



L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.

ENEL SERVIZIO ELETTRICO - Servizio di Maggior Tutela



DATI CLIENTE

Numero cliente: 145 078 211

Partita IVA: 12833270155

Codice Fiscale: 12833270155



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 240027
RNL300184A1001000A MI02 01
01264556 MDA65409016783
5 6 DC0051362 AConsorzio Quartiere Affari
presso Com Service SRL
BAL UARDO LAMARMOR 15
28100 NOVARA

BOLLETTA PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

N. fattura 154641090210024 del 09/06/2013 Bimestre maggio - giugno 2013

Totale da pagare entro il 01/07/2013:

euro 469,37

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 Schengen SN - 20097 SAN DONATO MILANES

Codice POD: IT001E145078211 Numero di presa: 1546410902100

Uso Diverso dall'Abitazione con Tariffa BTAS monoraria

- data di attivazione delle condizioni contrattuali: 03/05/2002

- tensione di fornitura 400 V - Trifase

- Tipologia di contatore: Contatore tradizionale (T)

- potenza contrattualmente impegnata 15 kW (chilowatt)

- potenza disponibile 16,5 kW (chilowatt)

- Consumo annuo kWh: 10819

RIEPILOGO LETTURE E PRELIEVI FATTURATI

Abbiamo calcolato questa bolletta tenendo conto delle letture

172139 del 08/06/2010 (effettiva) e di un consumo stimato di kWh 32518 fino al 09/06/2013.

Nelle bollette precedenti abbiamo già addebitato n. 17 acconti per un totale di 30798 kWh che trova detratti in questa bolletta.



RIEPILOGO IMPORTI FATTURATI

Totale per periodi antecedenti 2011	-1,49
Totale per i servizi di vendita	176,09
Totale per i servizi di rete	230,66
Totale imposte	21,44
Totale energia elettrica fornita e imposte	426,70
Importo IVA 10% (su imponibile di euro 426,70)	42,67
TOTALE DELLA BOLLETTA	469,37

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

19 GIU. 2013

RICEVUTO

RESPONSABILE INVERNINI

CENTRO DI COSTO C.A.A.

TIPO DI SPESA BB

SOTTOCONTO SPESA

N° PROT. 99 DATA REGISTR. 30/06/13

NOTE

PAGATO RID

DETTAGLIO IMPORTI BOLLETTA

	Unità di misura	Prezzi unitari	Quantità	Totale euro
TOTALE PERIODI ANTECEDENTI 2011 (A0)				-1,49
CORRISPETTIVI PER L'USO DELLE RETI E IL SERVIZIO DI MISURA				
Quota energia				
dal 09/06/2010 al 30/06/2010	€/kWh	0,027800	kWh 654	18,18
dal 01/07/2010 al 31/07/2010	€/kWh	0,029560	kWh 919	27,17
dal 01/08/2010 al 31/08/2010	€/kWh	0,029560	kWh 919	27,17
dal 01/09/2010 al 30/09/2010	€/kWh	0,029560	kWh 889	26,28
dal 01/10/2010 al 31/10/2010	€/kWh	0,030580	kWh 919	28,10
dal 01/11/2010 al 30/11/2010	€/kWh	0,030580	kWh 889	27,19
dal 01/12/2010 al 31/12/2010	€/kWh	0,030580	kWh 919	28,10
CORRISPETTIVI PER ACQUISTO, VENDITA, DISPACCIAMENTO E SBILANCIAMENTO				
Quota energia				
dal 09/06/2010 al 30/06/2010	€/kWh	0,097130	kWh 654	63,52
dal 01/07/2010 al 31/07/2010	€/kWh	0,094040	kWh 919	86,42
dal 01/08/2010 al 31/08/2010	€/kWh	0,094040	kWh 919	86,42
dal 01/09/2010 al 30/09/2010	€/kWh	0,094040	kWh 889	83,60
dal 01/10/2010 al 31/10/2010	€/kWh	0,092020	kWh 919	84,57
dal 01/11/2010 al 30/11/2010	€/kWh	0,092020	kWh 889	81,81
dal 01/12/2010 al 31/12/2010	€/kWh	0,092020	kWh 919	84,57
ACCONTI BOLLETTE PRECEDENTI PER QUOTE ENERGIA SU kWh 30.798				-754,59

TOTALE SERVIZI DI VENDITA (A)				176,09
QUOTA FISSA				
Commercializzazione vendita - mese maggio 2013	€/cliente/mese	5,801300	mesi 1	5,80
Commercializzazione vendita - mese giugno 2013	€/cliente/mese	5,801300	mesi 1	5,80
Componente di dispacciamento (parte fissa) - mese maggio 2013	€/cliente/mese	-0,377400	mesi 1	-0,38
Componente di dispacciamento (parte fissa) - mese giugno 2013	€/cliente/mese	-0,377400	mesi 1	-0,38
QUOTA ENERGIA				
ENERGIA				
dal 01/01/2011 al 31/01/2011	€/kWh	0,084810	kWh 926	78,53
dal 01/02/2011 al 28/02/2011	€/kWh	0,084810	kWh 829	70,31
dal 01/03/2011 al 31/03/2011	€/kWh	0,084810	kWh 918	77,86
dal 01/04/2011 al 30/04/2011	€/kWh	0,087180	kWh 889	77,50
dal 01/05/2011 al 31/05/2011	€/kWh	0,087180	kWh 918	80,03
dal 01/06/2011 al 30/06/2011	€/kWh	0,087180	kWh 889	77,50
dal 01/07/2011 al 31/07/2011	€/kWh	0,087590	kWh 918	80,41
dal 01/08/2011 al 31/08/2011	€/kWh	0,087590	kWh 918	80,41
dal 01/09/2011 al 30/09/2011	€/kWh	0,087590	kWh 889	77,87
dal 01/10/2011 al 31/10/2011	€/kWh	0,085980	kWh 918	78,93
dal 01/11/2011 al 30/11/2011	€/kWh	0,085980	kWh 889	76,44
dal 01/12/2011 al 31/12/2011	€/kWh	0,085980	kWh 918	78,93
dal 01/01/2012 al 31/01/2012	€/kWh	0,087830	kWh 926	81,33
dal 01/02/2012 al 29/02/2012	€/kWh	0,087830	kWh 859	75,45
dal 01/03/2012 al 31/03/2012	€/kWh	0,087830	kWh 918	80,63
dal 01/04/2012 al 30/04/2012	€/kWh	0,096920	kWh 889	86,16
dal 01/05/2012 al 31/05/2012	€/kWh	0,096920	kWh 918	88,97
dal 01/06/2012 al 30/06/2012	€/kWh	0,096920	kWh 889	86,16
dal 01/07/2012 al 31/07/2012	€/kWh	0,094180	kWh 918	86,46
dal 01/08/2012 al 31/08/2012	€/kWh	0,094180	kWh 918	86,46
dal 01/09/2012 al 30/09/2012	€/kWh	0,094180	kWh 889	83,73
dal 01/10/2012 al 31/10/2012	€/kWh	0,094250	kWh 918	86,52
dal 01/11/2012 al 30/11/2012	€/kWh	0,094250	kWh 889	83,79
dal 01/12/2012 al 31/12/2012	€/kWh	0,094250	kWh 918	86,52
dal 01/01/2013 al 31/01/2013	€/kWh	0,086660	kWh 922	79,90
dal 01/02/2013 al 28/02/2013	€/kWh	0,086660	kWh 829	71,84
dal 01/03/2013 al 31/03/2013	€/kWh	0,086660	kWh 918	79,55
dal 01/04/2013 al 30/04/2013	€/kWh	0,083110	kWh 889	73,88
dal 01/05/2013 al 31/05/2013	€/kWh	0,083110	kWh 918	76,29
dal 01/06/2013 al 09/06/2013	€/kWh	0,083110	kWh 266	22,11
DISPACCIAMENTO				
dal 01/01/2011 al 31/01/2011	€/kWh	0,010620	kWh 926	9,83
dal 01/02/2011 al 28/02/2011	€/kWh	0,010620	kWh 829	8,80
dal 01/03/2011 al 31/03/2011	€/kWh	0,010620	kWh 918	9,75
dal 01/04/2011 al 30/04/2011	€/kWh	0,009250	kWh 889	8,22
dal 01/05/2011 al 31/05/2011	€/kWh	0,009250	kWh 918	8,49
dal 01/06/2011 al 30/06/2011	€/kWh	0,009250	kWh 889	8,22
dal 01/07/2011 al 31/07/2011	€/kWh	0,008840	kWh 918	8,12
dal 01/08/2011 al 31/08/2011	€/kWh	0,008840	kWh 918	8,12
dal 01/09/2011 al 30/09/2011	€/kWh	0,008840	kWh 889	7,86
dal 01/10/2011 al 31/10/2011	€/kWh	0,009220	kWh 918	8,46
dal 01/11/2011 al 30/11/2011	€/kWh	0,009220	kWh 889	8,20
dal 01/12/2011 al 31/12/2011	€/kWh	0,009220	kWh 918	8,46
dal 01/01/2012 al 31/01/2012	€/kWh	0,008970	kWh 926	8,31
dal 01/02/2012 al 29/02/2012	€/kWh	0,008970	kWh 859	7,71
dal 01/03/2012 al 31/03/2012	€/kWh	0,008970	kWh 918	8,23
dal 01/04/2012 al 30/04/2012	€/kWh	0,010420	kWh 889	9,26
dal 01/05/2012 al 31/05/2012	€/kWh	0,010420	kWh 918	9,57
dal 01/06/2012 al 30/06/2012	€/kWh	0,010420	kWh 889	9,26
dal 01/07/2012 al 31/07/2012	€/kWh	0,011330	kWh 918	10,40
dal 01/08/2012 al 31/08/2012	€/kWh	0,011330	kWh 918	10,40



	Unità di misura	Prezzi unitari	Quantità	Totale euro
dal 01/09/2012 al 30/09/2012	€/kWh	0,011330	kWh 889	10,07
dal 01/10/2012 al 31/10/2012	€/kWh	0,011990	kWh 918	11,01
dal 01/11/2012 al 30/11/2012	€/kWh	0,011990	kWh 889	10,66
dal 01/12/2012 al 31/12/2012	€/kWh	0,011990	kWh 918	11,01
dal 01/01/2013 al 31/01/2013	€/kWh	0,012560	kWh 922	11,58
dal 01/02/2013 al 28/02/2013	€/kWh	0,012560	kWh 829	10,41
dal 01/03/2013 al 31/03/2013	€/kWh	0,012560	kWh 918	11,53
dal 01/04/2013 al 30/04/2013	€/kWh	0,012120	kWh 889	10,77
dal 01/05/2013 al 31/05/2013	€/kWh	0,012120	kWh 918	11,13
dal 01/06/2013 al 09/06/2013	€/kWh	0,012120	kWh 266	3,22
COMPONENTE DI PEREQUAZIONE				
dal 01/01/2011 al 31/01/2011	€/kWh	-0,002580	kWh 926	-2,39
dal 01/02/2011 al 28/02/2011	€/kWh	-0,002580	kWh 829	-2,14
dal 01/03/2011 al 31/03/2011	€/kWh	-0,002580	kWh 918	-2,37
dal 01/04/2011 al 30/04/2011	€/kWh	-0,002860	kWh 889	-2,54
dal 01/05/2011 al 31/05/2011	€/kWh	-0,002860	kWh 918	-2,63
dal 01/06/2011 al 30/06/2011	€/kWh	-0,002860	kWh 889	-2,54
dal 01/07/2011 al 31/07/2011	€/kWh	-0,003150	kWh 918	-2,89
dal 01/08/2011 al 31/08/2011	€/kWh	-0,003150	kWh 918	-2,89
dal 01/09/2011 al 30/09/2011	€/kWh	-0,003150	kWh 889	-2,80
dal 01/10/2011 al 31/10/2011	€/kWh	-0,003120	kWh 918	-2,86
dal 01/11/2011 al 30/11/2011	€/kWh	-0,003120	kWh 889	-2,77
dal 01/12/2011 al 31/12/2011	€/kWh	-0,003120	kWh 918	-2,86
dal 01/01/2012 al 31/01/2012	€/kWh	-0,001460	kWh 926	-1,35
dal 01/02/2012 al 29/02/2012	€/kWh	-0,001460	kWh 859	-1,25
dal 01/03/2012 al 31/03/2012	€/kWh	-0,001460	kWh 918	-1,34
dal 01/04/2012 al 30/04/2012	€/kWh	-0,001120	kWh 889	-1,00
dal 01/05/2012 al 31/05/2012	€/kWh	-0,001120	kWh 918	-1,03
dal 01/06/2012 al 30/06/2012	€/kWh	-0,001120	kWh 889	-1,00
dal 01/07/2012 al 31/07/2012	€/kWh	-0,000650	kWh 918	-0,60
dal 01/08/2012 al 31/08/2012	€/kWh	-0,000650	kWh 918	-0,60
dal 01/09/2012 al 30/09/2012	€/kWh	-0,000650	kWh 889	-0,58
dal 01/10/2012 al 31/10/2012	€/kWh	-0,000670	kWh 918	-0,62
dal 01/11/2012 al 30/11/2012	€/kWh	-0,000670	kWh 889	-0,60
dal 01/12/2012 al 31/12/2012	€/kWh	-0,000670	kWh 918	-0,62
dal 01/01/2013 al 31/01/2013	€/kWh	0,000150	kWh 922	0,14
dal 01/02/2013 al 28/02/2013	€/kWh	0,000150	kWh 829	0,12
dal 01/03/2013 al 31/03/2013	€/kWh	0,000150	kWh 918	0,14
dal 01/04/2013 al 30/04/2013	€/kWh	0,000240	kWh 889	0,21
dal 01/05/2013 al 31/05/2013	€/kWh	0,000240	kWh 918	0,22
dal 01/06/2013 al 09/06/2013	€/kWh	0,000240	kWh 266	0,06
ACCONTI BOLLETTE PRECEDENTI PER QUOTE ENERGIA SU kWh 30.798				-2.420,90

TOTALE SERVIZI DIRETTI (B) **230,66**

QUOTA FISSA

mele maggio 2013	€/cliente/mese	13,430100	mesi 1	13,43
mele giugno 2013	€/cliente/mese	13,430100	mesi 1	13,43

QUOTA POTENZA

mele maggio 2013	€/kW di potenza impegnata/mese	2,789200	kW 15,0 mesi 1	41,84
mele giugno 2013	€/kW di potenza impegnata/mese	2,789200	kW 15,0 mesi 1	41,84

QUOTA VARIABILE

dal 01/01/2011 al 31/01/2011	€/kWh	0,030040	kWh 926	27,82
dal 01/02/2011 al 28/02/2011	€/kWh	0,030040	kWh 829	24,90
dal 01/03/2011 al 31/03/2011	€/kWh	0,030040	kWh 918	27,58
dal 01/04/2011 al 30/04/2011	€/kWh	0,037400	kWh 889	33,25
dal 01/05/2011 al 31/05/2011	€/kWh	0,037400	kWh 918	34,33
dal 01/06/2011 al 30/06/2011	€/kWh	0,037400	kWh 889	33,25
dal 01/07/2011 al 31/07/2011	€/kWh	0,041766	kWh 918	38,34
dal 01/08/2011 al 31/08/2011	€/kWh	0,041766	kWh 918	38,34
dal 01/09/2011 al 30/09/2011	€/kWh	0,041766	kWh 889	37,13
dal 01/10/2011 al 31/10/2011	€/kWh	0,043006	kWh 918	39,48
dal 01/11/2011 al 30/11/2011	€/kWh	0,043006	kWh 889	38,23
dal 01/12/2011 al 31/12/2011	€/kWh	0,043006	kWh 918	39,48
dal 01/01/2012 al 31/01/2012	€/kWh	0,045666	kWh 926	42,29
dal 01/02/2012 al 29/02/2012	€/kWh	0,045666	kWh 859	39,23
dal 01/03/2012 al 31/03/2012	€/kWh	0,045666	kWh 918	41,92
dal 01/04/2012 al 30/04/2012	€/kWh	0,045666	kWh 889	40,60
dal 01/05/2012 al 31/05/2012	€/kWh	0,058026	kWh 918	53,27
dal 01/06/2012 al 30/06/2012	€/kWh	0,058026	kWh 889	51,59
dal 01/07/2012 al 31/07/2012	€/kWh	0,058895	kWh 918	54,07
dal 01/08/2012 al 31/08/2012	€/kWh	0,058895	kWh 918	54,07
dal 01/09/2012 al 30/09/2012	€/kWh	0,058895	kWh 889	52,36
dal 01/10/2012 al 31/10/2012	€/kWh	0,060655	kWh 918	55,68
dal 01/11/2012 al 30/11/2012	€/kWh	0,060655	kWh 889	53,92
dal 01/12/2012 al 31/12/2012	€/kWh	0,060655	kWh 918	55,68
dal 01/01/2013 al 31/01/2013	€/kWh	0,065510	kWh 922	60,40
dal 01/02/2013 al 28/02/2013	€/kWh	0,065510	kWh 829	54,31
dal 01/03/2013 al 31/03/2013	€/kWh	0,065510	kWh 918	60,14
dal 01/04/2013 al 30/04/2013	€/kWh	0,068780	kWh 889	61,15
dal 01/05/2013 al 31/05/2013	€/kWh	0,068780	kWh 918	63,14
dal 01/06/2013 al 09/06/2013	€/kWh	0,068780	kWh 266	18,30

ACCONTI BOLLETTE PRECEDENTI PER QUOTE VARIABILI SU kWh 30.798

-1.204,13

TOTALE IMPOSTE (C) **234,44**



Documento elaborato da ENEL SERVIZI Srl

Pagina 3 di 5

LOTTO 25 PAS. 108 RIF. 2013108 N. CLIENTE 145078211 PP= 101,502
TS=PT AA v. 10.0 N=110109400 F=300000 C=04C/K TG=C FGH=010201
EM CONT 06/2013 ES/UT. E. PAG. / FM. / CF 110051690000 Z=AA000
ZONA / EM. / GRUPPO DF7/2716 - CODICE U = 2 (3) OPZ=BTAS/BTAS

	Unità di misura	Prezzi unitari	Quantità	Totale euro
ACCISA SULL'ENERGIA ELETTRICA				
dal 09/06/2010 al 31/12/2010	€/kWh	0,003100	kWh 6.108	18,93
dal 01/01/2011 al 31/12/2011	€/kWh	0,003100	kWh 10.819	33,54
dal 01/01/2012 al 31/05/2012	€/kWh	0,012100	kWh 4.509	54,56
dal 01/06/2012 al 31/07/2012	€/kWh	0,012500	kWh 1.808	22,60
dal 01/08/2012 al 31/08/2012	€/kWh	0,012500	kWh 918	11,48
dal 01/09/2012 al 30/09/2012	€/kWh	0,012500	kWh 889	11,11
dal 01/10/2012 al 31/10/2012	€/kWh	0,012500	kWh 918	11,48
dal 01/11/2012 al 30/11/2012	€/kWh	0,012500	kWh 889	11,11
dal 01/12/2012 al 31/12/2012	€/kWh	0,012500	kWh 918	11,48
dal 01/01/2013 al 31/01/2013	€/kWh	0,012500	kWh 922	11,53
dal 01/02/2013 al 28/02/2013	€/kWh	0,012500	kWh 829	10,36
dal 01/03/2013 al 31/03/2013	€/kWh	0,012500	kWh 918	11,48
dal 01/04/2013 al 30/04/2013	€/kWh	0,012500	kWh 889	11,11
dal 01/05/2013 al 31/05/2013	€/kWh	0,012500	kWh 918	11,48
dal 01/06/2013 al 09/06/2013	€/kWh	0,012500	kWh 266	3,33
ADDITIONALE ENTI LOCALI				
dal 09/06/2010 al 31/12/2010	€/kWh	0,011400	kWh 6.108	69,63
dal 01/01/2011 al 31/12/2011	€/kWh	0,011400	kWh 10.819	123,34
ACCONTI BOLLETTE PRECEDENTI PER IMPOSTE SU kWh 30.798				-417,11

TOTALE FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E IMPOSTE (D) (somma delle voci A, B, C) **426,70**

IVA 10% DI SU IMPONIBILE DI EURO 426,70 (D) 1 **42,67**

TOTALE BOLLETTA (M somma delle voci D, I) **469,37**

Con riserva di congruaglio

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: 01. 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 kWh 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 interompiabili 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).

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

Consumo annuo. In base ai dati in nostro possesso il suo consumo annuo è pari a: 10819 kWh.

Letture del contatore Le ricordiamo che può comunicarci gratuitamente la lettura del suo contatore, esclusivamente nel periodo dal 01/07/2013 al 26/07/2013, tramite:

- il sito internet www.prontoenel.it (se lo desidera, in caso di scarto dell'autolettura, potrà essere ricontattato da un operatore)
- il numero verde 800 900 800, e per avvalersi di tale servizio le ricordiamo che è indispensabile avere a portata di mano il suo numero cliente 145 078 211, necessario per la memorizzazione delle letture. Un risponditore automatico la guiderà nella composizione del suo numero cliente e del numero di kWh riportati sul contatore; se la lettura non sarà accettata, potrà parlare con un nostro consulente
- il Quienel più vicino

In mancanza di altra lettura validamente rilevata, le letture da lei comunicate nel rispetto dei termini su indicati saranno considerate per il calcolo degli importi da inserire in bolletta.

Le ricordiamo che potrà rilevare la lettura direttamente sul suo contatore, avendo cura di leggere tutte le cifre presenti.

Per un supporto sulle modalità di comunicazione della lettura e sulle modalità per effettuare una rettifica di fatturazione consulti la guida online disponibile sul nostro sito www.prontoenel.it

Deposito cauzionale la somma di 232,50 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 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

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/risposte 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.