contratto costituisce l'intero accordo intervenuto tra Eni Plenitude e il Cliente circa le prestazioni oggetto dello stesso e sostituisce ogni precedente intesa, scritta o verbale, eventualmente intervenuta in merito alle stesse.

Salvo quanto previsto ai sensi dell'Articolo 11, nessuna modifica o aggiunta al Contratto sarà valida o efficace se non effettuata per iscritto e sottoscritta da rappresentanti debitamente autorizzati da Eni Plenitude e dal Cliente. Eni Plenitude si riserva la facoltà di consentire l'utilizzo di canali alternativi.

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.

Modulo per l'esercizio del ripensamento

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

Il modulo potrà essere compilato comodamente online all'indirizzo <https://eniplenitude.com/info/diritto-di-ripensamento> oppure spedito alla Casella Postale 69 - 20089 Rozzano (MI).

La compilazione online o la spedizione alla Casella Postale deve avvenire:

- in caso di sottoscrizione del Contratto attraverso tecniche di comunicazione a distanza (Portale, Double Opt -in, oppure per via telefonica, come indicato al paragrafo "Diritto di Ripensamento" delle Condizioni Generali), entro 14 giorni successivi alla data di perfezionamento del Contratto coincidente con la data di ricevimento, da parte del Cliente, della lettera di



Eni Plenitude
Via Giovanni Lorenzini, 4
20139 Milano (MI) - Italy
Tel. centralino +39 02501
corporate.eniplenitude.com

accettazione di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit;
- in caso di sottoscrizione del Contratto attraverso tutti gli altri canali commerciali, entro 30 giorni successivi alla data di perfezionamento del Contratto coincidente con la data di ricevimento, da parte del Cliente, della lettera di accettazione di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit.
Con il presente modulo notifico l'esercizio del diritto di ripensamento relativamente al Contratto per la seguente tipologia:

Nuova attivazione Passaggio a Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit da altro fornitore Cambio Prodotto Voltura con cambio fornitore

Nel solo caso di selezione di Voltura con cambio fornitore:

Notifico l'esercizio del ripensamento, consapevole che sarà attivato il servizio di ultima istanza finché non sceglierò un altro fornitore.
Il Contratto è identificato dai seguenti dati:

Numero plico* POD/PDR*

Nome e Cognome (o Denominazione Condominio)* Codice Fiscale *

(*) dati obbligatori

Luogo

Data

Firma