



ENEL SERVIZIO ELETTRICO - Servizio di Maggior Tutela

DATI CLIENTE

Numero cliente: 157 987 771
Codice POD: IT001E157987771
Codice Fiscale: FRNMRA27E59L245U



CONTATTI UTILI

SERVIZIO CLIENTI

- ☞ Punto Enel e Punto Enel Negozio Partner (scopri quello più vicino su www.enelservizioelettrico.it)
- ☞ **www.enelservizioelettrico.it**
- ☞ 800 900 800 Numero verde da tutti i numeri nazionali tutti i giorni, 24 ore su 24
- ☞ Casella Postale 1100 - 85100 Potenza per informazioni e reclami scritti

GESTIONE GUASTI

Comunicare sempre il Codice POD:
IT001E157987771

Per segnalazione guasti:
Chiamare 803 500 Numero verde Enel Distribuzione da rete fissa e da cellulare tutti i giorni 24 ore su 24

○ Per Informazioni sui guasti:
- inviare sms con il Codice POD al numero 3202041500
- scaricare gratuitamente l' APP Guasti Enel

BOLLETTA PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

N. fattura 156050650340928 del 21/05/2014 Bimestre aprile - maggio 2014

Totale da pagare entro il 10/06/2014:

euro 24,88

Come da lei richiesto, sarà addebitato nel giorno esatto della scadenza su conto corrente presso: CREDITO VALTELLINESE S.C.R.L..

DATI FORNITURA

Le stiamo fornendo energia in
V Giovanni XXIII 13/C 3E 4 - 20866 CARNATE
Numero di presa: 1560506503409

Uso Domestico residente con Tariffa D2 bioraria

- data di attivazione delle condizioni contrattuali: 19/05/2013
- tensione di fornitura 230 V - Monofase
- Tipologia di contatore: Contatore elettronico gestito per fasce (EF)
- potenza contrattualmente impegnata 3 kW (chilowatt)
- potenza disponibile 3,3 kW (chilowatt)
- Consumo annuo kWh: 819

RIEPILOGO LETTURE E PRELIEVI FATTURATI

Abbiamo calcolato questa bolletta tenendo conto delle letture dal 16/03/2014 (effettiva) al 16/05/2014 (effettiva) per un consumo di kWh 123.

Penultima lettura 16/03/14	Ultima lettura 16/05/14	Consumo (kWh)	%
F1] 1727	1748	* 21	*** 17 %
F2] 1572	1617	** 102	83 %
F3] 10424	10481		
Consumo totale		123	100%

*Nella casella è riportato il suo consumo in fascia F1, ad alto costo (dalle 8.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi)

**Nella casella è riportata la somma dei suoi consumi nelle fasce F2 e F3, a basso costo (dalle 19.00 alle 8.00 dal lunedì al venerdì, sabato, domenica e festivi)

***Prenda visione del messaggio riportato nelle "Comunicazioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas"

RIEPILOGO IMPORTI FATTURATI

Totale per i servizi di vendita	13,48
Totale per i servizi di rete	9,14
Totale energia elettrica fornita e imposte	22,62
Importo IVA 10% (su imponibile di euro 22,62)	2,26
TOTALE DELLA BOLLETTA	24,88

Sul retro del foglio trova il dettaglio importi della bolletta.

Le ricordiamo che può comunicare la lettura.

La preghiamo di verificare il periodo entro il quale inviarci la lettura, che risulta indicato sul retro della bolletta.

Qualità dei servizi telefonici: Enel Servizio Elettrico si conferma, anche nel primo semestre 2013, al primo posto nella classifica sulla qualità dei call center pubblicata dall'Autorità



DETTAGLIO DELLE LETTURE E DEI CONSUMI FATTURATI

Abbiamo calcolato questa bolletta tenendo conto delle letture:

dal 16/03/2014 (effettiva) al 31/03/2014 (effettiva) - numero giorni: 15

dal 31/03/2014 (effettiva) al 30/04/2014 (effettiva)

- numero giorni: 30

dal 30/04/2014 (effettiva) al 16/05/2014 (effettiva)

- numero giorni: 16

Penultima lettura 16/03/14	Ultima lettura 31/03/14	Consumo (kWh)	%
F1 1727	1733	* 6	19 %
F2 1572	1584	** 25	81 %
F3 10424	10437		
Consumo totale	31		100%

Penultima lettura 31/03/14	Ultima lettura 30/04/14	Consumo (kWh)	%
F1 1733	1743	* 10	16 %
F2 1584	1607	** 53	84 %
F3 10437	10467		
Consumo totale	63		100%

Penultima lettura 30/04/14	Ultima lettura 16/05/14	Consumo (kWh)	%
F1 1743	1748	* 5	17 %
F2 1607	1617	** 24	83 %
F3 10467	10481		
Consumo totale	29		100%

*Nella casella è riportato il suo consumo in fascia F1, ad alto costo (dalle 8.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi)

**Nella casella è riportata la somma dei suoi consumi nelle fasce F2 e F3, a basso costo (dalle 19.00 alle 8.00 dal lunedì al venerdì, sabato, domenica e festivi)

DETTAGLIO IMPORTI BOLLETTA

	Unità di misura	Prezzi unitari	Quantità	Totale euro
TOTALE SERVIZI DI VENDITA (A)				
QUOTA FISSA				
Commercializzazione vendita - mese aprile 2014	€/cliente/mese	2,500000	mesi 1	2,50
Commercializzazione vendita - mese maggio 2014	€/cliente/mese	2,500000	mesi 1	2,50
Componente di dispacciamento (parte fissa) - mese aprile 2014	€/cliente/mese	-1,048500	mesi 1	-1,05
Componente di dispacciamento (parte fissa) - mese maggio 2014	€/cliente/mese	-1,048500	mesi 1	-1,05
QUOTA ENERGIA				
ENERGIA				
In F1 dal 17/03/2014 al 31/03/2014	€/kWh	0,080170	kWh 6	0,48
In F23	€/kWh	0,073980	kWh 25	1,85
In F1 dal 01/04/2014 al 30/04/2014	€/kWh	0,076790	kWh 10	0,77
In F23	€/kWh	0,068480	kWh 53	3,63
In F1 dal 01/05/2014 al 16/05/2014	€/kWh	0,076790	kWh 5	0,38
In F23	€/kWh	0,068480	kWh 24	1,64
DISPACCIAIMENTO				
In F1 dal 17/03/2014 al 31/03/2014	€/kWh	0,014270	kWh 6	0,09
In F23	€/kWh	0,014270	kWh 25	0,36
In F1 dal 01/04/2014 al 30/04/2014	€/kWh	0,014360	kWh 10	0,14
In F23	€/kWh	0,014360	kWh 53	0,76
In F1 dal 01/05/2014 al 16/05/2014	€/kWh	0,014360	kWh 5	0,07
In F23	€/kWh	0,014360	kWh 24	0,34
COMPONENTE DI DISPACCIAIMENTO (parte variabile)				
1° scaglione dal 17/03/2014 al 31/03/2014	€/kWh	0,000550	kWh 31	0,02
1° scaglione dal 01/04/2014 al 30/04/2014	€/kWh	0,000480	kWh 63	0,03
1° scaglione dal 01/05/2014 al 16/05/2014	€/kWh	0,000480	kWh 29	0,01
COMPONENTE DI PEREQUAZIONE				
dal 17/03/2014 al 31/03/2014	€/kWh	0,000170	kWh 31	0,01
dal 01/04/2014 al 30/04/2014	€/kWh	-0,000070	kWh 63	0,00
dal 01/05/2014 al 16/05/2014	€/kWh	-0,000070	kWh 29	0,00
TOTALE SERVIZI DI RETE (B)				
QUOTA FISSA				
mese aprile 2014	€/cliente/mese	0,510000	mesi 1	0,51
mese maggio 2014	€/cliente/mese	0,510000	mesi 1	0,51
QUOTA POTENZA				
mese aprile 2014	€/kW di potenza impegnata/mese	0,496400	kW 3,0 mesi 1	1,49
mese maggio 2014	€/kW di potenza impegnata/mese	0,496400	kW 3,0 mesi 1	1,49
QUOTA VARIABILE				
1° scaglione dal 17/03/2014 al 31/03/2014	€/kWh	0,039922	kWh 31	1,24
1° scaglione dal 01/04/2014 al 30/04/2014	€/kWh	0,042402	kWh 63	2,67
1° scaglione dal 01/05/2014 al 16/05/2014	€/kWh	0,042402	kWh 29	1,23
TOTALE FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E IMPOSTE (D) (somma delle voci A, B)				
IVA 10% (I) [SU IMPONIBILE DI EURO 22,62 (D)]				
TOTALE BOLLETTA (M somma delle voci D, I)				

Con riserva di conguaglio



Documento elaborato da ENEL SERVIZI Srl

LOTTO 25 PAS. 096 RIF. 2014096 N. CLIENTE 157987711 PP= 92.265

TS=PT A4 v. 10.0 N/+N311D/00-00 F=000000 C=0/I/C/0 TG=I FGH=01/02/01

EM. CONT 05/2014 ES / UT. E. PAG. / FM / CF 110/5216000/M Zx=DD2000

ZONA / EM. / GRUPPO DF7/24/55 - CODICE U = 2 (2) OPZ=D21 /D21

Pagina 2 di 3

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 di un'ora e mezza.

Per sapere quando è prevista l'eventuale sospensione del servizio elettrico, può consultare il nostro sito www.enelservizioelettrico.it dove è presente l'elenco dei Comuni interessati dal Piano, con le relative fasce orarie di probabile distacco; in alternativa, può consultare il sito di Enel Distribuzione S.p.A. all'indirizzo www.eneldistribuzione.it oppure chiamare il numero verde 803 500 e digitare sulla tastiera telefonica i numeri che seguono la lettera E del codice POD: le saranno indicati il gruppo e i periodi di eventuale distacco.

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.

Ai fini della fatturazione, i consumi misurati nelle fasce orarie F2 e F3 vengono sommati in un unico valore F23 e a tale quantitativo di kWh vengono applicati i corrispettivi vigenti nel periodo oggetto di fatturazione.

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.enelservizioelettrico.it cliccando su Tariffe e scegliendo la voce di interesse

Consumo annuo. In base ai dati in nostro possesso il suo consumo ad oggi è pari a: 819 kWh.

Consumi mensili Di seguito indichiamo i suoi consumi mensili relativi agli anni 2013 - 2014

Mese	Giù	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag
kWh/mese F1	16	15	13	12	15	11	13	15	12	12	10	5
kWh/mese F2	20	23	22	25	31	31	30	32	29	27	23	10
kWh/mese F3	25	24	23	27	27	29	48	34	27	31	30	14

Lettura del contatore Le ricordiamo che può comunicarci gratuitamente la lettura del suo contatore, esclusivamente nel periodo dal 21/06/2014 al 26/06/2014, tramite:

- il sito internet www.enelservizioelettrico.it (se lo desidera, in caso di scarto dell'autolettura, potrà essere riconattato 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 157 987 771, 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 Punto Enel (scopri quello più vicino su www.enelservizioelettrico.it)

In mancanza di altra lettura rilevata dal distributore, e qualora lo stesso verifichi la coerenza del dato da lei trasmesso con i consumi da lei già effettuati in passato, le letture da lei comunicate nel rispetto dei termini suindicati saranno considerate per il calcolo degli importi da inserire in bolletta. Qualora l'autolettura comunicata in tempo utile per l'emissione della bolletta non risulti coerente con i consumi precedenti, la stessa non verrà utilizzata ai fini del calcolo della bolletta.

Le ricordiamo che potrà rilevare le letture da comunicarci cliccando più volte sul pulsante del suo contatore elettronico fino a trovare, per ognuna delle tre fasce orarie, la "lettura periodo corrente" (T1 è la fascia F1 delle ore di punta, T2 è la fascia F2 delle ore intermedie e T3 è la fascia F3 delle ore fuori punta).

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.enelservizioelettrico.it

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 2013, mette a confronto le principali 34 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 decorsi dieci giorni dalla scadenza del termine di pagamento indicato in fattura, invia al Cliente una comunicazione informandolo che, decorsi 20 giorni solari dall'emissione 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, trascorsi 3 giorni lavorativi dal predetto termine.

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.enelservizioelettrico.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.
- Con il servizio CBILL inserendo i dati indicati nella pagina del bollettino di Conto Corrente
- **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.enelservizioelettrico.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.enelservizioelettrico.it cliccando sul link "Informazioni e reclami", oltre che presso un Punto Enel o Punto Enel Negozio Partner. 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 consulta il sito www.enelservizioelettrico.it nella sezione "Tariffe per la casa".

Comunicazioni dell'autorità per l'energia elettrica e il gas

Il bonus sociale elettricità del Ministero dello Sviluppo Economico per le famiglie in disagio economico e/o fisico può essere chiesto al proprio Comune. Per informazioni visita i siti: www.sviluppoeconomico.gov.it o www.autorita.energia.it o chiama il n° verde 800.166.654.

Gentile cliente, le segnaliamo che la percentuale dei suoi consumi nella fascia ad alto costo (F1 - dalle 8 alle 19 dei giorni feriali) non risulta superiore al consumo medio nazionale di riferimento per i consumi domestici nella medesima fascia, pari al 33%. Per informazioni su come ridurre ulteriormente i suoi consumi nella fascia ad alto costo, potrà rivolgersi al numero verde 800.166.654 o anche al suo fornitore.



Risposta alla Domanda di informazione pubblica n. 500069030407920 del 12/02/2013 relativa all'indennizzo automatico per il rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i servizi di competenza di Enel Servizio Elettrico e Enel Distribuzione secondo quanto previsto dalla delibera ARG/elt 198/11 e successive modifiche e integrazioni.

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 2013 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 e successive modifiche e integrazioni.

Comunichiamo, inoltre, gli obblighi informativi introdotti con delibera 67/2013/R/com sugli indennizzi previsti per il mancato rispetto della procedura di messa in mora e distacco.

Enel Servizio Elettrico

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 164/08)		Rispetto degli standard nel 2013
	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto	
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	99,1%	
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	39,0%	
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	98,3%	

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 164/08)		Rispetto degli standard nel 2013
	Percentuale minima	Grado di rispetto	
Risposta motivata a richieste di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari	95%	94,6%	
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	92,8%	

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.)		Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione
	Percentuale minima	Grado di rispetto	
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)		Percentuale minima
	Percentuale minima	Grado di rispetto	
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. L'Autorità ha inoltre previsto che, in caso di morosità del cliente con fornitura disalimentabile (delibera Arg/elt 4/08 e succ. modifiche ed integrazioni) a seguito di costituzione in mora con conseguente sospensione della fornitura di energia elettrica/chiusura punto di consegna e risoluzione del contratto, i tempi della sospensione/chiusura siano determinati, in assenza del pagamento dovuto, considerando il terzo giorno lavorativo successivo ai decorsi 10 giorni solari dalla ricevuta di avvenuta consegna della comunicazione a mezzo PEC oppure ai decorso 20 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione. L'Autorità ha previsto, di conseguenza, l'erogazione di un indennizzo automatico pari a € 30 nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa o sia stata ridotta la potenza, nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora (non, invece, sarà corrisposto nel caso di mancato recapito da parte del vettore postale). L'indennizzo sarà invece di € 20 nel caso di sospensione della fornitura/riduzione di potenza intervenuta nonostante: 1) il mancato rispetto del termine ultimo di 20 giorni solari entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; 2) il mancato rispetto del termine massimo di 3 giorni lavorativi tra la data di emissione della comunicazione e la data di consegna al vettore postale; 3) il mancato rispetto del termine minimo di 3 giorni lavorativi che deve intercorrere tra il termine ultimo di 20 giorni solari entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice di sospensione della fornitura/riduzione di potenza.

- (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 e 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.