



1355/13

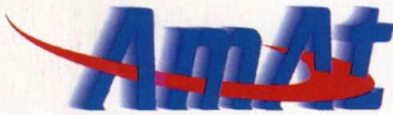
ESERCIZIO 2013

ORDINATIVO DI PAGAMENTO

N. 828

Ena ENERGIA S.p.A.

GAS Riscaldamento

**AZIENDA PER LA MOBILITA' NELL'AREA DI TARANTO S.p.A.**

Sede legale ed amministrativa: 74100 TARANTO - Via C. Battisti, 657

Telefono 09973561 (5 linee urbane) - Fax 0997794247

Codice fiscale, Partita IVA e n° di iscrizione al Registro delle Imprese di Taranto 00146330733

Capita Sociale sottoscritto: € 5.497.272,00 - Capitale Sociale versato: € 8.381.881,75

ORDINATIVO DI PAGAMENTO

GESTIONE	ESERCIZIO	N. ORDINATIVO	DATA	COD.CASSA	COD.CASSA	IMPORTO ORDINATIVO
	0	828	08/07/2013			€ 8,61

**IL CASSIERE
PAGHERA'
LA SOMMA DEL PRESENTE ORDINATIVO DI PAGAMENTO
A FAVORE DI:**

ENEL ENERGIA S.P.A.
Società con unico socio
Via Regina Margherita, 125
00198 ROMA (RM)
Partita IVA: 06655971007
CC 03.18;22.370

DICONSI EURO: otto,61

PAGAMENTO: RIMESSA DIRETTA

C/C POSTALE n. 39802244

IBAN:

CAUSALE DEL PAGAMENTO

RETTIFICA SU FORN.GAS RISC.DEPOSITO

PAGAMENTO FATTURE N.
2415123789

IMPORTO LORDO	€	8,61
TOTALE RITENUTE	€	0,00
IMPORTO	€	8,61



		CASSA	CASSA
RISULTANZE DELLA GESTIONE DI CASSA	IMPORTO LORDO	€ 8,61	
	PREVISIONE	€ 0,00	
	PROG. ORDINATIVI EMESSI	€ 0,00	
ESTREMI DELIBERA			
ART.24 ST.	DISPONIBILITA'	€ 0,00	

VISTO CONTABILITA'

IL DIRIGENTE AMM.VO

IL DIRETTORE

IL PRESIDENTE

CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevuta di Versamento

BancoPosta



sul C/C n. 39802244 di Euro 8,61

CODICE IBAN ****

Intestato a:

ENEL ENERGIA S.P.A.

Eseguito da AZIENDA PER LA MOBILITA' NELL'AREA D
VIA CESARE BATTISTI 657
74121 TARANTO TA

scadenza 20/05/2013

Numero cliente 475 607 074
Fattura del 29/04/2013
Numero 002415123789
Codice U T



BOLLO DELL'UFF. POSTALE

settembre 2012 - marzo 2013

Pagamento della bolletta
per la fornitura di gas



**AZIENDA PER LA MOBILITA' NELL'AREA DI TARANTO S.p.A.**

Sede legale ed amministrativa: 74100 TARANTO - Via C. Battisti, 657

Telefono 09973561 (5 linee urbane) - Fax 0997794247

Codice fiscale, Partita IVA e n° di iscrizione al Registro delle Imprese di Taranto 00146330733

Capitale Sociale sottoscritto: € 5.497.272,00 - Capitale Sociale versato: € 8.381.881,75

ORDINATIVO DI PAGAMENTO

GESTIONE	ESERCIZIO	N. ORDINATIVO	DATA	COD.CASSA	COD.CASSA	IMPORTO ORDINATIVO
	0	828	08/07/2013			€ 8,61

IL CASSIERE**PAGHERA'****LA SOMMA DEL PRESENTE ORDINATIVO DI PAGAMENTO****A FAVORE DI:****ENEL ENERGIA S.P.A.**

Società con unico socio

Via Regina Margherita, 125

00198 ROMA (RM)

Partita IVA: 06655971007

CC 03.18;22.370

DICONSI EURO: otto,61

PAGAMENTO: RIMESSA DIRETTA

C/C POSTALE n. 39802244

IBAN:

CAUSALE DEL PAGAMENTO

RETTIFICA SU FORN.GAS RISC.DEPOSITO

PAGAMENTO FATTURE N.

2415123789

IMPORTO LORDO	€	8,61
TOTALE RITENUTE	€	0,00
IMPORTO	€	8,61

		CASSA	CASSA
RISULTANZE DELLA GESTIONE DI CASSA	IMPORTO LORDO	€ 8,61	
	PREVISIONE	€ 0,00	
	PROG. ORDINATIVI EMESSI	€ 0,00	
ESTREMI DELIBERA			
ART.24 ST.	DISPONIBILITA'	€ 0,00	

VISTO CONTABILITA'

IL DIRIGENTE AMM.VO

IL DIRETTORE

IL PRESIDENTE



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



Enel Energia - Servizio di Tutela

DATI CLIENTE

Numero cliente: **475 607 074**
Partita IVA: 00146330733
Codice Fiscale: 00146330733
598



DCOOS1357
47312056 002 329 BACPTA
GB 00000002415123789 1 0000861 0

AZIENDA PER LA MOBILITA' NELL'AREA DI TA
c/o A.M.A.T. SPA
VIA BATTISTI CESARE, 657
74100 TARANTO TA

DATI FORNITURA

Intestatario contratto

AZIENDA PER LA MOBILITA' NELL'AREA DI TA

Le stiamo fornendo gas in

VIA CESARE BATTISTI 657 - 74121 TARANTO TA

PdC: 34848200

PdR: 01613870014538

Matricola Contatore: 050818156

Tipologia di contatore: Tradizionale

Parametro P: 39,880000

Coefficiente C: 1,020857

Il **Pronto Intervento** per segnalazione di fuga di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno al Numero Verde **800 900 806**

PER INFORMAZIONI E RECLAMI SCRITTI
Casella Postale 1000 - 85100 Potenza

SERVIZIO CLIENTI
www.enelenergia.it

800 900 860 Numero verde
gratuito da tutti i numeri nazionali
tutti i giorni 24 ore su 24

BOLLETTA CONTENENTE CALCOLI DI RETTIFICA

N. fattura 2415123789 del 29/04/2013 Periodo settembre 2012 - marzo 2013

Totale da pagare entro il 20/05/2013:

euro 8,61

Bolletta contenente calcoli di rettifica. Trova il dettaglio delle bollette interessate dalla rettifica nell'area "Comunicazioni relative alla sua fornitura".

Non ci risulta ancora pagata la bolletta n° 2409424478 per importo 1.152,75. Legga per favore la nota "Che cosa fare in caso di sollecito" stampata nell'area "Comunicazioni relative alla sua fornitura".

In allegato trova il bollettino per il pagamento. In alternativa può effettuare il pagamento online mediante carta di credito collegandosi al sito www.enelenergia.it. Tutte le modalità di pagamento disponibili sono elencate nella sezione INFORMAZIONI PER I CLIENTI.

TIPOLOGIA DI CONTRATTO: Usi diversi

TIPOLOGIA DI USO: Uso tecnologico (artigianale-industriale)

Consumo Annuo 9103 smc

DATI CONSUMI

Periodo di riferimento settembre 2012 - marzo 2013 relativo alle letture:

4539 del 21/09/2012 (rilevata)

11653 del 31/03/2013 (stimata)

Consumi al 31/03/2013	7114 mc
Consumi fatturati	7262 smc*

TOTALE CONSUMI FATTURATI **7262**
Consumi residui 0,800789

RIEPILOGO IMPORTI

TOTALI SERVIZI DI VENDITA	7,16 euro
TOTALE FORNITURA DI GAS E IMPOSTE	7,16 euro
TOTALE NETTO IVA	7,16 euro
IVA 10% (su imponibile di euro 0,48)	0,05 euro
IVA 21% (su imponibile di euro 6,68)	1,40 euro
TOTALE DELLA BOLLETTA	8,61 euro

Sul retro del foglio trova il dettaglio importi della bolletta

Progressivo consumo annuo : 4416 smc al 31/03/2013

Progressivo consumo annuo : 9186 smc al 31/12/2012

Qualità dei servizi telefonici: Enel Energia si conferma, anche nel primo semestre 2012, leader nel mercato libero secondo la classifica sulla qualità dei call center pubblicata dall'Autorità

Prot. N. **8305**
21 MAG. 2013

Del		
P	PRESIDENTE	☐
DG	DIRETTORE GENERALE	☐
DA	DIRETTORE AMMINISTRATIVO	☐
DT	DIRETTORE TECNICO	☐
UE	ESERCIZIO MOVIMENTO	☐
UN	ATTORI GEN. P.B. SINISTRI	☐
UA	ACQUISTI / CONTRATTI	☐
UC	CONTABILITA' / BILANCIO	☐
UI	INFORMATICA	☐
UP	PERSONALE / RETRIBUZIONI	☐
UT	TECNICO	☐
UR	PRODOTTORE	☐
UR	AG. RAGIONERIA / ECONOMATO	☐
STQ	STAFF QUALITÀ	☐

Nella sezione "COMUNICAZIONI DELL'AUTORITÀ"

ci potrebbero essere messaggi da leggere

* I consumi fatturati sono dati dai consumi moltiplicati per il coefficiente C.



173120560003200010



MISTO
Carta da fonti gestite
in maniera responsabile
FSC® C038057

DETTAGLIO DELLE LETTURE

Abbiamo calcolato questa bolletta di **conguaglio** tenendo conto delle letture:

Data	Letture	Tipo
21/09/2012	4539	(rilevata)
22/10/2012	4882	(rilevata)
31/10/2012	5015	(stimata)
21/11/2012	5642	(rilevata)
30/11/2012	5905	(stimata)
21/12/2012	6823	(rilevata)
31/12/2012	7229	(stimata)
19/01/2013	8286	(rilevata)
31/01/2013	8894	(stimata)
19/02/2013	9579	(rilevata)
28/02/2013	10042	(stimata)
21/03/2013	11174	(rilevata)
31/03/2013	11653	(stimata)

Consumi rilevati: 6635 mc

DETTAGLIO IMPORTI BOLLETTA

		Unità di misura	Prezzi Unitari	Quantità	Totale euro	Codice aliquota IVA
TOTALE SERVIZI DI VENDITA			€		7,16	
Quota Energia						
Oneri Aggiuntivi	dal 01/10/12 al 22/10/12	€/smc	0,00111900	-249	-0,28	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00211900	249	0,53	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 23/10/12 al 31/10/12	€/smc	0,00111900	-136	-0,15	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00211900	136	0,29	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 23/10/12 al 21/11/12	€/smc	0,00111900	-776	-0,87	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00211900	776	1,64	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 22/11/12 al 30/11/12	€/smc	0,00111900	-268	-0,30	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00211900	268	0,57	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 22/11/12 al 21/12/12	€/smc	0,00111900	-1.206	-1,35	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00211900	1.206	2,56	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 22/12/12 al 31/12/12	€/smc	0,00111900	-514	-0,58	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00111900	-414	-0,46	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00211900	414	0,88	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00211900	514	1,09	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 01/01/13 al 19/01/13	€/smc	0,00040200	-480	-0,19	G1
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00140200	480	0,67	G1
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00040200	-499	-0,20	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00140200	499	0,70	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 20/01/13 al 31/01/13	€/smc	0,00040200	-621	-0,25	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00140200	621	0,87	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 20/01/13 al 19/02/13	€/smc	0,00040200	-1.320	-0,53	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00140200	1.320	1,85	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 20/02/13 al 28/02/13	€/smc	0,00040200	-473	-0,19	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00140200	473	0,66	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 20/02/13 al 21/03/13	€/smc	0,00040200	-1.628	-0,65	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00140200	1.628	2,28	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 22/03/13 al 31/03/13	€/smc	0,00040200	-489	-0,20	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00140200	489	0,69	G3
Acconti bollette precedenti per quote energia su Smc 0			€		-1,92	G3
TOTALE FORNITURA DI GAS E IMPOSTE					7,16	
TOTALE NETTO IVA					7,16	
IVA 10% SU IMPONIBILE DI EURO 0,48					0,05	
IVA 21% SU IMPONIBILE DI EURO 6,68					1,40	
TOTALE BOLLETTA					8,61	





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^3 o mc), che viene riportato a condizioni standard (standard metro cubo) utilizzando il valore del coefficiente C. Lo Standard metro cubo esprime la quantità di gas contenuta in un metro cubo a condizioni standard di temperatura ($15\text{ }^\circ\text{C}$) e pressione (1.013,25 millibar, cioè la pressione atmosferica). La tariffa viene calcolata in fattura in standard metri cubi.

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'accisa sul gas e l'addizionale enti locali, entrambe calcolate sul consumo di gas.

Parametro P: è il Potere Calorifico Superiore Effettivo, cioè la quantità di calore sviluppata per effetto della combustione da un m^3 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).

Coefficiente C: è il coefficiente che converte il consumo misurato dal contatore, espresso in metri cubi, nell'unità di misura utilizzata per la fatturazione, cioè gli Standard metri cubi. Tale conversione garantisce che tutti i clienti paghino lo stesso importo per la medesima quantità di gas a prescindere dalle diverse condizioni di pressione e temperatura a cui questa quantità viene consegnata.

Consumo medio giornaliero: il consumo medio giornaliero dal 01/01/2011 al 31/12/2011 è Smc 26,69; dal 01/01/2012 al 31/12/2012 è Smc 25,10.

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.

Dettaglio Fatture Rettificate

Fattura n. 2402775028 del 18.01.2013
Fattura n. 2406894188 del 17.02.2013
Fattura n. 2409424478 del 10.03.2013
Fattura n. 2413883470 del 16.04.2013

Che cosa fare in caso di sollecito del pagamento, chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura o cessazione del contratto di fornitura

- **Se ha già provveduto al pagamento,** ignori il sollecito.
- **Se non ha ancora pagato,** Le consigliamo di provvedere al più presto usando il nostro bollettino o effettuando un bonifico indicando nella causale il numero della fattura, il numero cliente e/o il suo Codice Fiscale o Partita Iva e inviando la ricevuta del pagamento al numero di fax dedicato 800.903.727.
- **Se ha ricevuto preavviso di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura (con preavviso di cessazione del contratto)** o la chiusura è già avvenuta, la invitiamo a inviarci copia della ricevuta di pagamento al fax dedicato 800.066.386.
- **Se la cessazione del contratto della fornitura è già avvenuta,** La invitiamo a provvedere al più presto al pagamento delle fatture ancora insolite e di inviarci copia della ricevuta di pagamento al fax generico 800.997.736. La invitiamo inoltre a contattare i nostri operatori telefonicamente (numero verde gratuito 800.900.860) o tramite fax (numero fax generico 800.997.736) per stipulare un nuovo contratto con Enel Energia. I costi sostenuti per l'interruzione e la riattivazione della fornitura varieranno in funzione dei prezzi applicati dalla società di distribuzione.

Gentile cliente,

La informiamo che, a partire dalla presente fattura è applicato il corrispettivo unitario variabile CVBL (pari a 0,001 euro/Smc), introdotto dalla delibera ARG/gas 155/11, a copertura degli oneri connessi al sistema bilanciamento gas e qui riferito anche a periodi fatturati dal 01/10/2012 per i quali non era stato possibile procedere prima all'addebito per l'aggiornamento dei nostri sistemi informatici.



INFORMAZIONI PER I CLIENTI

Qualità dei servizi telefonici: Enel Energia si conferma leader nella qualità dei servizi telefonici offerti sul mercato libero secondo quanto stabilito 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 basata 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.

CODICI IVA

Codice IVA	Aliquota	Descrizione
G1	10 %	IVA vendite 10%
G3	21 %	IVA vendite 21%

Assicurazione clienti finali - Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della delibera ARG/gas 79/10 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Per ulteriori informazioni si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.autorita.energia.it.



Contatti utili per reclami. La informiamo che per eventuali reclami potrà utilizzare la Casella Postale 1000 - 85100 Potenza, o andare su www.enelenergia.it cliccare su "Contattaci" e selezionare la voce "Comunicazioni scritte" 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)

Aggiornamento corrispettivi. In questa fattura sono stati aggiornati i seguenti corrispettivi:

Componenti CCI (se previsto), QTI, QOA come da delibera n. 385 del 27/09/2012

Componenti UG1, GS (per Altri Usi), RE, RS come da delibera n. 383 del 27/09/2012

Componente GS come da delibera n. 581 del 28/12/2012

Componenti CCI (se previsto), QTI, Qs, come da delibera n. 578 del 28/12/2012

Componenti QOA, UG1, RE, RS come da del. n. 581 del 28/12/2012

Componenti Tau1 e Tau3 della tar. di distrib. come da del. n. 553 del 20/12/2012

INFORMATIVA SULLA PRIVACY AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D.LGS. N. 196/03

Il Fornitore informa il Cliente che i dati personali, il cui rilascio è presupposto indispensabile per l'esecuzione del presente Contratto, sono trattati, anche con l'ausilio di strumenti informatici, esclusivamente ai fini della stessa esecuzione e dei conseguenti adempimenti. A tali fini potranno essere comunicati a società del Gruppo Enel nonché a terzi fornitori di servizi e possono venire a conoscenza di soggetti preposti alla gestione dei contratti di fornitura in qualità di incaricati al trattamento. In particolare il Fornitore potrà utilizzare l'indirizzo di corrispondenza (nell'ambito di comunicazioni per finalità di tipo amministrativo-contabile) e quello di posta elettronica (ove indicato) per inviare materiale pubblicitario, per promuovere vendite dirette, compiere ricerche di mercato, effettuare comunicazioni commerciali, limitatamente a prodotti/iniziativa del Fornitore stesso. Il Cliente potrà opporsi inizialmente e in ogni occasione di invio delle suddette comunicazioni con le stesse modalità oltre indicate ai fini dell'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del d. lgs n. 196/2003.

Con le medesime modalità sopra illustrate il trattamento dei dati del Cliente potrà essere effettuato dal Fornitore ai fini della partecipazione ad eventuali manifestazioni a premio destinate alla clientela.

Il Fornitore informa, altresì, il Cliente che è in sua facoltà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003, contenente il Codice in materia di protezione dei dati personali (G. U. 29/7/2003 n. 174), quali, ad esempio chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione; opporsi in tutto od in parte al trattamento dei dati ai fini dell'invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, ecc., inviando le relative richieste al Responsabile vendite clienti business e microbusiness della Divisione Mercato di Enel, domiciliato per la carica presso la sede di Enel Energia in via Regina Margherita 125 - 00198 Roma nella sua qualità di Responsabile del trattamento. Titolare del trattamento dei dati è Enel Energia, nella persona del Presidente del Consiglio di Amministrazione, domiciliato presso la stessa sede della società. Infine, Enel Energia potrà utilizzare i dati, anche comunicandoli a società terze, per l'elaborazione di studi e ricerche di mercato, il compimento di attività dirette di vendita o di collocamento di prodotti/servizi e per l'invio di informazioni commerciali anche interattive, nonché per l'invio di materiale pubblicitario ed informativo, anche da parte di terzi, in caso di apposito consenso del Cliente.

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 2012 di Enel Energia e i livelli di qualità commerciale da rispettare.

Enel Energia

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	96,2%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	39,6%
Risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	81,9%

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%	87,9%
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	95%	82,6%
Appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo	90%	100%

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)	15 giorni lavorativi	
Preventivo per l'esecuzione di lavori complessi (2)	40 giorni lavorativi	
Esecuzione di lavori semplici (1)	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	
Messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	10 giorni lavorativi (3)	
Messa a disposizione del venditore di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi (3)	
Tempo di lettura del gruppo di misura in posizione accessibile	I vincoli dell'Autorità sono indicati nell'allegato A alla delibera 64/09 (4)	

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 120/08)	
	Percentuale minima	
Tipo di prestazione		
Esecuzione di lavori complessi (2) realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%	
Comunicazione esito verifica del gruppo di misura (contatore) su richiesta del cliente finale entro 10 giorni lavorativi	90%	
Sostituzione del gruppo di misura (contatore) eseguito entro 10 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'esito della verifica al venditore	90%	
Risposta motivata a reclami scritti/richieste di informazioni scritte relativi ai servizi distribuzione (5) inviate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%	
* 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 e pari a **euro 60** per i clienti con gruppo di misura dalla classe G40, tranne che nel caso del livello standard relativo al mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile (vedi nota 4). 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) L'esercente del servizio di distribuzione deve effettuare almeno un tentativo di leggere il contatore, a intervalli di tempo stabiliti. Per clienti titolari di contatori con consumi fino a 500 Smc/anno: 1 volta l'anno con intervallo massimo di 13 mesi e minimo di 6 mesi fra due tentativi consecutivi. Per consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno: 2 volte l'anno con intervallo massimo di 7 mesi e minimo di 3 mesi fra due tentativi consecutivi. Per consumi superiori a 5.000 Smc/anno ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili: 1 volta al mese con intervallo minimo di 25 e massimo di 35 giorni fra due tentativi consecutivi. L'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto del tempo di rilevamento della lettura del contatore se situato in posizione accessibile. L'indennizzo base è pari a **euro 30** e diventa pari a **euro 45** se viene corrisposto oltre un tempo doppio di quello previsto o **euro 60** se viene corrisposto oltre un tempo triplo.
- (5) 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.



17313054003200030



BollettaWeb: con bolletta WEB riceve comodamente le bollette di elettricità e/o gas direttamente al suo indirizzo di posta elettronica. Il servizio è gratuito e per riceverlo basta avere la domiciliazione bancaria o postale. BollettaWeb è veloce, gratuita ed ecologica perché riduce il consumo di carta. Chiami l'800.900.860 o vada su www.enelenergia.it.

E' possibile pagare la bolletta utilizzando le seguenti modalità:

- **Domiciliazione su conto corrente bancario o postale:** informazioni e attivazione chiamando l'800 900 860, su www.enelenergia.it, presso il 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) - causale: ZZZ.2415123789.20130429.ZZZ
- **Bollettino** di conto corrente postale, presso i supermercati COOP, le tabaccherie e bar abilitati al servizio e collegati alla rete Lottomatica Italia Servizi e Sisal Pay.
- **Carta di credito:** registrandosi nell'Area Clienti su www.enelenergia.it e pagando online.



info

PER ATTIVARE LA DOMICILIAZIONE

Per attivare la domiciliazione, basterà presentare il codice personale riportato di seguito:

05636 475607074T

se invece preferisci attivare la domiciliazione **presso l'ufficio postale** puoi utilizzare il seguente codice:

2C107 475607074T



473120560003290031



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



Enel Energia - Servizio di Tutela

DATI CLIENTE

Numero cliente: **475 607 074**
Partita IVA: 00146330733
Codice Fiscale: 00146330733
598

DATI FORNITURA

Intestatario contratto

AZIENDA PER LA MOBILITA' NELL'AREA DI TA

Le stiamo fornendo gas in

VIA CESARE BATTISTI 657 - 74121 TARANTO TA

PdC: 34848200

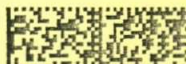
PdR: 01613870014538

Matricola Contatore: 050818156

Tipologia di contatore: Tradizionale

Parametro P: 39,880000

Coefficiente C: 1,020857



DCOOS1357

47312056 002 329

BACPTA

G B 0000002415123789 1 0000861 0

AZIENDA PER LA MOBILITA' NELL'AREA DI TA

c/o A.M.A.T. SPA

VIA BATTISTI CESARE, 657

74100 TARANTO TA

Il Pronto intervento per segnalazione di fuga di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno al Numero Verde **800 900 806**

PER INFORMAZIONI E RECLAMI SCRITTI
Casella Postale 1000 - 85100 Potenza

SERVIZIO CLIENTI
www.enelenergia.it
800 900 860 Numero verde
gratuito da tutti i numeri nazionali
tutti i giorni 24 ore su 24

BOLLETTA CONTENENTE CALCOLI DI RETTIFICA

N. fattura 2415123789 del 29/04/2013 Periodo settembre 2012 - marzo 2013

Totale da pagare entro il 20/05/2013:

euro 8,61

Bolletta contenente calcoli di rettifica. Trova il dettaglio delle bollette interessate dalla rettifica nell'area "Comunicazioni relative alla sua fornitura".

Non ci risulta ancora pagata la bolletta n° 2409424478 per importo 1.152,75. Legga per favore la nota "Che cosa fare in caso di sollecito" stampata nell'area "Comunicazioni relative alla sua fornitura".

In allegato trova il bollettino per il pagamento. In alternativa può effettuare il pagamento online mediante carta di credito collegandosi al sito www.enelenergia.it. Tutte le modalità di pagamento disponibili sono elencate nella sezione INFORMAZIONI PER I CLIENTI.

TIPOLOGIA DI CONTRATTO: Usi diversi

TIPOLOGIA DI USO: Uso tecnologico (artigianale-industriale)

Consumo Annuo 9103 smc

DATI CONSUMI

Periodo di riferimento settembre 2012 - marzo 2013 relativo alle letture:

4539 del 21/09/2012 (rilevata)

11653 del 31/03/2013 (stimata)

Consumi al 31/03/2013

7114 mc

Consumi fatturati

7262 smc*

TOTALE CONSUMI FATTURATI

7262

Consumi residui

0,800789

RIEPILOGO IMPORTI

TOTALI SERVIZI DI VENDITA	7,16 euro
TOTALE FORNITURA DI GAS E IMPOSTE	7,16 euro
TOTALE NETTO IVA	7,16 euro
IVA 10% (su imponibile di euro 0,48)	0,05 euro
IVA 21% (su imponibile di euro 6,68)	1,40 euro
TOTALE DELLA BOLLETTA	8,61 euro

Sul retro del foglio trova il dettaglio importi della bolletta

Progressivo consumo annuo : 4416 smc al 31/03/2013

Progressivo consumo annuo : 9186 smc al 31/12/2012

Qualità dei servizi telefonici: Enel Energia si conferma, anche nel primo semestre 2012, leader nel mercato libero secondo la classifica sulla qualità dei call center pubblicata dall'Autorità

Procl. N. **8305**
Del **21 MAG. 2013**

P	PRESIDENTE	☐
DG	DIRETTORE GENERALE	☐
DA	DIRETTORE AMMINISTRATIVO	☐
DT	DIRETTORE TECNICO	☐
UE	ESERCIZIO MOVIMENTO	☐
UAC	ATTACCO GEN. PR. SINISTRI	☐
UA	ACQUISTI / CONTRATTI	☐
UC	CONTABILITA' / BILANCIO	☐
UI	INFORMATICA	☐
UP	PERSONALE / RETRIBUZIONI	☐
UT	TECNICO	☐
UPE	PRODOTTORE DI ENERGIA	☐
UR	RAZIONERIA / ECONOMISTA	☐
USQ	STAFF QUALITA'	☐

Nella sezione "COMUNICAZIONI DELL'AUTORITA'"

di potrebbero essere messaggi da leggere

* I consumi fatturati sono dati dai consumi moltiplicati per il coefficiente C.

Enel Energia SpA - Società con unico socio - Sede Legale 00198 Roma, Viale Regina Margherita 125 - Reg. Imprese di Roma, C.F. e P.I. 06655971007 - R.E.A. 0151523789 - Capitale 302.039 Euro i.v.
Direzione e coordinamento di Enel SpA



177130540003200010

UFFICIO CONTRATTI E ACQUISTI
 verifica condizione, ordine e contratto

Contr. Rep. n. del

Delib. C.A. n. del

Delib. C.A. n. del

Delib. C.A. n. del

Data scadenza pagamento

DATA L'ADDETTO AL RISCONTRO

IL RESP. UNITA' CONTRATTI
 per supervisione

DATA FIRMA

UFFICIO RAGIONERIA
 verifica dati contabili

data scadenza pagamento indicata in fattura

data scadenza di pagamento presunta

DATA FIRMA DEL RESPONSABILE

IL RESP. UNITA' CONTABILITA' E BILANCIO
 per supervisione

DATA FIRMA

IL CAPO AREA INFORMATICA E STATISTICA
 verifica dati tecnici

Data scadenza pagamento

DATA FIRMA

UNITA' AA.GG. E PP.RR.
 verifica conferimento incarico

Conferimento del Prot.....

IL CAPO UNITA' AA.GG. E PP.RR.

DATA FIRMA

UFFICIO PERSONALE

verifica visite di accertamento sanitario del personale

Data scadenza pagamento

DATA FIRMA DEL RESPONSABILE

IL RESP. UNITA' PERSONALE
 per supervisione

DATA FIRMA

UFFICIO MAGAZZINO

verifica quantità, documenti e condizioni contrattuali

Contr. Rep. n. del

Delib. C.A. n. del

Delib. C.A. n. del

Delib. C.A. n. del

Data scadenza pagamento

DATA FIRMA DEL RESPONSABILE

IL RESP. UNITA' TECNICA
 per supervisione

DATA FIRMA DEL RESPONSABILE

UFFICIO TECNICO
 verifica perfetta esecuzione lavori

Data scadenza pagamento

DATA FIRMA DEL RESPONSABILE

IL RESPONSABILE UNITA' TECNICA
 per supervisione

DATA FIRMA DEL RESPONSABILE

NOTE:

DETTAGLIO DELLE LETTURE

Abbiamo calcolato questa bolletta di **conguaglio** tenendo conto delle letture:

Date	Letture	Tipo
21/09/2012	4539	(rilevata)
22/10/2012	4882	(rilevata)
31/10/2012	5015	(stimata)
21/11/2012	5642	(rilevata)
30/11/2012	5905	(stimata)
21/12/2012	6823	(rilevata)
31/12/2012	7229	(stimata)
19/01/2013	8286	(rilevata)
31/01/2013	8894	(stimata)
19/02/2013	9579	(rilevata)
28/02/2013	10042	(stimata)
21/03/2013	11174	(rilevata)
31/03/2013	11653	(stimata)

Consumi rilevati: 6635 mc

DETTAGLIO IMPORTI BOLLETTA

		Unità di misura	Prezzi Unitari	Quantità	Totale euro	Codice aliquota IVA
TOTALE SERVIZI DI VENDITA					€	7,16
Quota Energia						
Oneri Aggiuntivi	dal 01/10/12 al 22/10/12	€/smc	0,00111900	-249	-0,28	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00211900	249	0,53	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 23/10/12 al 31/10/12	€/smc	0,00111900	-136	-0,15	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00211900	136	0,29	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 23/10/12 al 21/11/12	€/smc	0,00111900	-776	-0,87	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00211900	776	1,64	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 22/11/12 al 30/11/12	€/smc	0,00111900	-268	-0,30	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00211900	268	0,57	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 22/11/12 al 21/12/12	€/smc	0,00111900	-1.206	-1,35	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00211900	1.206	2,56	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 22/12/12 al 31/12/12	€/smc	0,00111900	-514	-0,58	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00111900	-414	-0,46	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00211900	414	0,88	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00211900	514	1,09	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 01/01/13 al 19/01/13	€/smc	0,00040200	-480	-0,19	G1
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00140200	480	0,67	G1
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00040200	-499	-0,20	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00140200	499	0,70	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 20/01/13 al 31/01/13	€/smc	0,00040200	-621	-0,25	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00140200	621	0,87	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 20/01/13 al 19/02/13	€/smc	0,00040200	-1.320	-0,53	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00140200	1.320	1,85	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 20/02/13 al 28/02/13	€/smc	0,00040200	-473	-0,19	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00140200	473	0,66	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 20/02/13 al 21/03/13	€/smc	0,00040200	-1.628	-0,65	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00140200	1.628	2,28	G3
Oneri Aggiuntivi	dal 22/03/13 al 31/03/13	€/smc	0,00040200	-489	-0,20	G3
Oneri Aggiuntivi		€/smc	0,00140200	489	0,69	G3
Accenti bollette precedenti per quote energia su Smc 0		€			-1,92	G3
TOTALE FORNITURA DI GAS E IMPOSTE						
					€	7,16
TOTALE NETTO IVA						
					€	7,16
IVA 10% SU IMPONIBILE DI EURO 0,48						
					€	0,05
IVA 21% SU IMPONIBILE DI EURO 6,68						
					€	1,40
TOTALE BOLLETTA						
					€	8,61



473120560003290011



UFFICIO CONTRATTI E ACQUISTI
 verifica condizione, ordine e contratto

Contr. Rep. n. _____ del _____

Delib. C.A. n. _____ del _____

Delib. C.A. n. _____ del _____

Delib. C.A. n. *Art. 24 sord.* del _____Data scadenza pagamento *Ilva*

DATA L'ADDETTO AL RISCONTRO

29 MAG. 2013
IL RESP. UNITA' CONTRATTI
 per supervisione

DATA FIRMA

29 MAG. 2013
UFFICIO RAGIONERIA
 verifica dati contabili

data scadenza pagamento indicata in fattura

data scadenza di pagamento presunta

DATA FIRMA DEL RESPONSABILE

24/5/13
IL RESP. UNITA' CONTABILITA' E BILANCIO
 per supervisione

DATA FIRMA

09-07-2013
IL CAPO AREA INFORMATICA E STATISTICA
 verifica dati tecnici

Data scadenza pagamento

DATA FIRMA

UNITA' AA.GG. E PP.RR.
 verifica conferimento incarico

Conferimento del Prot.....

IL CAPO UNITA' AA.GG. E PP.RR.

DATA FIRMA

UFFICIO PERSONALE

verifica visite di accertamento sanitario del personale

Data scadenza pagamento

DATA FIRMA DEL RESPONSABILE

IL RESP. UNITA' PERSONALE
 per supervisione

DATA FIRMA

UFFICIO MAGAZZINO

verifica quantità, documenti e condizioni contrattuali

Contr. Rep. n. _____ del _____

Delib. C.A. n. _____ del _____

Delib. C.A. n. _____ del _____

Delib. C.A. n. _____ del _____

Data scadenza pagamento

DATA FIRMA DEL RESPONSABILE

IL RESP. UNITA' TECNICA
 per supervisione

DATA FIRMA DEL RESPONSABILE

UFFICIO TECNICO
 verifica perfetta esecuzione lavori

Data scadenza pagamento

DATA FIRMA DEL RESPONSABILE

IL RESPONSABILE UNITA' TECNICA
 per supervisione

DATA FIRMA DEL RESPONSABILE

NOTE: