

# FACCIAMO LUCE SU BOLLETTE E PAGAMENTI

La guida per te, che sei un nostro cliente.



enel

# INDICE DEI CONTENUTI

## LEGGIAMO INSIEME LA BOLLETTA, PAGINA PER PAGINA

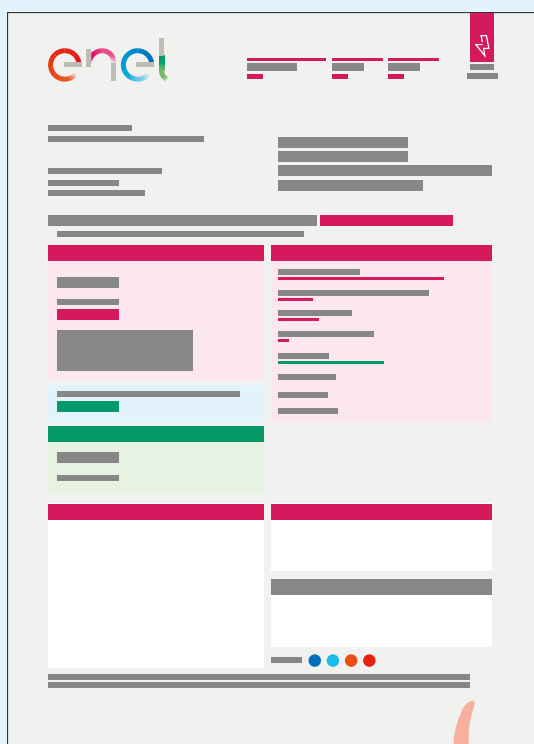
LA GUIDA DI ENEL ENERGIA	2
LA BOLLETTA 2.0	3
LA BOLLETTA 2.0 – PRIMA PAGINA	4
LA BOLLETTA 2.0 – SECONDA PAGINA	7
LA BOLLETTA 2.0 – TERZA E QUARTA PAGINA	9
BONUS SOCIALE	12
Cosa è?	12
Chi può richiederlo?	12
Come si richiedono i bonus?	12
LA BOLLETTA DIGITALE	14
Cos'è la bolletta digitale?	14
AUTOLETTURA E MISURE	15
Come leggere il contatore della luce?	15
Come leggere il contatore gas?	16
LE RETTIFICHE DEI CONSUMI	17
L'ADDEBITO DIRETTO E LE ALTRE MODALITÀ DI PAGAMENTO	18
Le altre modalità di pagamento	19
RIMBORSI E COMPENSAZIONI	21
Rimborsi	21

## APPROFONDIAMO GLI ASPETTI DI FATTURAZIONE E CREDITO

RISPOSTE IMMEDIATE AI TUOI DUBBI SU FATTURE E MODALITÀ DI PAGAMENTO	23
Morosità	23
Addebito diretto su conto corrente bancario o postale, carta di pagamento e conto PayPal	32
Pagamenti	33
Rimborsi	36
Rateizzazione	38
Deposito cauzionale	43
CMOR	44
Canone Rai in bolletta	45
SOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE ADR: ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION.	47
QUESTA GUIDA È STATA REALIZZATA IN COLLABORAZIONE CON LE SEGUENTI ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	49

# LEGGIAMO INSIEME LA BOLLETTA, PAGINA PER PAGINA

In questa sezione trovi le informazioni più importanti per **capire la bolletta** e orientare le tue scelte.



## LA GUIDA DI ENEL ENERGIA

Perché una guida? Sappiamo che la bolletta e le voci che la compongono possono essere complesse. Per questo motivo, abbiamo cercato di raccogliere in questa guida tutte le informazioni di cui puoi avere bisogno per capire i tuoi consumi, fatture, modalità di pagamento, bolletta digitale e molto altro. Per noi è importante rendere la fatturazione e la gestione del credito **chiari e trasparenti** per poterti dare strumenti adatti a fare scelte consapevoli.

## LA BOLLETTA 2.0

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la delibera 501/2014 ha introdotto la Bolletta 2.0 per **semplificare la consultazione delle fatture**.

Un'opportunità che abbiamo colto al volo per migliorare la nostra bolletta e renderla più semplice, chiara, vicina alle esigenze dei nostri clienti.

Vuoi sapere in cosa è nuova la bolletta?

Abbiamo:

- cambiato la **grafica**, ora è nuova e tutta a colori;
- suddiviso le **informazioni**, per trovare subito i dati più utili;
- **separato la bolletta sintetica dalle informazioni di dettaglio**, per avere subito un'idea di insieme o scegliere di approfondire.

# LA BOLLETTA 2.0 - PRIMA PAGINA

1



Codice Fiscale  
\*\*\*

N° Cliente  
\*\*\*

Codice POD  
\*\*\*



## Nome e Cognome

per il servizio Bolletta Web utilizziamo questa e-mail:

✉ [email@xx.it](mailto:email@xx.it)

puoi modificarla tramite i nostri canali di contatto

## La tua fornitura di energia elettrica è in:

Via, N°, C.A.P., Città, Provincia

Tipologia cliente: Domestico residente

NOME E COGNOME  
C/O COGNOME  
VIA, N°  
C.A.P., CITTÀ, PROVINCIA

2

## Periodo MM/AAAA - MM/AAAA - spesa per l'ENERGIA ELETTRICA

Bolletta sintetica riferita alla fattura elettronica n. \*\*\* del GG/MM/AAAA valida ai fini fiscali.

### € Quanto pago per questa bolletta?

\*\*\*€

### Quando scade?

GG/MM/AAAA

### Metodo di pagamento

Con **Avviso di Pagamento pagoPA**

In allegato trovi l'avviso di pagamento oppure inquadra il codice QR e paga direttamente con l'App di pagamento che utilizzi di solito.



### Qual è lo stato dei miei pagamenti precedenti?

✔ **Regolare**

### 📈 Quanto ho consumato?

\*\* kWh

consumi stimati

### 📄 Com'è composto l'importo da pagare?

Spesa per l'energia elettrica	€
Spesa trasporto energia elettrica e gestione contatore	€
Spesa per oneri di sistema	€
Altre partite (vedi dettaglio fiscale)	€
Bonus sociale	-€
Totale imposte e IVA	€
<b>Totale bolletta</b>	€
<b>Totale da pagare</b>	€

3

### 🎁 ENELPREMIA WOW!

Con il programma fedeltà **gratuito** di Enel Energia **accumuli punti** per richiedere **premi e bonus in bolletta**.

In più, ogni settimana **nuove sorprese!**



### 📄 Attiva l'addebito diretto

Scegli di pagare con addebito diretto il giorno della scadenza, ti restituirò il deposito cauzionale nella prima fattura utile.

Puoi attivarlo in **Area Clienti** nella sezione "Servizi", o nel dettaglio fornitura dell'**app Enel Energia**.



4

### 📞 Contatti

📲 Scarica l'app di **Enel Energia** su App Store o Google Play, per gestire la tua fornitura in totale autonomia.



🌐 **Sito web**  
vai su [enel.it](http://enel.it)

☎ **Servizio clienti**  
800 900 860

🔗 **EnelClic**

📍 **Spazio Enel**  
vai su [enel.it/spazio-enel](http://enel.it/spazio-enel)

🕒 **Dalle 7:00 alle 22:00**  
Dal **lun.** alla **dom.** (escluse festività nazionali)

### 📍 Segnala un guasto

PER SEGNALAZIONI **803 500**  
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 IT001E00000077 al **320 20 41 500**

Seguici su

Nella **PRIMA PAGINA** della bolletta 2.0 hai tutte le informazioni che riguardano la tua fornitura e i relativi consumi.

1

In alto trovi le informazioni utili che identificano la tua fornitura:

- mercato di riferimento, libero o vincolato;
- codice fiscale;
- numero cliente;
- codice POD per la bolletta della luce;
- codice PDR per la bolletta del gas.

Tieni questi dati a portata di mano quando hai bisogno di contattarci, ci aiuteranno a identificare subito la tua fornitura. Abbiamo inserito anche un'icona, di colore magenta per le utenze domestiche e blu per quelle diverse da abitazioni, per aiutarti a distinguere le bollette: quella della luce ha un **fulmine**, quella del gas ha una **fiammella**.

POD e PDR, cosa significano?

- Il codice **POD – 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.
- Il codice **PDR** cioè **Punto Di Ricognenza** è il codice numerico che serve a individuare con precisione il punto geografico in cui il gas viene prelevato dall'utente.

2

Al centro trovi informazioni su:

- tipo di fornitura, domestica o business;
- il numero, la data di emissione e il periodo a cui fa riferimento la bolletta;
- l'importo da pagare "**Quanto pago per questa bolletta**".

A destra, nella sezione "**Com'è composto l'importo da pagare?**", trovi le singole voci di spesa che compongono il totale della fattura. Nel grafico a "linee" puoi capire come sono ripartiti questi costi sull'importo totale.

Il totale della **BOLLETTA LUCE** è il risultato della somma di:

- **spesa per l'energia** cioè 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** cioè 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**, questa voce comprende le voci relative all'imposta di consumo, accisa, e all'imposta sul valore aggiunto, IVA.

Nel caso della **BOLLETTA GAS**, è la somma di:

- **spesa per la materia gas naturale** cioè 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** fa riferimento alle 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** sono gli 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**, questa voce 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 la voce "**Canone di abbonamento alla televisione per uso privato**".

Il box verde indica il **consumo** fatto.

3

In questa parte trovi **informazioni, offerte e iniziative pensate per te**.

4

In basso **a sinistra** abbiamo inserito tutti i **canali di contatto** per parlare con noi; in basso **a destra**, nella finestra "**Segnala un guasto**", trovi i contatti del tuo Distributore.



# LA BOLLETTA 2.0 - SECONDA PAGINA

5

## La mia offerta di energia elettrica

**La Tua Offerta:** Senza Orari: Il piano che hai scelto prevede un prezzo della componente energia unico per tutte le ore del giorno e della notte.

**Scadenza contratto:** Contratto a tempo indeterminato

## Dettagli tecnici della fornitura

**Tensione di fornitura:** 220 V - Bassa Tensione  
**Potenza contrattualmente impegnata:** 3,0 kW (kilowatt)  
**Potenza disponibile:** 3,3 kW (kilowatt)  
**Livello massimo di potenza:** 2,6 kW Set - 2,6 kW Ott  
**Distributore di riferimento:** E-DISTRIBUZIONE S.P.A.

6

## Riepilogo delle letture

Data al	F1	F2	F3	Tipologia
31/08/23	2.013	1.730	2.016	rilevata
31/11/22	2.081	1.793	2.089	rilevata
31/12/22	2.144	1.853	2.164	rilevata

## Come sono divise le fasce F1, F2, F3

**F1:** LUN - VEN dalle ore 08.00 alle 19.00  
**F2:** LUN - VEN dalle 07.00 alle 08.00 e dalle 19.00 alle 23.00 e SABATO dalle 07.00 alle 23.00.  
**F3:** LUN - SAB dalle 23.00 alle 07.00 DOMENICA e FESTIVITÀ NAZIONALI 24/24h

## Consumo annuo

Mono	Totale consumo
2.653 kWh	2.653 kWh

Somma dei consumi fatturati negli ultimi 12 mesi

## Consumo rilevato dal distributore (dal 01/09/2023 al 31/10/2023)

F1	F2	F3	Totale consumo
131 kWh	123 kWh	148 kWh	402 kWh

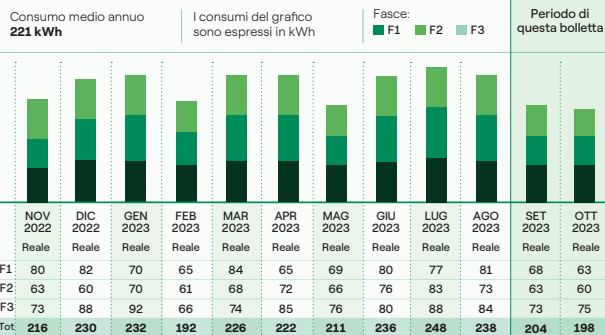
Consumi attribuiti sulla base delle letture rilevate dal distributore

## Consumo fatturato in base all'offerta (dal 01/09/2023 al 31/10/2023)

Mono	Totale fasce
402 kWh	402 kWh

Consumo fatturato nel periodo in base all'offerta sottoscritta

## Consumi in kWh degli ultimi 12 mesi



## Potenza mensile prelevata in kW

Il grafico evidenzia, per ciascuna delle tre fasce, i picchi di potenza mensili espressi in kW.

	F1	F2	F3
NOV 22	2,5	2,4	2,4
DIC 22	2,4	1,9	2,4
GEN 23	2,7	2,7	2,5
FEB 23	2,4	2,4	2,8
MAR 23	2,4	2,6	2,5
APR 23	2,4	2,3	2,7
MAG 23	2,6	2,4	2,7
GIU 23	2,4	2,2	2,4
LUG 23	2,3	2,4	2
AGO 23	2,3	2,5	2,6
SET 23	2,5	2,1	2,6
OTT 23	2,6	2,5	2,6

7

## LA TUA ENERGIA È SEMPRE CON TE

Con l'App di Enel Energia e il contatore 2G c'è un modo tutto nuovo per gestire le tue forniture.

Da oggi sul tuo cellulare hai a tua disposizione lo storico dei consumi mensili per gli ultimi 13 mesi, con il dettaglio dei dati giornalieri e orari. In questo modo, puoi controllare dati alla mano che l'offerta attiva sia la più giusta per le tue abitudini di consumo.

Hai bisogno di aiuto?



Contatta un nostro consulente direttamente tramite App.



Nella **SECONDA PAGINA** della bolletta hai le informazioni sulla tua fornitura.

**5**

In alto trovi l'**offerta che è attiva sulla tua fornitura** e il dettaglio con le **caratteristiche tecniche** della fornitura.

**6**

Al centro puoi leggere il **dettaglio del consumo fatturato** e delle **letture** con il **grafico** che riporta l'andamento dei consumi degli ultimi dodici mesi. Solo nella bolletta luce trovi il grafico:

- del totale dei **consumi mensili** distribuiti per fasce orarie;
- dei **picchi di potenza mensili** distribuiti per fasce orarie.

**7**

In questo spazio trovi le **offerte e iniziative pensate per te**.

# LA BOLLETTA 2.0 - TERZA E QUARTA PAGINA

8

## ☎ Dettaglio fiscale di questa bolletta

Totale spesa (A)	xx €
Spesa (V1)	xx €
<b>Totale imposte e IVA (B)</b>	<b>xx €</b>
Accisa sull'energia elettrica su kWh 56 a 0,022700 €/kWh (V1)	xx €
Accisa sull'energia elettrica su kWh 45 a 0,022700 €/kWh (V1)	xx €
IVA 10% su imponibile di euro 75,03	xx €
<b>Totale bolletta</b>	<b>xx €</b>
<b>Altre voci e importi</b>	
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato di 10/2023 (VF)	xx €
<b>Totale da pagare per questa bolletta</b>	<b>xx €</b>

## 🗨 Legenda dei codici nel dettaglio fiscale

Codice IVA	Aliquota	Descrizione
V1	10%	IVA vendite 10%
VF		Fuori campo IVA

## Informazioni per te

### QUALCHE DUBBIO?

C'è qualcosa che non ti è chiaro della bolletta? Vai sul sito enel.it e consulta la sezione Guida alla Bolletta 2.0.

Vuoi sapere di più sulle voci che compongono le tue bollette? Consulta gli Elementi di Dettaglio che trovi nella tua Area Clienti.

### FATTURAZIONE ELETTRONICA

Questo documento riporta i dati fiscali contenuti nella fattura elettronica originale che ti abbiamo già trasmesso tramite il Sistema d'intercambio (Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 7 marzo 2008). Se hai aderito al servizio di consultazione e acquisizione delle fatture elettroniche messo a disposizione dall'Agenzia delle Entrate, puoi trovare la fattura elettronica originale nella tua area riservata del sito web della stessa Agenzia.

### CANONE DI ABBONAMENTO ALLA TELEVISIONE PER USO PRIVATO IMPORTANTI SAPERE CHE:

La Legge di stabilità (nr. 208 del 28 dicembre 2015) prevede che, dal 2016, il Canone di abbonamento alla televisione per uso privato venga riscosso dall'Agenzia delle Entrate tramite la bolletta di energia elettrica. **Nelle tue bollette trovi una voce aggiuntiva, in cui viene indicato l'importo e il periodo a cui si riferisce il Canone di abbonamento alla televisione per uso privato che concorre a formare l'importo totale da pagare.** Troverai nella bolletta elettrica anche l'eventuale rimborso di canone disposto da Agenzia delle Entrate, a cui dovrai rivolgerti direttamente per eventuali informazioni.

Per qualsiasi ulteriore informazione è possibile consultare il sito web della RAI ([www.canonerai.it](http://www.canonerai.it)), dell'Agenzia delle Entrate ([www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)) o il nostro sito <https://canonerai.enel.it/index.html>.

Di seguito il dettaglio delle rate presenti in questa bolletta: -Rata n.AU221003391130 del mese 10/2022 di euro 9,00

### PESSE: UN PIANO AL TUO SERVIZIO, IN CASO DI BLACKOUT

PESSE è il piano che la società Terna (Rete elettrica nazionale S.p.A.) ha sviluppato per evitare blackout incontrollati. In caso di necessità, il piano viene applicato direttamente dalle aziende che distribuiscono energia elettrica, in modo da ridurre i carichi di energia assorbita. Le riduzioni avvengono in modo selettivo e programmato attraverso turni prestabiliti, con un tempo massimo di un'ora e mezza al giorno.

Per saperne di più sul piano PESSE puoi contattare la società di Distribuzione della tua zona.elenco dei principali distributori lo trovi sul sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente al seguente link: [www.arera.it/ModuliDinamici-Portale/reportistica/compilaRicerca](http://www.arera.it/ModuliDinamici-Portale/reportistica/compilaRicerca)

## INFO E MODALITÀ PER COMUNICARE LA LETTURA DEL TUO CONTATORE

Se il tuo contatore è elettronico, i tuoi consumi vengono rilevati automaticamente. Tuttavia, in casi eccezionali la lettura a distanza potrebbe non andare a buon fine. In assenza di letture reali da almeno due mesi puoi comunicare la lettura del tuo contatore per avere bollette sempre in linea con i consumi.

Prendi nota del numero cliente lo trovi nella prima pagina della bolletta) e del valore della lettura che visualizzi sul contatore.

Se ne hai uno elettronico, premi il pulsante fino a quando non appare il codice A1 e premi di nuovo il pulsante per le fasce A2 e A3 (o eventualmente anche A4) e comunicaci anche quei valori.

Le modalità sono tante, tutte comode e facili:

- **App di Enel Energia.**
- **Area Clienti su enel.it.**
- **SMS** al numero **3399950877**, indicando il tuo NUMERO CLIENTE e il VALORE della lettura;
- **Numero Verde gratuito 800 900 837.**

La lettura da te comunicata verrà utilizzata nella prossima bolletta a meno che non venga annullata dal distributore.

## PERCHÉ È IMPORTANTE PAGARE LA BOLLETTA ENTRO LA SCADENZA?

La bolletta deve essere pagata entro la data di scadenza. Se paghi in ritardo, ti verranno applicate le condizioni previste da contratto, come i costi per l'invio dei solleciti di pagamento e gli interessi di mora calcolati con il tasso ufficiale di riferimento (TUR), aumentato di 3,5 punti percentuali dopo 15 gg dalla data di scadenza fattura. Il mancato pagamento della bolletta prevede l'invio, da parte nostra di una Raccomandata con avviso di ricevimento o una PEC in cui ti avvisiamo dei tempi previsti per la sospensione e chiusura della fornitura.

Trascorsi i tempi indicati nella comunicazione pari a 40 (quarantant) giorni solari dalla data di notifica della comunicazione di costituzione in mora, che nel caso di contatore telegestito comprendono i tempi della riduzione di potenza pari a 15 (quindici) giorni solari, la fornitura verrà sospesa/disattivata e il contratto cessato. Le spese previste, in caso di sospensione della fornitura, da parte del Distributore, sono di euro 49,29; le spese di riallineo, dopo la sospensione, di euro 23,00 (Delibera Arera nr. 258/2015/R/com - TIMOE). Per informazioni di dettaglio sugli indennizzi a favore Cliente visita il sito [enel.it](http://enel.it).

## COME POSSO PAGARE LA MIA BOLLETTA?

- Con la domiciliazione su conto corrente bancario o carta di credito in area SEPA, conto corrente postale o conto PayPal.
- Dal portale di Enel Energia, registrandoti nell'Area Clienti, utilizzando la tua carta di credito.
- BoncomatPay, PayPal, MyBank, pagoPA oppure dalla APP utilizzando la tua carta di credito, PayPal, pagoPA.
- Con l'Avviso di pagamento allegato alla bolletta (lista dei canali di pagamento su [www.pagopa.gov.it](http://www.pagopa.gov.it)):
  - sul territorio con commissione pari a 1,30€ presso i canali fisici riferibili a Enel Energia quali Spazio Enel abilitati
  - online con l'app IO oppure tramite il sito web/app della tua banca o degli altri canali abilitati a pagoPA
  - sul territorio in banca, al bancomat, in ricevitoria, in tutti i punti postali, al supermercato e in tutti i punti fisici abilitati.

Ti confermiamo che utilizzando uno di questi canali non dovrai inviare alcuna ricevuta! Registreremo in modo automatico il tuo pagamento.

Per sapere dove trovare lo Spazio Enel più vicino a te e come pagare senza spese o commissioni, consulta il sito [www.enel.it](http://www.enel.it) alla pagina /supporto/faq/come-pagare-la-bolletta o contatta il Numero Verde 800 900 860.

## CONTATTI UTILI PER RECLAMI

Puoi inviare eventuali reclami mediante i seguenti canali:

- **Via web:** dal sito [enel.it](http://enel.it)
  - **Per posta:** scrivendo a Enel Energia S.p.A. - Casella Postale 8080 - 85100 Potenza
- Il reclamo dovrà contenere i seguenti dati obbligatori:
- il tuo nome e cognome
  - l'indirizzo della fornitura
  - l'indirizzo di recapito (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o di posta elettronica dove desideri ricevere la nostra risposta
  - il tipo di servizio oggetto del reclamo (elettrico, gas, entrambi)

## ENEL ENERGIA, UN MONDO DI VANTAGGI.

Il mondo dell'energia si evolve e anche le tue esigenze cambiano, ci teniamo a farti sapere che i nostri consulenti sono a disposizione per ogni tua richiesta. Se hai un'altra fornitura di luce o di gas o le tue esigenze di consumo sono cambiate, Enel Energia propone **tante offerte semplici e convenienti** sia per l'**energia elettrica** sia per il **gas**.

Chiama il **numero verde gratuito 800 900 860**, tasto 1, troverai tutta l'assistenza che ti serve.



6. il codice alfanumerico che identifica il punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), oppure il tuo Numero Cliente
7. una breve descrizione del reclamo
8. se il reclamo riguarda gli importi e/o una rettifica di fatturazione, dovrai indicare anche l'autolettura e la data in cui l'hai effettuata.

#### AGGIORNAMENTO CORRISPETTIVI

In questa fattura sono stati aggiornati i seguenti corrispettivi: dispacciamento da Del. ARG/elt n.111/06 e s.m.i. aggiornata da Terna e ARERA.

#### SERVIZIO DI RECAPITO

In caso di ritardo o mancato recapito delle fatture registrati al sito [enel.it](https://www.enel.it) o scarica l'App di Enel Energia per consultare le tue fatture in ogni momento.

#### INFORMATIVA PRIVACY

Titolare del trattamento dei dati personali è Enel Energia S.p.A., con sede legale in Viale Regina Margherita 125, 00198 Roma. Informativa completa disponibile sul sito [enel.it](https://www.enel.it).

#### INFORMATIVA SUL BONUS SOCIALE

A partire dal 2021, il bonus sociale per disagio economico **verrà erogato in modo automatico** nella bolletta degli aventi diritto e non sarà più necessario presentare specifica domanda presso i Comuni o i Caf.

Per l'anno in corso, il bonus ti sarà riconosciuto secondo le tempistiche previste dalla delibera ARERA n.63/21 a partire dal secondo semestre del 2021 e in tale occasione ti riconosceremo automaticamente anche le eventuali quote già maturate relative ai precedenti mesi dell'anno.

Per accedere al bonus per disagio economico, il cittadino avente diritto dovrà presentare ogni anno la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) tramite ad esempio il Comune, i CAF o il sito INPS o ottenere l'attestazione ISEE necessaria per accedere alle prestazioni sociali agevolate (es: assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè). L'Inps invierà i dati al Sistema Informativo Integrato\* per consentire l'erogazione del bonus, il quale verrà scontato direttamente sulla bolletta, suddiviso nelle diverse fatture corrispondenti ai consumi di 12 mesi.

Nulla cambia, invece, per il **bonus sociale per disagio fisico**, poiché i potenziali beneficiari dovranno continuare a farne **richiesta presso il Comune di residenza** o gli enti quali i **CAF abilitati**.

Per maggiori informazioni visita il sito [arera.it](https://www.arera.it) o chiama il numero verde **800 166 654**.

\* Sistema Informativo Integrato (SI) è una banca dati che contiene informazioni utili ad individuare le forniture elettriche e gas; l'incrocio dei dati contenuti nelle DSU con quelli contenuti nel registro del SI consentirà di individuare le forniture da agevolare e di erogare il bonus agli aventi diritto.

#### QUANDO RIVOLGERSI AL DISTRIBUTORE?

Per le segnalazioni su guasti, interruzioni d'energia elettrica, problemi sulla linea, di cavi scoperti, situazioni di pericolo o traffici pericolanti ti suggeriamo di rivolgerti direttamente al Distributore locale E-DISTRIBUZIONE S.P.A.

- Negoziazione Paritetica istituita tra il Fornitore e le Associazioni dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti che vi hanno aderito. Le modalità e i termini di accesso a tale procedura, riservata ai soli clienti domestici, sono consultabili sul sito <https://www.pariteticaenel-associazioni.it>

Il Fornitore si impegna a partecipare alle procedure sopra citate, valide anche al fine di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del Cliente finale.

Tutte le informazioni relative alle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie sono disponibili anche sul sito <https://www.enel.it/it/supporto/avvisi/conciliazione-adr>

- **Portale Offerte:** Per scoprire se ci sono altre offerte più adatte alle tue esigenze, per conoscere meglio le tue abitudini di consumo, i tuoi consumi storici e per confrontare il tuo consumo nello stesso periodo degli anni precedenti e per ricevere informazioni o conoscere i tuoi diritti, consulta [https://www.arera.it/it/consumatori/consumatori\\_ele.htm](https://www.arera.it/it/consumatori/consumatori_ele.htm)

#### Glossario delle principali voci in bolletta

**SPESA ENERGIA:** comprende i costi dell'energia elettrica e delle attività di compravendita effettuate per fornire l'elettricità direttamente a casa tua. Sono composti da una componente variabile, dipendente dal tipo di prodotto scelto, e da altri importi fissi e variabili.

**ALTRE PARTITE:** si riferisce a importi diversi da quelli inclusi nelle altre voci di spesa. Per esempio, gli interessi di mora e l'addebito/restituzione del deposito cauzionale.

**RICALCOLI:** comprende gli importi a debito o a credito fatturati nelle bollette precedenti e presente in bolletta quando tali importi, ad esempio basati su consumi stimati, vengono ricalcolati a seguito della ricezione di una lettura reale.

**SPESA TRASPORTO E GESTIONE CONTATORE:** è l'importo da pagare per il servizio di trasporto dell'energia elettrica o del gas naturale fino a casa tua.

**SPESA ONERI DI SISTEMA:** sono i corrispettivi destinati alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema elettrico o per il sistema gas pagati dai clienti finali, indipendentemente dal Fornitore.

**TOTALE IMPOSTE E IVA:** sono dei costi riscossi dal fornitore di energia elettrica per conto dello Stato e degli enti locali.

**POD:** è un codice che identifica in maniera univoca il punto in cui l'energia elettrica viene consegnata dal venditore (per te è Enel Energia) e prelevata dal cliente finale.

9

#### Comunicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

- Gentile Cliente,
- I dati personali raccolti per la fornitura dell'energia elettrica sono utilizzati, in base alla tipologia di cliente domestico residente, anche ai fini dell'individuazione dell'intestatario del canone di abbonamento e del relativo addebito contestuale alla bolletta, che, in caso di cliente domestico residente, avverrà senza ulteriori verifiche sulla residenza.
- **Bonus sociale elettrico e gas per disagio economico:** Per attivare la procedura per il riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico e gas per disagio economico, è necessario presentare ogni anno la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) e ottenere un'attestazione di ISEE (<https://www.inps.it/prestazioni-servizi/come-compilare-la-dsu-e-richiedere-l-isee>) entro la soglia prevista dalla normativa. Per l'anno 2022 tale soglia è pari a € 12.000 o, per i nuclei familiari con almeno 4 figli a carico, a € 20.000. In alternativa, il nucleo deve risultare titolare di reddito o pensione di cittadinanza. Per maggiori informazioni contatti il Numero Verde 800.166654 o visiti il sito [https://www.arera.it/it/bonus\\_sociale.htm](https://www.arera.it/it/bonus_sociale.htm).
- **Procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie:** Le procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie possono essere attivate, previo reclamo al Fornitore, qualora il Cliente non riceva riscontro entro il termine previsto dalla regolazione oppure non ritenga soddisfacente la risposta al reclamo stesso. Il Cliente, in relazione al Contratto di fornitura, potrà attivare gratuitamente le seguenti procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie:
  - Servizio Conciliazione Clienti energia, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità. Le modalità di accesso al Servizio, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>

Nella **TERZA** e **QUARTA PAGINA** hai altre **informazioni utili**, per esempio come fare e comunicare l'autolettura del tuo contatore qualora non fosse letto da remoto.

**8**

Nella sezione "**Dettaglio fiscale di questa bolletta**" abbiamo inserito un elenco con tutte le voci di spesa che compongono il totale da pagare. Ci sono voci relative alle imposte e IVA applicate, per capire la loro incidenza sul prezzo finale da pagare:

- **Accise** (imposte di consumo) che variano a seconda della quantità di luce consumata;
- **IVA** (usi domestici è pari al 10% e al 22% sui restanti usi). All'interno della sezione potrebbero essere presenti anche altre voci come "**Altre partite**".

**9**

In quarta pagina trovi il **glossario delle principali voci in bolletta**.

# 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, cioè clienti che hanno un contratto di fornitura di gas naturale per la casa intestato a proprio nome e con queste caratteristiche:

- fanno parte di un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 15.000 euro;
- fanno parte di un nucleo familiare con più di 4 figli a carico e indicatore ISEE non superiore a 30.000 euro;
- hanno un 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 forniture domestiche da quelle di tipo industriale o commerciale. Questo parametro viene verificato dal distributore).

Il bonus può essere riconosciuto sia ai clienti che hanno sottoscritto 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, che fanno parte di:

- un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 15.000 euro;
- un nucleo familiare con più di 4 figli a carico e indicatore ISEE non superiore a 30.000 euro.

### BONUS DISAGIO FISICO (FORNITURE ELETTRICHE)

Possono ottenere il bonus tutti i clienti domestici che:

- sono gravemente malati;
- vivono nella stessa casa con una persona gravemente malata e costretta a utilizzare apparecchiature elettromedicali necessarie per restare in vita.

Il bonus per disagio fisico è cumulabile con quello per disagio economico (sia elettrico che gas), nel caso in cui ci siano i rispettivi requisiti di ammissibilità.

## COME SI RICHIEDONO I BONUS?

**Per ottenere il bonus sociale per disagio economico**, il cliente deve presentare ogni anno la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) tramite il sito INPS per confermare la situazione reddituale (Del. 63-2021).

**Per ottenere il bonus sociale per disagio fisico**, il cliente deve presentare la domanda ai Comuni o CAF abilitati. La domanda viene poi valutata dall'Autorità e, nel caso in cui riconosca il diritto ad avere il bonus, ne calcola il valore in base a tre parametri:

- potenza del contatore indicata nel contratto;
- uso di apparecchiature elettromedicali salvavita;
- quanto tempo le apparecchiature vengono utilizzate ogni giorno.

Il bonus sociale per disagio fisico viene erogato senza interruzioni fino a quando si utilizzano le apparecchiature. Il cliente deve informare tempestivamente il proprio fornitore di energia elettrica se le apparecchiature non vengono più utilizzate.

# LA BOLLETTA DIGITALE

## COS'È LA BOLLETTA DIGITALE?

È la bolletta in formato digitale che puoi ricevere via e-mail e leggere comodamente on-line sia in Area Clienti, sul sito [enel.it](https://www.enel.it), che nella APP Enel Energia. Per averla, devi attivare il servizio **Bolletta Web**.

### QUALI SONO I VANTAGGI!

**È GRATUITA.** Non devi pagare per attivarla.

**È SOSTENIBILE.** Contribuisci al rispetto dell'ambiente, riducendo l'uso di carta e le emissioni di CO<sub>2</sub> prodotte per il trasporto e la consegna delle bollette.

**HAI LA BOLLETTA VIA E-MAIL.** La ricevi via e-mail, 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 a un indirizzo di posta generico oppure a una casella di posta certificata (PEC).

## CHI PUÒ ATTIVARE IL SERVIZIO DI BOLLETTA WEB?

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

## COME ATTIVARE IL SERVIZIO BOLLETTA WEB?

Dall'Area Clienti del sito [enel.it](https://www.enel.it): vai nella sezione "Servizi" e seleziona "Bolletta Web".

Dall'App **Enel Energia**: entra nella tua fornitura e clicca su "Bolletta Web".

Dal **cellulare**: invia un **SMS** al numero **339 99 50 877** e scrivi "Bolletta Web", seguito dal tuo numero cliente, codice fiscale e indirizzo e-mail.

Chiama il **Servizio Clienti** al numero **800 900 860**.

Vai nello **Spazio Enel** o **Spazio Enel Partner** più vicino a te.

Chatta con Elena, il nostro Assistente Virtuale su:

- Whatsapp al numero **+39 329 871 0714**
- Messenger **@enel.energia.10**
- Telegram **@EnelEnergiaBot**

Per avere maggiori **informazioni sulla bolletta digitale** [clicca qui](#)

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



# AUTOLETTURA E MISURE

## È importante sapere che:

- Se la tua fornitura è alimentata da un contatore elettronico e teleletto (luce) o da uno **Smart Meter** (gas) non è più necessario comunicarci l'Autolettura, in quanto i tuoi consumi vengono rilevati automaticamente dal distributore (Delibera 738/16 ARERA). Nel caso in cui, eccezionalmente, la lettura non venisse rilevata per due mesi consecutivi (per fornitura elettrica) o due bollette ordinarie consecutive basate su consumi stimati (per fornitura gas) troverai in bolletta, nel box "Autolettura", l'indicazione su come comunicare la lettura;
- se, invece, la tua fornitura è alimentata da un **contatore tradizionale**, non teleletto, puoi continuare a comunicare l'Autolettura secondo le modalità indicate in bolletta nel box "Autolettura".

## Come si fa?

Sei tu a fare la lettura del contatore, per questo si chiama autolettura. È molto semplice, devi leggere le cifre che appaiono sul display del contatore e comunicarle al tuo fornitore con regolarità.

Se ti abbiamo lasciato qualche dubbio, puoi consultare la sezione "**Informazioni per te**", a pagina 3 della bolletta, e trovare maggiori informazioni su come e quando comunicare la lettura.

## QUANDO COMUNICARE LA LETTURA?

Per sapere in quale periodo puoi comunicare la lettura luce o gas, vai a pagina 3 della bolletta nella sezione "Informazioni per te".

## COME COMUNICARE LA TUA AUTOLETTURA, SIA LUCE CHE GAS

Hai diverse alternative, scegli quella che ti è più comoda.

- Usa l'**App Enel Energia**.
- Vai nell'Area Clienti del sito [enel.it](https://www.enel.it).
- Invia un **SMS** al numero **339 99 50 877**, scrivi il tuo NUMERO CLIENTE e il VALORE della lettura.
- Chiama il **Numero Verde** gratuito **800 900 837**.

## COME LEGGERE IL CONTATORE DELLA LUCE?

### CONTATORE TRADIZIONALE

Prendi nota di tutte le cifre che vedi sulla finestra trasparente del contatore e inviaci solo quelle che precedono la virgola (se è presente). Rileva solo le misure monorarie.

### CONTATORE ELETTRONICO

Di norma i consumi vengono rilevati automaticamente, ti consigliamo di fare l'autolettura solo nel caso in cui non andasse a buon fine la lettura a distanza. Può rilevare le misure come monorario o triorario (nel caso di 2G a regime il trattamento di rilevazione è orario):

- **Contatore con rilevazione monoraria.** Premi il pulsante del contatore fino a quando non compare sul display il numero che indica il consumo.
- **Contatore con rilevazione trioraria.** Premi il pulsante del contatore più volte. Se leggi più valori, significa che il contatore misura i consumi ripartiti su più fasce orarie: fascia A1, A2 e A3 ed eventualmente A4). In questo caso, prendi nota di tutti i valori perché vanno comunicati nello stesso ordine di come appaiono sul display. Se appare anche il valore della fascia A4, devi sommarlo al valore della fascia A3 e comunicare solo il risultato della somma.

## COME LEGGERE IL CONTATORE GAS?

### CONTATORE TRADIZIONALE

Comunica le cifre prima della virgola senza leggere gli zeri.

### CONTATORE ELETTRONICO

Premi il pulsante che trovi sul lato destro del contatore per attivare il display. La prima informazione che appare è il valore della lettura e devi comunicare solo le cifre prima della virgola. Il display mostra anche i 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.

Se vuoi avere maggiori **informazioni sull'Autolettura** [clicca qui](#)

## LE RETTIFICHE DEI CONSUMI

Se la bolletta è calcolata su una lettura stimata o se contesti la lettura rilevata, puoi chiedere una rettifica dei consumi, fornendo un'autolettura in base alla quale sarà emessa una bolletta di rettifica, a patto che l'autolettura sia validata dal distributore come previsto dalla delibera 738/2016.

### COME RICHIEDERE UNA RETTIFICA DEI CONSUMI

Dall'Area Clienti del sito [enel.it](http://enel.it): vai nella sezione "Bollette" e seleziona "Rettifica ultima bolletta".

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

Chiama il **Servizio Clienti** al numero **800 900 860**.

Vai nello **Spazio Enel** o **Spazio Enel Partner** più vicino a te.

Invia una comunicazione scritta alla **Casella Postale 8080 – 85100 Potenza**.

### ALCUNE INFORMAZIONI NECESSARIE E UTILI PER FARE LA RETTIFICA DEI CONSUMI

Prima di richiedere una rettifica dei consumi **prendi nota della lettura del contatore**.

Dopo aver fatto la rettifica, il tuo **profilo di consumo verrà aggiornato nelle bollette successive. Ti rimborseremo la quota di consumo in eccesso, eventualmente addebitata** nella fattura in acconto con queste modalità:

- se hai pagato la bolletta con **addebito diretto**, ti riaccreditiemo l'importo in eccesso direttamente sul tuo conto corrente;
- se hai pagato la bolletta con **bollettino postale**, l'importo in eccesso sarà riaccreditato direttamente nella bolletta successiva.

# L'ADDEBITO DIRETTO E LE ALTRE MODALITÀ DI PAGAMENTO

Puoi scegliere come pagare le tue bollette tra le varie alternative a disposizione.

**Paga con addebito diretto, o domiciliazione, su conto corrente bancario, postale, carta di pagamento, conto PayPal.**

## • Quali sono i vantaggi?

- **TI RESTITUIAMO IL DEPOSITO CAUZIONALE**, se l'avevi già versato, e gli interessi maturati fino all'attivazione della domiciliazione. La restituzione del deposito cauzionale riguarda sia i clienti domestici che quelli non domestici.
- **NIENTE PIÙ FILE AGLI SPORTELLI.**
- **NESSUNA SCADENZA DA RICORDARE.**

**Puoi attivare l'addebito diretto su carta di pagamento e conto PayPal solo se sei un cliente residenziale.**

Per ulteriori informazioni, [vai a pagina 32](#) della sezione successiva.

## COME ATTIVARE L'ADDEBITO DIRETTO

Dall'**Area Clienti** del sito [enel.it](#): vai nella sezione "**Servizi**" e seleziona "**Addebito diretto**".

Dall'**App Enel Energia**: vai nella sezione "**Dettaglio fornitura**" e seleziona "**Modalità di pagamento**".

Vai nello **Spazio Enel** o **Spazio Enel Partner** più vicino a te.

Compila e firma il **modulo** che trovi sul retro dell'avviso di pagamento. Puoi inviarlo dal sito [enel.it](#) (sezione Servizi – Addebito Diretto) oppure portalo presso il tuo **Istituto di Credito**.

L'addebito diretto è attivo solo quando leggerai nella prima pagina della bolletta che il tuo metodo di pagamento è "**Addebito automatico sul conto**".

## LE ALTRE MODALITÀ DI PAGAMENTO

### 1

Dall'**AREA CLIENTI** del sito [enel.it](https://www.enel.it) puoi scegliere di pagare con:

- **carta di pagamento** dotata di PAN (codice di 16 cifre) gestita dai circuiti **Visa, MasterCard, Maestro, American Express**, emessa in Italia e nell'intera area [SEPA](#);
- **PayPal**;
- **My bank** e **BancomatPay**, eventuali commissioni sul pagamento sono stabilite dalla tua banca;
- **pagopa**, le cui commissioni sono quelle previste dai Prestatori di Servizio di Pagamento e indicati al momento della selezione.

**Ricordati che non dovrai inviare alcuna ricevuta, registreremo in modo automatico il tuo pagamento.**

### 2

Dall'**APP ENEL ENERGIA**, sia da smartphone che da tablet, puoi scegliere di pagare con:

- **carta di pagamento** dotata di PAN (codice di 16 cifre) gestita dai circuiti **Visa, MasterCard, Maestro, American Express**, emessa in Italia e nell'intera area [SEPA](#);
- **PayPal**;
- **pagopa**, le cui commissioni sono quelle previste dai Prestatori del Servizio di Pagamento e indicati al momento della selezione;
- la funzionalità **"Paga in uno scatto"** per pagare qualsiasi fattura di Enel Energia, anche non intestata a te, inquadrando il QR Code presente in bolletta.

**Ricordati che non dovrai inviare alcuna ricevuta, registreremo in modo automatico il tuo pagamento.**

### 3

Presso gli **SPAZIO ENEL**.

Puoi pagare la tua bolletta in maniera facile e veloce tramite **POS** negli Spazio Enel abilitati al servizio: devi presentare l'avviso di pagamento e conservare la ricevuta che attesta l'avvenuto pagamento.

Per scoprire gli **Spazio Enel** abilitati [clicca qui](#).

**Non dovrai inviare alcuna ricevuta, registreremo in modo automatico il tuo pagamento.**

## 4

**Avviso di pagamento pagoPA**

Puoi pagare:

- on line, con l'**app IO** oppure da **app** o **sito web** della tua banca o degli altri **canali abilitati a pagoPA**;
- in banca, al bancomat, in ricevitoria, in tutti i punti postali, al supermercato e in tutti i punti fisici abilitati.

Le commissioni di pagamento sono definite autonomamente dai singoli Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP). Ti invitiamo a verificare, prima del pagamento, le commissioni previste per il canale che hai scelto.

**Ricordati che non dovrai inviare alcuna ricevuta, registreremo in modo automatico il tuo pagamento.**

Per scoprire i Punti gratuiti **clicca qui**.

## 5

Con **Bonifico bancario** sia dall'Italia che dall'estero. Inserisci i dati di Enel Energia, il numero bolletta o il Numero Cliente. Queste le coordinate:

Enel Energia Spa

Banca Intesa Sanpaolo SpA

Sede di Roma - Via del Corso, 226 - 00187 Roma

c/c 051014470177

IBAN: IT18Y0306905020051014470177

SWIFT/BIC: BCITITMM700 (obbligatorio solo per i bonifici effettuati dall'estero, fuori area SEPA)

**Per conoscere le commissioni praticate per i pagamenti degli avvisi pagoPA tramite i canali riferibili a Enel Energia, o per sapere come pagare senza spese o commissioni, ti invitiamo a **clicare qui**.**

## RIMBORSI E COMPENSAZIONI

Se ricevi una bolletta a credito, **la modalità di rimborso dipende dalla modalità di pagamento che è attiva** per la fornitura interessata.

Se hai attivato l'**addebito diretto**, riceverai il rimborso di una eventuale bolletta a credito, diversa da storno, direttamente su **conto corrente, carta di pagamento, conto PayPal** alla scadenza della bolletta.

In tutti gli altri casi riceverai il rimborso tramite accredito nella bolletta successiva, qualora non ci siano precedenti fatture non pagate da compensare. Nel caso desiderassi ricevere il rimborso in modo diverso, puoi chiamare il numero verde 800 900 860.

### COME COMUNICARE EVENTUALI VARIAZIONI

Chiama il **numero verde gratuito 800 900 860** per comunicare delle modifiche all'indirizzo di spedizione.

## RIMBORSI

Chiama il **Servizio Clienti di Enel Energia al numero verde 800 900 860** per scegliere un'altra modalità con cui ottenere il rimborso dell'importo della bolletta:

1

#### Rimborso Mooney.

Presenta la lettera di autorizzazione entro la scadenza indicata nelle ricevitorie abilitate insieme ad un documento di riconoscimento e la tessera del codice fiscale (per importi fino a 500 €). La lettera di autorizzazione sarà inviata entro 30 giorni dalla richiesta e l'importo sarà rimborsato in contanti. Per conoscere il punto Mooney abilitato al rimborso nella tua città visita il sito [mooney.it](http://mooney.it).

2

#### Bonifico bancario.

Comunica l'IBAN di un conto intestato o cointestato al titolare della fornitura, e riceverai un rimborso in circa 20 giorni dalla richiesta. Per importi superiori a 5.000 € il rimborso potrà avvenire solo tramite bonifico.

3

#### Assegno.

Questa modalità è disponibile per rimborsi fino a 5.000 €. Dopo aver fatto la richiesta, ti invieremo una comunicazione scritta, a mezzo posta dall'istituto di credito incaricato, con all'interno l'assegno, non trasferibile, intestato al titolare dell'utenza. Quest'ultimo potrà incassare l'assegno entro la data di validità presso qualsiasi sportello della banca emittente, oppure versarlo sul tuo conto corrente bancario/postale in circa 30 giorni dalla richiesta. In caso di mancato incasso dell'assegno emesso, il titolare della fornitura potrà richiedere la sostituzione alla scadenza dei 90 giorni e non prima che la banca abbia riaccreditato l'importo.

# APPROFONDIAMO GLI ASPETTI DI FATTURAZIONE E CREDITO

In questa sezione trovi **informazioni utili per gestire la tua fornitura**: dalla morosità alle modalità di pagamento, dai rimborsi alla risoluzione delle controversie.





# RISPOSTE IMMEDIATE AI TUOI DUBBI SU FATTURE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

In questa sezione troverai tutte le risposte ai tuoi dubbi sulla bolletta e sui pagamenti.

## MOROSITÀ

**Cosa succede se pago una bolletta in ritardo?**

**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 per l'eventuale operazione di sollecito di pagamento e/o di diffida e messa in mora.



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



**Se hai già pagato la bolletta, non ti preoccupare: non devi fare nulla.** Il sollecito potrebbe essere partito in prossimità del pagamento; provvederemo noi a registrare correttamente 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 poi addebitati nella prima fattura utile.

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

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



**La diffida è una raccomandata cartacea con ricevuta di ritorno o una comunicazione digitale inviata tramite PEC.** Se hai ricevuto una diffida è davvero importante e necessario pagare subito l'importo riportato nella comunicazione che hai ricevuto. Per conoscere il dettaglio delle bollette relative alla diffida accedi all'area clienti del sito [enel.it](https://www.enel.it).

Provederemo a registrare automaticamente il pagamento se lo effettui con i seguenti canali:

#### **Avviso di pagamento pagoPA**

- sul territorio presso i canali fisici riferibili a Enel Energia ([Spazio Enel abilitati](#));
- online con l'**app IO** oppure tramite il **sito web/app** della tua banca o degli altri canali abilitati a pagoPA;
- sul territorio in banca, al bancomat, in ricevitoria, in tutti i punti postali, al supermercato e in tutti i punti fisici abilitati.

#### **Web e App di Enel Energia**

- Dal portale di Enel Energia, registrandoti nell'[Area Clienti](#), utilizzando la tua carta di pagamento, BancomatPay, PayPal, MyBank, pagoPA oppure dalla App di Enel Energia utilizzando la tua carta di pagamento, il tuo account PayPal, pagoPA.

Nel caso in cui tu abbia scelto **un'altra modalità di pagamento** (es. bonifico) è necessario inviarti la **ricevuta** tramite i seguenti canali:

- direttamente dall'[Area Clienti](#) del sito, utilizzando la funzionalità "Invio attestazione di pagamento" nella sezione "Servizi";
- tramite e-mail all'indirizzo [pagementoriallaccio.enelenergia@enel.com](mailto:pagementoriallaccio.enelenergia@enel.com), allegando la **copia in formato pdf o jpg** (la dimensione massima del testo mail e dell'allegato non deve superare i 10 Mb).

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

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

**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 riattivarla dovrai:

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

### 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 e 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/Tutela Graduale o Maggior Tutela, per il gas al servizio FUI/Default.

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 [enel.it](https://www.enel.it)

**Cos'è il taglio della colonna montante gas?**

**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.

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

**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.

**Cos'è il servizio di Salvaguardia, Tutela Graduale e Maggior Tutela?**

**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 non ti abbiamo ancora inviato una risposta. In ogni caso il reclamo deve riguardare: una ricostruzione dei consumi dovuta a 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'esercente 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" e 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 [arera.it](http://arera.it));
- riguardano Clienti che svolgono funzioni di utilità pubblica.

In caso di cessazione amministrativa di un contratto di 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 Maggior Tutela/Tutela Graduale/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?**



**Per riattivare la fornitura occorre effettuare il pagamento dell'intera somma.** Se effettui il pagamento con uno dei canali sotto indicati, registreremo automaticamente il pagamento e richiederemo al Sistema Informativo Integrato (SII) la riattivazione della fornitura (modifica ai sensi della Del. 638/22 settore elettrico).

#### **Avviso di pagamento pagoPA**

- sul territorio presso i canali fisici riferibili a Enel Energia ([Spazio Enel abilitati](#));
- online con l'**app IO** oppure tramite il **sito web/app** della tua banca o degli altri canali abilitati a pagoPA;
- sul territorio in banca, al bancomat, in ricevitoria, in tutti i punti postali, al supermercato e in tutti i punti fisici abilitati.

#### **Web e App di Enel Energia**

- Dal portale di Enel Energia, registrandoti nell'[Area Clienti](#), utilizzando la tua carta di credito, BancomatPay, PayPal, MyBank, pagoPA oppure dalla APP di Enel Energia utilizzando la tua carta di credito, il tuo account PayPal, pagoPA.

Nel caso in cui tu abbia scelto **un'altra modalità di pagamento** (come ad esempio un bonifico) è necessario inviarti la **ricevuta** tramite i seguenti canali:

- direttamente dall'[Area Clienti](#) del sito, utilizzando la funzionalità "Invio attestazione di pagamento" nella sezione "Servizi";
- tramite e-mail all'indirizzo [pagementorallaccio.enelenergia@enel.com](mailto:pagementorallaccio.enelenergia@enel.com), allegando la **copia in formato pdf o jpg** (la dimensione massima del testo mail e dell'allegato non deve superare i 10 Mb).

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

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

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

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.

**Attenzione!** Chiediamo al Sistema Informativo Integrato (SII) di riattivare la fornitura **solo dopo aver verificato e confermato il pagamento/la ricevuta di pagamento.**

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

Il Distributore ripristinerà la potenza/la riattivazione della fornitura:

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

### FORNITURA GAS.

**Attenzione!** Chiediamo al Distributore di ripristinare la fornitura **solo dopo aver verificato e confermato il pagamento/la ricevuta di pagamento.**

Gestiamo in giornata la richiesta di riattivazione al distributore se il pagamento o la ricevuta di pagamento arriva 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 richiesta di riattivazione entro il giorno feriale successivo.

Il Distributore ripristinerà la fornitura entro 2 giorni feriali (calcolati dal lunedì al sabato) dalla nostra richiesta.



## Cosa implica la sospensione e la riattivazione della fornitura per morosità?



### Fornitura Energia Elettrica.

Per riattivare una fornitura sospesa per morosità applichiamo i seguenti costi:

- un contributo fisso del Distributore per la sospensione e riattivazione di un contatore, tanto nel caso in cui quest'ultimo non sia telegestito quanto nel caso di contatore telegestito. In tale ipotesi, il contributo fisso del Distributore è ridotto del 50%. Questo contributo può variare nel tempo con cadenza periodica annuale, in base a quanto indicato dall'Autorità dal Distributore territorialmente competente.  
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.

### 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'ARERA – Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente nella sezione Operatori – [Ricerca Operatori](#).

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





## PER SEGNALARE UN GUASTO ALLA FORNITURA LUCE O GAS.

Per segnalare un guasto vai nella prima pagina della tua bolletta, trovi il Numero Verde del Servizio Guasti del tuo distributore di zona.

Ecco alcuni esempi relativi all'informativa sulla segnalazione dei guasti in bolletta:

### Segnala un guasto

PER SEGNALAZIONI **803 500**  
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 IT001E0000XXXX al **320 20 41 500**

### Segnala un guasto

PER SEGNALAZIONI contatta il distributore  
ARETI fornendo il POD IT001E0000XXXX  
al numero **800130336** Numero Verde attivo 24 ore su 24.

### Segnala un guasto

Per segnalazione di fuga di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura  
contatta il tuo distributore fornendo il PDR 0088520012XXXX, al numero  
**800 900.999**



## ADDEBITO DIRETTO SU CONTO CORRENTE BANCARIO O POSTALE, CARTA DI PAGAMENTO E CONTO PAYPAL

Perché mi conviene attivare l'addebito automatico della bolletta?



Hai diversi vantaggi nell'attivare l'addebito automatico della bolletta:

- **Se attivi l'addebito diretto al momento della conclusione del Contratto**, non ti viene richiesto il deposito cauzionale.
- **Se l'addebito diretto viene attivato successivamente** il deposito cauzionale eventualmente versato ti verrà restituito comprensivo degli interessi maturati fino alla data di attivazione della domiciliazione. La restituzione del deposito cauzionale riguarda sia i clienti domestici che quelli non domestici.
- **Niente più file agli sportelli.**
- **Nessuna scadenza da ricordare.**

Inoltre, è importante sapere che l'importo presente nella bolletta verrà addebitata automaticamente il giorno della scadenza. Se hai attivato la domiciliazione su conto corrente bancario o postale **riceverai comunque la bolletta** nei tempi previsti, prima della data di addebito. Avrai, così, la possibilità di **verificarla** ed, eventualmente, richiedere la sospensione del pagamento. . Se, invece, hai attivato l'addebito ricorrente su carta di pagamento o conto PayPal, puoi verificare il saldo sull'estratto conto della carta.

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

**No, attivare l'addebito automatico non comporta costi per te da parte di Enel Energia.** È comunque previsto che banche e Istituti di Credito possano applicare commissioni. Verifica con la tua banca le condizioni contrattuali applicate.

Come posso comunicare i nuovi riferimenti in caso di variazioni relative all'addebito diretto?

Basta accedere all'**Area Clienti del Sito [enel.it](https://www.enel.it)** (**Servizi – Addebito diretto**) oppure utilizzando l'**App Enel Energia**, selezionando "**Modalità di pagamento**" all'interno del dettaglio fornitura. Puoi anche chiamare il **Servizio Clienti** al numero verde **800 900 860**. Se hai attivato la domiciliazione bancaria o postale puoi anche rivolgerti alla tua filiale bancaria o postale.



## PAGAMENTI

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



È importante sapere che non dovrai inviare la dimostrazione del pagamento effettuato se stai pagando con:

### a. Avviso di pagamento pagoPA

- Sul territorio presso i **canali fisici** riferibili a Enel Energia ([Spazio Enel abilitati](#));
- online con l'**app IO** oppure tramite il **sito** web/app della tua banca o degli altri canali abilitati a pagoPA;
- sul territorio in banca, al bancomat, in ricevitoria, in tutti i punti postali, al supermercato e in tutti i punti fisici abilitati.

### b. Tramite Web e App di Enel Energia

Dal portale di Enel Energia, registrandoti nell'[Area Clienti](#), utilizzando la tua carta di credito, BancomatPay, PayPal, MyBank, pagoPA oppure dalla APP di Enel Energia utilizzando la tua carta di credito, il tuo account PayPal, pagoPA.

Se, invece, hai ricevuto una diffida ad adempiere, un preavviso di sospensione/risoluzione del Contratto e nel caso in cui tu abbia scelto un'**altra modalità di pagamento** (es. bonifico) è necessario inviarti la ricevuta tramite i seguenti canali:

- direttamente dall'[Area Clienti](#) del sito, utilizzando la funzionalità "Invio attestazione di pagamento" nella sezione "Servizi";
- tramite e-mail all'indirizzo [pagamentorallaccio.enelenergia@enel.com](mailto:pagamentorallaccio.enelenergia@enel.com), allegando la **copia in formato pdf o jpg** (la dimensione massima del testo mail e dell'allegato non deve superare i 10 Mb).

Come posso verificare lo stato dei pagamenti delle mie bollette?

Puoi verificare lo stato dei tuoi pagamenti direttamente on-line, attraverso l'Area Clienti del sito [enel.it](http://enel.it), navigando in maniera semplice e intuitiva nella sezione "Bollette". Se non ti sei ancora registrato, puoi farlo velocemente tramite il sito [enel.it](http://enel.it), oppure usando l'App di Enel Energia.





**Vorrei pagare la bolletta senza pagare commissioni, è possibile?**

**Per scoprire i Punti gratuiti ti invitiamo a consultare il seguente link <https://www.enel.it/it/supporto/faq/come-pagare-la-bolletta>**

In alternativa contatta il Servizio Clienti di Enel Energia.

**Cosa succede se pago la bolletta in ritardo?**

**Se non paghi la bolletta entro la data indicata**, 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 BCE (ex TUR), calcolato su base annua e aumentato del 3,5%. Enel Energia può chiederti, inoltre, il pagamento delle spese per ogni operazione di sollecito di pagamento e/o diffida e messa in mora.

**Per quanto tempo devo conservare le ricevute di pagamento delle 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 viene esteso a 10 anni.

Per le bollette elettriche prive del canone e per le bollette gas, dovrai conservarle per 5 anni.



## RICAPITOLANDO, PER CONTROLLARE LO STATO DEI TUOI PAGAMENTI, PUOI:

- accedere alla tua [Area Clienti](#) dal sito [enel.it](#) e cliccare sulla sezione “Bollette”;
- utilizzare la App Enel Energia;
- chiamare il servizio clienti al numero verde 800 900 860, tutti i giorni dalle 7.00 alle 22.00 (escluse le festività nazionali);
- andare nello Spazio Enel o Spazio Enel Partner più vicino.

Prima di metterti in contatto con noi, ricordati di avere con te: il tuo numero cliente e il 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?

All'interno di APP Store o di Google play, cerca la nostra app, digitando: “Enel Energia”.



## RIMBORSI

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



### Se tutte le precedenti bollette sono state pagate:

- se non hai attivato l'addebito diretto (come ad esempio la domiciliazione sul tuo conto bancario o postale oppure sulla tua carta di pagamento) il credito, diverso da fattura negativa di storno, sarà compensato con la fattura successiva se a debito; l'eventuale residuo sarà accreditato nelle fatture che seguiranno. Se desideri ricevere il rimborso attraverso altre modalità, potrai farne richiesta contattando il numero verde 800 900 860;
- se invece hai attivato l'addebito diretto accrediteremo l'importo, diverso da fattura negativa di storno, direttamente su conto corrente, carta di pagamento, conto PayPal alla scadenza della bolletta stessa.

### Se ci sono precedenti bollette da pagare.

Utilizzeremo il credito per compensare le bollette scadute e non pagate; l'eventuale importo 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 Mooney 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 Mooney: 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 Mooney. 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 denunciare 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 Mooney** 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?**

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

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

**L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico stabilisce le caratteristiche delle fatture rateizzabili.**

Se la tua bolletta è rateizzabile secondo l'ARERA, nella sezione "Informazioni per te", 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 (a 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:

- è effettiva, stimata o di rettifica e supera almeno del 150% l'importo medio delle fatture negli ultimi 12 mesi (250% per i Clienti non domestici);
- 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);
- 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);
- è la prima bolletta 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:

- è effettiva, stimata o di rettifica e 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;
- 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);
- 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);
- è la prima bolletta 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 BonusSociale per disagio fisico/economico?**



**In quali altri casi posso rateizzare la bolletta?**

**La rateizzazione prevede l'addebito di interessi?**

**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.

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.

**Per i Clienti del Mercato Libero** sono possibili ulteriori casi di rateizzazione rispetto a quelli previsti dall'Autorità (ARERA). 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?**

**Puoi rateizzare le tue bollette direttamente on-line.**

Basta accedere all'[Area Clienti](#) del nostro sito. Dopo aver inserito le tue credenziali, accedi a "Bollette", sezione "Servizi per le bollette" e clicca su "Rateizzazione".

In alternativa puoi contattare il nostro Servizio Clienti.

**Quali sono le modalità di pagamento previste per le rate?**

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

Ti invieremo gli avvisi di pagamento 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 i Punti 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 l'addebito diretto bancario/postale/su carta di pagamento/conto PayPal. È possibile addebitare le rate in modo automatico?**

**È possibile richiedere l'addebito delle rate sulle bollette successive.** Ricorda, dovrai contattare il tuo Istituto di Credito per sospendere puntualmente il pagamento della bolletta da rateizzare.



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

**Se hai richiesto di pagare con gli avvisi di pagamento,** accedendo all'[Area Clienti](#) puoi visualizzare il dettaglio delle rate e pagarle.  
In alternativa, puoi contattare il nostro Servizio Clienti e chiedere una copia del piano di rateizzazione.

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

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

**Cosa succede se non pago una rata entro la scadenza?**

**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?**



**Come viene calcolato l'importo del 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. La restituzione del deposito cauzionale riguarda sia i clienti domestici sia i clienti non domestici.

Se hai richiesto l'addebito diretto su conto corrente bancario, postale, o carta di credito, al momento della conclusione del contratto il deposito cauzionale non è dovuto. Se attivi tali modalità di pagamento successivamente, e hai già pagato il deposito cauzionale, lo stesso ti verrà restituito maggiorato degli interessi nella prima bolletta emessa dopo l'attivazione del pagamento con l'addebito diretto.

**Per il calcolo del deposito cauzionale, ti invitiamo a collegarti al sito [enel.it](http://enel.it) ed a visionare le condizioni generali del tuo contratto di fornitura.**



## 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 ti viene addebitato il "Corrispettivo CMOR" come indennizzo per il mancato pagamento di importi verso il precedente venditore, previsto dalla Delibera 593/2017/R/com (TISIND) s.m.i.  
 Se vuoi saperne di più, contatta il venditore precedente o chiama il numero verde 800 166 654.  
 Ulteriori informazioni su [arera.it](http://arera.it)
- Messaggio in bolletta in caso di storno.**  
 In questa bolletta ti viene stornato il "Corrispettivo CMOR" come indennizzo per il mancato pagamento di importi verso il precedente venditore, previsto dalla Delibera 593/2017/R/com (TISIND) s.m.i.  
 L'eventuale importo a tuo favore ti verrà interamente restituito, salvo morosità pregresse.  
 Ulteriori informazioni su [arera.it](http://arera.it)
- Messaggio di storno per ricalcolo.**  
 In questa bolletta ti viene stornato parzialmente il "Corrispettivo CMOR" come indennizzo per il mancato pagamento di importi verso il precedente venditore, previsto dalla Delibera 593/2017/R/com (TISIND) s.m.i.  
 Ti ricordiamo che l'importo del "corrispettivo CMOR" da corrispondere equivale alla differenza tra quanto già addebitato e l'importo ricalcolato e stornato in questa bolletta.  
 L'eventuale importo a tuo favore ti verrà interamente restituito, salvo morosità pregresse.  
 Ulteriori informazioni su [arera.it](http://arera.it)



## 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 €, 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 con reddito annuo proprio e del coniuge non superiore complessivamente a 8.000 € e senza conviventi titolari di un reddito proprio;
- 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;
- diplomatici e militari stranieri, per effetto di convenzioni internazionali.

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** on-line 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 di rimborso devono essere presentati all'Agenzia delle Entrate. Per maggiori informazioni 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 ([agenziaentrate.gov.it](http://agenziaentrate.gov.it));
- il sito [canone.rai.it](http://canone.rai.it);
- il Numero Verde RAI dedicato 800 93 83 62;
- [enel.it](http://enel.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’esperienza di uno strumento di ADR prima di ricorrere al giudice ordinario.

In questo nuovo panorama, Enel partecipa attivamente allo svolgimento delle procedure di Alternative Dispute Resolution – ADR quali:

- il Servizio Conciliazione Energia ARERA in avalimento AU (delibera 260/2012/E/com e ss.mm.ii.);
- la Negoziazione Paritetica (in virtù della stipula di un protocollo regolamentare concluso con le Associazioni dei consumatori del CNCU);
- la Mediazione civile e commerciale (d.lgs. 28/2010) con gli organismi di mediazione iscritti nell’elenco ADR tenuto presso le autorità di settore competenti (ARERA) e/o nel registro tenuto dal ministero della Giustizia;
- la mediazione civile presso le commissioni arbitrali e conciliative delle Camere di Commercio;
- la Negoziazione Assistita (ai sensi del D.L. 132/12 convertito in L.162/2014).



## LINK UTILI

Per informazioni e accesso al Servizio Conciliazione Energia introdotto dall’Autorità con delibera 260/2012/E/com consultare il sito <https://www.arera.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**  
[www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)



**ADOC - Associazione Nazionale per la Difesa  
e l'Orientamento dei Consumatori**  
[www.adocnazionale.it](http://www.adocnazionale.it)



**Altroconsumo**  
[www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)



**Asso-Consum**  
[www.asso-consum.it](http://www.asso-consum.it)



**AUSRT - Associazione Utenti dei Servizi  
Radio Televisivi**  
[www.assourt.it](http://www.assourt.it)



**Casa del Consumatore**  
[www.casadelconsumatore.it](http://www.casadelconsumatore.it)



**Cittadinanzattiva**  
[www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)



**Codacons**  
[www.codacons.it](http://www.codacons.it)

---



**Federconsumatori**  
[www.federconsumatori.it](http://www.federconsumatori.it)

---



**Lega Consumatori**  
[www.legaconsumatori.it](http://www.legaconsumatori.it)

---



**Movimento Consumatori**  
[www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

---



**Movimento Difesa del Cittadino**  
[www.difesadelcittadino.it](http://www.difesadelcittadino.it)

---



**U.di.Con. – Unione Difesa Consumatori**  
[www.udicon.org](http://www.udicon.org)

---



**UNC – Unione Nazionale Consumatori**  
[www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)

enel