

CONVENZIONE PER L'ESECUZIONE DI OPERAZIONI COMMERCIALI

TRA

ENEL SERVIZIO ELETTRICO S.p.A. (nel prosieguo denominata anche solo ENEL), Società con unico socio e soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Enel S.p.A., con sede in Roma, viale Regina Margherita n. 125, capitale sociale euro 10.000.000 interamente versato, C.F. e P.I. 09633951000, numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma 1177794, in persona dell'ing. Michele Luigi Grassi, nato a Potenza il 28/05/1968, Responsabile Macro Area Territoriale Sud dell'Area di Business Customer Service della Divisione Mercato, domiciliato per la carica in via G. Ferrarsi n. 59 - 80142 Napoli

E

Comune di Marineo (nel prosieguo denominato Comune), con sede in Corso dei Mille 127 - 90035 MARINEO (PA) in persona del Sindaco dott. Francesco Ribaudò

nel prosieguo, indicate anche singolarmente come "la Parte" ed unitariamente come "le Parti".

Premesso che:

- il Decreto Legge recante "Misure urgenti per il rispetto di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia", convertito nella Legge 3 agosto 2007, n. 125, ha disposto che, dal 1° luglio 2007, l'attività di distribuzione di energia elettrica per le imprese le cui reti alimentano almeno 100.000 clienti finali e che svolgono l'attività di vendita di energia elettrica in forma integrata, deve essere svolta in regime di separazione societaria
- in ottemperanza a quanto previsto dalle suddette disposizioni normative è stata costituita Enel Servizio Elettrico S.p.A., società beneficiaria con decorrenza 1 gennaio 2008 del ramo d'azienda costituito dal complesso di beni e rapporti, ivi inclusi i vigenti contratti di fornitura di energia elettrica, relativi all'attività di vendita di energia elettrica ai clienti finali di Enel Distribuzione.
- Enel Servizio Elettrico è, pertanto, deputata a svolgere, dalla stessa decorrenza l'attività di vendita di energia elettrica in favore dei clienti rientranti nel perimetro della predetta operazione societaria, nonché di tutti i nuovi clienti che saranno da essa serviti nello svolgimento del Servizio di Maggior Tutela in conformità a quanto previsto dalla deliberazione n. 156/07 dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas (di seguito AEEG);
- Enel Servizio Elettrico nell'ambito della sua attività di vendita di energia elettrica è interessata ad assicurare una presenza capillare sul territorio nazionale per l'esecuzione delle operazioni commerciali di più frequente ripetitività (nuovi allacci, volture, subentri, cessazioni, richieste di domiciliazione bancaria, cambio dati, lettura cliente, etc...), al fine di rendere un migliore e più agevole servizio alla propria Clientela;
- il Comune dispone di appositi spazi che consentono il contatto con la cittadinanza ed ha interesse ad incrementare servizi nei confronti dei propri cittadini;
- in ossequio alla normativa vigente ed in tale ottica, il Comune si è dichiarato disponibile ad effettuare per ENEL talune operazioni commerciali.

Tutto ciò premesso e considerato, le Parti convengono e stipulano quanto segue:

Art. 1. Unitarietà del Contratto e degli Allegati

Le Premesse e gli Allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto.

Art. 2. Definizioni

Le seguenti definizioni si applicano al Contratto:

- a) **Contratto:** la presente Convenzione e tutti gli Allegati;
- b) **Clientela:** i clienti di ENEL che richiedano l'effettuazione di specifiche operazioni commerciali connesse alla fornitura di energia elettrica, come individuate nel Contratto;
- c) **Convenzione:** il presente accordo avente ad oggetto l'esecuzione, verso corrispettivo, di operazioni commerciali da parte del Comune;
- d) **Staff:** il personale del Comune preposto all'espletamento delle attività oggetto del Contratto;
- e) **Postazione Informatica:** la dotazione informatica (*hardware e software*) e telematica, di cui all'art.9, che lo Staff del Comune dovrà utilizzare nell'esecuzione delle attività oggetto del Contratto.
- f) **Marchio:** il Marchio "QuiEnel" che ENEL concede in sub-licenza non esclusiva d'uso al Comune, domanda di registrazione in Italia n. RM2003C001829 del 1° aprile 2003.

Art. 3. Oggetto del Contratto

- 3.1 Il Comune si impegna ad effettuare, in favore della Clientela di ENEL, le operazioni commerciali di più frequente ripetitività, come meglio specificate nell'Allegato 1, in appositi spazi idonei allo scopo.
- 3.2 ENEL potrà richiedere al Comune - il quale, per parte sua, si obbliga ad eseguire - ulteriori operazioni commerciali rispetto a quelle individuate nel predetto Allegato 1, da effettuare negli stessi spazi di cui sopra; a tal fine, le Parti si impegnano a negoziare in buona fede le modalità organizzative e l'entità dei corrispettivi unitari in relazione alle predette nuove attività.
- 3.3 Il Comune si avvarrà, per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, di personale, mezzi ed attrezzature propri.

Art. 4. Divieto di cessione

Le obbligazioni, i diritti e i crediti derivanti dal Contratto non potranno essere ceduti, trasferiti né dati in sub-licenza a terzi in tutto o in parte da una Parte senza il preventivo consenso scritto dell'altra.

Art. 5. Natura del rapporto tra le Parti

- 5.1 Con il Contratto non si intende creare alcun rapporto di dipendenza, agenzia, associazione, joint-venture, consorzio, ecc., tra le Parti. Pertanto, ENEL non risponderà in nessun caso delle obbligazioni e dei debiti assunti dal Comune nei confronti dei terzi, né il Comune avrà il diritto di agire in nome e per conto di ENEL.
- 5.2 Il Comune si obbliga a tenere lo Staff costantemente aggiornato ed in grado di rispondere alle richieste della Clientela relative alle attività oggetto del Contratto.
- 5.3 Il Comune risponde dell'operato dello Staff e si obbliga a tenere indenne ENEL da qualsiasi pretesa o richiesta avanzata, in relazione alle attività oggetto del contratto, dallo Staff o da terzi, ivi comprese quelle relative al risarcimento danni, a obbligazioni salariali, a indennità previdenziali e/o assicurative, nonché quelle relative a qualsiasi ulteriore obbligazione o adempimento derivante dalla normativa vigente in materia di lavoro autonomo e subordinato, dalla normativa posta a tutela della privacy, dalla normativa fiscale.

Art. 6. Esclusiva

- 6.1 Le Parti concordano che le attività previste nel Contratto non sono affidate al Comune in via esclusiva, potendo ENEL svolgere tali attività anche tramite terzi.
- 6.2 Del pari, ENEL riconosce che il Comune potrà svolgere attività analoghe a quelle oggetto del Contratto anche per altri soggetti

Art. 7. Obblighi del Comune

- 7.1 In attuazione delle previsioni del Contratto il Comune si impegna a svolgere l'incarico con la diligenza di cui all'art. 1176 c.c. Il Comune dovrà attenersi alle istruzioni di ENEL, impartite tramite ogni mezzo e/o documento, anche in forma elettronica, che ENEL riterrà opportuni, semprechè tali istruzioni non implichino l'esecuzione di attività straordinarie da parte del Comune stesso.
- 7.2 Il Comune si impegna ad assicurare l'assistenza necessaria alla conclusione delle operazioni commerciali oggetto del Contratto provvedendo ad inviare tempestivamente a ENEL, secondo le modalità previste nel Contratto stesso, tutti i dati, i documenti e le informazioni relativi alle operazioni commerciali richieste dalla Clientela.
- 7.3 Al fine di garantire un elevato e costante standard qualitativo delle attività oggetto del Contratto, il Comune si impegna ad organizzare e ad assicurare la formazione dello Staff, fermo restando quanto previsto all'art.8.1.
- 7.4 Il Comune si impegna, limitatamente alle attività oggetto del Contratto, affinché lo Staff utilizzi, nell'espletamento della propria attività, la Postazione Informatica. In ordine alle caratteristiche tecniche ed alle modalità operative di utilizzo della Postazione Informatica, si rimanda a quanto previsto nell'art.9 e nell'Allegato 3.
- 7.5 Il Comune si obbliga ad eseguire le operazioni commerciali di cui all'Allegato 1, in modo da consentire comunque a ENEL il rispetto degli obblighi derivanti dalle disposizioni normative relative ai livelli di qualità commerciale dei servizi svolti alla Clientela di cui all'Allegato 5 rispondendo, in mancanza, dei conseguenti danni.
- 7.6 Il Comune provvederà affinché siano conservate ed esposte presso la sede in cui si svolge l'attività adeguate scorte di brochure e materiale pubblicitario e di quant'altro, forniti da ENEL ai fini della promozione delle attività oggetto del Contratto, fermo restando quanto previsto dall'art.8.
- 7.7 Resta inteso che tutto il materiale di arredo, insegne e quant'altro che ENEL consegnerà al Comune costituirà oggetto di comodato. Fermo restando quanto previsto dall'art.17, le Parti concordano che, qualora l'efficacia del Contratto dovesse cessare per qualsiasi ragione, si intenderà contestualmente risolto anche il predetto contratto di comodato e il Comune dovrà immediatamente restituire a ENEL tutto il materiale di cui sopra.
- 7.8 Il Comune garantisce che l'attività oggetto del Contratto sarà svolta nell'assoluto rispetto delle norme in materia di sicurezza del lavoro, di polizia urbana, nonché di quant'altro imposto dalla normativa vigente.
- 7.9 Il Comune provvederà a comunicare ad ENEL ogni impedimento che non consenta di svolgere le attività oggetto del Contratto.

Art. 8. Obblighi di ENEL

- 8.1 In relazione all'obbligo del Comune di organizzare appositi corsi di formazione diretti allo Staff, ENEL si impegna a mettere a disposizione proprio personale docente nonché il necessario materiale didattico. I costi relativi a tale attività di formazione sono a carico di ENEL per la parte che riguarda la docenza e i locali ove disponibili. Restano a carico del Comune gli oneri afferenti la partecipazione del proprio personale all'attività formativa (a

titolo meramente esemplificativo: diarie, spese di viaggio, spese di eventuale soggiorno, ecc.).

- 8.2 ENEL si impegna a fornire al Comune tutto quanto necessario per lo svolgimento delle attività oggetto del Contratto, ivi compresa la documentazione relativa alle novità, campagne promozionali ed altre iniziative di ENEL, quali, a titolo esemplificativo, cataloghi, dépliant pubblicitari, note esplicative, materiale promozionale, schede tecniche, etc...
- 8.3 ENEL si impegna ad effettuare tutte le attività di manutenzione dell'applicazione informatica (anche detta "applicazione QuiEnel") necessarie a garantire la continuità dell'esecuzione delle attività contrattuali.

Art. 9. Accesso all'applicazione e Postazione Informatica

- 9.1 ENEL metterà a disposizione del Comune, a titolo gratuito, sul proprio sito Internet, "l'applicazione QuiEnel" necessaria per l'esecuzione delle attività oggetto del Contratto, restando inteso che tale applicazione rimane di proprietà di ENEL. Al fine di garantirne l'accesso - in conformità al disciplinare tecnico di cui all'allegato B del decreto legislativo n. 196/2003 - ENEL rilascerà al Comune sempre a titolo gratuito, il necessario certificato digitale, quale strumento strettamente personale di accesso. A sua volta, il Comune si obbliga a gestire sotto la propria responsabilità l'utilizzo di detta applicazione informatica nonché l'abilitazione necessaria per l'esecuzione delle attività contrattuali, in particolare, ponendo in essere ogni iniziativa organizzativa e tecnica idonea ad evitare, da parte del personale incaricato per lo svolgimento delle attività oggetto del Contratto, un uso improprio, pregiudizievole e abusivo del suddetto certificato digitale, pena il risarcimento del danno. A tal fine il Comune si obbliga ad informare gli incaricati per lo svolgimento delle attività oggetto del Contratto, di tutti gli adempimenti legati all'utilizzo del certificato digitale.

Il Comune si obbliga, altresì, ad informare tempestivamente ENEL nel caso in cui un incaricato cessi l'attività oggetto del Contratto ai fini della contestuale disabilitazione del certificato digitale. Parimenti il Comune è tenuto ad informare ENEL in caso di nomina di un nuovo incaricato ai fini dell'emissione dell'apposito certificato digitale.

- 9.2 Il Comune, ai fini dell'esecuzione delle attività oggetto del Contratto, metterà a disposizione, a proprie spese, i propri personal computer, con relativo software operativo, che consente l'accesso ad Internet e al sito ove risiede l'applicazione informatica di cui sopra. I predetti personal computer e relativo software dovranno avere le caratteristiche tecniche specificamente individuate nell'Allegato 3. Il Comune si impegna ad effettuare sui propri personal computer la manutenzione ordinaria e straordinaria necessaria a garantire la continuità dell'esecuzione delle attività oggetto del Contratto.

Art. 10. Compensi, modalità di fatturazione e pagamento, penali

- 10.1 Per le attività oggetto del Contratto, ENEL corrisponderà al Comune i compensi dettagliatamente indicati nell'Allegato 4. Detti compensi matureranno in relazione ad ogni attività prevista nel predetto Allegato 4 che abbia buon esito e devono ritenersi onnicomprensivi nonché, come tali, remunerativi di tutte le obbligazioni previste nel Contratto.
- 10.2 I corrispettivi pattuiti saranno fatturati dal Comune con cadenza bimestrale, sulla base di un dettagliato estratto conto delle operazioni eseguite e andate a buon fine che ENEL invierà al Comune medesimo entro 30 (trenta) giorni dalla fine del bimestre precedente.
- 10.3 Il pagamento delle fatture sarà effettuato da ENEL, con valuta fissa, al terz'ultimo giorno lavorativo del mese in cui cade il termine di 90 (novanta) giorni dalla data di ricevimento delle fatture (data del protocollo ENEL), mediante versamento sul conto IBAN intestato al Comune di Maroneo

Le fatture emesse dal Comune saranno **intestate** a :

ENEL SERVIZIO ELETTRICO S.p.A. Viale Regina Margherita 125, 00198 Roma, C.F. e P.I. 09633951000;

ed **inviate** in originale a:

ENEL Servizi srl S.A.T. TORINO Corso Regina Margherita 267 - 10143 TORINO;

Copia delle fatture dovrà essere **inoltrata** a:

ENEL SERVIZIO ELETTRICO S.p.A., Via Marchese di Villabianca, 121 - 90143 Palermo – attenzione dott. Rosario Cannatella

- 10.4 In caso di ritardo o di inadempimento, imputabile al Comune, agli obblighi previsti nell'art.7.5, verranno addebitate al Comune le somme che ENEL sarà tenuta a corrispondere ai Clienti a titolo di indennizzo, secondo quanto previsto dalle disposizioni normative vigenti, relative ai livelli di qualità commerciale dei servizi svolti alla Clientela, indicate nell'Allegato 5.
- 10.5 In caso di ritardo nei pagamenti oltre il termine contrattuale, ove tale ritardo sia imputabile a ENEL, sono dovuti interessi di mora, qualora superiori a € 5,00 (cinque/00), nella misura del tasso legale di interesse, fissato ex art.1284 cod. civ., per i primi sessanta giorni di ritardo e, dal sessantunesimo giorno in poi, della media aritmetica delle quotazioni dell'Euribor a un mese calcolata sul mese solare precedente a quello in cui cade il sessantunesimo giorno dalla scadenza della fattura, aumentata di due punti percentuali.
- 10.6 Resta inteso che l'importo complessivo del contratto per tutta la sua durata non può superare la somma di 15.000 € ed al raggiungimento di detto importo si intenderà risolto. In caso di mancato raggiungimento del medesimo importo, ENEL sarà tenuta a corrispondere al Comune solo i compensi effettivamente maturati in relazione all'espletamento dell'attività oggetto del contratto e null'altro sarà dovuto ad alcun titolo.

Art. 11. Durata del Contratto

- 11.1 Il Contratto avrà durata di 3 anni a decorrere dalla data della sua sottoscrizione. E' esclusa, pertanto, qualunque tacita rinnovazione fra le Parti del Contratto.
E' in facoltà delle Parti recedere in qualunque momento dal Contratto mediante comunicazione da inviare a mezzo raccomandata A.R., con preavviso di almeno tre mesi.
Le Parti s'impegnano ad incontrarsi almeno un mese prima della scadenza onde verificare congiuntamente la sussistenza di un interesse reciproco all'instaurazione di un nuovo rapporto di collaborazione rinegoziandone le relative condizioni.
- 11.2 In caso di esercizio della facoltà di recesso, ovvero in ogni altra ipotesi di cessazione di efficacia del Contratto, le Parti regoleranno con la massima buona fede reciproca i rispettivi rapporti di dare-avere.
- 11.3 Nel caso in cui l'Autorità per l'energia elettrica e il gas imponga prescrizioni che richiedono la modificazione o l'integrazione di una o più clausole del presente Contratto, le Parti concerteranno in buona fede, nel più breve tempo possibile, il contenuto delle necessarie modifiche o integrazioni.
- 11.4 In ogni caso, qualora le Parti non raggiungano l'accordo di cui al comma 3, entro 60 (sessanta) giorni dalla conoscenza effettiva del provvedimento dell'Autorità su indicata, il Contratto dovrà intendersi risolto.

Art. 12. Risoluzione

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1454 c.c., in caso di inadempimento alle obbligazioni contrattuali ad opera di una delle Parti, l'altra Parte potrà diffidarla per iscritto ad adempiere entro 15 (quindici) giorni dichiarando che, qualora tale termine decorra inutilmente, il Contratto si intenderà senz'altro risolto, salvo sempre il diritto al risarcimento degli eventuali danni e ad ogni altro rimedio di legge.

Art. 13. Comunicazioni

- 13.1 Tutte le comunicazioni tra le Parti che si rendessero necessarie nel corso dell'esecuzione del Contratto dovranno essere fatte per iscritto e si considereranno validamente effettuate se inviate all'altra Parte tramite lettera raccomandata, fax o per via elettronica agli indirizzi di seguito indicati:

Per ENEL SERVIZIO ELETTRICO S.p.A.:
Macro area Sud
Via Marchese di Villabianca, 121 - 90143 Palermo
Fax 091 5057 369
attenzione: dott. Rosario Cannatella
E-mail: rosario.cannatella@enel.it

Per il COMUNE DI MARINEO
Corso dei Mille 127 - 90035 MARINEO (PA)
attenzione:
sig.ra Silvana Raineri

TEL.: 091 8725193
FAX: 091 8727445

- 13.2 Ciascuna delle Parti potrà modificare il proprio indirizzo e i propri numeri di fax e di e-mail, previa comunicazione scritta da inviarsi all'altra Parte.
- 13.3 Tutte le comunicazioni inviate tra le Parti saranno considerate validamente ricevute alla data indicata nella ricevuta di avvenuta trasmissione del fax. Per quanto concerne le comunicazioni effettuate a mezzo raccomandata A.R., esse si considereranno validamente effettuate alla data di ricezione della comunicazione risultante sulla ricevuta di ritorno della raccomandata A.R..

Art. 14. Riservatezza – designazione del Comune a Responsabile del trattamento dei dati personali

- 14.1 Il Comune si impegna, a pena di risoluzione del Contratto ai sensi dell'art.1454 c.c, ad accettare la designazione da parte di ENEL a Responsabile del trattamento dei dati oggetto del Contratto, ai sensi dell'art.29 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196; si impegna, pertanto, ad osservare tutti gli obblighi di cui al suddetto decreto. Con l'atto di designazione, ENEL comunicherà gli specifici compiti del Comune, nonché le istruzioni necessarie al loro svolgimento.
- 14.2 Sin d'ora, il Comune si obbliga – per sé, per i propri dipendenti e per chiunque altro collabori con la sua attività – al rispetto della riservatezza ed integrità dei dati messi a

disposizione da ENEL, che si impegna ad utilizzare esclusivamente per conto di ENEL per le attività connesse all'esecuzione del presente contratto. A tal proposito, il Comune si obbliga a nominare per iscritto, ai fini dello svolgimento delle attività oggetto del Contratto, gli addetti "Incaricati del trattamento dei dati personali". In ogni caso, il Comune si impegna ad adottare, sulla base del tipo di trattamento effettuato, le misure di sicurezza di cui al titolo V, parte I, del d.lgs. n. 196/2003, secondo il disciplinare di cui all'allegato B del medesimo decreto n. 196/2003. Tale impegno dovrà essere assolto prima di iniziare qualsiasi genere di trattamento dei dati, per tutta la durata del contratto e comunque fino a quando dovuto ai sensi di legge.

- 14.3 ENEL potrà effettuare, previo avviso, verifiche in merito all'adeguatezza delle misure di sicurezza approntate – nonché il rispetto di ogni norma di legge in materia di riservatezza e dei compiti e delle istruzioni di cui sopra. A questi fini, il Comune si impegna a rispondere con sollecitudine ad eventuali richieste di informazioni da parte di ENEL, nonché a permettere l'accesso agli incaricati di ENEL stessa destinati alle verifiche di cui al presente comma.
- 14.4 Entro le scadenze di cui al precedente art.7, eventualmente prorogate per casi eccezionali, il Comune si obbliga a trasmettere i dati relativi alle pratiche oggetto del Contratto. In ogni caso di cessazione del Contratto, il Comune si obbliga a restituire tutti i dati messi a disposizione da ENEL con allegata dichiarazione che presso il Comune non ne esiste alcuna copia, fatto salvo quanto relativo agli adempimenti richiesti dalle competenti Autorità. Il Comune si obbliga, altresì, a comunicare immediatamente a ENEL qualunque evento che abbia violato o posto in pericolo la riservatezza o l'integrità dei dati trattati.
- 14.5 Fermo quanto sopra indicato, qualsiasi altra notizia, documento, informazione concernente direttamente o indirettamente il lavoro svolto o l'organizzazione di ENEL di cui il Comune venga a conoscenza, in relazione ai servizi prestati, dovrà essere trattato come materiale riservato e non potrà essere riprodotto, duplicato, asportato, diffuso o comunque comunicato a terzi neanche parzialmente, anche qualora contenesse notizie già di pubblico dominio.
- 14.6 Resta in ogni caso inteso che il Comune manleverà ENEL per ogni costo, onere, danno, spesa, pregiudizio o responsabilità dovesse a qualunque titolo derivare a ENEL medesima dall'inosservanza degli obblighi prescritti dal citato D. Lgs. n.196/2003 e da tutte le altre disposizioni vigenti in materia di riservatezza, nonché dall'inosservanza dei compiti, delle istruzioni e delle misure di sicurezza di cui sopra.

Art. 15. Devoluzione delle controversie

- 15.1 Qualsiasi controversia relativa all'interpretazione ed all'esecuzione del Contratto sarà risolta tramite amichevole composizione tra le Parti.
- 15.2 Laddove non sia possibile raggiungere una composizione amichevole, la controversia sarà devoluta in via esclusiva al Foro di Palermo.

Art. 16. Clausola fiscale

Le Parti danno atto che le prestazioni di cui al Contratto sono soggette ad I.V.A. Pertanto, ai sensi dell'articolo 5, comma 2 del D.P.R. 26 aprile 1986, n. 131 e dell'articolo 1, lett. B) della Tariffa - Parte Seconda, allegata al predetto D.P.R. 131/86, il Contratto è soggetto ad imposta di registro solo in caso d'uso e nella misura fissa.

Art. 17. Marchio

- 17.1 Ai fini dello svolgimento delle attività oggetto del Contratto, ENEL concederà una sub-licenza non esclusiva d'uso del Marchio al Comune secondo modalità, termini e condizioni di uso di seguito specificate.

- 17.2 Il Comune si obbliga ad utilizzare il Marchio senza alterarne, modificarne o variarne l'aspetto grafico. Resta inteso che il Comune non potrà cedere a terzi la predetta sub-licenza d'uso.
- 17.3 Il Comune si obbliga ad utilizzare il Marchio esclusivamente per lo svolgimento delle attività oggetto del Contratto ed in relazione ai prodotti e servizi per i quali esso è registrato o in corso di registrazione, rispettando gli standard di qualità adottati da ENEL per gli stessi prodotti / servizi, che il Comune dichiara di conoscere ed accettare.
- 17.4 Il Comune si obbliga a non adottare, direttamente o indirettamente, tanto durante la vigenza del Contratto quanto successivamente, segni uguali o simili ai segni distintivi di ENEL che possano essere confusi con il Marchio.
- 17.5 Eventuali iniziative pubblicitarie e/o promozionali predisposte dal Comune, ed implicanti l'utilizzazione del Marchio, dovranno essere tali, per contenuti e per tipo di media utilizzati, da non ledere la reputazione di ENEL e delle attività da questa svolte, nonché da non influire negativamente sul Marchio e sulla conoscenza e reputazione che ha acquisito nei confronti del pubblico dei consumatori. A tale fine, il Comune si obbliga a comunicare a ENEL tutte le iniziative pubblicitarie e/o promozionali che prevedano l'utilizzo del Marchio "QuiEnel" entro 30 giorni dalla data di preventivato inizio delle stesse per la relativa approvazione. ENEL si riserva il diritto di vietare tali iniziative pubblicitarie e/o promozionali qualora esse non siano conformi ai requisiti sopra indicati.
- 17.6 Il Comune riconosce che tutti i diritti sul Marchio appartengono in via esclusiva a ENEL. Il Comune si obbliga, pertanto, a non presentarsi, direttamente o indirettamente in alcun modo come il proprietario del Marchio o come il titolare di altri diritti reali sullo stesso. Il Comune si obbliga, altresì, a non compiere, direttamente o indirettamente, atti che possano in qualsiasi modo compromettere il valore, il carattere distintivo e/o la validità del Marchio. In particolare, il Comune non utilizzerà il Marchio in modo da ingannare il pubblico o in modo contrario alle disposizioni di legge applicabili.
- 17.7 Ove per qualsiasi ragione il Comune dovesse venire a conoscenza di qualsiasi violazione, attuale o potenziale, dei diritti di proprietà intellettuale di ENEL, ne darà pronta comunicazione a quest'ultima, fornendo tutte le informazioni, documentazioni e quant'altro in suo possesso che possano facilitare le azioni da intraprendere da ENEL a tutela dei propri diritti. In nessun caso è consentito al Comune di agire giudizialmente o stragiudizialmente per la tutela dei sopra citati diritti di proprietà intellettuale, senza il previo consenso scritto di ENEL.
- 17.8 In nessun caso ENEL potrà essere considerata responsabile per qualsiasi danno subito dal Comune conseguente a pretese di terzi o comunque connesso con l'uso da parte del Comune stessa del Marchio, nel caso in cui tale uso non sia conforme alle previsioni del Contratto. ENEL non sarà, inoltre, responsabile di eventuali danni subiti dal Comune per il caso di estinzione per qualsiasi ragione della registrazione del Marchio.
- 17.9 Il Comune si obbliga a tenere indenne ENEL da qualsiasi danno possa a questa derivare da inadempimenti delle obbligazioni previste nei precedenti commi o da violazione di leggi o altre disposizioni normative applicabili in materia.
- 17.10 La sub-licenza d'uso non esclusiva del Marchio ha la stessa durata del Contratto e si estingue comunque contestualmente al Contratto in caso di anticipata risoluzione dello stesso.
- 17.11 ENEL non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali danni subiti dal Comune nei casi di cessazione della sub-licenza d'uso di cui al precedente comma 17.10.
- 17.12 Fermo restando quanto previsto dall'art.7.7, a seguito della risoluzione per qualsiasi causa del Contratto, il Comune dovrà:
- (a) cessare immediatamente qualsiasi uso del Marchio;

- (b) restituire immediatamente qualsiasi materiale pubblicitario o documentazione recante il Marchio eventualmente fornita da ENEL.

17.13 Gli adempimenti, anche fiscali, connessi all'esposizione delle insegne di ENEL e dell'eventuale materiale informativo o pubblicitario si intendono a carico del Comune. Il Comune si obbliga comunque a tenere indenne ENEL da ogni pretesa avanzata a tal riguardo da qualunque terzo.

Art. 18 Tracciabilità dei flussi finanziari

Il Partner assume tutti gli obblighi di cui all'art.3, legge 13 agosto 2010, n.136 (Tracciabilità dei flussi finanziari).

In particolare, per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali, gli appaltatori, i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese nonché i concessionari di finanziamenti pubblici anche europei a qualsiasi titolo interessati ai lavori, ai servizi e alle forniture pubblici devono utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste italiane Spa, dedicati, anche non in via esclusiva - fermo restando quanto previsto dal comma 5 del suddetto art.3 - alle commesse pubbliche e, dunque, al presente Contratto.

Inoltre, tutti i movimenti finanziari relativi ai lavori, ai servizi e alle forniture pubblici e, dunque relativi al presente Contratto, nonché alla gestione dei suddetti finanziamenti devono essere registrati sui conti correnti dedicati e, salvo quanto previsto al comma 3 del suddetto art.3, devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale.

Il Partner, pertanto, è tenuto a comunicare ad Enel gli estremi identificativi del conto corrente dedicato di cui sopra entro sette giorni dall'accensione, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso.

Gli Appaltatori, l'eventuale subappaltatore od il subcontraente (e quindi in questo caso il Partner) che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria procede all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente Enel e la Prefettura Ufficio territoriale del Governo territorialmente competente.

Il Partner si obbliga altresì ad inserire nei contratti con i propri eventuali subappaltatori o subcontraenti analoga clausola con la quale ciascuno di essi assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui al suddetto art.3, legge 13 agosto 2010, n.136. Il Partner si obbliga, inoltre, a risolvere di diritto, ai sensi e per gli effetti dell'art.1456 cod. civ., immediatamente il contratto con i propri subappaltatori o subcontraenti qualora questi violino i suddetti obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

Nel caso in cui le transazioni relative al Contratto vengano eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane Spa o nel caso di violazione di uno solo degli obblighi previsti dall'art.3, legge 13 agosto 2010, n.136 o dal presente articolo, il Contratto si intenderà risolto di diritto immediatamente, ai sensi e per gli effetti dell'art.1456 cod. civ..

Nel caso sia previsto il rilascio obbligatorio del Codice Unico di Progetto (CUP), Enel comunicherà detto codice al Partner che dovrà riportarlo su ciascuna relativa transazione.

Art. 19. Composizione del Contratto

Il Contratto è composto dalle Premesse, da 19 Articoli e dai seguenti Allegati:

1. **Elenco delle operazioni commerciali e modalità di esecuzione.**
2. **Requisiti minimi del locale del Comune in cui si svolge l'attività oggetto del presente Contratto.**
3. **Configurazione minima della Postazione Informatica.**
4. **Compensi.**
5. **Livelli di qualità commerciale dei servizi resi alla Clientela.**

Fatto in duplice originale, uno per ciascuna delle Parti, letto confermato e sottoscritto.

Per ENEL SERVIZIO ELETTRICO S.p.A.

*Per l'Amministrazione
Comunale di Marineo*

firma: _____

firma: _____

data:/..../....

data:/..../....

Approvazione specifica

Ai fini e per gli effetti dell'art. 1341, 2° comma, cod. civ., approviamo specificatamente le clausole di cui agli articoli 4 (Divieto di cessione); 5 (Natura del rapporto tra le Parti), 6 (Esclusiva), 7 (Obblighi del Comune), 10 (Compensi, modalità di fatturazione e pagamento, penali), 11 (Durata del Contratto), 12 (Risoluzione), 14 (Riservatezza – designazione del Comune a Responsabile del trattamento dei dati personali), 15 (Devoluzione delle controversie), 17 (Marchio).

Per l'Amministrazione Comunale di Marineo

firma: _____

data:/..../....

Allegato 1

Elenco delle operazioni commerciali e modalità di esecuzione

A. Premessa

Le operazioni eseguibili riguardano, al momento, i contratti per uso domestico e usi diversi dall'abitazione con una potenza impegnata fino a **100 kW**.

Si ritiene corretto apportare in maniera automatica modifiche ed integrazioni al presente elenco delle operazioni commerciali erogabili, fermo restando quanto previsto dall'art. 3.

B. Definizioni

Contratti Usi diversi dall'abitazione (UDA)

- **Nuovo su preposato/ Nuovo su preposato oltre 15 kW:** richiesta di attivazione per la prima volta ("contratto nuovo") di una fornitura con contatore già installato ("preposato").
La richiesta viene evasa mediante acquisizione dei dati contrattuali nonché mediante compilazione ed inoltro all'ENEL anche di un'Istanza in cui il Cliente dichiara - secondo quanto prescritto dal DPR 380/2001- tra le altre cose, le modalità di realizzazione dell'immobile per il quale richiede la fornitura di energia elettrica come previsto dalle normative vigenti in materia edilizia.
Solo successivamente, a seguito del riscontro da parte dell'ENEL della completezza della documentazione ricevuta, l'ENEL procederà alla stipula del contratto di fornitura con il Cliente.
- **Modifica Potenza/Tensione - Modifica Potenza/Tensione oltre 15kW:** modifica della potenza impegnata e/o della tensione di alimentazione relativa a un contratto di fornitura di energia elettrica già in essere.
- **Richiesta sopralluogo e preventivo - Richiesta sopralluogo e preventivo oltre i 15 kW:** richiesta di un sopralluogo tecnico e di un preventivo, eventualmente generata da una richiesta di un nuovo contratto su preposato, o da da una richiesta di modifica della potenza e/o della tensione, o da da una richiesta di voltura o da una richiesta di subentro.
- **Voltura - Voltura oltre 15kW:** modifica della titolarità di una fornitura già attiva con possibilità di scegliere contestualmente la potenza impegnata e/o la tensione di fornitura, l'opzione tariffaria, la domiciliazione su c/c bancario.
- **Subentro - Subentro oltre 15 kW:** riattivazione di una fornitura preesistente, precedentemente cessata, con possibilità di scegliere contestualmente la potenza impegnata e/o la tensione di fornitura, l'opzione tariffaria, la domiciliazione su c/c bancario.
- **Richiesta Cantiere:** richiesta per una fornitura uso cantiere con possibilità di scegliere contestualmente la potenza impegnata e/o la tensione di fornitura, l'opzione tariffaria, la domiciliazione su c/c bancario.
- **Richiesta sopralluogo e preventivo Cantiere:** richiesta di un sopralluogo tecnico e di un preventivo, eventualmente generata da una richiesta Cantiere.
- **Cessazione:** richiesta di disattivazione di una fornitura di energia elettrica.
- **Richiesta copia contratto:** richiesta di una copia del contratto di fornitura.
- **Richiesta bioraria AEEG:** richiesta di applicazione di una tariffa con i nuovi prezzi biorari definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.
- **Modifica opzione tariffaria:** modifica della tariffa applicata ad un contratto di fornitura di energia elettrica relativo ad una fornitura attiva.

Contratti Uso Domestico (UD)

- **Nuovo su preposato/Nuovo su preposato oltre 15 Kw:** richiesta di attivazione per la prima volta (“contratto nuovo”) di una fornitura con contatore già installato (“preposato”).
La richiesta viene evasa mediante acquisizione dei dati contrattuali nonché mediante compilazione ed inoltro all’ENEL anche di un’Istanza in cui il Cliente dichiara - secondo quanto prescritto dal DPR 380/2001- tra le altre cose, le modalità di realizzazione dell’immobile per il quale richiede la fornitura di energia elettrica come previsto dalle normative vigenti in materia edilizia.
Solo successivamente, a seguito del riscontro da parte dell’ENEL della completezza della documentazione ricevuta, l’ENEL procederà alla stipula del contratto di fornitura con il Cliente.
- **Modifica Potenza/Tensione - Modifica Potenza/Tensione oltre 15kW:** modifica della potenza impegnata e/o della tensione di alimentazione relativa a un contratto di fornitura di energia elettrica già in essere.
- **Richiesta sopralluogo e preventivo - Richiesta sopralluogo e preventivo oltre i 15 kW:** richiesta di un sopralluogo tecnico e di un preventivo, eventualmente generata da una richiesta di un nuovo contratto su preposato, o da da una richiesta di modifica della potenza e/o della tensione, o da da una richiesta di voltura o da una richiesta di subentro.
- **Voltura - Voltura oltre 15kW:** modifica della titolarità di una fornitura già attiva con possibilità di scegliere contestualmente la potenza impegnata e/o la tensione di fornitura, l'opzione tariffaria, la domiciliazione su c/c bancario.
- **Subentro - Subentro oltre 15 kW:** riattivazione di una fornitura preesistente, precedentemente cessata, con possibilità di scegliere contestualmente la potenza impegnata e/o la tensione di fornitura, l'opzione tariffaria, la domiciliazione su c/c bancario.
- **Cessazione:** richiesta di disattivazione di una fornitura di energia elettrica.
- **Richiesta copia contratto:** richiesta di una copia del contratto di fornitura.
- **Richiesta bioraria AEEG:** richiesta di applicazione di una tariffa con i nuovi prezzi biorari definiti dall’Autorità per l’energia elettrica e il gas.
- **Modifica opzione tariffaria:** modifica della tariffa applicata ad un contratto di fornitura di energia elettrica relativo ad una fornitura attiva.

Crediti e Servizi Finanziari

- **Dimostrato pagamento:** comunicazione degli estremi dell’avvenuto pagamento di una o più fatture, con conservazione per dodici mesi di una fotocopia del bollettino originale.
- **Domiciliazione carta di credito:** richiesta per l’addebito permanente dell’importo delle bollette su carta di credito, già emessa, del Cliente
- **Domiciliazione conto corrente bancario:** richiesta per l’addebito permanente dell’importo delle bollette su conto corrente bancario del Cliente.
- **Richiesta rateizzazione fattura:** richiesta per il pagamento rateizzato dell’importo di una fattura.
- **Revoca domiciliazione conto corrente bancario:** richiesta di revoca dell’addebito permanente dell’importo delle bollette su conto corrente bancario del Cliente.
- **Revoca domiciliazione conto corrente postale:** richiesta di revoca dell’addebito permanente dell’importo delle bollette sul conto corrente postale del Cliente.
- **Domiciliazione conto corrente postale:** richiesta per l’addebito permanente dell’importo delle bollette su conto corrente postale del Cliente.

Modifica anagrafica contratto

- **Inserimento codice fiscale:** comunicazione del codice fiscale del Cliente, qualora non presente nei nostri archivi.
- **Conferma residenza:** dichiarazione del Cliente di essere effettivamente residente presso l'indirizzo ove è ubicata la fornitura per la quale in fase di stipula contrattuale era stata richiesta ed immediatamente applicata la tariffa "residente".
- **Comunicazione/modifica indirizzo di recapito:** comunicazione di un indirizzo per il recapito delle fatture diverso da quello di fornitura.
- **Variazione da NON residente a residente:** modifica della tariffa "non residente" e passaggio a alla tariffa "residente".
- **Variazione nominativo - eredi:** modifica dell'intestazione del contratto a favore dell'erede, che già usufruiva di fatto della fornitura, il quale può subentrare per diritto di successione nella titolarità del rapporto.
- **Variazione nominativo - separati/divorziati:** modifica dell'intestazione del contratto, a seguito di separazione o divorzio, a favore del coniuge, il quale può subentrare nella titolarità del rapporto.
- **Inserimento o Modifica numero civico:** inserimento o modifica del numero civico dell'indirizzo ove è ubicata la fornitura.
- **Inserimento o Modifica numero telefonico:** inserimento o modifica di un recapito telefonico del Cliente.
- **Variazione aliquota Iva Imprese Agricole:** richiesta di modifica dell'aliquota Iva applicata a forniture utilizzate da Imprese Agricole.
- **Cambio lingua:** richiesta di ricevere eventuale documentazione (Contratti, bollette, ecc)/comunicazioni in lingua tedesca.
- **Variazione da residente a NON residente:** modifica della tariffa "residente" e passaggio alla tariffa "non residente".

Richiesta interventi:

- **Lavori vari:** richiesta di un intervento tecnico gratuito per:
 - a) Taglio rami
 - b) Isolamento fili
 - c) Contenitori/serrature danneggiate
- **Nuovo allacciamento:** richiesta di realizzazione della connessione tecnica tra la rete di distribuzione dell'energia elettrica e l'utenza del Cliente.
(La realizzazione dell'opera tecnica è solo la predisposizione di quanto necessario per l'erogazione dell'energia. Perché il Cliente possa prelevare l'energia è necessario che successivamente stipuli un contratto di fornitura e che la fornitura stessa venga attivata).
- **Spostamento contatore – Spostamento contatore entro i 10 metri:** richiesta di spostamento del contatore del Cliente.
- **Cambio misuratore per display guasto:** richiesta di sostituzione del contatore nel caso in cui sia di tipo elettronico e con il display guasto.
- **Verifica contatore:** richiesta di un controllo sul funzionamento del contatore, previo consenso del Cliente all'addebito delle relative spese nel caso in cui dalla verifica si riscontri il regolare funzionamento del contatore.

- **Verifica tensione:** richiesta di un controllo del valore della tensione di alimentazione della fornitura, previo consenso del Cliente all'addebito delle relative spese nel caso in cui dalla verifica si riscontri un valore di tensione regolare.
- **Richiesta lettura:** richiesta affinché venga effettuata una lettura del contatore del Cliente. (Tale funzionalità è consentita nei soli casi in cui sia inibita la possibilità di utilizzare il servizio "comunicazione lettura" e cioè qualora risulti installato il contatore elettronico sul quale sia già stato attivato il servizio di telelettura).

Consultazione:

- **Duplicato fattura:** rilascio al Cliente del duplicato della fattura di riferimento.
- **Elenco fatture:** visualizzazione dell'elenco e del dettaglio delle fatture relative alla fornitura selezionata.
- **Storico consumi:** visualizzazione, per la fornitura selezionata, della media mensile e dello storico dei consumi.
- **Informativa risposta verbale:** registrazione dei casi in cui vengono fornite informazioni generiche ai Clienti in risposta a domande/richieste (dei clienti stessi) relative ad operazioni che non possono essere effettuate tramite il QuiEnel o che verranno effettuate in un momento successivo (es. un Cliente chiede quali siano i dati da fornire per effettuare una voltura, oppure modalità/termini per rateizzare una fattura, ecc).

Comunicazione lettura

- **Comunicazione lettura:** inserimento dei dati relativi alla lettura del gruppo di misura, comunicati dal Cliente.

InfoWatt

- Servizio che consente di ricevere gratuitamente informazioni relative alla fornitura direttamente sul cellulare o all'indirizzo di posta elettronica che il Cliente comunicherà.

Fornitura straordinaria

- Richiesta nuova fornitura straordinaria: richiesta di una fornitura di energia elettrica a carattere temporaneo effettuata in occasione di manifestazioni popolari, religiose, politiche, televisive, teatrali e simili, per alimentazione di luminarie o per altre attività di breve durata diverse dall'uso abitativo, richieste da cittadini, imprese, Pubbliche Amministrazioni, ecc.

C. Modalità di esecuzione delle operazioni commerciali

- Le operazioni commerciali sopra descritte vanno eseguite tramite accesso all'applicazione informatica appositamente predisposta da ENEL, mediante compilazione di apposite *maschere* informatiche con campi predefiniti per ciascuna delle medesime operazioni. In alcuni casi, ove richiesto dalla specifica operazione, devono essere raccolti alcuni dati del Cliente e la documentazione richiesta; inoltre, talvolta, per alcune operazioni verranno richiesti la stampa e la sottoscrizione del Cliente di una parte della documentazione, nonché il successivo inoltro a mezzo fax di detta documentazione all'ENEL.

Al termine delle operazioni effettuate, verranno rilasciati ai Clienti i promemoria relativi alle suddette operazioni.

- Per le istruzioni di dettaglio relative alla compilazione delle singole maschere e all'utilizzo dell'applicazione informatica, si rimanda all'apposito manuale operativo predisposto da Enel.

Allegato 2

Requisiti minimi del locale del Comune in cui si svolge l'attività oggetto del presente Contratto.

Il locale in cui il Comune potrà svolgere le attività di cui all'oggetto del Contratto dovrà essere in possesso delle seguenti caratteristiche minime:

- dotazione di strumenti di office automation: fax, stampante e fotocopiatrice;
- una superficie espositiva dedicata;
- una persona per l'esecuzione delle operazioni commerciali;
- uno spazio adeguato ed accessibile al pubblico ove è ubicata la Postazione Informatica.
- assenza della condizione di "cliente moroso" in relazione al rapporto di fornitura di energia elettrica con ENEL.

Allegato 3

Configurazione minima della Postazione Informatica

Caratteristiche minime della dotazione Hardware:

- CPU Pentium IV 500 MHz
- RAM 512 MB
- HD 20 GB
- CD ROM 32 x
- Stampante formato A4
- Tastiera e mouse

Dotazione minima del Software:

- Windows XP base o professional Service Pack 2
- Browser Internet Explorer 5.5 o 6
- CheckPoint Secure Remote (per la gestione del collegamento in modalità criptata Virtual Private Network)
- Microsoft Office Outlook
- Driver per la scheda di collegamento utilizzata.
- Casella di posta elettronica

Allegato 4

Compensi

I compensi sottoelencati si intendono in vigore tra le parti a decorrere dal 01/01/2008.

<u>Denominazione operazione</u>	<u>Compenso unitario</u>
LETTURA	
Comunicazione lettura	1,00 €
CONSULTAZIONI	
Consultazione: duplicato fattura *	0,50 €
Consultazione: elenco fatture *	0,50 €
Consultazione: storico consumi*	0,50 €
CONTRATTI UDA (usi diversi dall'abitazione)	
Contratto UDA: modifica potenza/tensione	6,50 €
Contratto UDA: modifica potenza/tensione oltre 15kW	6,50 €
Contratto UDA: nuovo su preposato	6,50 €
Contratto UDA: nuovo su preposato oltre 15kW	6,50 €
Contratto UDA: richiesta cantiere	6,50 €
Contratto UDA: richiesta sopralluogo e preventivo	9,00 €
Contratto UDA: richiesta sopralluogo e preventivo cantiere	9,00 €
Contratto UDA: richiesta sopralluogo e preventivo oltre 15kW	9,00 €
Contratto UDA: subentro	6,50 €
Contratto UDA: subentro oltre 15kW	6,50 €
Contratto UDA: voltura	6,50 €
Contratto UDA: voltura oltre 15kW	6,50 €
Contratto UDA: cessazione	3,00 €
Contratto UDA: richiesta copia contratto*	1,00 €
Contratto UDA: richiesta bioraria AEEG	4,00 €
Contratto UDA: modifica opzione tariffaria	6,50 €
CONTRATTI UD (uso domestico)	
Contratto UD: modifica potenza/tensione	6,50 €
Contratto UD: modifica potenza/tensione oltre 15 kW	6,50 €
Contratto UD: nuovo su preposato	6,50 €
Contratto UD: nuovo su preposato oltre 15kW	6,50 €
Contratto UD: richiesta sopralluogo e preventivo	9,00 €
Contratto UD: richiesta sopralluogo e preventivo oltre 15kW	9,00 €
Contratto UD: subentro	6,50 €
Contratto UD: subentro oltre 15kW	6,50 €
Contratto UD: voltura	6,50 €
Contratto UD: voltura oltre 15kW	6,50 €
Contratto UD: cessazione	3,00 €
Contratto UD: richiesta copia contratto*	1,00 €
Contratto UD: richiesta bioraria AEEG	4,00 €
Contratto UD: modifica opzione tariffaria	6,50 €

CREDITI E SERVIZI FINANZIARI

Crediti e servizi finanziari: dimostrato pagamento	2,40 €
Crediti e servizi finanziari: domiciliazione carta di credito**	4,00 €
Crediti e servizi finanziari: domiciliazione conto corrente bancario**	4,00 €
Crediti e servizi finanziari: richiesta rateizzazione fattura	1,00 €
Crediti e servizi finanziari: revoca domiciliazione conto corrente bancario	1,00 €
Crediti e servizi finanziari: revoca domiciliazione conto corrente postale	1,00 €
Crediti e servizi finanziari: domiciliazione conto corrente postale**	4,00 €

MODIFICA ANAGRAFICA CONTRATTO

Modifica anagrafica contratto: inserimento codice fiscale	3,00 €
Modifica anagrafica contratto: conferma residenza	2,50 €
Modifica anagrafica contratto: comunicazione/modifica indirizzo di recapito	2,50 €
Modifica anagrafica contratto: variazione da NON residente a residente	3,50 €
Modifica anagrafica contratto: variazione nominativo - eredi	3,00 €
Modifica anagrafica contratto: variazione nominativo - separati/divorziati	3,00 €
Modifica anagrafica contratto: variazione aliquota Iva Imprese Agricole	3,00 €
Modifica anagrafica contratto: inserimento numero civico	2,00 €
Modifica anagrafica contratto: cambio lingua	0,50 €
Modifica anagrafica contratto: variazione da residente a NON residente	3,50 €
Modifica anagrafica contratto: inserimento/modifica numero telefonico	1,00 €

RICHIESTA INTERVENTO

Richiesta intervento: lavori vari	2,00 €
Richiesta intervento: nuovo allacciamento	2,50 €
Richiesta intervento: spostamento contatore entro i 10 metri	3,00 €
Richiesta intervento: spostamento contatore	3,00 €
Richiesta intervento: verifica contatore	3,00 €
Richiesta intervento: cambio misuratore per display guasto	1,00 €
Richiesta intervento: verifica tensione	3,00 €
Richiesta intervento: richiesta lettura	0,30 €

INFOWATT

Richiesta adesione infowatt	0,20 €
-----------------------------	--------

QUIENEL TI CHIAMA

QuiEnel ti chiama	0,50 €
-------------------	--------

* da riconoscersi, per corner QuiEnel, fino ad un massimo di 100 operazioni mensili per ciascuna tipologia: duplicato fattura, elenco fatture, storico consumi, richiesta copia contratto.

** ai corner QuiEnel, che raggiungono almeno 100 operazioni tra le tre tipologie, domiciliazione su carta di credito, su conto corrente bancario e su conto corrente postale, verrà riconosciuto un bonus addizionale di 2,00 € per ogni operazione di questa tipologia effettuata nell'anno solare.

Al riguardo, resta inteso che:

- a tutti i predetti importi andrà aggiunta l'IVA;
- in caso di effettuazione della domiciliazione su conto corrente bancario e su conto corrente postale, il relativo corrispettivo unitario sarà riconosciuto in aggiunta a quello previsto per le altre operazioni effettuate contestualmente (nuovo allacciamento, subentro, voltura, modifica).

Allegato 5

Livelli di qualità commerciale dei servizi resi alla Clientela

(delibere AEEG n. 333/07 del 19.12.2007 e 164/08 del 18.12.2008 e successive modifiche ed integrazioni)

Fermo restando l'obbligo in capo allo Staff del Comune di trasmettere tutta l'eventuale documentazione acquisita dalla Clientela, provvedendo ad anticiparla via fax nell'arco della stessa giornata di ricevimento, si ritiene opportuno evidenziare, come di seguito, i tempi massimi di esecuzione delle attività che l'esercente il servizio di vendita è tenuto ad osservare, nonché gli indennizzi automatici attualmente in vigore per effetto della delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas n. 164/08 del 18.12.2008 e delle successive modifiche ed integrazioni, previsti in caso di mancato rispetto di tali termini per responsabilità dell'esercente.

Tempistica per l'esecuzione delle attività commerciali di competenza dell'esercente il servizio vendita relative ai servizi di distribuzione e misura per la rete di bassa tensione

Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità:	entro il giorno per dimostrati pagamenti pervenuti entro le ore 18 dei giorni feriali
Tempo massimo di attivazione della fornitura:	3 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione fornitura su richiesta del Cliente:	3 giorni lavorativi
Tempo massimo di evasione della richiesta del preventivo:	3 giorni lavorativi
Tempo massimo di evasione delle risposte motivate a reclami e richieste di informazione scritti:	3 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di Lavori semplici (1)	3 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori complessi (2)	3 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'esecuzione della verifica del contatore	3 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'esecuzione della verifica della tensione di fornitura	3 giorni lavorativi

Tempistica per l'esecuzione delle attività commerciali di competenza dell'esercente il servizio di vendita relative alla rete di bassa tensione

Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti e a richieste di rettifica di fatturazione scritte:	40 giorni solari
Tempo massimo di risposta a richieste di informazione scritte	30 giorni solari

Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia Fatturazione (3)	20 giorni solari

Indennizzi previsti in caso di mancato rispetto dei livelli di qualità fissati per responsabilità dell'esercente il servizio vendita

Per il caso di mancato rispetto del tempo massimo di risposta a reclami scritti, di rettifica di fatturazione e di rettifica di doppia fatturazione è prevista l'erogazione di un indennizzo di € 20,00 per tutti gli usi

- (1) un lavoro semplice è un intervento limitato alla presa dell'utente ed eventualmente al contatore
- (2) un lavoro complesso è un lavoro di estensione più ampia del lavoro semplice
- (3) si ha doppia fatturazione quando il cliente riceve due o più fatture per lo stesso periodo da due venditori