

enel | Domande per **Skill Enel Energia**

## Domande disponibili per tutti gli utenti sul mondo **Enel Energia**

- Dove si trova la voce bollette?
- Come faccio a scaricare le bollette?
- Come posso chiedere la copia dell'ultima fattura emessa?
- Voglio conoscere la modalità di pagamento sulla mia fornitura
- Dove trovo il codice cliente?
- Come posso modificare la modalità di invio delle fatture?
- Come posso modificare il metodo di pagamento delle bollette?
- Come posso modificare l'indirizzo email per bolletta web?

- Voglio sapere se sono residente oppure no

- Dove trovo il piano di rientro?

- Mi dai informazioni sulla rateizzazione?

- Vorrei una copia del contratto

- Puoi darmi qualche informazione sul canone rai?

- Cos'è l'addebito in fattura di ciclo?

- Voglio richiedere la voltura

- Mi dici quale è il numero verde di ENEL?

- Cos'è la bolletta web?

- Cos'è il codice POD?

- Cos'è il PDR?

- Cosa è l'autolettura?

- Qual è l'ultimo dato di lettura rilevato?

- Come faccio a pagare una fattura scaduta?

- Ho ricevuto una bolletta sbagliata

- Non ricevo la bolletta web

- Come posso avere i bollettini per il pagamento della fattura?

- Non ho ricevuto il bollettino per pagare la bolletta

- Come faccio a dimostrare un pagamento?
- Non riesco a caricare la ricevuta che dimostri l'avvenuto pagamento
- Voglio sapere come pagare le bollette
- Non riesco a pagare la fattura
- Posso pagare le fatture dal sito?
- Posso pagare le bollette da app?
- Posso pagare le fatture con carta di credito?
- Posso pagare alla sisal?
- Posso pagare le bollette alla coop?

- Posso pagare alle poste?
- Come attivo la domiciliazione?
- Voglio togliere l'addebito su conto corrente
- Voglio modificare l'iban per la domiciliazione
- Non mi ricordo che coordinate bancarie ho inserito
- In che data viene addebitata la bolletta sul conto?
- Come faccio ad associare più forniture sullo stesso profilo?
- Dove trovo il periodo di fatturazione?
- Che succede se pago in ritardo una rata?

- Come si modifica la potenza del contatore?
- Come faccio a gestire i miei dati?
- Voglio chiudere la mia fornitura
- Ho un problema tecnico
- Come posso segnalare un errore sui consumi in bolletta?
- Come posso creare il mio Profilo Unico?
- Come posso attivare il mio Profilo Unico?
- Ho un problema di riconoscimento credenziali
- Quante volte posso inserire la password per accedere in Area Clienti e/o in App?

- Posso creare più Profili Unici personali utilizzando i medesimi dati?
- Come posso eseguire il primo accesso al Profilo Unico?
- Il pagamento in Area Clienti e App è sicuro?
- Quando sarà attiva la mia nuova offerta?
- Posso ricevere la bolletta di Enel Energia sulla mia e-mail?
- Dove posso recuperare le bollette che non mi sono arrivate?
- Mi dici qual è il numero verde di Enel dall'estero?
- Dove posso addebitare l'importo della bolletta?
- Posso pagare una bolletta addebitata su conto corrente/carta di credito/conto PayPal?



- Cosa succede in caso di un pagamento parziale della bolletta/rata?
- Quali sono i tempi di attivazione della fornitura?
- Chi può accedere all'Area Clienti e App di Enel Energia?
- Ho creato il mio profilo unico ma non vedo le mie forniture
- Ho richiesto l'addebito ma non lo vedo ancora attivo
- Vorrei effettuare richiesta bonus fibra
- Voglio conoscere la zona di copertura di fibra
- Che cosa è la fibra di Enel?
- Cos'è la smart home?

- Quali sono le tecnologie utilizzate dalla fibra di Enel Energia?
- Cosa significa FTTC?
- Cos'è la carta dei servizi?
- Cos'è il codice delle comunicazioni elettroniche?
- Vorrei sapere come si configura il modem

## Azioni disponibili solo per clienti **Enel Energia** dopo aver collegato il proprio Profilo Unico

- Verifica stato pagamenti - es. «La mia ultima bolletta risulta pagata?»
- Verifica importo ultima bolletta - es. «Qual è l'importo della mia ultima bolletta?»
- Verifica stato attivazione contratto - es. «A che punto è l'attivazione della mia fornitura?»
- Verifica scadenza ultima bolletta – es. «Mi dai informazioni sulla scadenza della bolletta?»

**enel** | Domande per l'offerta **Ore Free**

## Domande disponibili per tutti gli utenti sull'offerta **Ore Free**

- Che cosa è l'offerta Ore Free?
- Come posso aderire ad Ore Free?
- Quanto costa l'offerta Ore Free?
- Come viene calcolato lo sconto di Ore Free?
- Come faccio a cambiare la fascia scelta?
- Non riesco a cambiare la fascia di Ore Free per oggi
- Ho sbagliato ad impostare le mie fasce giornaliere

- Come faccio a sapere quanto ho speso ogni giorno?
- Cosa è la fascia Ore Free?
- Come vengono calcolati i corrispettivi previsti dall'offerta?
- Come visualizzo i miei consumi su Ore Free?

## Azioni disponibili per clienti con attiva l'offerta **Ore Free**

- Cambio delle Ore Free giornaliere: es. «Voglio impostare la mia fascia di mercoledì alle 10.00»
- Cambio della fascia base di Ore Free: es. «Voglio impostare la fascia base alle 10.00»
- Cancellare le tue fasce giornaliere: es. «Fai reset fascia»
- Richiesta informazioni per fascia giornaliera: es. «Voglio conoscere la fascia di giovedì»
- Richiesta informazioni per fascia base: es. «Voglio conoscere la fascia base»

**enel** | Domande per **Enel One**



## Domande generali per tutti gli utenti sull'offerta **Enel One**

- Cos'è l'offerta Enel One?
- Come posso aderire all'offerta Enel One?
- Come gestisco l'offerta Enel One?
- Quanto costa l'offerta Enel One?
- Ogni quanto vengono aggiornati i consumi?
- Cosa succede se supero il mio piano?
- Quando posso cambiare il mio piano?
- Come posso cambiare il mio piano Enel One?

- Come si cambia il piano?
- Il cambio piano è gratuito?
- Che cos'è l'E-BOX?
- Ogni quanto si aggiorna l'E-BOX?
- Cosa è la ricevuta di abbonamento?
- Ogni quanto viene emessa la ricevuta di abbonamento?

## Azioni disponibili per clienti con attiva l'offerta **Enel One**

- Quali sono i piani Enel One disponibili?
- Cosa prevede il piano MINI/BASIC/PLUS/SUPER/ULTRA?
- Qual è il mio piano Enel One attivo?
- Quanti soldi ci sono sul mio E-BOX di Enel One?
- Quanto ho consumato con Enel One in questo mese?
- Voglio cambiare il mio piano Enel One

**enel** | Domande per **Contatore 2G**

## Domande generali sul **Contatore 2G**

- Cos'è il contatore 2G?
- Come faccio a sapere se ho un contatore 2G?
- Posso chiedere la sostituzione del contatore?
- Come posso monitorare i miei consumi?
- Come faccio a sapere quanto ho consumato ogni giorno?
- Chi si occupa della sostituzione del contatore?

## **Azioni disponibili per clienti con fornitura classica e Contatore 2G**

- Confronto consumi mensili: es. «Vorrei conoscere il dettaglio dei miei consumi»
- Dettaglio consumi del mese: es. «Quanto ho consumato a settembre?»
- Dettaglio consumi giornaliero: es. «Voglio sapere quanto ho consumato il 3 agosto»