

FACCIAMO LUCE SU BOLLETTE E PAGAMENTI. LA GUIDA PER I NOSTRI CLIENTI.

ENEL ENERGIA
PER IL MERCATO LIBERO



Indice

FACCIAMO LUCE SU BOLLETTE E PAGAMENTI. LA GUIDA PER I NOSTRI CLIENTI.

La fatturazione di Enel Energia	II
La Bolletta 2.0	III
Bolletta Digitale	IX
Autolettura e misure	X
I ricalcoli dei consumi	XII
La domiciliazione bancaria e le altre modalità di pagamento	XIII
Rimborsi e compensazioni	XVII

CONSUMI, FATTURE, MODALITÀ DI PAGAMENTO. ORA SO COME ORIENTARMI.

Risposte immediate ai tuoi dubbi su fatture e modalità di pagamento	2
Soluzione extragiudiziale delle controversie Alternative Dispute Resolution (ADR)	30

La fatturazione di Enel Energia

La fatturazione rappresenta un aspetto essenziale del rapporto tra venditore e cliente finale, nonché uno strumento di comunicazione utile per i clienti, affinché essi possano adottare uno stile di consumo consapevole.

Nella bolletta, infatti, il cliente ha un pronto riscontro sui consumi e sulla spesa da sostenere, ciò gli permette di effettuare scelte informate.

Enel Energia attribuisce alla fatturazione ed alla gestione del credito un'importanza centrale e, proprio per questo, dedica il massimo impegno per rendere questi strumenti chiari e trasparenti.

È interesse primario di Enel Energia fatturare sulla base dei consumi reali forniti dai distributori locali o sulla base dell'autolettura comunicata dai clienti e, solo in assenza di questi, ricorrendo alla stima. Ciò anche con lo scopo di ridurre il più possibile il sorgere di eventuali contestazioni che, talvolta, possono costituire motivo di insoddisfazione.

Questa guida ha lo scopo di far conoscere al cliente tutti gli strumenti che Enel Energia offre per evitare problematiche legate alla fatturazione ed alla gestione del credito.

La Bolletta 2.0

L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI) con la delibera 501/2014 ha introdotto la Bolletta 2.0 con lo scopo di rendere le fatture più semplici e trasparenti nella consultazione, nonché essenziali nel contenuto.

Enel Energia si è fatta da subito promotrice di questa evoluzione ed ha avviato un processo di rinnovamento della bolletta rendendola più semplice, più chiara e più vicina alle esigenze del cliente grazie a:

- **una grafica nuova** tutta a colori;
- **una suddivisione funzionale** delle informazioni, per trovare rapidamente i dati utili;
- una separazione tra **Bolletta Sintetica ed elementi di dettaglio**, per avere subito un'idea di insieme o per approfondire.

Per saperne di più, scopri tutti i dettagli nelle pagine successive.

La bolletta - Fronte

1



Enel Energia - Mercato libero dell'energia
Casella Postale 8080 - 85100 Potenza

ENELPREMIA 3.0

Il tuo saldo punti è 1935 al
08/09/2016

ENELMIA

Scopri la nuova carta vantaggi
per i clienti Enel Energia, solo
per te sconti esclusivi!

Pagina 1



2

DATI FORNITURA

Forniamo energia in

Via XX XXXXX,12
12345 XXXXXX XX

Denominazione contratto
e-light luce

Tipologia cliente

Domestico non residente

Tipologia pagamento

Addebito nel giorno esatto della
scadenza su conto corrente
presso: Istituto Bancario

Data di attivazione della fornitura

01/01/2016

Tensione di fornitura

220 V - Bassa Tensione

Potenza contrattualmente impegnata

4,5 kW (chilowatt)

Potenza disponibile

5,0 kW (chilowatt)

XXXX XXXXX

c/o XXX XXX

VIA XXXXXX,12

12345 XXXXX XX

N° CLIENTE

123 456 789



DATI BOLLETTA

Fornitura energia elettrica

N. Fattura 1234567890

Del 16/09/2016

PERIODO

LUG. 2016 - AGO. 2016



TOTALE DA PAGARE

35,56 €

Entro il 03/10/2016

TIPO FATTURA

ORDINARIA

3

SINTESI DEGLI IMPORTI FATTURATI

Spesa per l'energia (A)	8,90 €
Energia mono	1,45 €
Altri importi materia energia	7,45 €
Spesa trasporto e gestione contatore (A)	20,28 €
Spesa oneri di sistema (A)	2,47 €
Totale imposte e IVA (B)	3,91 €



4

DETTAGLIO FISCALE

Totale spesa (A)	31,65 €
Spesa	31,65 €
Totale imposte e IVA (B)	3,91 €
Accisa sull'energia elettrica su kWh 30 a 0,022700 €/kWh	0,68 €
IVA 10% su imponibile di euro 32,33	3,23 €
Totale Bolletta	35,56 €

5



GRAZIE!

I tuoi precedenti
pagamenti risultano
regolari.



HAI UN GUASTO?

- ▶ PER SEGNALEZIONI
803500 Numero Verde
da rete fissa e cellulare
tutti i giorni 24 ore su 24
- ▶ PER INFORMAZIONI
scarica l'app gratuita
Guasti e distribuzione
o invia un SMS con il tuo
Codice POD allo
320 20 41 500



CONTATTI UTILI

- Sito web enelenergia.it
- APP Enel Energia
- Numero Verde Autolettura
800 900 837
- Punto Enel scopri quello
più vicino su enelenergia.it
- Numero Verde
800 900 860
- Casella Postale
8080 - 85100 Potenza,
per informazioni
e reclami scritti



QUALCHE DUBBIO?

C'è qualcosa che non ti è chiaro
della nuova bolletta? Vai sul sito
enelenergia.it e consulta le sezioni
"Guida alla lettura" e "Glossario".

- 1 Nella parte superiore della bolletta potrai avere subito tutte le informazioni utili sul mercato di riferimento, sul programma fedeltà di Enel Energia e sulla carta EnelMia.

Sarà più facile riconoscere la tua fornitura grazie all'icona e ai colori: la bolletta luce è in arancio, con la lampadina; la bolletta gas è in blu, con la fiammella.

- 2 Nella sezione **DATI FORNITURA** puoi **facilmente trovare il tipo di fornitura, il numero e la data di emissione** della bolletta, il **periodo** a cui fa riferimento e l'**importo da pagare**.

In questo spazio sono presenti anche il Numero Cliente; Codice fiscale; **Codice POD nel caso della bolletta dell'elettricità** (Point of delivery, ovvero il punto di prelievo dell'elettricità. È un codice composto da lettere e numeri, che identifica in modo certo il punto fisico sul territorio nazionale in cui l'energia viene consegnata); **Codice PDR nel caso della bolletta gas** (Punto di riconsegna, codice numerico che serve ad individuare con precisione il punto geografico in cui il gas viene prelevato dall'utente).

Tieni questi dati a portata di mano ogni volta che hai bisogno di contattarci: ci aiuteranno a identificare subito la tua fornitura.

- 3 Al centro della prima pagina, nella sezione **SINTESI DEGLI IMPORTI FATTURATI**, ci sono le singole voci di spesa, che compongono il totale della fattura. Il grafico a "torta" ti aiuterà a capire come questi costi concorrono alla formazione dell'importo finale. Il Totale Bolletta è dato:

- **Nel caso di bolletta luce**, dalla somma di: **spesa per l'energia** (importi relativi alle attività svolte dal venditore per fornire l'energia elettrica al cliente finale. Per il settore elettrico questa voce comprende le spese d'acquisto dell'energia, il dispacciamento - servizio che garantisce in ogni istante l'equilibrio tra la domanda e l'offerta di energia elettrica - e la commercializzazione al dettaglio - legata alla gestione dei clienti - più eventuali importi fatturati relativi alle componenti dei meccanismi perequativi dei costi di approvvigionamento); **spesa trasporto e gestione contatore** (importi relativi ai servizi di trasmissione/trasporto, distribuzione e misura - ovvero la lettura del contatore e la messa a disposizione dei dati di consumo. Comprende anche gli importi fatturati relativi alle componenti di incentivazione e al recupero della qualità del servizio e ai meccanismi perequativi dei suddetti servizi); **spesa oneri di sistema** (destinata alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema elettrico che vengono pagati da tutti i clienti finali del servizio elettrico); **totale imposte e IVA** (comprende le voci relative all'imposta di consumo accisa e all'imposta sul valore aggiunto - IVA).

- **Nel caso di bolletta gas**, dalla somma di: **spesa per la materia gas** naturale (importi fatturati relativamente alle attività svolte dal venditore per fornire il gas naturale al cliente finale. Per il settore del gas naturale comprende le voci relative all'approvvigionamento all'ingrosso della materia prima e per tutte le attività connesse, la commercializzazione al dettaglio e gli oneri di gradualità necessari a coprire i costi sostenuti dal venditore per l'adeguamento del proprio portafoglio di approvvigionamento); **spesa trasporto e gestione** contatore (copre le attività che consentono ai venditori di consegnare ai clienti finali il gas naturale da loro consumato. Corrisponde agli importi relativi ai servizi di trasmissione/trasporto, distribuzione e misura - ovvero lettura del contatore e messa a disposizione dei dati di consumo); **spesa oneri di sistema** (importi relativi ai corrispettivi destinati alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema gas che vengono pagati da tutti i clienti finali del servizio gas); **totale imposte e IVA** (comprende le voci relative all'imposta di consumo accisa e all'imposta sul valore aggiunto - IVA).

In alcuni casi possono essere presenti anche il Bonus sociale (se richiesto) a sostegno delle famiglie in condizione di disagio economico o fisico, Ricalcoli e Altri importi.

Nel caso di tipologia cliente elettrico domestico residente è presente il box "Canone di abbonamento alla televisione per uso privato".

- 4 Nella sezione del **DETTAGLIO FISCALE** vengono elencate tutte le voci di spesa distinte in quelle soggette a imposte e tasse (imponibile), in cui è indicato anche il dettaglio di imposte e tasse, e quelle esenti, compresi gli indennizzi, che determinano il totale da pagare.
- 5 Sulla spalla destra hai a disposizione tutti i contatti utili e modalità per effettuare, comodamente e in autonomia, l'autolettura del tuo contatore, se previsto dal contratto.

La bolletta - Retro

6

CONSUMI FATTURATI E DETTAGLIO LETTURE

Consumo annuo	Consumo stimato dal 01/07/2016 al 31/08/2016	Consumo fatturato dal 01/07/2016 al 31/08/2016
Mono 2.447	F1 126 F2 126 F3 129	Consumo Fatturato 381

Totale consumo annuo in kWh 2.447	Totale energia attiva kWh 381	Totale energia attiva kWh 381
<small>Somma dei consumi fatturati negli ultimi 12 mesi</small>	<small>Consumi stimati da Enel Energia</small>	<small>Consumo fatturato nel periodo in base all'effetto sottoscritto</small>

Dettaglio letture/consumi

Data	F1	F2	F3	Tipo
30/06/2016	5.772	5.535	5.097	(stimata)
31/08/2016	5.898	5.661	5.226	(stimata)

Abbiamo calcolato questa bolletta tenendo conto delle letture sopra esposte. Gli importi relativi a letture stimate saranno oggetto di successivo ricalcolo.

8

IL TUO CONTRATTO

L'offerta che hai sottoscritto è **Per noi e-light luce**.

L'offerta di energia elettrica che hai scelto prevede un prezzo della componente energia unico per tutte le ore del giorno e della notte.

7

1.3 MILIONI DI CLIENTI TI ASPETTANO.

Entra in enelpremia 3.0, la community che premia l'energia di tutti.

Metti alla prova le tue abilità su benessere, mobilità, turismo e ambiente. Accumulerai così punti energia e potrai richiedere sconti in bolletta.



Informazioni conformi alle disposizioni dell'Art. 40 del DM 2012 discipoliva sui concorsi e delle operazioni a premio. Per info e regolamento su enelenergia.it/enelpremia



Segui Enel Energia per scoprire contenuti esclusivi!



6

La seconda pagina della bolletta contiene il **DETTAGLIO DEI CONSUMI FATTURATI E DELLE LETTURE**.

7

In questo spazio potrai trovare **offerte e iniziative pensate per te**.

8

La spalla laterale della seconda pagina riporta tante **informazioni utili per te**. In questo spazio potrai trovare anche **offerte e iniziative pensate per te**.

Per avere maggiori **informazioni sulla nuova Bolletta 2.0** [clicca qui](#)

Se vuoi navigare il **Tutorial della Bolletta 2.0 di Enel Energia per il mercato libero** [clicca qui](#)

Se vuoi navigare il **Tutorial della Bolletta 2.0 per i clienti in regime di tutela gas** [clicca qui](#)

BONUS SOCIALE

COSA È?

Il **bonus sociale** è uno sconto in bolletta per sostenere le famiglie in condizione di disagio economico o fisico. È stato introdotto dal Governo nel dicembre 2009 e garantisce un risparmio sulla spesa annuale per l'energia elettrica e gas.

CHI PUÒ RICHIEDERLO?

- BONUS DISAGIO ECONOMICO (forniture gas)

Possono ottenere il bonus tutti i clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura di gas naturale, per la sola abitazione di residenza, appartenenti:

- ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 8.107,5 euro;
- ad un nucleo familiare con più di 3 figli a carico e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro;
- con misuratore gas di classe non superiore a G6 (la classe del misuratore è collegata alla quantità di gas che può essere trasportata in un punto di fornitura e distingue le utenze domestiche da quelle di tipo industriale o commerciale. Questo parametro viene verificato dal distributore).

La compensazione è riconosciuta sia ai clienti che hanno stipulato un contratto di fornitura individuale (clienti domestici diretti), sia ai clienti che utilizzano impianti condominiali (clienti domestici indiretti).

- BONUS DISAGIO ECONOMICO (forniture elettriche)

Possono ottenere il bonus tutti i clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura elettrica, per la sola abitazione di residenza, appartenenti:

- ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 8.107,5 euro;
- ad un nucleo familiare con più di 3 figli a carico e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro.

- BONUS DISAGIO FISICO (forniture elettriche)

Possono ottenere il bonus tutti i clienti domestici affetti da grave malattia o i clienti domestici con fornitura elettrica presso i quali viva un soggetto affetto da grave malattia, costretto ad utilizzare apparecchiature elettromedicali necessarie per il mantenimento in vita. Il bonus per disagio fisico è cumulabile con quello per disagio economico (sia elettrico che gas), qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.

COME SI RICHIEDONO I BONUS?

La domanda va presentata presso il Comune di residenza o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, Comunità montane) utilizzando gli appositi moduli e allegando i documenti richiesti dall'ente di riferimento (es. ISEE).

È necessario, inoltre, avere a disposizione una serie di informazioni reperibili in bolletta o nel contratto di fornitura.

Bolletta Digitale

COS'È BOLLETTA DIGITALE?

È il servizio che ti permette di ricevere la bolletta tramite email e di visualizzarla comodamente on-line sul sito web e sulla APP di Enel Energia.

ECCO PERCHÉ CONVIENE RICHIEDERLA!

- **È gratuita.**
- **È sostenibile.** Ridurre l'uso della carta è una scelta che aiuta a salvaguardare l'ambiente.
- **Hai la bolletta via email.** Arriva direttamente nella tua casella di posta elettronica, senza ritardi o rischio di smarrimento.
- **La puoi archiviare sul tuo pc.** È sempre a tua disposizione e non rischi di perderla.

La bolletta digitale può essere inviata ad un indirizzo di posta generico oppure ad una pec (posta certificata).

CHI PUÒ ATTIVARE BOLLETTA DIGITALE

Tutti i clienti con una fornitura attiva sia elettrica che gas, residenziali e business

COME ATTIVARE BOLLETTA DIGITALE

Dall'Area Clienti del sito enelenergia.it (selezionando "Attiva BollettaWeb").

Dall'**App Enel Energia** (entrando nella sezione "Fai da Te- Attiva BollettaWeb").

Inviando un **SMS** al **320 20 43 860** scrivendo "bolletta web".

Tramite il **Servizio Clienti** al numero **800.900.860**.

Presso i Punti Enel e i Negozi partner.

Per avere maggiori **informazioni sulla Bolletta Web** [clicca qui](#)

Per attivare la **Bolletta Web** [clicca qui](#)

Autolettura e misure

COMUNICARE LA LETTURA DEL CONTATORE È IMPORTANTE

Comunicando la lettura regolarmente, nel caso in cui il tuo contatore non viene letto periodicamente dal distributore, il profilo di consumo sarà sempre aggiornato. In tal modo, pur in assenza di una lettura effettiva del distributore, la bolletta sarà sempre in linea con i tuoi consumi effettivi.

È possibile comunicare l'autolettura sia per le forniture gas, che per le forniture elettriche.

IN BOLLETTA TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE

Se sulla spalla destra della bolletta viene visualizzato il box «Autolettura», è possibile comunicare la lettura del contatore secondo le modalità e le tempistiche indicate.

Quali sono le informazioni necessarie in bolletta?

Il **Numero Cliente**.

Il **periodo utile** per comunicare l'autolettura.

Il **riepilogo delle letture e i prelievi fatturati**.

COME LEGGERE IL CONTATORE DELLA FORNITURA ELETTRICA?

CONTATORE TRADIZIONALE

Per comunicare la lettura, leggi tutte le cifre visualizzate sulla finestra trasparente del contatore e invia solo quelle che precedono la virgola, se presente. Nel box laterale "Autolettura" presente in prima pagina, trovi l'indicazione del periodo in cui è possibile comunicarla.

CONTATORE ELETTRONICO

Di norma i consumi vengono rilevati automaticamente. In casi eccezionali, tuttavia, la lettura a distanza può non andare a buon fine, in questo caso è consigliabile effettuare l'autolettura. Nel box laterale "Autolettura" presente in prima pagina, trovi l'indicazione dei casi in cui è possibile comunicarla.

CONTATORE MONORARIO

Per rilevare i consumi, dovrai premere il pulsante del contatore fino a far comparire sul display il valore della lettura. Se unica, devi comunicare solo quella.

CONTATORE TRIORARIO

Per rilevare i consumi, dovrai premere il pulsante del contatore. Se premendo più volte il pulsante, si visualizzano più valori, significa che il contatore misura i consumi ripartiti su più fasce orarie. Quindi, dovrai premere il pulsante per visualizzare tutte le letture: A1, A2 e A3 ed eventualmente anche A4. Appuntale tutte e comunicale in ordine. Se visualizzi anche la lettura A4, sommala alla lettura A3 e comunica il risultato della somma.

COME LEGGERE IL CONTATORE DELLA FORNITURA GAS?

CONTATORE TRADIZIONALE:

Per i contatori tradizionali bisogna comunicare solo le cifre prima della virgola, ad esclusione degli zeri

CONTATORE ELETTRONICO:

I contatori elettronici presentano un display che si attiva premendo il pulsante posto alla destra dello stesso. Generalmente la prima informazione che presenta è la lettura. Il Display mostra, inoltre, consumi e altre informazioni (numero cliente, potenza prelevata etc...).

Comunicando l'autolettura le bollette ricevute saranno calcolate sui consumi reali. Il valore della lettura si visualizza sul contatore ed è sufficiente comunicare solo le cifre poste a sinistra della virgola.

COME COMUNICARE LA TUA AUTOLETTURA

Dall'Area Clienti del sito enelenergia.it (selezionando "Autolettura").

Dall'**App Enel Energia** (entrando nella sezione "Fai da Te- Autolettura").

Inviando un **SMS** al **339 99 03 888**.

Tramite il **Servizio Clienti** al numero **800.900.837**.

Presso i **Punto Enel** o i **Negozi Partner**.

Per avere maggiori **informazioni sull'Autolettura e navigare il Tutorial** [clicca qui](#)

I Ricalcoli dei consumi

In caso di bolletta calcolata su una lettura stimata è possibile chiedere un ricalcolo/rettifica dei consumi.

COME RICHIEDERE UNA RETTIFICA DEI CONSUMI

Dall'Area Clienti del sito enelenergia.it (dall' "Archivio bollette" selezionando "Rettifica ultima bolletta").

Inviando un **SMS** al **339 99 03 888**

Inviando un **FAX** al numero **800.046.311**

Tramite il **Servizio Clienti** al numero **800.900.860**

Inviando una comunicazione scritta alla Casella Postale 8080 – 85100 Potenza.

Presso i Punti Enel e Negozi partner

INFORMAZIONI NECESSARIE E UTILI PER I RICALCOLI DI FATTURAZIONE

Prima di richiedere un ricalcolo dei consumi **è necessario prendere nota della lettura del contatore.**

Il **profilo di consumo verrà aggiornato nelle successive bollette** e verrà predisposto il rimborso di quanto eventualmente addebitato in eccesso nella fattura in acconto, rispetto al consumo comunicato.

Se la bolletta in questione è stata già pagata da un cliente con domiciliazione bancaria, l'eventuale riaccredito delle somme avverrà direttamente sul conto corrente; se invece il pagamento è avvenuto con **bollettino postale** l'importo pagato in eccesso sarà **riportato automaticamente nella bolletta successiva.**

È possibile richiedere una **rettifica di fatturazione sulla base dell'autolettura rilevata dal cliente** che riceverà, in seguito, un'altra bolletta con il saldo finale.

La domiciliazione bancaria e le altre modalità di pagamento

Un'ampia scelta di possibilità è fornita al cliente sulle modalità di pagamento delle bollette di Enel Energia.

Domiciliazione sul conto corrente bancario, postale o su carta di credito*.



IVANTAGGI DELLA DOMICILIAZIONE

- **Restituzione del deposito cauzionale** se versato, comprensivo degli interessi.
- **Niente più file agli sportelli.**
- **Nessuna scadenza da ricordare.**

Attivazione e visualizzazione delle modalità di pagamento attraverso l'area riservata del sito Enel Energia

Bentornato
Ultimo accesso: 24-11-2016
Scopri tutti i vantaggi delle offerte gas e le tante proposte a te dedicate

Venerdì 03 Febbraio 2017
11:24:34

 Modifica Dati	 Canone Rai in bolletta	 Scadute	 Archivio Bollette	 Bolletta Genius	 Enel Energia nel mercato libero
 Iscriviti	 Attiva	 Le Tue Operazioni	 Enel TuttoOK	 Modalità di pagamento	 PER TE CHE SEI UN NOSTRO CLIENTE, BNL TI OFFRE UN ESCLUSIVO MONDO DI VANTAGGI. SCOPRI DI PIÙ

EnelPremia 3.0 Enelmia

La tua fornitura

Personalizza fornitura

Indirizzo di fatturazione

Modalità di pagamento

Potenza contrattuale

Tensione

Modalità di Pagamento

La modalità attiva su questa fornitura è **ADDEBITO SU CONTO CORRENTE**.
Cliccando sul tasto "MODIFICA" potrai modificare i dati dell'attuale conto corrente di addebito o tornare al tradizionale pagamento con bollettino postale.

I Tuoi Dati	
Titolare conto	XXXXX XXXXXX
Codice Fiscale	XXXXXXXXXX123X
IBAN	XX12X1234567890123456789012
Banca	ISTITUTO BANCARIO

*La domiciliazione su carta di credito è attivabile solo per i clienti residenziali sul sito enelenergia.it
Per ulteriori informazioni, vai a pagina 3 dell'altra sezione.

COME ATTIVARE LA DOMICILIAZIONE

- Sul sito **enelenergia.it** nella apposita **sezione**
- Tramite il numero verde 800.900.860
- Presso i **Punti Enel** o i **Negozi Partner**.

- Inviando il modulo che trovi sul retro del bollettino di pagamento, compilato e firmato, tramite:
 - Web, sul sito **enelenergia.it** alla sezione “Carica i tuoi documenti”
 - E-mail, all’indirizzo **allegati.enelenergia@enel.com**.
 - Fax, al numero **800.046.311**.
 - Posta, all’indirizzo **“Enel Energia SpA - C.P. 8080 - 85100 Potenza”**.

- Presso la tua banca o l’ufficio postale.

La domiciliazione è da considerarsi attiva quando sul primo foglio della fattura è indicato che il pagamento è addebitato sul conto corrente.

LE ALTRE MODALITÀ DI PAGAMENTO



Sito Enel Energia (enelenergia.it) collegandosi all’Area Clienti mediante:

- a. **Carte di credito e prepagate emesse in Italia.** È possibile scegliere di pagare le bollette con: Visa, American Express, Mastercard, Diners, PostePay, EnelMia.
- b. **PayPal:** per pagare la bolletta in modo semplice e sicuro direttamente dall’Area Clienti di Enel Energia. Basta entrare nell’Area Clienti e selezionare la fattura da corrispondere con modalità PayPal. È possibile effettuare la transazione in qualsiasi momento dal pc, da smartphone o tablet, in tutta sicurezza: i dati sono protetti dai server PayPal e non saranno divulgati.
- c. **MyBank:** con bonifico bancario selezionando la fattura da pagare con modalità MyBank e selezionando la propria banca. Le informazioni in bolletta si caricano automaticamente sul portale della banca, da dove è possibile effettuare la transazione.

2

App Enel Energia, per pagare le bollette da smartphone o tablet, in due modi:

- a. con "Paga in uno scatto", inquadrando il QR code che si trova nella prima pagina della bolletta.
- b. con carta di credito o prepagata, dopo aver selezionato la fattura.

3

Lottomatica Servizi, Sisal Pay e punti vendita Coop abilitati*: presentando alla cassa il bollettino premarcato.

Una volta effettuata la transazione sarà rilasciata la ricevuta di avvenuto pagamento.

*Verifica i massimali di pagamento sul sito di **Enel Energia**.

4

Poste Italiane. È possibile eseguire i pagamenti:

- a. con bollettino postale**, allegato alla fattura, presso tutti gli uffici postali.
- b. con bollettino in bianco sul cc postale n° 76245836 intestato a Enel Energia, indicando l'intestatario della fattura, il numero fattura o il Numero Cliente.
- c. sul sito di Poste Italiane.

5

Servizio CBill, disponibile su tutti i servizi di Home Banking delle banche convenzionate. Per pagare con CBill occorre:

- a. collegarsi all'Home Banking della banca e cercare il logo CBill.
- b. digitare la codeline presente nel bollettino.
- c. autorizzare il bonifico che verrà proposto.
- d. controllare l'email di conferma al termine della transazione.

**In caso di invio delle fatture in formato cartaceo, Enel Energia si riserva di addebitare un corrispettivo nel rispetto di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Fornitura.

6

Punti vendita CityPoste Payment e Paytipper*. Per pagare con queste modalità occorre:

- a. presentare al ricevitore/cassa il bollettino premarcato.
- b. ritirare la ricevuta di avvenuto pagamento (nel caso di Paytipper) o il bollettino recante il timbro di avvenuto pagamento (nel caso di CityPoste Payment).

*Verifica i massimali di pagamento sul sito di **Enel Energia**.

7

Sportelli Postamat, accedendo al servizio presso gli sportelli automatici di Poste Italiane (2700 sportelli sul territorio nazionale).

8

Sportelli Bancomat, accedendo al servizio presso gli sportelli automatici di Unicredit.

9

Sportelli bancari convenzionati senza addebito di commissioni collegandosi al sito enelenergia.it dove è disponibile l'elenco di tutti gli sportelli gratuiti.

10

Bonifico bancario sia dall'Italia che dall'estero inserendo i dati di Enel Energia ed il numero bolletta o il Numero Cliente:

Enel Energia Spa
BANCA INTESA S.P.A.
Sede di Roma- Via del Corso, 226- 00187 Roma
c/c 051014470177
IBAN: IT18Y0306905020051014470177SWIFT/BIC: BCITITMM700

Rimborsi e compensazioni

In caso di emissione di una bolletta a credito **la modalità di rimborso dipende dalla modalità di pagamento attiva** per la fornitura interessata.

Attivando la modalità di pagamento con **domiciliazione bancaria o postale**, il rimborso di una eventuale bolletta a credito viene effettuato **direttamente sul conto corrente** alla scadenza della bolletta stessa. **Con carta di credito** lo troverai **accreditato sull'estratto conto** relativo al periodo di riferimento.

In tutti gli altri casi il rimborso avverrà tramite **accredito in fattura successiva** (salvo diversa richiesta del cliente tramite il numero verde 800.900.860) senza alcuna operatività a tuo carico, qualora non ci siano precedenti bollette non pagate da compensare.

COME COMUNICARE EVENTUALI VARIAZIONI

Comunicaci eventuali variazioni dell'indirizzo di spedizione chiamando il numero verde gratuito 800.900.860!

RIMBORSI

È, inoltre, possibile scegliere la modalità per ottenere il rimborso dell'importo della bolletta **contattando il Servizio Clienti di Enel Energia al numero verde 800.900.860:**

1

Rimborso Sisal.

Attualmente disponibile presso le ricevitorie abilitate (per importi fino a 500 €) presentando la lettera di autorizzazione entro la scadenza indicata, insieme con un documento di riconoscimento e la tessera del codice fiscale. La lettera di autorizzazione sarà resa disponibile entro 30 giorni dalla richiesta e l'importo sarà rimborsato in contanti.

2

Bonifico bancario.

comunicando l'IBAN di un conto intestato o cointestato al titolare dell'utenza, è possibile ricevere un rimborso in circa 20 giorni dalla richiesta. Per importi superiori a € 5.000 il rimborso potrà avvenire solo tramite bonifico.

3

Assegno.

richiedendo il rimborso a mezzo assegno (modalità disponibile fino a 5.000 €), Enel Energia ti invierà una comunicazione scritta, a mezzo posta dall'istituto di credito incaricato, contenente l'assegno di traenza, non trasferibile, intestato al titolare dell'utenza. Il cliente potrà incassare l'assegno entro la data di validità presso qualsiasi sportello della banca emittente, oppure versarlo sul proprio conto corrente bancario/postale in circa 30 giorni dalla richiesta.

CONSUMI, FATTURE, MODALITÀ DI PAGAMENTO. ORA SO COME ORIENTARMI.

BILLING GUIDE
DI ENEL ENERGIA



Risposte immediate ai tuoi dubbi su fatture e modalità di pagamento

Leggi le domande e le risposte.

Morosità

Cosa succede se pago una bolletta in ritardo?

Ho ricevuto una lettera/sms di sollecito.
Cosa devo fare?



Ogni bolletta ha una data di scadenza, la trovi nel riquadro principale della prima pagina.

Se paghi una bolletta dopo la scadenza potremo chiederti:

- gli interessi di mora;
- le spese postali per l'eventuale invio di un sollecito di pagamento e/o una lettera di diffida.

Se hai già pagato la bolletta, non devi fare nulla. Il sollecito potrebbe essere partito in parallelo al pagamento; provvederemo noi a registrare l'incasso.

Se non hai pagato la bolletta, dovresti farlo al più presto; maggiore è il ritardo, maggiori potrebbero essere gli interessi di mora previsti dal Contratto, che troverai addebitati nella prima fattura utile.

Clicca [qui](#) per consultare tutte le modalità di pagamento delle nostre bollette e gli sportelli bancari presso i quali puoi pagare gratuitamente.



Ho ricevuto una raccomandata o una PEC o un sms di diffida-preavviso di sospensione/risoluzione del Contratto. Cosa devo fare?

Cosa succede se non pago entro i tempi indicati nella diffida-preavviso di sospensione/risoluzione del Contratto?



La diffida è una raccomandata senza ricevuta di ritorno e, se hai un indirizzo di posta elettronica certificata, può esserti inviata tramite PEC.

Se hai ricevuto una diffida è necessario pagare subito l'importo riportato nella comunicazione. Per conoscere il dettaglio delle bollette della diffida accedi all'[area clienti](#) del sito di enelenergia.it. Dopo aver pagato è necessario inviare la ricevuta del pagamento eseguito. Puoi farlo:

- dall'[area riservata](#) del nostro sito enelenergia.it;
- oppure inviando un fax al numero 800.066.386.

Se hai pagato con Lottomatica Servizi, Sisal Pay, Punti vendita Coop abilitati, Cbill, CityPoste Payment, Paytipper, Sito e App di Enel Energia non dovrai inviare alcuna ricevuta. Registreremo automaticamente il tuo pagamento.

Per ulteriori informazioni, vai alla [pagina XIV dell'altra sezione](#).

Clicca qui per consultare tutte le modalità di pagamento delle nostre bollette e gli sportelli bancari presso i quali puoi pagare gratuitamente.

Potremo richiedere al Distributore della tua zona la sospensione della tua fornitura.



Sospensione della fornitura di energia elettrica.

Se tecnicamente possibile, in caso di mancato pagamento entro i termini previsti dalla diffida, decorsi 3 giorni lavorativi, la potenza del tuo contatore sarà ridotta al 15% di quella disponibile; in tal caso potrai utilizzare solo alcune apparecchiature elettriche.

Dopo 15 giorni dalla riduzione di potenza, se non avrai provveduto al pagamento, la fornitura sarà disattivata. Trascorsi ulteriori 10 giorni, se non provvederai al pagamento dell'intero debito, il Contratto sarà chiuso (risoluzione del Contratto), **senza ulteriori avvisi**.

Attenzione! Se la tua fornitura è stata cessata, per riattivare la fornitura dovrai:

1. saldare l'insoluto;
2. richiedere un nuovo Contratto.

[Clicca qui per saperne di più.](#)

Sospensione della fornitura di Gas.

In caso di mancato pagamento entro i termini previsti dalla diffida, decorsi 3 giorni lavorativi, potremmo richiedere al distributore della tua zona la sospensione della fornitura. Dopo 10 giorni dalla sospensione della fornitura, se non avrai saldato il tuo debito, il Contratto sarà chiuso (risoluzione del Contratto). Se non è possibile sospendere il servizio (ad es. perché il contatore non è accessibile al Distributore) richiederemo il taglio della colonna montante ed i costi relativi saranno a tuo carico. Anche in questo caso il Contratto sarà chiuso (risoluzione del Contratto).

Sia per la fornitura elettrica che per la fornitura gas, qualora non fosse possibile procedere alla disattivazione fisica, si procederà alla cessazione amministrativa, che prevede per l'elettrico il passaggio della fornitura al Servizio di Salvaguardia o di Maggior Tutela, per il gas al servizio FUI/Default.

[Clicca qui per saperne di più.](#)

Per conoscere i costi che ti verranno addebitati vai alla domanda:

“Quanto costa la sospensione e la riattivazione della fornitura per morosità?”

Scopri tutte le modalità di pagamento delle bollette e gli sportelli bancari presso i quali puoi pagarle gratuitamente, accendendo al sito www.enelenergia.it



Cos'è il taglio della colonna montante gas?

Cos'è il servizio di Ultima istanza FUI/Default di distribuzione Gas?

Cos'è il servizio di Salvaguardia e Maggiore Tutela?



La colonna montante gas è una tubazione o un gruppo di tubazioni verticali, destinata a distribuire il gas ai vari piani di un edificio. In caso di morosità, il distributore interviene tagliando la colonna montante, nel caso in cui non riesca ad accedere al contatore del gas, ad esempio nel caso in cui il misuratore sia situato all'interno della proprietà privata e il cliente è assente.

È il servizio attivato dal distributore territorialmente competente al verificarsi di alcune situazioni particolari, a seguito delle quali un cliente si trova senza fornitore, pur restando connesso alla rete e continuando a prelevare gas.

[Clicca qui per saperne di più.](#)

È il servizio attivato dal distributore territorialmente competente al verificarsi di alcune situazioni particolari, a seguito delle quali un cliente si trova senza fornitore, pur restando connesso alla rete e continuando a prelevare energia elettrica.



QUANDO NON PUÒ ESSERE SOSPESA LA FORNITURA.

La fornitura non può essere sospesa di venerdì, sabato e nei giorni festivi e prefestivi.

In ogni caso la fornitura non può essere sospesa se:

- non è stata inviata la diffida o non sono stati rispettati i tempi previsti dall'Autorità indicati anche nelle condizioni generali di fornitura;
- hai pagato la bolletta e dimostrato il relativo pagamento, entro i termini previsti nella comunicazione di sollecito/diffida;
- hai presentato un reclamo sulla bolletta e sei in attesa di una nostra risposta. In ogni caso il reclamo deve riguardare: una ricostruzione dei consumi dovuta ad un malfunzionamento del Contatore (difettosità accertata dal Distributore) oppure fatture contenenti importi anomali, come definito dalla regolazione di settore;
- se le condizioni tecniche del contatore non lo consentono;
- se il tuo debito non riguarda ciò che è previsto dal Contratto di fornitura;
- se la fornitura è "non disalimentabile" (ossia riferibile ai clienti che per ragioni di sopravvivenza sono connessi a macchine salvavita – attività a carico del distributore);
- se il tuo debito è inferiore o uguale all'ammontare del deposito cauzionale o della garanzia equivalente applicata dall'utente la vendita eventualmente versata.

Quali sono le forniture "non disalimentabili"?



Alcune forniture non possono essere sospese. Ogni distributore ha l'obbligo di redigere l'elenco delle forniture "non disalimentabili" ed aggiornarlo in caso di variazione, sulla base delle informazioni pervenute dai clienti, mettendolo a disposizione del venditore. Il venditore ha invece il compito di comunicare al distributore l'eventuale variazione dello stato della fornitura, nel caso riceva una comunicazione da parte del cliente.

Le "forniture non disalimentabili" sono quelle che:

- alimentano apparecchiature salvavita;
- rientrano tra quelle del Piano di Emergenza per la Sicurezza del Servizio Elettrico (attività a carico dei distributori, per maggiori informazioni consultare autorita.energia.it);
- riguardano Clienti che svolgono funzioni di utilità pubblica.

In caso di cessazione amministrativa di un contratto fornitura di un cliente "non disalimentabile", le forniture vengono migrate al servizio di ultima istanza che per il settore elettrico è svolto dall'esercente il Servizio di Maggiore Tutela/Salvaguardia e per il settore gas è svolto dal FUI/Default.



Non ho pagato la bolletta
e la mia fornitura è stata sospesa.
Come posso riattivarla?



Dopo aver pagato è necessario inviarci la ricevuta di pagamento.

Puoi farlo:

- dall'[area riservata](#) del nostro sito enelenergia.it;
- oppure inviando un fax al numero 800.066.386.

[Clicca qui](#) per consultare tutte le modalità di pagamento delle nostre bollette e gli sportelli bancari presso i quali puoi pagare gratuitamente.

Se hai pagato con Lottomatica Servizi, Sisal Pay, Punti vendita Coop abilitati, Cbill, CityPoste Payment, Paytipper, Sito e App di Enel Energia non dovrai inviare alcuna ricevuta. Registreremo automaticamente il tuo pagamento!

Attenzione! Se, invece, la tua fornitura è stata cessata amministrativamente, per riattivarla dovrai:

1. saldare tutto il tuo debito;
2. richiedere un nuovo contratto.

[Clicca qui](#) per saperne di più.

Per conoscere i costi che saranno addebitati vai alla domanda:

“Quanto costa la sospensione e la riattivazione della fornitura per morosità?”



TEMPI DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO AL SALDO DEL DEBITO.

Fornitura energia elettrica.

Il ripristino della potenza/la riattivazione della fornitura avviene:

- entro 1 giorno lavorativo (calcolato dal lunedì al venerdì) dalla nostra richiesta al Distributore, se il contatore è telegestito;
- entro 1 giorno feriale (calcolato dal lunedì al sabato) dalla nostra richiesta al Distributore, se il contatore non è telegestito.

Attenzione! Chiediamo al Distributore di riattivare la fornitura **solo dopo aver riscontrato il pagamento.**

Gestiamo in giornata la richiesta di riattivazione se il pagamento o la ricevuta di pagamento arriva dal lunedì al sabato, entro le ore 18:00; in ogni altro caso gestiamo la ricevuta di pagamento entro il giorno feriale successivo al suo arrivo.

Fornitura gas.

La fornitura viene ripristinata entro 2 giorni feriali (calcolati dal lunedì al sabato) dalla nostra richiesta al Distributore.

Attenzione! Chiediamo al Distributore di ripristinare la fornitura **solo dopo aver ricevuto la dimostrazione del pagamento.**

Gestiamo in giornata le ricevute di pagamento che arrivano dal lunedì al mercoledì, entro le ore 18:00 ed entro le ore 14:00 del giovedì e del venerdì; in ogni altro caso gestiamo la ricevuta di pagamento entro il giorno feriale successivo al suo arrivo.

Quanto costa la sospensione e la riattivazione della fornitura per morosità?



Fornitura Energia Elettrica.

Applichiamo i seguenti costi:

- € 25,76 – Contributo fisso del Distributore per la sospensione e riattivazione di un contatore non telegestito (€ 12,88 se il contatore è telegestito). Se è stata prima ridotta la potenza e poi sospesa la fornitura, richiediamo un solo contributo fisso;
- € 23,00 – Oneri amministrativi del Venditore per la riduzione di potenza/ sospensione della fornitura;
- € 23,00 – Oneri amministrativi del Venditore per il ripristino di potenza/ la riattivazione della fornitura.

Esempi:

- 1) in caso di fornitura con contatore telegestito prima ridotta e successivamente riattivata, verrà addebitato il costo di € 58,88 (€ 12,88 - contributo del Distributore + 23,00 - Oneri amministrativi del Venditore per la riduzione di potenza + € 23,00 - Oneri amministrativi del Venditore per il ripristino di potenza)
- 2) in caso di fornitura con contatore non telegestito prima sospesa e successivamente riattivata, verrà addebitato il costo di € 71,76 (€ 25,76 - contributo del Distributore + € 23,00 - Oneri amministrativi del Venditore per la sospensione + € 23,00 - Oneri amministrativi del Venditore per la riattivazione)

Fornitura Gas.

Applichiamo i costi previsti dall'Autorità

- € 23,00 – Oneri amministrativi del Venditore per la sospensione della fornitura;
- € 23,00 – Oneri amministrativi del Venditore per la riattivazione della fornitura
- Costo per la sospensione e la riattivazione della fornitura; l'importo è stabilito dal Distributore della tua zona.

Come faccio a sapere
qual è il mio distributore di competenza?



Consulta il sito dell'AEEGSI - Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico nella sezione [Ricerca operatori](#).

All'interno del sito dell'AEEGSI potrai trovare anche i costi previsti per la sospensione e la riattivazione della fornitura stabilito dai distributori locali.



SEGNALAZIONE GUASTI – ELETTRICITÀ E GAS.

Per segnalare un guasto vai nella prima pagina della tua bolletta, troverai il Numero Verde del Servizio Guasti del tuo distributore di zona. Seguono alcuni esempi di Distributori locali.



HAI UN GUASTO?

- ▶ PER SEGNALAZIONI
803500 Numero Verde
da rete fissa e cellulare
tutti i giorni 24 ore su 24
- ▶ PER INFORMAZIONI
scarica l'app gratuita
Guasti e-distribuzione
o invia un SMS con il tuo
Codice POD allo
320 20 41 500

e-distribuzione



HAI UN GUASTO?

- ▶ 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 800 900 999

Italgas



HAI UN GUASTO?

- ▶ PER SEGNALAZIONI
800130336
Numero Verde attivo 24
ore su 24

Areti

Domiciliazione bancaria/postale

Perché mi conviene attivare l'addebito automatico della bolletta sul conto corrente?

- **Se attivi la domiciliazione** al momento della conclusione del Contratto, non ti viene richiesto il deposito cauzionale.
- **Se la domiciliazione viene attivata successivamente** il deposito cauzionale eventualmente versato ti verrà restituito comprensivo degli interessi.
- **Niente più file agli sportelli.**
- **Nessuna scadenza da ricordare**

Inoltre, è importante sapere che la bolletta verrà addebitata sul conto corrente alla data di scadenza e che potrai sempre verificarne l'importo e chiederne la sospensione del pagamento, in modo da verificarne la correttezza con il servizio clienti. Unendo alla domiciliazione bancaria i vantaggi di BollettaWeb potrai verificare la tua bolletta al momento dell'emissione e, in caso di inesattezze, potrai chiedere la sospensione dal pagamento al tuo Istituto di Credito prima dell'addebito.



Se attivo l'addebito automatico della bolletta in conto corrente, ho delle spese?

Come posso comunicare le nuove coordinate bancarie in caso di cambio del conto corrente o della banca di riferimento?



Enel Energia non applica spese per l'attivazione della domiciliazione bancaria, né successivi costi di gestione. Tuttavia è previsto che gli Istituti di Credito possano applicare commissioni per la domiciliazione delle utenze, verifica con il tuo Istituto le condizioni contrattuali applicate al tuo conto corrente.

Basta accedere al sito di Enel Energia www.enelenergia.it, chiamare il Servizio Clienti o recarti presso la filiale di riferimento della tua banca.



Pagamenti

Ho pagato la bolletta in ritardo, come posso comunicarlo a Enel Energia?

Come posso verificare lo stato dei pagamenti delle mie bollette?



È importante sapere che, pagando presso gli sportelli di Lottomatica Servizi- Sisal Pay- Punti vendita Coop abilitati - Cbill- CityPoste Payment - Paytipper - Sito e App di Enel Energia, Enel Energia visualizzerà l'avvenuto pagamento, direttamente dal canale che hai utilizzato appena conclusa la transazione e non dovrai inviare la dimostrazione del pagamento effettuato.

Se, invece, hai ricevuto una diffida ad adempiere- Preavviso di sospensione/risoluzione del Contratto e se utilizzi i canali di pagamento Poste Italiane, sportelli Postamat, sportelli Bancomat, sportelli bancari, bonifico bancario, dovrai inviare anche la ricevuta di pagamento al fax 800.066.386.

Puoi verificare lo stato dei tuoi pagamenti direttamente online, attraverso l'**Area Clienti** del sito enelenergia.it, navigando in maniera semplice e intuitiva nella sezione "Archivio Bollette". Se non ti sei ancora registrato, puoi farlo velocemente tramite il sito www.enelenergia.it, oppure usando l'App di Enel Energia.



Vorrei pagare la bolletta senza pagare commissioni, è possibile?

Cosa succede se pago la bolletta in ritardo?

Per quanto tempo devo conservare le ricevute di pagamento delle bollette?



Puoi pagare presso gli sportelli bancari convenzionati. L'operazione è senza costi aggiuntivi.

Consulta il sito enelenergia.it (Metodi per pagare la bolletta – Altri metodi) per verificare la lista degli sportelli bancari convenzionati e per scegliere lo sportello più vicino a te. In alternativa contatta il Servizio Clienti di Enel Energia.

Se non paghi la bolletta entro la data indicata, nel riquadro principale della prima pagina, oltre all'importo della bolletta, Enel Energia può chiederti gli interessi di mora. Nel caso dei contratti residenziali elettrici e gas viene utilizzato il Tasso Ufficiale di Riferimento (TUR) calcolato su base annua e aumentato del 3,5%. Enel Energia può chiederti, inoltre, il pagamento delle spese postali relative al sollecito e alla diffida di pagamento di una o più bollette.

Dovrai conservare la ricevuta di pagamento della bolletta elettrica per dieci anni e non più per cinque. La proroga è dovuta all'inserimento del canone di abbonamento tv, che rientra tra i tributi e, quindi, l'obbligo di conservazione è di 10 anni.

Per le bollette elettriche prive del canone e per le bollette gas, resta l'obbligo di conservazione di 5 anni.



COME FUNZIONA L'AREA RISERVATA DEL SITO DI ENEL ENERGIA PER VISUALIZZARE I PAGAMENTI, COMUNICARE LA LETTURA, ATTIVARE LA BOLLETTA DIGITALE.

Per controllare lo stato dei tuoi pagamenti puoi:

- accedere alla tua [Area Clienti](#) dal sito enelenergia.it, e cliccare sulla sezione "Archivio Bollette";
- utilizzare la App Enel Energia;
- chiamare il numero verde 800.900.860, il Servizio Clienti di Enel Energia è a disposizione dalle 7.00 alle 22.00 tutti i giorni, dal Lunedì alla Domenica (escluse le festività nazionali);
- rivolgerti al Punto Enel più vicino.

Ricorda di contattare Enel Energia avendo a disposizione:

- il tuo Numero Cliente;
- il tuo Codice Fiscale.

Come si esegue il download dell'applicazione di Enel Energia per visualizzare i pagamenti, comunicare la lettura, attivare la bolletta web direttamente dal mio smartphone?



Rimborsi

Ho ricevuto una bolletta a credito (nota credito). Cosa devo fare?



Se tutte le precedenti bollette sono state pagate:

- **se non hai domiciliato i pagamenti** il credito sarà compensato con la fattura successiva se a debito; l'eventuale residuo sarà accreditato nelle fatture che seguiranno. Se il cliente desidera ricevere il rimborso attraverso altre modalità, potrà farne richiesta contattando il numero verde 800.900.860
- **se hai domiciliato i pagamenti** accrediteremo l'importo sul conto corrente utilizzato per la domiciliazione. L'accredito avverrà nel giorno della scadenza della nota credito.

Se ci sono precedenti bollette da pagare.

Utilizzeremo il credito per compensare le bollette scadute e non pagate; l'eventuale residuo sarà accreditato nelle fatture che seguiranno.

Se la nota credito riguarda una fornitura cessata.

Utilizzeremo il credito per compensare eventuali bollette non pagate e ti invieremo il rimborso dell'importo residuo tramite lettera Sisal o assegno non trasferibile. Se preferisci il rimborso con una modalità diversa (es. bonifico), contatta il nostro Servizio Clienti.

Tempi per la ricezione del rimborso:

- rimborso con assegno (non trasferibile) oppure rimborso Sisal: circa 30 giorni;
- rimborso con bonifico: circa 20 giorni.

Non ho ricevuto un assegno di rimborso. Cosa posso fare?

Non ho ricevuto una lettera di rimborso Sisal. Cosa posso fare?



Contatta il nostro Servizio Clienti. Riceverai informazioni sul tuo rimborso e se l'assegno non risulta riscosso, potrai richiederne la riemissione; ti invieremo un nuovo assegno alla scadenza del primo. Se invece l'assegno è stato riscosso, dovrai denunciarne l'accaduto alle Autorità (riscossione fraudolenta) e inviarci la copia della denuncia; dopo le nostre verifiche, effettueremo il rimborso con bonifico, utilizzando le coordinate che ci comunicherai.

La lettera di rimborso Sisal ha una validità di 90 giorni; contatta il nostro Servizio Clienti per verificare lo stato del rimborso, richiedere una copia della lettera o la sua riemissione (se la lettera è scaduta).



Rateizzazione

Cos'è un piano di rateizzazione?

Quando posso rateizzare le bollette dell'energia elettrica o del gas?



Un piano di rateizzazione o piano di rientro, ti permette di dividere in "rate" il pagamento di una o più bollette.

L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema Idrico (AEEGSI) stabilisce le caratteristiche delle fatture rateizzabili.

Se la tua bolletta è rateizzabile secondo l'AEEGSI, nella sezione INFORMAZIONI PER I CLIENTI, troverai il messaggio: **Posso rateizzare questa bolletta? Sì, la bolletta può essere pagata a rate.**

L'Autorità stabilisce che:

- l'importo da rateizzare deve essere maggiore di € 50,00;
- puoi richiedere la rateizzazione di una bolletta entro 10 giorni dalla sua scadenza;
- le rate non sono cumulabili e, salvo diverso accordo, hanno la stessa frequenza del normale ciclo di fatturazione (ad esempio mensile, bimestrale);
- il numero minimo di rate è due.

La richiesta di rateizzo deve pervenire entro 10 giorni dalla scadenza della fattura.



Casi di rateizzazione della bolletta dell'energia elettrica

La bolletta è rateizzabile se rientra in uno dei seguenti casi:

- la bolletta (effettiva, stimata o di rettifica) supera almeno del 150% l'importo medio delle fatture negli ultimi 12 mesi (250% per i Clienti non domestici);
- la bolletta è stata emessa dopo la sospensione del normale ciclo di fatturazione e supera almeno del 150% l'importo medio delle fatture degli ultimi 12 mesi (250% per i Clienti non domestici);
- non è stata rispettata la periodicità di fatturazione, prevista all'Articolo 4 del TESTO INTEGRATO IN MATERIA DI FATTURAZIONE DEL SERVIZIO DI VENDITA PER I CLIENTI DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE (TIF);
- la bolletta contiene i consumi che non sono stati precedentemente registrati per un guasto al contatore (il guasto del contatore non deve essere stato causato dal Cliente);
- la bolletta è la prima emessa dopo l'attivazione della fornitura ed è calcolata sulla base di letture che superano almeno del 150% l'autolettura comunicata dal Cliente prima della fatturazione o in caso di reclamo (250% per i Clienti non domestici).

Casi di rateizzazione della bolletta del gas

La bolletta è rateizzabile se rientra in uno dei seguenti casi:

- la bolletta (effettiva, stimata o di rettifica) supera, almeno del doppio, l'importo della fattura più elevata emessa negli ultimi 12 mesi; in ogni caso la differenza tra le due fatture non deve essere legata alla variazione stagionale dei consumi;
- la bolletta è stata emessa dopo la sospensione del normale ciclo di fatturazione e l'importo è almeno il doppio della fattura più elevata emessa negli ultimi 12 mesi; in ogni caso la differenza non deve essere legata alla variazione stagionale dei consumi;

- non è stata rispettata la periodicità di fatturazione, prevista all'Articolo 4 del TESTO INTEGRATO IN MATERIA DI FATTURAZIONE DEL SERVIZIO DI VENDITA PER I CLIENTI DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE (TIF);
- la bolletta contiene i consumi che non sono stati precedentemente registrati per un guasto al contatore (il guasto del contatore non deve essere stato causato dal Cliente);
- la bolletta è la prima emessa dopo l'attivazione della fornitura ed è calcolata sulla base di letture che superano almeno del 150% l'autolettura comunicata dal Cliente prima della fatturazione o in caso di reclamo (250% per i Clienti non domestici);

Sei titolare di Bonus Sociale per disagio fisico/economico?



Hai diritto a particolari agevolazioni sulla rateizzazione. Se usufruisci del Bonus Sociale, come previsto dalla Delibera 584/2015/R/com, puoi richiedere di rateizzare una o più bollette anche se non rientrano tra i casi sopra citati di rateizzabilità previsti dall'Autorità (AEEGSI). Potrai fare tale richiesta anche se hai ricevuto una raccomandata di diffida-preavviso di sospensione della fornitura per il mancato pagamento di una o più bollette. In tal caso potremo chiederti il versamento di un acconto (minimo del 30%) e gli eventuali interessi. Le bollette, inoltre, non dovranno contenere rate di precedenti piani di rateizzazione ancora in corso.



In quali altri casi posso rateizzare la bolletta?

La rateizzazione prevede l'addebito di interessi?

Per i Clienti del Mercato Libero sono possibili ulteriori casi di rateizzazione rispetto a quelli previsti dall'Autorità (AEEGSI). Scopri on line se la tua fattura è rateizzabile.

La rateizzazione può prevedere due tipi di interessi:

- **Interessi di mora.** Si applicano alle rateizzazioni di fatture scadute. Questi interessi sono calcolati dalla data di scadenza della bolletta sino alla data di attivazione del piano di rateizzazione (il tasso è quello indicato nelle condizioni generali di fornitura).
- **Interessi di dilazione.** Dipendono dalla durata del piano di rateizzazione. Questi interessi sono calcolati dalla data di attivazione del piano di rateizzazione fino alla data di scadenza delle rate; maggiore è la durata del piano di rateizzazione più elevato sarà l'importo degli interessi di dilazione addebitati.



Come posso rateizzare la bolletta?

Quali sono le modalità di pagamento previste per le rate?



Puoi rateizzare le tue bollette direttamente on line. Basta accedere all'Area Clienti del nostro sito. Dopo aver inserito le tue credenziali, accedi all'Archivio bollette e clicca su Richiedi Rateizzazione.

In alternativa puoi contattare il nostro Servizio Clienti.

Addebito rate sulle bollette successive: ti basterà pagare le fatture dei consumi che riceverai che conterranno anche l'importo delle rate che hai richiesto.

Pagamento con bollettini postali: ti invieremo i bollettini da utilizzare con le scadenze concordate insieme alla lettera di conferma del piano di rateizzazione. Nel plico troverai riportate tutte le altre modalità di pagamento che hai a disposizione. [Clicca qui](#) per consultare tutte le modalità di pagamento delle nostre bollette e gli sportelli bancari presso i quali puoi pagare gratuitamente.

Scopri le modalità di pagamento disponibili per il piano di rateizzazione che vuoi richiedere.

Attenzione! Il piano di rateizzazione non sospende la regolare emissione delle nuove bollette.



Ho la domiciliazione bancaria/postale/su carta di credito. È possibile addebitare le rate sul mio conto/carta di credito, in modo automatico?

Ho smarrito i bollettini per pagare le rate, come posso fare?

Ho in corso un piano di rateizzazione, posso richiederne un secondo?

Cosa succede se non pago una rata entro la scadenza?



Sì, basta richiedere l'addebito delle rate sulle bollette successive. Ricorda, dovrai bloccare il pagamento automatico della fattura da rateizzare entro la scadenza, evitando che venga pagata per intero; per farlo dovrai contattare la tua Banca/Poste Italiane o l'emittente della tua carta di credito per sospendere il pagamento con la causale: "Contestazione Cliente".

Se hai richiesto di pagare con i bollettini, puoi scaricarli on line. Accedi all'Archivio bollette della tua Area Clienti, visualizza il dettaglio delle rate e stampa il piano di rateizzazione ed i bollettini postali. In alternativa, puoi contattare il nostro Servizio Clienti e chiedere una copia del piano di rateizzazione.

Sì, se le nuove fatture da rateizzare rientrano tra quelle previste dall'Autorità (AEEGSI); in caso contrario, dovrai estinguere prima il piano già esistente pagando tutte le rate residue anticipatamente.

Se non rispetti la scadenza delle rate, il tuo piano sarà annullato; in tal caso dovrai pagare in un'unica soluzione l'importo residuo maggiorato degli eventuali interessi maturati. **Attenzione!** Le fatture di un piano di rientro annullato non sono più rateizzabili.



Deposito cauzionale

Cos'è il deposito cauzionale?

Il deposito cauzionale è un importo che viene addebitato in bolletta a garanzia della fornitura. Tale importo ti verrà restituito, unitamente agli interessi maturati, in assenza di bollette non pagate. Se hai richiesto la domiciliazione bancaria, postale e carta di credito, al momento della conclusione del contratto il deposito cauzionale non è dovuto. Se attivi tali modalità di pagamento successivamente, ed hai già pagato il deposito cauzionale, lo stesso ti verrà restituito maggiorato degli interessi nella prima bolletta emessa dopo l'attivazione del pagamento con domiciliazione.

Come viene calcolato l'importo del deposito cauzionale?

Enel Energia, per il calcolo del deposito cauzionale, **si allinea a quanto previsto dall'Autorità** per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico. L'Autorità ha stabilito il valore massimo del deposito cauzionale, differenziato sulla base del consumo del cliente per i contratti gas e sulla base del contratto per i clienti elettrici.



Cmor

Ho trovato addebitato in bolletta un corrispettivo chiamato CMOR, di che cosa si tratta?



Il corrispettivo CMOR, o corrispettivo di morosità, è l'importo che ti viene richiesto, a titolo di indennizzo da un tuo precedente fornitore, al quale risulta il mancato pagamento di una o più bollette. L'importo verrà addebitato per il tramite dell'attuale fornitore del cliente. Ecco i messaggi che potrai ricevere.

- Messaggio in bolletta in caso di addebito:
"In questa bolletta Le viene addebitato per conto di un Suo precedente venditore il Corrispettivo CMOR, a titolo di indennizzo, per il mancato pagamento di una o più bollette. Per ulteriori informazioni su tale corrispettivo si deve rivolgere al precedente venditore o chiamare il numero verde 800.166.654. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.autorita.energia.it".
- Messaggio in bolletta in caso di storno:
"In applicazione degli articoli 2 e 3 dell'Allegato 1 alla delibera AEEGSI ARG/elt 219/10, in questa fattura è previsto lo storno di corrispettivi (denominati Cmor) a titolo di indennizzo per il credito maturato nei confronti del suo precedente trader".



Canone Rai in bolletta

Quanto e come pago il Canone Rai?

Per disposizioni di legge, dal 2016, tutti i fornitori di energia elettrica hanno l'obbligo di addebitare il canone Rai nella bolletta.

Dal 2017, l'intero importo, che è stato ridotto a 90 Euro, sarà suddiviso in 10 rate mensili e addebitato secondo la periodicità di fatturazione.

I nominativi dei clienti ai quali richiedere il canone Rai sono individuati e trasmessi dall'Agenzia delle Entrate ai singoli fornitori di elettricità.

Quando sono esonerato dal pagamento del CANONE RAI?

I principali casi di esonero dal pagamento del canone sono:

- cittadini con più di 75 anni e reddito annuo non superiore a 6.713€;
- cittadini e/o famiglie che NON posseggono un televisore;
- titolari di un contratto di fornitura elettrica all'interno dello stesso nucleo familiare, in cui già un componente paga il canone su un'altra utenza.

Se rientri in una di queste tipologie scarica dal sito dell'[Agenzia delle Entrate](#) il [modulo](#) di Autocertificazione e restituiscilo compilato secondo i tempi e le modalità indicate.



Ho pagato il Canone RAI con la bolletta ma sono esonerato, come posso chiedere il rimborso?



Se hai pagato il canone, ma non era dovuto, e sei il titolare del contratto di fornitura di energia elettrica, puoi chiederne il rimborso online o spedendo la richiesta per posta, compilando l'apposito modello che si trova sul sito dell'Agenzia delle Entrate. Il modello deve essere utilizzato solo nel caso in cui tu abbia pagato indebitamente, a seguito di addebito nella fattura per la fornitura di energia elettrica. I moduli per ottenere il rimborso del canone Rai possono essere presentati all'Agenzia delle Entrate a partire dal 15 settembre. Per maggiori dettagli vai sul sito dell'[Agenzia delle Entrate](#).



A CHI POSSO RIVOLGERMI PER RICHIEDERE INFORMAZIONI SUL CANONE RAI.

Per avere ulteriori dettagli e informazioni sul Canone Rai, sulle modalità di pagamento ed esenzioni collegati a:

- il sito dell'Agenzia delle Entrate (www.agenziaentrate.gov.it);
- il sito www.canonerai.it;
- il Numero Verde RAI dedicato 800.93.83.62;
- www.enelenergia.it

Soluzione extragiudiziale delle controversie ADR: Alternative Dispute Resolution.

Quali sono gli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie?



Per la risoluzione delle problematiche inerenti il contratto di fornitura, i clienti hanno a disposizione strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie definite ADR (Alternative Dispute Resolution).

Si tratta di procedimenti, previsti per legge e dalla regolazione di settore, con i quali i clienti trovano una soluzione condivisa con il soggetto che eroga loro il servizio prima di ricorrere al giudice ordinario.

Il 3 settembre 2015 è entrato in vigore il D.Lgs. 130/2015, che recepisce la direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori dettando una disciplina organica sulle ADR.

Successivamente, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha adottato, con la delibera 209/2016/E/com, il Testo Integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (TICO).



Tale provvedimento disciplina le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione per le controversie tra clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, Clienti finali di gas alimentati in bassa pressione, Prosumer o Utenti finali e Operatori o Gestori.

Il cliente finale, dunque, che sia rimasto insoddisfatto della gestione del suo reclamo ovvero non abbia ricevuto risposta, dovrà obbligatoriamente ricorrere – a far data dal 1° gennaio 2017- all'esperimento di uno strumento di ADR prima di ricorrere al giudice ordinario.

In questo nuovo panorama, Enel partecipa attivamente allo svolgimento delle procedure di ADR - Alternative Dispute Resolution quali il Servizio Conciliazione Clienti Energia AU (delibera 260/2012/E/com) e la Negoziazione Paritetica (in virtù della stipula di un protocollo regolamentare con le Associazioni dei consumatori).



LINK UTILI

Per informazioni ed accesso al Servizio Conciliazione Energia introdotto dall'Autorità con delibera 260/2012/E/com consultare il sito <http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm>

Per informazioni sulla procedura di Negoziazione Paritetica tra Enel e le Associazioni dei Consumatori consulta il sito <https://www.pariteticaenel-associazioni.it>

Se hai riscontrato un problema con un contratto on line e risiedi nell'UE puoi usare questo sito per trovare una soluzione extragiudiziale <https://webgate.ec.europa.eu>

Questa guida è stata realizzata in collaborazione con le seguenti Associazioni dei Consumatori



ADICONSUM
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente
promossa dalla CISL

- Adiconsum - Associazione Difesa Consumatori e Ambiente,
www.adiconsum.it



**ASSOCIAZIONE
DIFESA
ORIENTAMENTO
CONSUMATORI**

- ADOC
Associazione Nazionale per la Difesa
e l'Orientamento dei Consumatori,
www.adocnazionale.it



ALTROCONSUMO
Il tuo punto di forza

- Altroconsumo,
www.altroconsumo.it



ASSO-CONSUM

- Asso-Consum,
www.asso-consum.it



- AUSRT – Associazione Utenti dei Servizi
Radio Televisivi,
www.utentiradiotv.it



**Casa del
Consumatore**

- Casa del Consumatore,
www.casadelconsumatore.it



- Cittadinanzattiva,
www.cittadinanzattiva.it



- Codacons,
www.codacons.it



- Federconsumatori,
www.federconsumatori.it



- Lega Consumatori,
www.legaconsumatori.it



- Movimento Consumatori,
www.movimentoconsumatori.it



- Movimento Difesa del Cittadino,
www.difesadelcittadino.it



- U.di.Con. – Unione Difesa Consumatori,
www.udicon.org



- UNC – Unione Nazionale Consumatori,
www.consumatori.it