



L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.  
Casella Postale 1000 - 85100 Potenza

## DATI FORNITURA

Intestatario contratto  
**CASTELLI ANTONIO**

Le stiamo fornendo gas in  
**VIA ARMANDO DIAZ 41 - 73100 LECCE LE**  
**PdC: 34853800**  
**PdR: 01613840039727**  
**Matricola Contatore: 057394072**  
**Coefficiente P: 39,815000**  
**Coefficiente C: 1,018950**

Enel Energia - Mercato libero dell'energia

## DATI CLIENTE

**Numero cliente: 295 445 068**  
**Codice Fiscale: CSTNTN43M05E506W**

PRONTO INTERVENTO  
**800 900 806** Numero Verde gratuito  
Tutti i giorni 24 ore su 24

SERVIZIO CLIENTI  
**www.enelenergia.it**  
**800 900 860** Numero verde  
199505065 da cellulare numero non gratuito  
tutti i giorni 24 ore su 24

PER INFORMAZIONI E RECLAMI SCRITTI  
Casella Postale 1000 - 85100 Potenza

## BOLLETTA PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE

N. fattura 2126487462 del 17/10/2010  
Periodo giugno - settembre 2010

**Totale da pagare entro il 08/11/2010:**

**euro 31,63**

In questa bolletta di conguaglio sono presenti consumi stimati in acconto dalla data della lettura reale 22/09/2010 fino alla data di fine mese 30/09/2010, calcolato sulla base di m<sup>3</sup> di gas consumati nei periodi precedenti e aggiornati in relazione all'andamento climatico dell'anno in corso.

**I suoi precedenti pagamenti al momento risultano regolari.**

Come da lei richiesto, l'importo sarà addebitato sul suo conto corrente presso: BANCA DI ROMA SPA.

**AUTOLETTURA CONTATORE:** Nel periodo dal **21/11/2010** al **30/11/2010** può chiamare il numero verde 800 900 860. La lettura da Lei comunicata sarà inviata al distributore di zona e, se validata, verrà utilizzata per il calcolo della prossima bolletta.

**Attenzione: Enel non richiede pagamenti delle bollette porta a porta.**

**DOMESTICO**  
**USO RISCALD. INDIVIDUALE, COTTURA, ACQUA CALDA**  
**SERVIZI DI TUTELA**

## DATI CONSUMI

Periodo di riferimento giugno - settembre 2010

Volumi misurati al 30/09/2010 20 mc  
Volumi fatturati 20 smc\*

**TOTALE VOLUMI FATTURATI 20**  
Volumi residui 0,696500

### RIEPILOGO LETTURE

Abbiamo calcolato questa bolletta di conguaglio tenendo conto delle letture:

6687 del 25/06/2010 (autolettura)  
6687 del 25/08/2010 (effettiva)  
6702 del 22/09/2010 (autolettura)  
6707 del 30/09/2010 (stimata)

\* I volumi fatturati sono dati dai volumi misurati moltiplicati per il coefficiente C.

## DATI SINTESI

Totali servizi di vendita	16,11 euro
Totali servizi di rete	8,03 euro
Totale imposte	3,32 euro
Totale gas fornito e imposte	27,46 euro
IVA 20% (su imponibile di euro 14,20)	2,84 euro
IVA 10% (su imponibile di euro 13,26)	1,33 euro
<b>TOTALE DELLA BOLLETTA</b>	<b>31,63 euro</b>

Sul retro del foglio trova il dettaglio importi della bolletta

**Progressivo consumo annuo : 378 smc al 25/06/2010**

**Consumo Annuo : 654 smc**

Nella sezione "Comunicazioni dell'Autorità" ci sono importanti comunicazioni da leggere

# DETAGLIO IMPORTI BOLLETTA

		Unità di misura	Corrispettivi unitari euro	Quantità	Totale euro	Codice aliquota IVA
<b>SERVIZI DI VENDITA</b>						
<b>Quota Fissa</b>						
Quota Fissa di Vendita	dal 01/07/10 al 30/09/10	€/cliente/mese	3,06833333	mesi 3	9,20	G2
<b>Quota Energia</b>						
Componente CCI	dal 26/08/10 al 22/09/10	€/smc	0,29880409	15	4,48	G1
Corrispettivi di Vendita		€/smc	0,00480000	15	0,07	G1
Corrispettivi di rete		€/smc	0,04179010	15	0,63	G1
Quota oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00041563	15	0,01	G1
Componente CCI	dal 23/09/10 al 30/09/10	€/smc	0,29880409	5	1,49	G1
Corrispettivi di Vendita		€/smc	0,00480000	5	0,02	G1
Corrispettivi di rete		€/smc	0,04179010	5	0,21	G1
Quota oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00041563	5	0,00	G1
<b>TOTALE SERVIZI DI VENDITA</b>		€			<b>16,11</b>	
<b>SERVIZI DI RETE (Come da provvedimento vigente Del. 159/08 AEEG e s.m.i.)</b>						
<b>Quota Fissa</b>						
Quota Fissa di Distribuzione	dal 01/07/10 al 30/09/10	€/cliente/mese	1,66833333	mesi 3	5,00	G2
<b>Quota Energia</b>						
2[ Scaglione da 121 a 480	dal 26/08/10 al 22/09/10	€/smc	0,15149900	15	2,27	G1
2[ Scaglione da 121 a 480	dal 23/09/10 al 30/09/10	€/smc	0,15149900	5	0,76	G1
<b>TOTALE SERVIZI DI RETE</b>		€			<b>8,03</b>	
<b>IMPOSTE</b>						
<b>Imposta di Consumo Erariale</b>						
2[ Scaglione tra 121 e 480	dal 26/08/10 al 22/09/10	€/smc	0,13500000	15	2,03	G1
2[ Scaglione tra 121 e 480	dal 23/09/10 al 30/09/10	€/smc	0,13500000	5	0,68	G1
<b>Addizionale Regionale all'Imposta di Consumo</b>						
2[ Scaglione tra 121 e 480	dal 26/08/10 al 22/09/10	€/smc	0,03098000	15	0,46	G1
2[ Scaglione tra 121 e 480	dal 23/09/10 al 30/09/10	€/smc	0,03098000	5	0,15	G1
<b>TOTALE IMPOSTE</b>		€			<b>3,32</b>	
<b>TOTALE FORNITURE E IMPOSTE</b>						
		€			<b>27,46</b>	
<b>IVA 10% SU IMPONIBILE DI EURO 13,26</b>		€			<b>1,33</b>	
<b>IVA 20% SU IMPONIBILE DI EURO 14,20</b>		€			<b>2,84</b>	
<b>TOTALE BOLLETTA</b>		€			<b>31,63</b>	



## COMUNICAZIONI RELATIVE ALLA SUA FORNITURA

### Metodo di calcolo dei Consumi

In questa bolletta di conguaglio, il consumo riportato sul fronte è dato dalla differenza tra la lettura attuale e la lettura effettiva o autolettura precedente. L'importo da pagare è al netto delle eventuali somme già versate a titolo di acconto e relative ai consumi già fatturati nelle bollette precedenti.

**Come si misura il gas:** l'unità di misura del gas è il metro cubo (m<sup>3</sup> o mc), che viene riportato a condizioni standard (Standard metri cubi) utilizzando il valore del coefficiente C. La tariffa viene invece calcolata in Mega Joule (MJ). Per passare dal conteggio in MJ a Standard metri cubi si utilizza il valore del coefficiente P.

**Prezzo di vendita del gas:** il prezzo di vendita del gas è costituito da tariffe e imposte. Le tariffe applicate sono definite, in conformità a quanto disposto dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, con delibera 159/08, 64/09 e successive modifiche e sono aggiornate trimestralmente per tenere conto delle variazioni del costo della materia prima. Le imposte sono l'addizionale regionale e l'imposta erariale, entrambe calcolate sul consumo di gas.

**Coefficiente P:** è il Potere Calorifico Superiore Effettivo, cioè la quantità di calore sviluppata per effetto della combustione da un m<sup>3</sup> del gas distribuito nel suo Comune durante l'anno termico precedente. Per convenzione l'anno termico coincide con l'anno solare (Del. AEEG 159/08)

**Deposito Cauzionale:** Gli importi applicati sono conformi a quelli stabiliti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas con delibera n. 229/01 e s.m. Dopo la cessazione degli effetti del contratto di fornitura, il deposito cauzionale viene restituito, maggiorato degli interessi legali. La domiciliazione bancaria o postale è considerata forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale per i clienti con consumi fino a 5.000 mc/anno. Per tali clienti, pertanto, nel caso in cui venga attivata la domiciliazione bancaria o postale, viene restituito il deposito cauzionale versato.

Per **PdC** si intende il codice del **Punto di Consegna** della rete di trasporto che viene comunicato ai sensi dell'articolo 5.5 della delibera n. 138/04 dell'autorità per l'energia elettrica e il gas.

Per **PdR** si intende il CODICE del **Punto di Riconsegna** comunicato ai sensi dell'articolo 5.5 della delibera n. 138/04 dell'autorità per l'energia elettrica e il gas.



## INFORMAZIONI PER I CLIENTI

**Enel Energia e SKY.** Scopri i vantaggi che Enel Energia ha riservato ai propri clienti grazie ad una partnership con SKY su [www.enelenergia.it](http://www.enelenergia.it).

### CODICI IVA

Codice IVA	Aliquota	Descrizione
G2	20 %	IVA vendite 20%
G1	10 %	IVA vendite 10%

**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 le addebiteremo 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 d'Italia più 3,5 punti) e le maggiori spese relative ai solleciti scritti di pagamento. Se il pagamento non viene effettuato, saremo costretti, previo avviso a mezzo raccomandata, a procedere alla sospensione della fornitura, se prevista, e/o alla risoluzione del contratto, decorsi 15 giorni, dalla scadenza della fattura.

**Come pagare la bolletta.** E' possibile pagare la bolletta utilizzando una delle seguenti modalità:

- **domiciliazione su conto corrente bancario o postale:** per informazioni o per l'attivazione consulti il numero verde 800 900 860 o il sito internet [www.enelenergia.it](http://www.enelenergia.it) oppure si rivolga al suo istituto finanziario.
- **bonifico bancario** ad Enel Energia S.p.A. utilizzando i seguenti dati: INTESA SANPAOLO S.P.A. - Rete Intesa Sede di Milano - Corso di Porta Nuova, 7 - 20121 Milano - IBAN: IT3120306909420615282446606, SWIFT/BIC: BCITITMM300 (per bonifici dall'estero).
- **bollettino di conto corrente postale** allegato alla bolletta, anche presso le **ricevitorie del Lotto**, le **tabaccherie** e i **bar collegati alla rete Lottomatica Servizi e Sisal**, i **punti vendita Coop abilitati**, presentando il codice a barre riportato sullo stesso.
- **carta di credito:** registrandosi nell'Area Clienti del sito [www.enelenergia.it](http://www.enelenergia.it) e pagando online.

**Enelpremia:** è il programma di raccolta punti di Enel Energia che premia l'utilizzo quotidiano della luce e del gas. L'adesione è gratuita e può essere effettuata compilando il questionario sul sito [www.enelenergia.it](http://www.enelenergia.it), oppure chiamando da rete fissa il Numero Verde del servizio clienti 800.900.860 attivo 7 giorni su 7, 24h su 24. Maggiori info su [www.enelenergia.it](http://www.enelenergia.it). Enelpremia è valido fino al 30 giugno 2011.

### Informazioni Utili

**Pronto Intervento:** per segnalazione di fughe di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura, il servizio è gratuito ed attivo 24 h su 24 tutti i giorni dell'anno. Il numero del pronto intervento è indicato sul fronte della bolletta.

**Contatti utili per reclami.** La informiamo che per eventuali reclami potrà utilizzare la Casella Postale 1000 - 85100 Potenza, o andare su [www.enelenergia.it](http://www.enelenergia.it) cliccare su "Contattaci" e selezionare la voce di menu "Reclami" dove troverà il modulo per il reclamo scritto.

In alternativa, potrà inviare un reclamo senza utilizzare il modulo predisposto. In tal caso, la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi necessari:

- a) nome e cognome;
- b) indirizzo di fornitura;
- c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, entrambi)

Gentile Cliente, come da art. 40 della delibera ARG/elt 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, tutte le società di vendita dell'energia elettrica 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 2009 di Enel Energia e i livelli di qualità commerciale da rispettare. Sono inoltre indicati i livelli di qualità da rispettare e gli indennizzi automatici di responsabilità dell'esercente il servizio di Distribuzione.

#### Enel Energia

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 164/08)	Rispetto degli standard nel 2009
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto
Rettifica di fatturazione	<b>90</b> giorni solari	78,4%
Rettifica di doppia fatturazione	<b>20</b> giorni solari	40,0%
Risposta motivata a reclami scritti	<b>40</b> giorni solari	82,3%

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 164/08)	Rispetto degli standard nel 2009
Tipo di prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto
Risposta motivata a richieste di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari	<b>95%</b>	78,2%
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	<b>95%</b>	75,9%

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 Energia per i servizi di competenza. L'indennizzo è pari a **euro 20** se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a **euro 40** se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a **euro 60** se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

#### Esercente servizio distribuzione

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 120/08)	
	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	
Tipo di prestazione	Clienti con gruppo di misura fino alla classe G25*	Clienti con gruppo di misura dalla classe G40*
Preventivo per l'esecuzione di lavori semplici (1)	<b>15</b> giorni lavorativi	
Preventivo per l'esecuzione di lavori complessi (2)	<b>40</b> giorni lavorativi	
Esecuzione di lavori semplici (1)	<b>10</b> giorni lavorativi	<b>15</b> giorni lavorativi
Attivazione della fornitura	<b>10</b> giorni lavorativi	<b>15</b> giorni lavorativi
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	<b>5</b> giorni lavorativi	<b>7</b> giorni lavorativi
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	<b>2</b> giorni feriali	
Verifica della pressione di fornitura	<b>10</b> giorni lavorativi	
Fascia di puntualità per appuntamenti	<b>2</b> ore	
Messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	<b>10</b> giorni lavorativi (3)	
Messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici	<b>15</b> giorni lavorativi (3)	

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 120/08)
Tipo di prestazione	Percentuale minima
Esecuzione di lavori complessi (2) realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	<b>85%</b>
Comunicazione esito verifica del gruppo di misura (contatore) su richiesta del cliente finale entro 10 giorni lavorativi	<b>90%</b>
Sostituzione del gruppo di misura (contatore) eseguito entro 10 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'esito della verifica al venditore	<b>90%</b>
Risposta motivata a reclami scritti/richieste di informazioni scritte relativi ai servizi distribuzione (4) inviate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	<b>90%</b>

\* Tutti i contatori del gas sono suddivisi in classi di potenza, identificate da un codice alfanumerico. La classe di appartenenza è riportata sul contatore stesso.

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 dell'esercente del servizio Distribuzione per i servizi di competenza. L'indennizzo base è pari a **euro 30** per i clienti con gruppo di misura fino alla classe G6 e pari a **euro 60** per i clienti con contatori dalla classe G10 alla classe G25. L'indennizzo è pari al valore di base 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.

(1) Per Lavoro semplice si intende: la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'allacciamento di bassa pressione, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura.

(2) Per lavoro complesso si intende la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'allacciamento e/o di condotte, in tutti i casi non compresi nella definizione di lavoro semplice. È altresì la realizzazione o lo spostamento di intere colonne montanti al servizio di almeno cinque clienti finali.

(3) 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 pagato dal distributore al venditore verrà trasferito al cliente finale nella prima fattura utile. L'indennizzo previsto in questo caso è pari a **euro 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.

(4) Per i reclami che riguardano il servizio di distribuzione il cliente può inviare il reclamo scritto o la richiesta di informazione scritta sia a Enel Energia, sia all'esercente il servizio di Distribuzione.