



CASELLA POSTALE 1100
85100 POTENZA

ENEL SERVIZIO ELETTRICO - Servizio di Maggior Tutela

DATI CLIENTE

Numero cliente: 868 650 591
Codice POD: IT001E868650591
Codice Fiscale: FRNMRA27E59L245U



CONTATTI UTILI

SERVIZIO CLIENTI

☞ **Punto Enel**
(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:
IT001E868650591

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 638322950831414 del 08/06/2015 Bimestre **maggio - giugno 2015**

Totale da pagare entro il 29/06/2015:

euro 17,42

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 Fusco 17 B 427 - 80058 TORRE ANNUNZIATA

Numero di presa: 6383229508314

Uso Domestico residente con Tariffa D2 bioraria

- data di attivazione delle condizioni contrattuali: 01/01/1970
- 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: 172

RIEPILOGO LETTURE E PRELIEVI FATTURATI

Abbiamo calcolato questa bolletta tenendo conto delle letture
dal 03/04/2015 (effettiva) al 03/06/2015 (effettiva) per un consumo di kWh 0.

Penultima lettura 03/04/15	Ultima lettura 03/06/15	Consumo (kWh)	%
F1 174	174	* 0	*** 0 %
F2 219	219	** 0	0 %
F3 3780	3780		
	Consumo totale	0	0%

*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 il gas e il sistema idrico"

RIEPILOGO IMPORTI FATTURATI

Totale per i servizi di vendita	3,26
Totale per i servizi di rete	4,68
Totale energia elettrica fornita e imposte	7,94
Importo IVA 10% (su imponibile di euro 7,94)	0,79
TOTALE DELLA BOLLETTA	8,73
Totale proventi e oneri già assoggettati ad IVA	8,69
TOTALE DA PAGARE	17,42

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 2014, al primo posto nella classifica sulla qualità dei call center pubblicata dall'Autorità

Per tutti i clienti domestici che per il riscaldamento dell'abitazione di residenza utilizzano unicamente pompe di calore elettriche, dal 1 luglio 2014 l'Autorità per l'energia consente di sperimentare una nuova tariffa. Consulti la sezione "Comunicazioni dell'autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico"



DETALIO DELLE LETTURE E DEI CONSUMI FATTURATI

Abbiamo calcolato questa bolletta tenendo conto delle letture:

dal 03/04/2015 (effettiva) al 30/04/2015 (effettiva) - numero giorni: 27

dal 30/04/2015 (effettiva) al 31/05/2015 (effettiva)
- numero giorni: 31

dal 31/05/2015 (effettiva) al 03/06/2015 (effettiva)
- numero giorni: 3

Penultima lettura 03/04/15	Ultima lettura 30/04/15	Consumo (kWh)	%
F1 174	174	* 0	0 %
F2 219	219	** 0	0 %
F3 3780	3780		
Consumo totale	0	0%	

Penultima lettura 30/04/15	Ultima lettura 31/05/15	Consumo (kWh)	%
F1 174	174	* 0	0 %
F2 219	219	** 0	0 %
F3 3780	3780		
Consumo totale	0	0%	

Penultima lettura 31/05/15	Ultima lettura 03/06/15	Consumo (kWh)	%
F1 174	174	* 0	0 %
F2 219	219	** 0	0 %
F3 3780	3780		
Consumo totale	0	0%	

*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)

DETALIO IMPORTI BOLLETTA

	Unità di misura	Prezzi unitari	Quantità	Totale euro
TOTALE SERVIZI DI VENDITA (A)				3,26
QUOTA FISSA				
Commercializzazione vendita - mese maggio 2015	€/cliente/mese	2,500000	mesi 1	2,50
Commercializzazione vendita - mese giugno 2015	€/cliente/mese	2,500000	mesi 1	2,50
Componente di dispacciamento (parte fissa) - mese maggio 2015	€/cliente/mese	-0,869100	mesi 1	-0,87
Componente di dispacciamento (parte fissa) - mese giugno 2015	€/cliente/mese	-0,869100	mesi 1	-0,87
TOTALE SERVIZI DI RETE (B)				4,68
QUOTA FISSA				
mese maggio 2015	€/cliente/mese	0,590000	mesi 1	0,59
mese giugno 2015	€/cliente/mese	0,590000	mesi 1	0,59
QUOTA POTENZA				
mese maggio 2015	€/kW di potenza impegnata/mese	0,584500	kW 3,0 mesi 1	1,75
mese giugno 2015	€/kW di potenza impegnata/mese	0,584500	kW 3,0 mesi 1	1,75
TOTALE FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E IMPOSTE (D) (somma delle voci A, B)				7,94
IVA 10% (I) [SU IMPONIBILE DI EURO 7,94 (D)]				0,79
TOTALE BOLLETTA (M somma delle voci D, I)				8,73
PROVENTI E ONERI GIA' ASSOGGETTATI A IVA (N)				8,69
Importo a debito da bolletta precedente (già assoggettato ad IVA)				8,69
TOTALE DA PAGARE (somma delle voci M, N)				17,42

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 di un'ora e mezza.

Per avere informazioni su quando è prevista l'eventuale sospensione del servizio elettrico, può consultare il sito di Enel Distribuzione S.p.A. all'indirizzo www.eneldistribuzione.it dove è presente l'elenco dei Comuni interessati dal Piano, con le relative fasce orarie di probabile distacco 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 il gas e il sistema idrico 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.enelservizioclienti.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:

kWh 48 nella fascia F1 (ore di punta), kWh 124 nella fascia F23 (ore non di punta).

Consumi mensili Di seguito indichiamo i suoi consumi mensili relativi agli anni 2014 - 2015

Mese	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giug
kWh/mese F1	0	31	0	1	0	15	0	0	0	0	0	0
kWh/mese F2	0	50	0	6	0	8	0	0	0	0	0	0
kWh/mese F3	0	25	0	4	0	29	0	0	0	0	0	0



Documento elaborato da ENEL SERVIZI Srl

LOTTO 64 PAS. 106 RIF. 2015106 N. CLIENTE 868650591 PP= 95.434

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

EM CONT 06/2015 ES / UT. E. PAG. / FM / CF 11/0/5216000/M 2x-DD2000

ZONA / EM. / GRUPPO DOG/27/2014 - CODICE U = 1 (4) OPZ=D21 / D21

Lettura del contatore Le ricordiamo che può comunicarci gratuitamente la lettura del suo contatore, esclusivamente nel periodo dal 21/07/2015 al 26/07/2015, tramite:

- il sito internet www.enelservizioelettrico.it (se lo desidera, in caso di scarto dell'autolettura, potrà essere ricontrattato 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 868 650 591, 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 sulla qualità dei servizi telefonici secondo la graduatoria pubblicata dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico. La classifica, riferita al I semestre 2014, mette a confronto le principali 37 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 il gas e il sistema idrico, 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 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 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 Bancomat** presso gli sportelli Bancomat Unicredit abilitati.
- Con il servizio **CBILL**.
- **Presso le ricevitorie del Lotto, le tabaccherie e i bar collegati alla rete Lottomatica Servizi e Sisal, nonché presso i punti vendita Coop abilitati**, in contanti, o con carta Bancomat (ove attivo il servizio).
- Con il **bollettino di conto corrente**, allegato alla bolletta, recandosi in banca, alla posta o presso i punti collegati alla rete CiTyPoste Payment e PayTipper.

Per trovare lo sportello bancario più vicino, per sapere dove pagare senza spese o commissioni, consulti il sito www.enelservizioelettrico.it alla sezione "Paga la bolletta" o contatti il Numero Verde 800 900 800.

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

Da Giugno 2015 potrà contattare il nostro Servizio Clienti al Numero Verde 800 900 800, gratuito da tutti i numeri fissi nazionali, o tramite cellulare al 199 50 50 55, al costo applicato dal suo Operatore telefonico. Il Servizio è attivo tutti i giorni 24 ore su 24.

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. 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 CLIENTE" sul fronte della bolletta, identifica il punto di prelievo e di immissione sulla rete del distributore. E' importante utilizzarlo per le comunicazioni inerenti il cambio di venditore o per avere informazioni o segnalare guasti al distributore.

Dettaglio componenti tariffarie Se desidera conoscere il dettaglio delle singole componenti tariffarie consulti il sito www.enelservizioelettrico.it nella sezione "Tariffe per la casa".

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

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.

Per tutti i clienti domestici che per il riscaldamento individuale dell'abitazione di residenza utilizzano unicamente pompe di calore elettriche, dal 1 luglio 2014 l'Autorità per l'energia consente di sperimentare una nuova tariffa (chiamata D1), relativa ai servizi di rete e agli oneri generali di sistema. La nuova tariffa (in c€/kWh) potrà essere applicata alle forniture di energia elettrica sia con contratti di mercato libero sia di maggior tutela e sarà costante, a prescindere dai consumi. Ulteriori informazioni inerenti i requisiti e le modalità di adesione, la possibile convenienza economica in diverse situazioni e le imprese di vendita di energia elettrica che offrono questa opportunità sono disponibili sul sito www.autorita.energia.it/pompedicalore.htm.

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.



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 2014 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 mera e distacco.

Enel Servizio Elettrico

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 164/08)	Rispetto degli standard nel 2014
Tipo di prestazione	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	32,7%
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	98,3%
Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 164/08)	Rispetto degli standard nel 2014
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto
Risposta motivata a richieste di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari	95%	95,5%
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	99,1%

L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 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.

Esercente servizio 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 per connessioni ordinarie	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	5/10 giorni lavorativi (2)
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 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 il gas e il sistema idrico 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 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 70 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 105 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo. L'Autorità ha inoltre previsto che, in caso di morosità del cliente con fornitura discontinuabile (delibera Arg/elt 4/08 e succ. modifiche ed integrazioni) a seguito di costituzione in mera 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 decorsi 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 mera (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 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.