



L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.

ENEL SERVIZIO ELETTRICO - Servizio di Maggiore Tutela

**DATI CLIENTE**

**Numero cliente:** 156 990 388  
**Partita IVA:** 12833270155  
**Codice Fiscale:** 12833270155



0049  
 RNL3001AC27001000D GE02 01  
 01288900 MXA18746001466  
 1 4 DC00S1362 A



Cons. 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 154641060200717 del 09/05/2013 Bimestre aprile - maggio 2013

**Totale da pagare entro il 29/05/2013:****euro 28,53**

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 Unione Europea SN - 20097 SAN DONATO MILANES****Codice POD:** IT001E156990388 **Numero di presa:** 1546410602007**Uso Diverso dall'Abitazione con Tariffa BTA1 monoraria**

- data di attivazione delle condizioni contrattuali: 10/04/2003
- tensione di fornitura 230 V - Monofase
- Tipologia di contatore: Contatore tradizionale (T)
- potenza contrattualmente impegnata 1,5 kW (chilowatt)
- potenza disponibile 1,7 kW (chilowatt)
- Consumo annuo kWh: 0

**RIEPILOGO LETTURE E PRELIEVI FATTURATI**

Abbiamo calcolato questa bolletta tenendo conto delle letture

12070 del 12/01/2010 (effettiva) e di un consumo stimato di kWh 0 fino al 09/05/2013.

**RIEPILOGO IMPORTI FATTURATI**

Totale per i servizi di vendita	10,84
Totale per i servizi di rete	12,74
<b>Totale energia elettrica fornita e imposte</b>	<b>23,58</b>
<b>importo IVA 21% (su imponibile di euro 23,58)</b>	<b>4,95</b>
<b>TOTALE DELLA BOLLETTA</b>	<b>28,53</b>

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

RICEVUTO ..... 20 MAG. 2013

RESPONSABILE ..... INVERUM

CENTRO DI COSTO ..... CCB

TIPO DI SPESA ..... BB

SOTTOCONTO SPESA .....

N° PROT. 85 ..... DATA REGISTR. 24/05/13

NOTE .....

PAGATO ..... RID (23)

## DETTAGLIO IMPORTI BOLLETTA

	Unità di misura	Prezzi unitari	Quantità	Totale euro
<b>TOTALE SERVIZI DI VENDITA (A)</b>				<b>10,84</b>
<b>QUOTA FISSA</b>				
Commercializzazione vendita - mese aprile 2013	€/cliente/mese	5,801300	mesi 1	5,80
Commercializzazione vendita - mese maggio 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
Componente di dispacciamento (parte fissa) - mese maggio 2013	€/cliente/mese	-0,377400	mesi 1	-0,38
<b>TOTALE SERVIZI DI RETE (B)</b>				<b>12,74</b>
<b>QUOTA FISSA</b>				
mese aprile 2013	€/cliente/mese	2,402400	mesi 1	2,40
mese maggio 2013	€/cliente/mese	2,402400	mesi 1	2,40
<b>QUOTA POTENZA</b>				
mese aprile 2013	€/kW di potenza impegnata/mese	2,649000	kW 1,5 mesi 1	3,97
mese maggio 2013	€/kW di potenza impegnata/mese	2,649000	kW 1,5 mesi 1	3,97
<b>TOTALE FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E IMPOSTE (D) (somma delle voci A, B)</b>				<b>23,58</b>
<b>IVA 21% (I) (SU IMPONIBILE DI EURO 23,58 (D))</b>				<b>4,95</b>
<b>TOTALE BOLLETTA (M somma delle voci D, I)</b>				<b>28,53</b>

Con riserva di conguaglio

## COMUNICAZIONI RELATIVE ALLA SUA FORNITURA

**Piano Salva black out (PESSÉ).** Il PESSÉ, 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 PESSÉ, 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: 16. Per sapere quando è prevista l'eventuale sospensione del servizio elettrico, può consultare il nostro sito [www.prontoenel.it](http://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 PESSÉ 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](http://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 PESSÉ. Questi clienti possono essere comunque distaccati, se ciò è indispensabile per attuare il PESSÉ, 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](http://www.prontoenel.it) cliccando su Tariffe e scegliendo la voce di interesse.

**Letture del contatore** Le ricordiamo che può comunicarci gratuitamente la lettura del suo contatore, esclusivamente nel periodo dal 01/06/2013 al 26/06/2013, tramite:

- il sito internet [www.prontoenel.it](http://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 156 990 388, 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 Quinell 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](http://www.prontoenel.it)

**Deposito cauzionale** la somma di 23,25 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](http://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](http://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 2 di 3

LOTTO 25 PAS. 088 RIF. 2013088 N. CLIENTE 156990388 PF= 23.122  
TS=PT A4 v. 10.0 N+NS11D00-00 F=000000 C=DNCAK TG=C FGH=01A0204  
EM. CONT. 05/2013 ES/UT. E. PAG. / FM / CF 11A93069000N Z=AAA000  
ZONA / EM. / GRUPPO DF7W22/1 - CODICE U = 1 (3) OPZ=BT1A / BT1A

**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](http://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](http://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](http://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%
<b>Livelli generali di qualità</b>	<b>Vincoli dell'Autorità (delibera 164/08)</b>	<b>rispetto degli standard nel 2012</b>
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)
<b>Livelli generali di qualità</b>	<b>Vincoli dell'Autorità (delibera 198/11)</b>
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 oltre i 40 kW e/o distanza massima superiore a 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 (venerdì-venerdì).
- (4) 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.
- (5) Richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8,00 alle ore 18,00.
- (6) Richieste pervenute nei giorni non lavorativi o lavorativi dalle ore 18,00 alle ore 8,00.
- (7) 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.
- (8) 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.
- (9) 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.