



L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.

ENEL SERVIZIO ELETTRICO - Servizio di Maggiore Tutela

DATI CLIENTE

Numero cliente: **146 867 600**

Partita IVA: 12833270155

Codice Fiscale: 12833270155


 0049
 RNL3001AC270010000 GE02 01
 01288900 MXA18746001464
 3 6 DC0051362 A

 Consorzio Quartiere Affari
 presso Com Service SRL
 BAL UARDO LAMARMOR 15
 28100 NOVARA

CONTATTI UTILI

SERVIZIO CLIENTI

www.prontoenel.it
800 900 800 Numero verde
 da tutti i numeri nazionali
 tutti i giorni, 24 ore su 24

 QuiEnel e Punto Enel, scopri quello più vicino su www.prontoenel.it
Casella Postale 1100 - 85100 Potenza
 per informazioni e reclami scritti

SEGNALAZIONE GUASTI

803 500 Numero verde Enel Distribuzione
 da rete fissa e da cellulare tutti i giorni 24 ore su 24

BOLLETTA PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

N. fattura 154640427110024 del 09/05/2013 Periodo **marzo - aprile 2013****Totale da pagare entro il 29/05/2013:****euro 161,00**

Come da lei richiesto, sarà addebitato nel giorno esatto della scadenza su conto corrente presso: BANCA INTESA SPA.

DATI FORNITURA

Le stiamo fornendo energia in

V Chiesa SN - 20097 SAN DONATO MILANES**Codice POD:** IT001E146867600 **Numero di presa:** 1546404271100**Uso Diverso dall'Abitazione con Tariffa BTA6 multioraria**

- data di attivazione delle condizioni contrattuali: 06/02/2008
- tensione di fornitura 400 V - Trifase
- Tipologia di contatore: Contatore elettronico gestito orario (EO)
- potenza disponibile 115 kW (chilowatt)
- Consumo annuo kWh: 6461

RIEPILOGO LETTURE E PRELIEVI FATTURATI

 Abbiamo calcolato questa bolletta tenendo conto delle letture
 dal 28/02/2013 (effettiva) al 31/03/2013 (effettiva) per un consumo di kWh 500
 e di un consumo stimato di kWh 540 fino al 30/04/2013, per un totale complessivo di
 kWh 1040.

 Nelle bollette precedenti abbiamo già addebitato n. 1 acconti per un totale di 405 kWh
 che trova detratti in questa bolletta

	Energia Attiva kWh			Energia Reattiva
	Penult. lett. 28/02/2013	Ultima lett. 31/03/2013	Consumo kWh	Consumo fatturato kVarh
F1	12966	12977	11	7
F2	23416	23559	143	87
F3	89333	89679	346	0
	Consumo totale		500	94

RIEPILOGO IMPORTI FATTURATI

Totale per i servizi di vendita	62,15
Totale per i servizi di rete	62,97
Totale imposte	7,94
Totale energia elettrica fornita e imposte	133,06
Importo IVA 21% (su imponibile di euro 133,06)	27,94
TOTALE DELLA BOLLETTA	161,00

Sul retro del foglio trova il dettaglio importi della bolletta.

Qualità dei servizi telefonici: Enel Servizio Elettrico si conferma, anche nel
 primo semestre 2012, al primo posto nella classifica sulla qualità dei call
 center pubblicata dall'Autorità

20 MAG. 2013

RICEVUTO

RESPONSABILE *INVERNINI*

CENTRO DI COSTO *CRA*

TIPO DI SPESA *BB*

SOTTOCONTO SPESA

N° PROT. *84* DATA REGISTR. *27/05/13*

NOTE

PAGATO *Rid*

DETTAGLIO DELLE LETTURE E DEI CONSUMI FATTURATI

Abbiamo calcolato questa bolletta tenendo conto delle letture:

dal 28/02/2013 (effettiva) al 31/03/2013 (effettiva) - numero giorni: 31

Energia Attiva kWh (chilowattora)						Energia Reattiva kvarh (Chilovarora)					Potenza W (chilowatt)
	Penult.	Ultima	Consumi	Consumi già fatturati in 1 accounti prec.	Differenza	Penult.	Ultima	Consumi	Cosfi	Cons.Fatt	Prelievo
F1	12966	12977	11	28	-17	14838	14851	13	0,646	7	1
F2	23416	23559	143	97	46	20912	21071	159	0,669	87	1
F3	89333	89679	346	280	66	79845	80227	382	0,671	0	1
Consumo totale			500	405	95						

Consumo stimato dal 31/03/2013 al 30/04/2013

	Ultima lettura 31/03/13	Consumo stimato (kWh)
F1	12977	38
F2	23559	129
F3	89679	373
Consumo totale		540

DETTAGLIO IMPORTI BOLLETTA

	Unità di misura	Prezzi unitari	Quantità	Totale euro
TOTALE SERVIZI DI VENDITA (A)				62,15
QUOTA FISSA				
Commercializzazione vendita - mese aprile 2013	€/cliente/mese	5,801300	mesi 1	5,80
Componente di dispacciamento (parte fissa) - mese aprile 2013	€/cliente/mese	-0,377400	mesi 1	-0,38
QUOTA ENERGIA				
ENERGIA				
In F1 dal 01/03/2013 al 31/03/2013	€/kWh	0,086840	kWh 11	0,96
In F2	€/kWh	0,095890	kWh 143	13,71
In F3	€/kWh	0,073060	kWh 346	25,28
In F1 dal 01/04/2013 al 30/04/2013	€/kWh	0,084120	kWh 38	3,20
In F2	€/kWh	0,085520	kWh 129	11,03
In F3	€/kWh	0,069550	kWh 373	25,94
DISPACCIAMENTO				
In F1 dal 01/03/2013 al 31/03/2013	€/kWh	0,011770	kWh 11	0,13
In F2	€/kWh	0,011770	kWh 143	1,68
In F3	€/kWh	0,011770	kWh 346	4,07
In F1 dal 01/04/2013 al 30/04/2013	€/kWh	0,013960	kWh 38	0,53
In F2	€/kWh	0,013960	kWh 129	1,80
In F3	€/kWh	0,013960	kWh 373	5,21
COMPONENTE DI PEREQUAZIONE				
dal 01/03/2013 al 31/03/2013	€/kWh	0,000150	kWh 500	0,08
dal 01/04/2013 al 30/04/2013	€/kWh	0,000240	kWh 540	0,13
ACCONTI BOLLETTE PRECEDENTI PER QUOTE ENERGIA SU kWh 405				-37,02
TOTALE SERVIZI DI RETE (B)				62,97
QUOTA FISSA				
mese aprile 2013	€/cliente/mese	13,388000	mesi 1	13,39
QUOTA POTENZA				
mese marzo 2013	€/kW di potenza impegnata/mese	2,649000	kW 1,0 mesi 1	2,65
QUOTA VARIABILE				
dal 01/03/2013 al 31/03/2013	€/kWh	0,065480	kWh 500	32,74
dal 01/04/2013 al 30/04/2013	€/kWh	0,068750	kWh 540	37,13
Energia reattiva (tra 50% e 75% dell'energia attiva F1)				
dal 01/03/2013 al 31/03/2013	€/kvarh	0,032300	kvarh 3	0,10
Energia reattiva (tra 50% e 75% dell'energia attiva F2)				
dal 01/03/2013 al 31/03/2013	€/kvarh	0,032300	kvarh 36	1,16
Energia reattiva (oltre il 75% dell'energia attiva F1)				
dal 01/03/2013 al 31/03/2013	€/kvarh	0,042100	kvarh 4	0,17
Energia reattiva (oltre il 75% dell'energia attiva F2)				
dal 01/03/2013 al 31/03/2013	€/kvarh	0,042100	kvarh 51	2,15
ACCONTI BOLLETTE PRECEDENTI PER QUOTE VARIABILI SU kWh 405				-26,52
TOTALE IMPOSTE (C)				7,94
ACCISA SULL'ENERGIA ELETTRICA				
dal 01/03/2013 al 31/03/2013	€/kWh	0,012500	kWh 500	6,25



Documento elaborato da ENEL SERVIZI Srl

Pagina 2 di 4

LOTTO 25 PAS. 088 RIF. 2013088 N. CLIENTE 146867600 PP= 23.118
TS=PTA4 v. 10.0 N/A+N5110/00-00 F=000000 C=0/A/RK TG=I FGH=01/02/01
EMI CONT 05/2013 ES/UT. E. PAG. / FM / CF 11/03/069000/ ZL=AC3000
ZONA / EM. / GRUPPO DF7U67/0 - CODICE U = 2 (1) OP2=BTA6 /BTA6

dal 01/04/2013 al 30/04/2013

ACCONTI BOLLETTE PRECEDENTI PER IMPOSTE SU kWh 405

Unità di misura
€/kWhPrezzi unitari
0,012500Quantità
kWh 540Totale euro
6,75

-5,06

TOTALE FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E IMPOSTE (D) (somma delle voci A, B, C)

133,06

IVA 21% (I) (SU IMPONIBILE DI EURO 133,06 (D))

27,94

TOTALE BOLLETTA (M somma delle voci D, I)

161,00

Con riserva di conguaglio

COMUNICAZIONI RELATIVE ALLA SUA FORNITURA

Piano Salva black out (PESSE). Il PESSE, applicato dalle aziende distributrici su disposizione della società Terna - Rete elettrica nazionale S.p.A., è stato predisposto per ridurre, in caso di necessità, i carichi di energia in maniera selettiva e programmata, evitando così black out incontrollati. Tutte le utenze interessate dal Piano sono suddivise in gruppi di distacco e, in caso di applicazione del PESSE, per ogni gruppo sono previsti turni di distacco a rotazione della durata massima giornaliera di un'ora e mezza. Il numero del gruppo di distacco corrispondente a questa fornitura è: 13. Per sapere quando è prevista l'eventuale sospensione del servizio elettrico, può consultare il nostro sito www.prontoenel.it, dove è presente uno schema nel quale sono riportati i gruppi di appartenenza al Piano con le relative fasce orarie di possibile distacco, o chiamare il numero verde 800 900 800 e digitare sulla tastiera telefonica il codice cliente: le saranno indicati il gruppo e i periodi di eventuale distacco. Inoltre per tutte le forniture fino a 30 kW c'è il servizio gratuito "Infowatt", che permette di avere informazioni e aggiornamenti sul PESSE direttamente con un'e-mail al proprio indirizzo di posta elettronica o con un sms sul proprio cellulare. Può richiedere il servizio su www.prontoenel.it.

I clienti finali domestici in gravi condizioni di salute che hanno documentato l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali necessarie per la loro esistenza in vita con le modalità previste dalle norme sul "bonus elettrico" (Decreto 28 dicembre 2007 del Ministro dello Sviluppo Economico e Delibera dell'Autorità per l'Energia elettrica e il Gas ARG/elt 117/08), sono di norma non interrompibili ai fini del PESSE. Questi clienti possono essere comunque distaccati, se ciò è indispensabile per attuare il PESSE, per il tempo strettamente necessario; in tale evenienza, riceveranno un preavviso personalizzato (art. 3 Delibera AEEG ARG/elt 117/08 e successive modifiche e integrazioni).

Rilevazione delle letture per fasce orarie. A seguito della Del. 301/2012/R/EEL, la rilevazione delle letture del suo contatore viene differenziata su tre fasce orarie. Questa nuova modalità è stata introdotta per rendere più chiaro il profilo di consumo orario di tutti i clienti, in un'ottica di futura maggiore efficienza del sistema.

Le fasce orarie sono:

F1 (ore di punta): dalle ore 8.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì;

F2 (ore intermedie): dalle ore 7.00 alle ore 8.00 e dalle ore 19.00 alle ore 23.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 7.00 alle ore 23.00 del sabato;

F3 (ore fuori punta): dalle ore 00.00 alle ore 7.00 e dalle ore 23.00 alle ore 24.00 dal lunedì al sabato e tutte le ore della domenica e dei giorni 1 e 6 gennaio; lunedì dell'Angelo; 25 aprile; 1 maggio; 2 giugno; 15 agosto; 1 novembre; 8, 25 e 26 dicembre.

I consumi della sua fornitura sono fatturati applicando ai prelievi di ogni fascia corrispettivi distinti, stabiliti dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

Per quanto riguarda la fatturazione della potenza prelevata, viene preso a riferimento il massimo prelievo registrato nelle tre fasce orarie.

Modifica della modalità di rilevazione dei consumi. Con disposizione dell'Autorità per l'Energia elettrica ed il Gas (deliberazione ARG/elt/135/08), dal 1 aprile 2009, i punti di prelievo in bassa tensione con potenza disponibile >55 kW, sono trattati su base oraria (art. 4 delibera 278/07), e quindi con rilevazione con dettaglio al quarto d'ora dei suoi consumi. Con questa nuova modalità di rilevazione Lei potrà anche conoscere il suo profilo di consumo collegandosi al sito del distributore www.enelidistribuzione.it nella "sezione servizio di misura", accedendo all'area riservata utilizzando il suo codice POD (Userid) presente in bolletta nella sezione "Dati Fornitura" e la matricola del contatore elettronico installato presso la sua fornitura (Password), come sullo stesso riportata.

Il costo dell'energia elettrica. In questa bolletta è applicata la tariffa riportata nei dati relativi alla sua fornitura. Tale tariffa è stabilita dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas ai sensi del disposto Testo Integrato Trasporto allegato A della Delibera n. 199/11 e del Testo Integrato Vendita allegato A della Delibera n. 301/2012/R/EEL e successive modifiche e integrazioni. Per un dettaglio sui costi e modalità applicative consulti il nostro sito www.prontoenel.it cliccando su Tariffe e scegliendo la voce di interesse.

Prelievi di energia reattiva. Il suo contratto prevede l'eventuale addebito del corrispettivo previsto dalla tabella 5 allegata al Testo Integrato Trasporto allegato A della Delibera n. 199/11, per consumo di energia reattiva effettuato sulle fasce F1 e F2 eccedente il 50% del consumo di energia attiva effettuato sulle stesse nel medesimo periodo. L'addebito di questo corrispettivo ha carattere di penalità per l'uso non corretto dell'energia consumata e può essere evitato utilizzando apposite apparecchiature di rifasamento per la cui installazione può rivolgersi ad un tecnico di sua fiducia.

Consumo annuo. In base ai dati in nostro possesso il suo consumo annuo è pari a:

kWh 456 nella fascia F1 (ore di punta), kWh 1594 nella fascia F2 (ore intermedie), kWh 4411 nella fascia F3 (ore fuori punta).

Consumi mensili. Di seguito indichiamo i suoi consumi mensili relativi agli anni 2012 - 2013

Mese	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Gen	Feb	Mar
kWh/mese F1	0	0	0	0	0	0	13	53	161	161	57	11
kWh/mese F2	88	69	53	60	82	116	165	154	251	251	162	143
kWh/mese F3	333	303	277	297	322	346	364	364	556	555	348	346

Deposito cauzionale la somma di 2.300,00 euro, che le abbiamo richiesto come deposito cauzionale, le verrà rimborsata, con gli interessi legali maturati, alla chiusura del contratto.

Le segnaliamo inoltre che per effetto di quanto previsto dalla Delibera AEEG ARG/elt 191/09, provvederemo all'adeguamento graduale nell'arco di dodici cicli di fatturazione dell'importo del deposito cauzionale ai nuovi valori ivi previsti, sempre che non le sia stato già addebitato il massimo dell'importo previsto (Del. 191/09).

INFORMAZIONI PER I CLIENTI

Qualità dei servizi telefonici: Enel Servizio Elettrico si conferma prima nella classifica della qualità dei servizi telefonici secondo la graduatoria pubblicata dall'Autorità per l'Energia elettrica e il gas. La classifica, riferita al I semestre 2012, mette a confronto le principali 33 aziende di vendita di energia elettrica e gas con più di 50 mila clienti ed è strutturata su una serie di punteggi assegnati ai singoli call center per i livelli di qualità effettivamente offerti ai consumatori, quali la disponibilità di linee telefoniche, i tempi di attesa, la chiarezza delle risposte, la cortesia degli operatori, la capacità di risolvere il problema nel minor tempo possibile.

Perché pagare la bolletta entro la data di scadenza. La bolletta deve essere interamente pagata entro la data di scadenza. Se il pagamento viene effettuato in ritardo verranno addebitati dal Fornitore gli interessi di mora (calcolati sui giorni che intercorrono dalla data di scadenza alla data di pagamento e applicando il tasso ufficiale di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea più 3,5 punti) e le maggiori spese relative ai solleciti scritti di pagamento.

In caso di mancato pagamento, in applicazione della delibera 4/08 dell'Autorità per l'Energia elettrica e gas, il Fornitore a decorrere dal decimo giorno successivo alla scadenza della fattura, può inviare al Cliente una comunicazione informandolo che decorsi 5 giorni dal ricevimento della stessa, senza che sia intervenuto il pagamento delle somme dovute (da attestarsi al fax n. 800 900 179) richiederà al distributore competente la sospensione della fornitura.

Qualora tecnicamente possibile, il Fornitore richiede al distributore la riduzione al 15% del livello della potenza disponibile e, decorsi 15 giorni dalla riduzione senza che sia intervenuto il pagamento da parte del Cliente (da attestarsi al fax n. 800 900 839), il distributore competente procede a sospendere la fornitura.

In caso di mancato pagamento è altresì facoltà del Fornitore risolvere il contratto.

Come e dove pagare la bolletta

• Con la domiciliazione su conto corrente bancario, postale o su carta di credito.

• Con la carta di credito senza spese o commissioni, collegandosi a www.prontoenel.it e cliccando su "Paga la bolletta".

• Con la carta Bancomat presso gli sportelli Bancomat abilitati inserendo il numero utente e l'importo della bolletta.

• Presso le ricevitorie del Lotto, le tabaccherie e i bar collegati alla rete Lottomatica Servizi e Sisal Pay, nonché presso i punti vendita Coop abilitati, in contanti, o con carta Bancomat, ove attivo il servizio, comunicando il numero utente e l'importo della bolletta o consegnando l'apposito tagliando con codice a barre se presente sul bollettino di conto corrente (previa verifica dell'importo massimo consentito).

• Con il bollettino di conto corrente allegato alla bolletta, recandosi in banca o alla posta.

Per richiedere la domiciliazione, per conoscere l'elenco degli sportelli Bancomat, dei punti Lottomatica e Sisal Pay, per trovare lo sportello bancario più vicino, per sapere dove pagare senza spese o commissioni, consulti il sito www.prontoenel.it o contatti il Numero Verde 800900800.

Numero Verde 800 900 800. Contattando il numero verde 800 900 800 gratuito da tutti i numeri nazionali può fare, modificare o disdire il contratto e ricevere assistenza commerciale per la sua fornitura di energia elettrica. I nostri operatori sono disponibili tutti i giorni, 24 ore su 24. Le ricordiamo, per sua comodità, di tenere a portata di mano il codice fiscale e il numero cliente (che trova in alto a destra sul fronte della bolletta) e selezionare tra le seguenti scelte:

1. Contratti 2. Comunicazioni letture e chiarimenti su bolletta 3. Pagamenti



Documento elaborato da ENEL SERVIZI Srl

Pagina 3 di 4

LOTTO 25 PAS. 088 RIF. 2013088 N. CLIENTE 146867600 PP= 23.119
TS=PTA4 v.10.0 N4+N511D00-00 F=000000 C=04A/IK T6=1 FGH=01/02/01
EM CONT 05/2013 ES/UT E PAG./FM/CF 11/03069000Z=AC3000
ZONA/EM./GRUPPO DF706770 - CODICE U=2 (1) OFZ=8TA6/8TA6

Contatti utili per informazioni e reclami. La informiamo che eventuali richieste di informazioni o reclami scritti possono essere inviati a Enel Servizio Elettrico - Casella Postale 1100 - 85100 Potenza PZ, o al fax al numero 800900150. Il modulo reclami è disponibile anche sul sito www.prontoenel.it cliccando sul link "Informazioni e reclami", oltre che presso tutti i PuntoEnel o i QuiEnel. Nel caso in cui non intenda utilizzare il modulo predisposto, può comunque inoltrare un reclamo scritto, contenente almeno i seguenti dati minimi: nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale - se diverso dall'indirizzo di fornitura - o telematico.

Codice POD Il codice POD, indicato nei "DATI DI FORNITURA" sul fronte della bolletta, identifica il punto di prelievo e di immissione sulla rete del distributore che potrà utilizzare per le comunicazioni inerenti il cambio di venditore.

Dettaglio componenti tariffarie Se desidera conoscere il dettaglio delle singole componenti tariffarie consulti il sito www.prontoenel.it nella sezione "Tariffe per usi diversi".

Bolletta online: A chi sceglie la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta, il servizio **Bollett@ online** consente di ricevere gratuitamente la bolletta direttamente nella sua casella di posta elettronica. Basta accedere a www.prontoenel.it, scegliere il servizio "Ricevi la Bollett@ online" e un mondo di comodità l'aspetta.



Gentile Cliente, come da art. 40 della delibera ARG/com 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, tutte le società di vendita sono tenute a comunicare ai propri clienti i livelli di qualità commerciale da rispettare, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi e i risultati relativi all'anno precedente. Nel presente allegato trova le indicazioni relative ai risultati dell'anno 2012 di Enel Servizio Elettrico e i livelli di qualità commerciale da rispettare. Sono inoltre indicati i livelli di qualità da rispettare e gli indennizzi automatici di responsabilità di Enel Distribuzione secondo quanto previsto dalla delibera ARG/elt 198/11.

Enel Servizio Elettrico

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 164/08)	rispetto degli standard nel 2012
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	98,5%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	25,0%
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	93,3%
Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 164/08)	rispetto degli standard nel 2012
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto
Risposta motivata a richieste di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari	95%	86,8%
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	83,6%

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per responsabilità di Enel Servizio Elettrico per i servizi di competenza. L'indennizzo è pari a € 20 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 40 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 60 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

Enel Distribuzione

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera ARG/elt 198/11 e s.m.i.)
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione
Preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione	20 giorni lavorativi
Preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi
Esecuzione di lavori semplici (1)	15 giorni lavorativi
Esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee (2)	5/10 giorni lavorativi
Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione o riduzione di potenza per morosità	1 giorno feriale (3)
Fascia massima di puntualità per appuntamenti posticipati	2 ore
Comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura (contatore)	15 giorni lavorativi
Sostituzione del contatore guasto (successivamente a verifica su richiesta)	15 giorni lavorativi
Comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura	20 giorni lavorativi
Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura (successiva a verifica richiesta)	50 giorni lavorativi
Tempo ripristino fornitura in seguito a guasto gruppo di misura	3 ore (4) oppure 4 ore (5)
Messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	10 giorni lavorativi (6)
Messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi (6)
Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 198/11)
Tipo di prestazione	Percentuale minima
Esecuzione di lavori complessi (7) realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%
Risposta motivata a reclami scritti/richieste di informazioni scritte relativi ai servizi distribuzione e misura (8) inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per responsabilità di Enel Distribuzione per i servizi di competenza. L'indennizzo è pari a € 35 (cliente domestico) / € 70 (cliente non domestico) se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 70 (cliente domestico) / € 140 (cliente non domestico) se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 105 (cliente domestico) / € 210 (cliente non domestico) se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

- (1) Per lavoro semplice si intende: la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto di proprietà di Enel Distribuzione, su richiesta del Cliente, eseguita con un intervento limitato alla presa (cavo esterno di derivazione che alimenta il contatore) ed eventualmente al contatore.
- (2) Rispettivamente per esecuzione lavori semplici con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti, e per esecuzione lavori semplici con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 40 kW e/o distanza massima superiore a 20 metri dagli impianti.
- (3) Se è stata eseguita la riduzione della potenza disponibile fino al 15% della potenza contrattualmente impegnata il riallaccio viene eseguito entro 1 giorno lavorativo (lunedì-venerdì). Enel Servizio Elettrico invia la richiesta di riallaccio o di ripristino della potenza a Enel Distribuzione nello stesso giorno feriale di ricezione del dimostrato pagamento da parte del cliente. Se la dimostrazione del pagamento viene eseguita oltre le ore 18,00 dei giorni feriali l'invio al distributore può avvenire il giorno feriale successivo.
- (4) Richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8,00 alle ore 18,00.
- (5) Richieste pervenute nei giorni non lavorativi o lavorativi dalle ore 18,00 alle ore 8,00.
- (6) Nel caso in cui il venditore, per rispondere ad un reclamo scritto del cliente, abbia necessità di ricevere dati tecnici dal distributore e glieli richieda entro 5 giorni solari dalla ricezione del reclamo, se il termine stabilito non viene rispettato ed il venditore si avvale della facoltà di rispondere al cliente fornendo i soli dati a sua disposizione, l'indennizzo previsto verrà pagato dal distributore al venditore e trasferito al cliente finale nella prima fattura utile. L'indennizzo previsto in questo caso è pari a € 20 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari al doppio del valore di base se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari al triplo del valore di base se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.
- (7) Per lavoro complesso si intende la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto di proprietà di Enel Distribuzione su richiesta del cliente in tutti i casi non compresi nella definizione di lavoro semplice.
- (8) Per i reclami che riguardano i servizi di distribuzione e misura il cliente può inviare il reclamo scritto o la richiesta di informazione scritta sia a Enel Servizio Elettrico, sia a Enel Distribuzione.

11-11-11