

CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI CONNESSIONE ALLA RETE ELETTRICA

DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

AEEG: è l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

Cliente o Cliente Finale: è la persona fisica o giuridica che non esercita attività di distribuzione e che preleva energia elettrica, per la quota di proprio uso finale, da una rete con obbligo di connessione di terzi anche attraverso reti interne di utenza e linee dirette.

Connessione: è il collegamento ad una rete di un impianto elettrico per il quale sussiste, almeno in un punto, la continuità circuitale, senza interposizione di impianti elettrici di terzi, con la rete medesima.

Contratto o Contratto per il Servizio di Connessione o Contratto di Connessione: è il presente Contratto, stipulato tra il Distributore ed il Cliente Finale, avente ad oggetto il servizio di connessione alla rete elettrica.

Contratto di Trasporto o Contratto per il Servizio di Trasporto: è il contratto, stipulato tra il Distributore ed il Venditore, avente ad oggetto la prestazione del Servizio di Trasporto per conto del Cliente Finale.

Data di attivazione: è la data in cui viene realizzata la connessione degli impianti e apparecchi del Cliente alla rete del Distributore, o del Gestore di rete se diverso dal Distributore, e viene attivato il relativo servizio.

Distributore o Distribuzione: è la società Enel Distribuzione S.p.A. società con unico socio, soggetta a direzione e coordinamento di ENEL S.p.A., con sede in Roma, via Ombrone n. 2, Capitale Sociale Euro 2.600.000.000, Iscritta nel Registro delle Imprese di Roma, Codice Fiscale e P. IVA n. 05779711000.

Gruppo di misura o Misuratore: è l'insieme delle apparecchiature di proprietà del Distributore o gestore di rete necessarie per la misura dell'energia elettrica prelevata.

Impianti e apparecchi del Cliente: sono quelli situati a valle del Punto di consegna.

Impianti e apparecchi del Distributore e/o del gestore di rete: sono quelli di competenza o di proprietà del Distributore e/o Gestore di rete con obbligo di connessione di terzi.

Mandato per la stipula e gestione del Contratto di Trasporto: è il mandato senza rappresentanza, conferito dal Cliente al Venditore, per la stipula con il Distributore del Contratto di Trasporto e per la gestione del relativo servizio in relazione ai singoli Punti di prelievo.

Mandato per la gestione del Contratto di Connessione: è il mandato senza rappresentanza conferito dal Cliente al Venditore per lo svolgimento, a nome del Venditore e per conto del Cliente, delle pratiche e delle attività connesse alla esecuzione del presente Contratto.

PESSE: è il "Piano di Emergenza per la Sicurezza del Sistema Elettrico" adottato dal Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale, ora Terna S.p.A., ai sensi della deliberazione del Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica (CIPE) del 9 novembre 1979.

Potenza disponibile: è la massima potenza prelevabile in un Punto di prelievo senza che il Cliente sia disalimentato, per la quale è stato corrisposto il contributo di allacciamento.

Procura: è la procura con la quale il Cliente conferisce al Venditore il potere di sottoscrivere, il Contratto, in nome e per conto del Cliente medesimo.

Punto di consegna: è il punto di confine, posto a valle del Gruppo di Misura, tra gli impianti ed apparecchi del Distributore e/o del gestore di rete e gli Impianti del Cliente.

Punto di prelievo: è il singolo Punto di prelievo in cui l'energia elettrica viene prelevata da una rete con obbligo di connessione di terzi da parte di un Cliente.

Trasporto o Servizio di Trasporto: è il servizio di trasporto e trasformazione di energia elettrica sulle reti di distribuzione per la consegna ai Clienti, effettuato in conformità al Contratto di Trasporto ed alla normativa vigente.

TUR: è il tasso ufficiale di riferimento determinato dalla Banca Centrale Europea ai sensi della vigente normativa.

Venditore: è la persona fisica o giuridica che acquista e vende energia elettrica senza esercitare attività di trasmissione e distribuzione, e che,

- stipula con il Distributore, in nome proprio e per conto del Cliente, il Contratto di Trasporto e gestisce il relativo rapporto (sulla base del *Mandato per la stipula e gestione del Contratto di Trasporto*);
- gestisce inoltre, in nome proprio e per conto del Cliente - ove questi gli abbia specificamente conferito il *Mandato per la gestione del Contratto di Connessione* - le pratiche e attività connesse all'esecuzione del presente Contratto per il Servizio di Connessione;

CONDIZIONI GENERALI

Art. 1 Oggetto e modalità di conclusione del contratto.

1.1 Il Contratto disciplina il servizio di connessione degli Impianti e/o apparecchi del Cliente alla rete del Distributore stesso o del gestore di rete competente, funzionale all'erogazione del Servizio di Trasporto per i Punti di prelievo come individuati ai sensi dell'art. 3.

1.2 Il Contratto deve essere stipulato in forma scritta e si intenderà perfezionato attraverso la sottoscrizione del modulo contrattuale da parte del Cliente ed il successivo invio del modulo medesimo al Distributore, anche per il tramite del Venditore, unitamente all'ulteriore documentazione che, negli specifici casi, sia necessaria ai fini della stipulazione ai sensi del Contratto ovvero delle altre disposizioni normative vigenti. Nell'ipotesi di invio per il tramite del Venditore, il contratto si intenderà perfezionato nel momento in cui il Distributore abbia notizia, da parte del Venditore, dell'avvenuta ricezione del modulo contrattuale debitamente sottoscritto.

1.3 In alternativa a quanto previsto nel precedente comma, nei casi in cui il Cliente abbia rilasciato specifica procura in favore del Venditore, il Contratto si intenderà perfezionato attraverso la sottoscrizione del modulo contrattuale da parte del Venditore, in nome e per conto del Cliente, ed il successivo invio del modulo medesimo al Distributore, unitamente all'ulteriore documentazione che, negli specifici casi, sia necessaria ai fini della stipulazione ai sensi del Contratto ovvero delle altre disposizioni normative vigenti.

Art. 2 Condizioni del servizio di connessione in relazione ai singoli Punti di prelievo.

2.1 Il servizio di connessione è sottoposto alle seguenti condizioni:

- a) in relazione ai Punti di prelievo di cui all'art. 3 è stato stipulato con il Distributore il Contratto di Trasporto di energia elettrica ed è attivo il relativo servizio;
- b) gli Impianti del Cliente, nei Punti di prelievo, sono connessi alla rete elettrica del Distributore, ovvero del gestore di rete competente, e soddisfano le regole tecniche di connessione relative alla rete di appartenenza, secondo la normativa vigente;
- c) il Cliente ha ottenuto, in ogni caso e a propria cura, da parte del proprietario dell'immobile nel quale si trova il Punto di prelievo connesso alla rete, l'autorizzazione all'esecuzione, mantenimento in opera ed esercizio dei necessari impianti che potranno essere utilizzati dal Distributore e/o gestore di rete competente anche per connessioni di altri Clienti. Il Cliente concede e s'impegna a far concedere al Distributore e/o gestore della rete, ove motivi tecnici lo rendano necessario, l'uso di un locale, con diretto accesso dalla strada, idoneo all'installazione delle apparecchiature necessarie per l'esecuzione del servizio di connessione e della misura dell'energia elettrica. Il Distributore e/o gestore rimane proprietario degli impianti ed apparecchi che installerà in detto locale e potrà utilizzarli per connessioni di terzi, restando in facoltà del proprietario del locale di richiedere al Distributore e/o gestore di rete competente un equo compenso qualora gli impianti non vengano prevalentemente utilizzati per il servizio di connessione nell'immobile;

- d) i Clienti non hanno obbligazioni insolute verso il Distributore relative ad altri contratti di trasporto e/o vettoriamiento, ovvero relativi alla connessione e/o allacciamento alla rete, nonché ad eventuali regolamenti di esercizio sottoscritti con il gestore di rete competente;
- e) ottenimento e permanenza delle autorizzazioni, permessi, servitù e quant'altro necessario alla costruzione ed esercizio degli impianti occorrenti.

2.2 Ove gli impianti del Cliente non siano connessi alla rete, il Distributore provvede alla realizzazione degli impianti occorrenti per addurre l'energia fino al Punto di consegna, alle condizioni tecniche ed economiche e con la tempistica prevista nello specifico preventivo che sarà concordato con il Distributore medesimo nel rispetto della normativa vigente.

2.3 Ferme restando le condizioni di cui i precedenti commi 2.1 e 2.2, l'attivazione del servizio avverrà nel rispetto delle condizioni e dei termini previsti dalle deliberazioni dell'AEEG.

Art. 3 Individuazione dei Punti di prelievo e delle relative caratteristiche particolari.

3.1 I Punti di prelievo per i quali viene erogato il servizio di connessione sono individuati nell'**Allegato A** nel quale sono specificati i dati identificativi del Cliente, dei Punti di prelievo da attivare e le caratteristiche particolari di questi ultimi.

Art. 4 Caratteristiche generali del servizio di connessione.

4.1 Le caratteristiche generali dell'energia elettrica trasportata sono:

Frequenza - Il valore della frequenza è di 50 Hz.

Tolleranza - Per la tensione è del $\pm 10\%$; per la frequenza è del $\pm 2\%$.

Fattore di potenza ed energia reattiva – Il valore del fattore di potenza istantaneo in corrispondenza del massimo carico non deve essere inferiore a 0,90 e quello medio mensile non deve essere inferiore a 0,70. Se il fattore di potenza medio mensile risulta inferiore a 0,70, il Cliente si impegna a modificare i propri impianti in modo da riportarlo almeno a tale valore. Alle utenze con Potenza disponibile superiore a 6 kW, per i quantitativi di energia reattiva induttiva prelevati, espressi in kVarh, numericamente eccedenti il 50% del corrispondente prelievo di energia attiva, espresso in kWh, si applicano i corrispettivi previsti dalle disposizioni di legge e dai provvedimenti delle Autorità competenti vigenti pro-tempore. Per le forniture con Potenza disponibile superiore a 30 kW, il Cliente si impegna a modificare i propri impianti in modo da riportare ad un valore non inferiore a 0,90 il fattore di potenza medio mensile del prelievo. In nessun caso l'impianto del Cliente deve erogare energia reattiva induttiva verso la rete del Distributore. Per i Punti di prelievo dotati di Misuratore programmato per la registrazione multioraria dei prelievi, il valore del fattore di potenza sarà determinato con riferimento ai prelievi di ciascuna fascia oraria.

Art. 5 Potenza disponibile.

5.1 Il Cliente dichiara che il valore di Potenza disponibile, individuato per ciascun Punto di prelievo nell'**Allegato A**, per cui ha corrisposto al Distributore gli oneri di allacciamento, corrisponde al fabbisogno massimo di potenza e conviene che tale valore s'intende a tutti gli effetti come livello di potenza massima prelevabile e reso disponibile dal Distributore e che, pertanto, non sono consentiti prelievi eccedenti la Potenza disponibile, salvo quanto previsto nel successivo Art. 6.

Art. 6 Prelievi eccedenti la Potenza disponibile.

6.1 Il Cliente prende atto che in caso di prelievi eccedenti la Potenza disponibile, ove la potenzialità degli impianti del gestore della rete interessata lo consenta, il Distributore e/o gestore di rete competente provvederà a regolare nell'ambito del Contratto di Trasporto i relativi effetti economici, come di seguito indicato. In particolare il Distributore comunicherà al titolare del Contratto di Trasporto la conseguente modifica contrattuale e gli invierà la fattura per l'adeguamento del contributo di allacciamento al nuovo valore della Potenza disponibile. Nell'ipotesi predetta la Potenza disponibile del Punto di prelievo deve intendersi automaticamente modificata anche ad ogni effetto del Contratto soltanto in seguito al pagamento del predetto contributo.

6.2 Qualora, in relazione alla capacità dei predetti impianti, l'aumento della Potenza disponibile non fosse possibile, il Distributore ne darà comunicazione al Cliente e al titolare del Contratto di Trasporto. Se ciò nonostante il Cliente effettui dei prelievi eccedenti la Potenza disponibile il Distributore potrà sospendere

l'esecuzione del Contratto ovvero risolverlo di diritto, nonché sospendere o cessare il Servizio di Trasporto, in relazione al Punto di prelievo interessato.

6.3 In ogni caso il Cliente risponde di tutti gli eventuali danni arrecati al Distributore o gestore della rete competente o ai terzi in conseguenza di un prelievo eccedente la Potenza disponibile, anche se relativi alla qualità del servizio erogato in termini di continuità della fornitura e qualità della tensione.

Art. 7 Modifiche delle caratteristiche del servizio di connessione su iniziativa del Cliente.

7.1 Fermo restando quanto previsto all'art. 7.3, il Cliente può richiedere al Distributore di svolgere le attività inerenti il servizio di connessione di seguito identificate e meglio descritte nell'**Allegato B**:

- a. Modifica del numero delle fasi e/o della tensione
- b. Aumento della Potenza disponibile
- c. Spostamento del Gruppo di Misura
- d. Verifica del Gruppo di Misura
- e. Disattivazione del Punto di prelievo
- f. Spostamento impianti
- g. Verifica della tensione

7.2 Il Cliente può altresì richiedere informazioni e presentare reclami al Distributore in merito allo svolgimento del servizio in oggetto.

7.3 Ove il Cliente abbia rilasciato il Mandato per la gestione del Contratto di Connessione, le richieste di cui al comma 7.1 potranno essere inviate al Distributore esclusivamente per il tramite del Venditore, il quale agisce in nome proprio e per conto del Cliente.

Art. 8 Corrispettivi, modalità di fatturazione e pagamento.

8.1 I corrispettivi per le attività di cui all'articolo 7 sono regolati dalla normativa di settore (Provvedimento CIP n. 42/1986, modificato con Decreto Ministeriale del 19 luglio 1996 e aggiornato dalle successive delibere dell'AEEG) e determinati nell'**Allegato B**.

8.2 Le fatture relative alle attività di cui all'art. 7 saranno intestate e trasmesse al soggetto richiedente nei termini indicati nell'**Allegato B**.

8.3 Ove la richiesta della prestazione di cui all'art. 7 sia effettuata dal Cliente, il medesimo s'impegna a pagare le fatture con uno dei mezzi attualmente in uso, attraverso il servizio di domiciliazione postale /bancaria o presso banche, uffici postali o altri mezzi di pagamento. Il pagamento deve essere effettuato entro il termine di scadenza indicato nella fattura. Il pagamento della fattura libera il Cliente dai suoi obblighi se avviene nei termini e con le modalità sopra indicate. Il pagamento non può essere differito o ridotto neanche il caso di contestazione.

8.4 Il Distributore addebiterà al Cliente le eventuali spese sostenute, quali quelle postali relative alle comunicazioni di sollecito di pagamento.

8.5 Ove, invece, la richiesta della prestazione sia effettuata dal Venditore ai sensi dell'art. 7.3, le relative fatture saranno emesse a nome del Venditore medesimo e da quest'ultimo pagate per conto del Cliente.

8.6 Decorso il termine di scadenza per il pagamento, il Distributore, fatto salvo ogni altro diritto riconosciutogli dal Contratto, addebiterà gli interessi di mora, calcolati su base annua e pari al TUR maggiorato del 3.5%.

Art. 9 Modifiche delle caratteristiche del servizio di connessione su iniziativa del Distributore.

9.1 Il Distributore e/o gestore di rete competente in base alle norme e disposizioni vigenti in materia, può modificare le caratteristiche del servizio di connessione che fornisce al Cliente ovvero i propri impianti adeguandoli alle norme o al progresso tecnologico, alla luce delle più recenti e affidabili acquisizioni tecniche e scientifiche, o a standard internazionalmente accettati. In tal caso, il Distributore e/o gestore competente avverte il Cliente, mediante idonea comunicazione. In particolare se il Cliente dovrà, in conseguenza della modifica, provvedere all'adeguamento dei propri impianti ed apparecchi, detta comunicazione sarà inviata almeno sei mesi prima della modifica stessa ove essa riguardi le caratteristiche dell'energia ovvero 30 giorni prima ove la modifica riguardi gli Impianti. Analoga comunicazione sarà inviata dal Distributore e/o gestore

competente anche al Venditore. La necessaria trasformazione degli impianti ed apparecchi avrà luogo a cura e spese del Distributore e/o gestore competente e del Cliente per quanto di rispettiva proprietà.

Art. 10 Impianti e apparecchi del Cliente – Verifiche.

10.1 Gli Impianti e apparecchi del Cliente devono corrispondere alle norme di legge e del Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI) ed il loro uso non deve provocare disturbi alla rete del Distributore e/o gestore di rete competente. In particolare:

- a) gli Impianti del Cliente sono progettati, tenendo presente che, con la connessione, l'impianto stesso non deve influenzare negativamente il funzionamento della rete alla quale è connesso, né deve danneggiare gli altri Clienti;
- b) gli Impianti del Cliente devono essere progettati e realizzati nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza e tutela dell'incolumità delle persone e cose. L'esecuzione degli impianti deve avvenire utilizzando materiali e componenti realizzati ed installati a regola d'arte;
- c) gli Impianti ed apparecchi del Cliente non devono immettere disturbi sulla rete alla quale sono connessi eccedendo i limiti previsti dalle vigenti norme sulla compatibilità elettromagnetica; in particolare i disturbi generati dagli Impianti ed apparecchi del Cliente devono essere contenuti, in conformità alle stesse prescrizioni e limitazioni adottate dal Gestore della Rete di Trasmissione nazionale nei confronti delle reti di distribuzione ad essa connessa di pari tensione;
- d) le protezioni contro i guasti interni devono provvedere ad isolare tempestivamente e selettivamente la sola parte coinvolta dell'impianto del Cliente, compatibilmente con lo schema di connessione adottato, senza coinvolgere la rete alla quale è connesso il medesimo impianto ovvero quelli di altri clienti;
- e) in caso di connessione alla rete con impianto trifase, il Cliente deve mantenere equilibrati sulle fasi i prelievi di potenza attiva e reattiva;
- f) i circuiti del Cliente alimentati da altre disponibilità di energia elettrica devono essere predisposti - salvo diversa specifica pattuizione - in modo che gli stessi risultino completamente distinti e separati da quelli alimentati dal Distributore e/o gestore di rete competente, cosicché in nessun caso sussista possibilità di parallelo (elettrico o meccanico), né di commutazione dei circuiti stessi nelle diverse alimentazioni;
- g) l'energia elettrica oggetto del Servizio di Trasporto non può essere utilizzata in locali diversi da quelli previsti nel Contratto, né ceduta sotto qualsiasi forma ad altro soggetto utilizzatore.

10.2 Il Distributore può effettuare verifiche e, se risultano irregolarità, può sospendere il servizio di connessione per il tempo occorrente al Cliente per adeguare gli impianti.

10.3 Con riferimento a quanto previsto dalla deliberazione n. 247/04 dell'AEEG e successive modifiche ed integrazioni, il Cliente prende atto che gli indennizzi automatici eventualmente dovuti dal Distributore nei casi di mancato rispetto degli standard specifici relativi alla continuità del servizio, saranno erogati al soggetto titolare del Contratto di Trasporto. Ai fini dell'applicazione di quanto precede, il Cliente dovrà inviare al Distributore, anche per il tramite del Venditore, la relativa dichiarazione di adeguatezza dei propri impianti ed ogni altra documentazione necessaria, nei tempi e con le modalità stabilite dalla citata deliberazione.

10.4 In analogia a quanto precede, i corrispettivi tariffari specifici (CTS) dovuti, ai sensi della deliberazione n. 247/04, in relazione al mancato adeguamento degli impianti del Cliente ai requisiti tecnici ivi previsti, saranno regolati nell'ambito del Contratto di Trasporto e saranno pertanto fatturati al soggetto titolare del medesimo contratto.

Art. 11 Impianti ed apparecchi del Distributore o gestore di rete se diverso dal Distributore – Verifiche.

11.1 Gli Impianti ed apparecchi del Distributore o gestore di rete, se diverso dal Distributore, potranno essere utilizzati anche per le connessioni di terzi.

11.2 Il Cliente è responsabile della conservazione e dell'integrità degli apparecchi del Distributore e/o gestore di rete situati nei luoghi di pertinenza del Cliente medesimo, tranne il caso in cui altri li danneggino: ma, in questo caso, il Cliente non risponde dei danni soltanto se presenta tempestivamente una denuncia alle Autorità di pubblica sicurezza o ad altra competente e ne trasmetta tempestivamente copia al Distributore.

Le spese per riparazioni o modifiche degli impianti ed apparecchi di proprietà del Distributore, rese necessarie per fatti imputabili al Cliente presso il quale sono installati, sono a carico del Cliente medesimo.

11.3 Il Distributore o gestore di rete ha diritto di accedere ai propri impianti e apparecchi, anche per effettuare verifiche; ove ubicati all'interno dei luoghi di pertinenza del Cliente - con esclusione dei luoghi di proprietà condominiale o destinati ad uso comune - ciò avverrà previo preavviso, salvo ragioni di comprovata urgenza e sicurezza o connesse a possibili prelievi fraudolenti.

11.4 Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento la verifica dei Misuratori e della tensione. Nel caso di verifiche richieste dal Cliente, le spese sono a carico di quest'ultimo se gli errori di misura risultano compresi entro i limiti di precisione previsti per il misuratore e/o se i valori di tensione rientrano nei limiti previsti dalla normativa tecnica vigente. Le spese di verifica verranno calcolate secondo i criteri previsti per i casi di rimborso delle spese sostenute dal Distributore e/o gestore di rete (di cui al provvedimento CIP n. 42/1986 e successive modifiche ed integrazioni). Esse si baseranno sui costi medi dell'impiego di mezzi, materiali e personale (oltre alle spese generali) per il tempo medio necessario ad effettuare la verifica. Il loro esatto ammontare verrà in ogni caso comunicato al Cliente al momento della richiesta di verifica. Se invece gli errori non risultano compresi entro i limiti sopraindicati, le spese di verifica saranno a carico del Distributore e/o gestore di rete, il quale provvede al ripristino della funzionalità del medesimo Misuratore.

11.5 Il Cliente ha sempre diritto di richiedere la ritaratura dei complessi di misura, a proprie spese, in modo che gli errori dei singoli apparecchi componenti, verificati in laboratorio, non siano superiori a quelli ammessi per le prove di selezione dalle vigenti norme CEI (o, in mancanza, dalle norme della Commissione Elettrotecnica Internazionale IEC) per gli stessi apparecchi nuovi provenienti dai costruttori ed aventi il medesimo indice di classe di precisione.

11.6 Nel caso il Cliente richieda interventi per guasti o malfunzionamenti attribuiti a Impianti ed apparecchi del Distributore e/o gestore di rete, le spese sono a carico del Cliente se il guasto o il malfunzionamento non riguarda impianti ed apparecchi del Distributore e/o gestore di rete. Il Cliente è tenuto a corrispondere al Distributore un importo pari al costo sostenuto dal Distributore e/o gestore di rete per l'intervento, determinato in base ai criteri di cui al comma 11.4.

11.7 Resta inteso, in ogni caso, che, ove il Cliente abbia rilasciato il Mandato per la gestione del Contratto di connessione, le richieste previste nel presente articolo dovranno essere inviate al Distributore esclusivamente per il tramite del Venditore in conformità a quanto previsto all'art. 7.3.

Art. 12 Ricostruzione dei prelievi a seguito di malfunzionamento del Gruppo di misura.

12.1 Nel caso si verifichino irregolarità di funzionamento del misuratore situato nel Punto di prelievo o mancate o erronee acquisizioni da remoto dei dati di misura l'intervento di manutenzione del Distributore o del gestore di rete competente è effettuato entro 48 (quarantotto) ore dalla segnalazione automatica o dalla comunicazione, dandone tempestiva informazione al Cliente ed al Venditore.

12.2 Il Cliente è tenuto comunque ad accertare che gli apparecchi siano regolarmente sigillati ed a rendere subito nota ogni irregolarità: gli apparecchi stessi, i loro sigilli e le condutture di allacciamento alla rete devono essere sempre accessibili agli incaricati del Distributore e/o gestore di rete e non devono essere manomessi. Qualora il Misuratore installato presso il Cliente, a seguito delle verifiche effettuate, evidenzia un errore, in eccesso o in difetto, nella registrazione dei prelievi, il Distributore e/o gestore di rete, informa il Cliente ed il Venditore mediante rilascio di copia del relativo verbale compilato dal personale che ha effettuato la verifica.

12.3 Il Distributore ricostruirà i prelievi sulla base dei risultati di verifica del Misuratore (tipologia di misura, tipo di malfunzionamento, dati di misura disponibili sul prelievo di energia elettrica, errore di misura in determinate condizioni di carico). Il Distributore effettuerà le valutazioni sull'errore da attribuire alla misura di energia elettrica nel periodo di malfunzionamento sui metodi di ricostruzione applicabili, determinando l'algoritmo di ricostruzione dell'energia prelevata, a partire da quella misurata in modo non corretto. Qualora fosse necessario acquisire ulteriori elementi di valutazione, la verifica potrà comportare l'installazione di altre apparecchiature di misura atte a consentire un confronto tra l'energia effettivamente prelevata e quella irregolarmente misurata. Tale procedura si applicherà, per quanto possibile, anche alla potenza misurata dal Misuratore guasto. La ricostruzione avrà effetto retroattivo dal momento in cui l'irregolarità si è verificata, ove lo stesso momento sia determinabile, oppure, nei casi di indeterminabilità, dall'inizio del mese in cui l'irregolarità è stata rilevata. Qualora non sia possibile determinare la ricostruzione sulla base dei risultati di verifica, la stessa è effettuata con riferimento alle misure relative ad analoghi periodi

o condizioni, tenendo conto di ogni altro elemento idoneo.

12.4 L'importo dovuto in base agli esiti della ricostruzione dei prelievi e la documentazione giustificativa di tale importo, comprensiva delle modalità di determinazione del momento del guasto o dell'evento che ha causato il malfunzionamento, delle stime dettagliate della ricostruzione e della metodologia di stima utilizzata, saranno resi noti al Cliente ed al Venditore prima dell'eventuale sostituzione del Misuratore guasto (o dei componenti guasti) e, salvo documentabili ragioni tecniche, non più tardi di due mesi dalla data di effettuazione della verifica del Misuratore. Nel caso in cui il guasto richieda l'immediata sostituzione del Misuratore, tale sostituzione può avvenire soltanto con la sottoscrizione del Cliente che, presa visione dei prelievi registrati dal Misuratore al momento della sua sostituzione, li conferma. In caso di rifiuto alla sostituzione, il Distributore e/o gestore di rete sarà esonerato da ogni responsabilità relativa alla irregolarità del Servizio di Trasporto dell'energia o alla correttezza delle registrazioni, ricostruibili anche in via presuntiva ai sensi del presente articolo, fatta salva ogni azione del Distributore e/o gestore di rete tesa a ristabilire una situazione di correttezza nel rilevamento.

12.5 Il Cliente ha 30 giorni di tempo dal ricevimento della comunicazione scritta dei risultati della ricostruzione dei prelievi da parte del Distributore per inviare le proprie osservazioni scritte adeguatamente documentate.

13 Casi di interruzione e limitazione del servizio di connessione.

13.1 Il Distributore e/o gestore di rete fornisce il servizio di connessione con continuità, salvo patti speciali, casi di forza maggiore e cause esterne non imputabili al Distributore, quali guasti provocati da clienti, danni provocati da terzi (ad esempio, incendi, contatti fortuiti, danneggiamento di conduttori, etc.), ordini o provvedimenti delle Autorità, o disposizioni del Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale, anche in attuazione del PESSE.

13.2 Il Distributore e/o gestore di rete competente inoltre può interrompere il servizio di connessione per cause di oggettivo pericolo e per ragioni di servizio, cioè per manutenzione, per riparazione dei guasti sugli impianti elettrici, per ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi o per motivi di sicurezza anche connessi all'espletamento di altri servizi di pubblica utilità, o per consentire l'effettuazione di lavori da parte di terzi, adoperandosi per evitare, per quanto possibile, disturbo alla clientela. Tali interruzioni nonché le interruzioni o limitazioni dovute a cause accidentali non imputabili al Distributore, a scioperi che non dipendano da inadempienze contrattuali del Distributore, a variazioni di frequenza o tensione per cause accidentali non imputabili al Distributore oppure a cause di forza maggiore o comunque non imputabili al Distributore, non danno luogo a riduzioni delle somme dovute per il Servizio di Trasporto né a risarcimento danni né a risoluzione del contratto.

Art. 14 Danni causati dall'energia trasportata.

14.1 Il Distributore non risponde dei danni causati dall'energia trasportata, salvo che per cause a qualsiasi titolo imputabili al Distributore stesso.

Art. 15 Sospensione e risoluzione.

15.1 Il Distributore può sospendere il servizio di connessione e successivamente risolvere il Contratto, con addebito oltre che dei corrispettivi dovuti anche delle eventuali spese sostenute dal Distributore, nei casi di:

- venir meno di una delle condizioni del servizio di cui all'art. 2 lett. a), b), c), d), e);
- inadempimento da parte del Cliente di una delle obbligazioni di cui agli articoli. 6, 8, 9, 10, 11.2, 12.2.

15.2 La sospensione e/o la risoluzione hanno luogo previo invio di una comunicazione con cui il Distributore preavverte il Cliente della sospensione intimandogli, entro un termine non inferiore a quindici giorni, di adempiere o di rimuovere le cause che determinano il venir meno delle condizioni del servizio con l'avvertimento, altresì, che, in caso contrario, il contratto si intenderà definitivamente ed automaticamente risolto nel termine indicato nella comunicazione. Il Distributore si riserva la facoltà di inviare le predette comunicazioni anche al Venditore.

15.3 In nessun caso la sospensione o risoluzione potranno essere effettuate durante i giorni indicati come festivi dal calendario comune, i giorni di sabato ed i giorni precedenti il sabato o i giorni festivi.

15.4 In tutti i casi contemplati nel presente articolo le comunicazioni fra le Parti si riterranno valide solo se

formulate per iscritto e trasmesse mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

Art. 16 Decorrenza, durata e recesso.

16.1 Il Contratto decorre dalla Data di stipulazione, in conformità a quanto previsto all'articolo 1. Il Contratto ha durata coincidente con l'anno solare e prima scadenza al 31 dicembre dell'anno di conclusione del contratto. Il Contratto si rinnova annualmente, salvo disdetta da comunicare con raccomandata con avviso di ricevimento almeno un mese prima della scadenza annuale.

16.2 Il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto, con la conseguente disattivazione del Servizio di Connessione, secondo le modalità di cui al successivi commi 16.3 e 16.4. Il recesso può anche essere esercitato parzialmente, ove il Contratto riguardi una pluralità di Punti di prelievo.

16.3 Il recesso deve essere comunicato per iscritto e avrà efficacia a decorrere dal primo giorno successivo a quello della disattivazione del Servizio di Connessione che dovrà essere eseguita nel rispetto dei termini previsti dalla normativa vigente.

16.4 Resta inteso, in ogni caso, che, ove il Cliente abbia rilasciato il Mandato per la gestione del Contratto di connessione, la comunicazione di recesso dovrà essere inviata al Distributore esclusivamente per il tramite del Venditore in conformità a quanto previsto all'art. 7.3.

Art. 17 Cessione del Contratto.

17.1 Il Distributore potrà cedere il Contratto ad altra impresa autorizzata all'esercizio dell'attività di distribuzione di energia elettrica.

Art. 18 Modifiche ed integrazioni al Contratto.

18.1 Si intendono automaticamente inserite nel Contratto eventuali condizioni obbligatoriamente imposte dalla legge, dall'AEEG o da provvedimenti di altre pubbliche Autorità o di altri soggetti competenti.

18.2 Parimenti, si intendono abrogate le clausole del Contratto che risultino incompatibili con le condizioni obbligatoriamente imposte ai sensi del precedente comma.

18.3 Qualora a seguito dei provvedimenti suddetti si renda necessaria l'integrazione del Contratto o la sostituzione di una o più clausole ed i contenuti di detti provvedimenti non siano suscettibili di inserimento automatico, il Distributore provvederà a formulare le conseguenti clausole integrative o modificative e a renderle note al Cliente ai fini della conseguente sottoscrizione.

18.4 Le modifiche suddette non novano il Contratto e non interrompono il Servizio di Connessione.

Art. 19 Comunicazioni.

19.1 Tutte le comunicazioni, fatta eccezione per quanto diversamente previsto nel Contratto, saranno trasmesse da ciascuna delle Parti in via esclusiva per iscritto, a mezzo posta o fax. A tal fine il Distributore elegge domicilio presso la Casella Postale n. 5555, 85100 POTENZA.

19.2 Con esclusivo riferimento alle segnalazioni relative ai guasti agli impianti di Distribuzione, il Cliente potrà comunicare telefonicamente con il Distributore a mezzo dell'apposito servizio telefonico al numero verde **803500**.

19.3 I reclami del Cliente verranno inviati al Distributore presso i recapiti di cui all'art. 19.1 utilizzando il fac simile di cui all'**Allegato D**

Art. 20 Trattamento dei dati.

20.1 Il Cliente, dichiara di aver preso visione della informativa in materia di privacy ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n.196/'03 e allegata al Contratto.

20.2 Con la sottoscrizione del Contratto, inoltre, il Cliente presta il proprio consenso alla comunicazione da parte del Distributore delle misure dell'energia elettrica rilevate e registrate nei Punti di prelievo per le finalità relative alle attività di trasmissione, distribuzione e vendita in conformità a quanto previsto all'art. 35 del Testo Integrato annesso alla Delibera 5/'04 dell'Autorità per l'energia elettrica e gas e successive modifiche ed integrazioni.

20.3 Il Cliente presta, altresì, il proprio consenso alla comunicazione da parte del Distributore al Venditore dei dati necessari ai fini dell'esecuzione del Contratto e del collegato Contratto di Trasporto.

Art. 21 Disposizioni di legge vigenti.

21.1 Per quanto non diversamente disciplinato le Parti rinviando alle vigenti disposizioni di legge, del codice civile e dei provvedimenti emanati in materia dalle competenti Autorità.

Art. 22 Rapporto con il Contratto di Trasporto.

22.1 Ai fini dell'interpretazione e/o applicazione del Contratto, le Parti si danno reciprocamente atto che il Servizio di connessione è strumentale al Servizio di Trasporto.

ALLEGATI

Allegato A: Dati identificativi e delle caratteristiche dei Punti di prelievo e dei rispettivi Clienti Finali

Allegato B : Attività, Corrispettivi, Modalità di fatturazione

Allegato C: Informativa al Cliente sul trattamento dei dati personali

Allegato D: Modulo Reclamo

Luogo e Data di sottoscrizione,

CLIENTE	Cod. Fiscale	Partita I.V.A.
Indirizzo	Comune	CAP
e.mail:	Fax:	Telefono

Il Cliente

.....

ovvero, in alternativa,

Ragione Sociale VENDITORE	Cod. Fiscale e N. Iscrizione Registro Imprese	Partita I.V.A.
Sede Legale	Capitale Sociale	Direzione e Coordinamento
Indirizzo Esazione:	Cognome e Nome firmatario	Qualifica
e.mail:	Fax:	Telefono

Con la sottoscrizione di seguito apposta, il Venditore dichiara, sotto la propria responsabilità, di avere ricevuto dai Clienti la Procura a sottoscrivere il Contratto e si impegna ad esibire la copia ovvero l'originale del relativo documento su richiesta del Distributore.

Il Venditore , in nome e per conto del Cliente

.....

Il Cliente dichiara di avere preso conoscenza di tutte le sopraestese clausole e di approvare specificatamente, con riferimento agli artt.1341 e 1342 del codice civile le seguenti clausole delle condizioni generali: art.6 (prelievi eccedenti); art. 10 (Impianti e apparecchi del Cliente); art. 11 (Impianti e apparecchi del Distributore); art. 12 (ricostruzione dei prelievi); art. 13 (interruzioni e limitazioni del servizio); art. 14 Danni causati dall'energia trasportata; art. 15 (sospensione e risoluzione); art.16 (rinnovo tacito annuale del contratto salvo disdetta).

Il Cliente

.....

ovvero, in alternativa

Il Venditore, in nome e per conto del Cliente

.....

ENEL Distribuzione S.p.A.

Allegato A

Dati identificativi delle caratteristiche dei Punti di prelievo e dei rispettivi Clienti Finali

Codice POD	Codice Presa	Denominazione /Ragione Sociale del Cliente Finale (*)	Indirizzo punto prelievo Cliente Finale (*)	CAP Cliente Finale (*)	Comune ove ricade il punto prelievo del CF (*)	Sigla Provincia. (*)	Numero Partita IVA Cliente finale (*)	Codice Fiscale Cliente Finale (*)	Potenza Disponibile (kW)	Tensione (Volt) (*)	Gestore rete di connessione del sito (*)

(*) Informazioni aggiornate alla data di stipula

Di seguito si riportano le clausole contrattuali relative al luogo e alla modalità di consegna, in funzione della tensione di alimentazione.

Per le forniture in BT:

All'uscita dei misuratori.

Per le forniture in MT:

Al punto di confine tra l'impianto di rete del Distributore e/o Gestore di rete per la connessione e l'impianto di utenza per la connessione. Esso è individuato dai morsetti cui si attesta il terminale del collegamento, tra i due impianti, dal lato rete Distributore e/o Gestore di rete; salvo eventuali diverse pattuizioni intervenute tra le parti, che restano comunque efficaci.

Per le forniture in AT:

A valle di trasformatori di misura del Distributore e/o Gestore di rete (TA e TV) nel punto di connessione tra i conduttori del Distributore e/o Gestore di rete con il codolo del sezionatore AT dell'impianto del cliente; salvo eventuali diverse pattuizioni intervenute tra le parti, che restano comunque efficaci.

Allegato B**Attività, Corrispettivi, Modalità di fatturazione**

Tipo attività	Descrizione attività	Corrispettivi	Modalità di fatturazione
<i>Modifica numero fasi e/o tensione</i> (art. 7.1, lettera a)	modifica del numero delle fasi o del valore della tensione - compresi i passaggi da BT a MT e viceversa - che prevedono la elaborazione di apposito accertamento tecnico finalizzato alla verifica della fattibilità della richiesta, nonché la determinazione degli oneri a carico del richiedente;	Provvedimento Comitato interministeriale prezzi (CIP) n. 42/86 e successivi aggiornamenti da parte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.	all'atto del ricevimento del dimostrato pagamento da parte del cliente
<i>Aumento di Potenza Disponibile</i> (art. 7.1, lettera b)	• aumento della Potenza Disponibile oltre il valore per il quale è già stato corrisposto il relativo contributo di allacciamento; • per i soli casi di forniture con limitazione della potenza, variazioni della potenza contrattuale a disposizione, senza variazione della Potenza Disponibile		
<i>Spostamento Gruppo di Misura</i> (art. 7.1, lettera c) <i>oltre i 10 metri di distanza</i>	spostamento del Gruppo di Misura oltre i 10 metri di distanza, con la emissione di apposita richiesta di preventivo per l'accertamento della fattibilità e la determinazione degli oneri a carico del richiedente		
<i>Spostamento Impianti</i> (art. 7.1, lettera f)	spostamento di impianti di Distribuzione con emissione di apposito preventivo per l'accertamento della fattibilità e per la determinazione degli oneri a carico del richiedente		
<i>Spostamento Gruppo di Misura</i> (art. 7.1, lettera c) <i>entro i 10 metri di distanza (*)</i>	spostamento del Gruppo di Misura fino a 10 metri di distanza su presa singola in Bassa Tensione, di forniture monofasi e trifasi fino a 15 kW,	Per spostamenti fino a 10 metri in linea d'aria dal sito attuale a quello proposto, su presa singola in Bassa Tensione di forniture monofasi e trifasi fino a 15 kW. importo € 173,00 oltre IVA	

Tipo attività	Descrizione attività	Corrispettivi	Modalità di fatturazione
<i>Verifica Gruppo di Misura</i> (art. 7.1, lettera d) (*)	verifica del funzionamento del Gruppo di Misura con l'impegno al pagamento delle spese relative, nel caso di accertato regolare funzionamento da parte di Enel Distribuzione	BT collegamento diretto: importo € 57,00 oltre IVA BT collegamento semidiretto: importo € 215,00 oltre IVA MT collegamento indiretto: importo € 250,00 oltre IVA	successivamente all'esecuzione delle attività, solo se gli errori di misura risultano compresi entro i limiti di precisione previsti per il misuratore e per gli importi preventivamente comunicati e accettati dal cliente (vedi art. 11.4)
<i>Verifica tensione</i> (art. 7.1, lettera g) (*)	verifica della tensione di alimentazione con l'impegno al pagamento delle spese relative, nel caso di accertata conformità dei valori misurati, entro i limiti previsti dalla Normativa Tecnica vigente, da parte di Enel Distribuzione	Istantanea Clienti BT: importo € 40,00 oltre IVA Con strumento registratore - Clienti BT: importo € 97,00 oltre IVA Istantanea Clienti MT: importo € 145,00 oltre IVA Con strumento registratore - Clienti MT: importo € 255,00 oltre IVA	successivamente all'esecuzione delle attività, solo in caso di accertata conformità dei valori misurati, entro i limiti previsti dalla Normativa Tecnica vigente, da parte di Enel Distribuzione e per gli importi preventivamente comunicati e accettati dal cliente (vedi art. 11.4)
<i>Disattivazione punto di prelievo</i> (art. 7.1, lettera e)	sospensione dell'alimentazione del Punto di Prelievo con eventuale sigillatura o rimozione del Gruppo di Misura	Nessun addebito a carico del cliente	

(*) Importi validi alla data del 1° Febbraio 2007 e soggetti ad aggiornamento in base alle variazioni ISTAT relative al costo della mano d'opera, dei materiali e dei mezzi.

Allegato C

INFORMATIVA AL CLIENTE SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Gentile Cliente,

con la sottoscrizione del “Contratto relativo al Servizio di connessione alla rete elettrica”, Lei ci autorizza a trattare alcuni suoi dati personali il cui conferimento rappresenta condizione essenziale per l'esecuzione di quanto previsto nel Contratto suddetto. Enel Distribuzione SpA Le garantisce l'assoluto rispetto delle norme di legge in materia di diritto alla privacy (D.Lgs.196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni) con riguardo a tutti i dati acquisiti nei propri archivi in occasione delle operazioni contrattuali.

Salvo diverso espresso consenso, i dati da Lei forniti verranno utilizzati esclusivamente per l'esecuzione di quanto previsto nel “Contratto relativo al Servizio di connessione” per fornire informazioni e documentazione connesse al Contratto da Lei sottoscritto e per il monitoraggio della qualità del servizio prestato dalla nostra società.

Tutti i dati acquisiti potranno essere comunicati a società controllate o collegate e/o a terzi fornitori di servizi ai fini dell'esecuzione del “Contratto relativo al servizio di connessione” e/o del sopraindicato monitoraggio.

I dati forniti possono venire a conoscenza dei soggetti preposti alla gestione del “Contratto relativo al servizio di connessione”, in qualità di Incaricati del trattamento.

A questo proposito le segnaliamo:

- che il trattamento è realizzato attraverso le operazioni previste dal D.Lgs. 196/2003 e successive modificazioni e integrazioni, con l'ausilio di strumenti informatici ed è svolto da personale di Enel Distribuzione addetto alle unità preposte al trattamento medesimo e/o da soggetti terzi che abbiano con essa rapporti di servizio;
- che l'acquisizione dei dati che le sono stati o le potranno essere richiesti è il presupposto indispensabile per la esecuzione di quanto previsto nel “Contratto relativo al servizio di connessione” e per tutte le conseguenti operazioni di suo interesse.
- che Lei, quale soggetto interessato, ha facoltà di esercitare i diritti previsti dall'art.7 della suddetto D.L.gs., che di seguito per completezza si riporta, e in particolare ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi dati e come essi vengono utilizzati. Ha anche il diritto di farli aggiornare, integrare, rettificare o cancellare, chiederne il blocco e opporsi al loro trattamento.

Art. 7 del D.Lgs 196/2003

1. l'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intellegibile

2. l'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a) dell'origine dei dati personali;
- b) delle finalità e modalità del trattamento;
- c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2;
- e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. l'interessato ha diritto di ottenere

- a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati.
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono raccolti o successivamente trattati
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. l'interessato ha diritto di opporsi in tutto o in parte :

a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
b) al trattamento dei dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

La informiamo, infine, che per favorire la concorrenza, la recente disciplina sulla liberalizzazione dei mercati dell'energia (1) prevede che Enel Distribuzione debba comunicare, fino al 31 dicembre 2010, ai venditori di energia elettrica, che ne facciano richiesta alcuni Suoi dati di base.

I dati di base da fornire sono i seguenti: cognome e nome, indirizzo civico del punto di prelievo, consumo totale annuo espresso in kWh, potenza impegnata espressa in kW (2).

Questi dati possono essere utilizzati per formularLe, in formato cartaceo, proposte commerciali sulla fornitura di energia elettrica (non è consentito usarli per contatti telefonici o telematici, né per promozioni legate ad altri scopi o per comunicazioni a terzi).

Qualora intenda esercitare i Suoi diritti rispetto al trattamento dei dati personali (3) e, in particolare:

- chiedere a Enel Distributore di non comunicare più i Suoi dati ad uno o più venditori;
- chiedere ad uno o più venditori di non inviarLe più proposte commerciali;
- contestare un trattamento illecito o non corretto,

può rivolgersi al Responsabile della Funzione Vettoriamiento Rete Elettrica e Rete Gas di Enel Distribuzione.

Le richieste di cui all'art.7 del D.Lgs. 196/2003 potranno essere indirizzate al Responsabile della Funzione Vettoriamiento Rete Elettrica e Rete Gas di Enel Distribuzione, domiciliato per la carica presso la sede della società in VIA OMBRONE 2 - 00198 ROMA, nella sua qualità di responsabile del trattamento.

Le rappresentiamo, inoltre, che il titolare del trattamento dei dati è Enel Distribuzione, nella persona del Presidente del Consiglio di Amministrazione, domiciliato presso la sede della società in VIA OMBRONE 2 - 00198 ROMA, mentre il responsabile del trattamento dei dati è il Responsabile della Funzione Vettoriamiento Rete Elettrica e Rete Gas di Enel Distribuzione, domiciliato per la carica presso la sede della società in VIA OMBRONE 2 - 00198 ROMA.

Distinti saluti.

Enel Distribuzione

(1) Art. 1 d.l. 18 giugno 2007, n. 73; del. Autorità energia elettrica e gas 27 giugno 2007, n. 157; del. Garante per la protezione dei dati personali 25 luglio 2007.

(2) Art. 1, comma 1, lett. d), del. Autorità energia elettrica e gas 27 giugno 2007, n. 157.

(3) L'interessato ha il diritto di accedere in ogni momento ai dati che lo riguardano; può anche chiedere la correzione, l'aggiornamento o l'integrazione di dati inesatti o incompleti, la cancellazione o il blocco di quelli trattati in violazione di legge e opporsi al loro utilizzo (art. 7 Codice in materia di protezione dei dati personali).

MODULO RECLAMI

PERCHÉ IL SUO RECLAMO È IMPORTANTE

- I reclami dei nostri clienti sono importanti per noi, perché ci aiutano a individuare gli aspetti critici del nostro servizio e dove intervenire per migliorare ancora.

UN MODULO RECLAMI PER I NOSTRI CLIENTI

- Se non è soddisfatto del nostro servizio o desidera segnalare inconvenienti che riguardano aspetti inerenti la connessione alla rete elettrica, oppure intende comunque presentare un reclamo relativo alle attività di **Enel Distribuzione**, può utilizzare questo **MODULO RECLAMI**.
- Per favore compili il modulo scrivendo negli appositi spazi i dati che le vengono richiesti: potremo in tal modo individuare subito la causa del suo reclamo e risponderle più rapidamente.

COME E DOVE PRESENTARLO

- Dovrà spedire il **MODULO RECLAMI** al seguente indirizzo:
ENEL Distribuzione S.p.A.
Casella postale 5555
85100 POTENZA

COME E QUANDO RISPONDIAMO

- La informeremo con lettera sugli accertamenti eseguiti e sulle azioni che abbiamo adottato per rimuovere l'inconveniente lamentato.
- Le risponderemo non oltre 20 giorni lavorativi da quando riceviamo il reclamo.
- Le comunicheremo anche il nome di chi sta seguendo la sua pratica.

MODULO RECLAMI

Cognome e nome/Denominazione del Cliente

Telefono fax e-mail

Dati identificativi del punto di prelievo oggetto del reclamo:

Codice POD (indicato in fattura)

indirizzo della fornitura

Il reclamo riguarda

(scriva x nel quadratino a fianco dell'argomento indicato)

☐ letture del contatore/misuratore☐ lavori eseguiti direttamente o da terzi per conto di Enel Distribuzione☐ tempi per eseguire interventi o lavori da lei richiesti (preventivi, allacciamenti, cessazioni, verifiche, ecc.)☐ guasti e interruzioni di energia☐ contatti con personale di Enel Distribuzione☐ altro**Descriva qui cosa è accaduto e il motivo del suo reclamo**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

È la prima volta che ci scrive per questo reclamo?

Sì ☐no ☐L'ho già fatto con un'altra lettera spedita il
indirizzata a

E mi è stato risposto con lettera n° del

☐ la risposta non era chiara/completa☐ il problema non è stato ancora risolto☐ il problema si è ripresentato

Data

Firma (del Cliente)