

Enel - Carta del servizio elettrico 1. Premessa

Autore: Redazione

In: Diritto amministrativo

Scopo della presente Carta del Servizio Elettrico (di seguito indicata semplicemente come Carta) è di stabilire e garantire i diritti dei Clienti in merito alla fornitura dell'energia elettrica in bassa tensione effettuata dall'ENEL Spa, Zona di Roma (di seguito indicata semplicemente come ENEL). riporta i principali fattori di qualità, sia con riferimento alle caratteristiche della fornitura, sia con riferimento alle prestazioni inerenti al rapporto ENEL-CLIENTE.

Gli "standard" del servizio dichiarati nella presente Carta e la continuità e la regolarità di erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino (in caso di disservizio) sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, ossia in condizioni che escludono situazioni straordinarie determinate da eventi naturali eccezionali, eventi causati da Terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'Autorità pubblica.

2. Principi fondamentali

Il servizio elettrico è gestito nel rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

2.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento

L'ENEL ispira i propri comportamenti ai principi di eguaglianza e di non discriminazione dei Clienti e adotta criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Garantisce, inoltre, l'uniformità di trattamento dei Clienti a parità di tipologia (categorie o fasce omogenee di fornitura, appartenenza a una delle tre aree: urbana, semiurbana, rurale).

2.2. Continuità

L'ENEL garantisce un servizio il più possibile continuo e regolare, cercando di ridurre al minimo la durata delle eventuali interruzioni e avendo cura di dare in questi casi, ove possibile, tempestiva informazione al Cliente.

2.3. Partecipazione

Il Cliente ha titolo per richiedere le informazioni che riguardano la sua fornitura, può avanzare proposte o suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti relativi al rapporto con il Cliente, l'ENEL garantisce la

identificabilità del proprio personale o del personale di Terzi da essa delegato. I dipendenti che si recano presso il domicilio del Cliente sono muniti di tesserino di riconoscimento provvisto di fotografia, di nominativo e di numero di matricola. Per opportuna informazione, e a tutela dell'interesse del Cliente, la riscossione degli importi, di cui alle fatture di energia elettrica emesse (bollette), non è mai eseguita presso il domicilio dello stesso.

2.4. Cortesia

L'ENEL si impegna affinché i rapporti con i Clienti siano improntati alla massima cortesia.

2.5. Efficacia ed efficienza

L'ENEL persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento del servizio in termini di efficacia e di efficienza, adottando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali allo scopo.

2.6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'ENEL pone la massima attenzione all'efficacia e alla semplicità del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con i Clienti.

2.7. Caratteristiche principali della fornitura

Le principali caratteristiche della fornitura di energia elettrica in bassa tensione sono le seguenti:

- frequenza, che è pari a 50 hertz con una tolleranza del $\pm 2\%$
- tensione di alimentazione che, di norma, è pari a 220 volt per le forniture monofasi e a 380 volt per le forniture trifasi, con una tolleranza del $\pm 10\%$

L'energia elettrica è, di norma, misurata mediante complessi di misura unificati e realizzati in funzione delle caratteristiche della fornitura. Le caratteristiche e le condizioni di fornitura sono riportate nei relativi contratti e sono a disposizione dei Clienti presso tutte le sedi ENEL aperte al pubblico.

1) In alcune aree le forniture monofasi e trifasi possono essere a tensione nominale diversa da quella sopra indicata; l'ENEL ha in atto programmi di unificazione sulle reti per riportare ai valori indicati la tensione di alimentazione.

I Clienti interessati vengono, di volta in volta, preavvisati con largo anticipo, al fine di consentire, quando necessario, l'adeguamento dei propri impianti.

3. Standard di qualità del servizio

Nella presente Carta vengono indicati gli "standard di qualità" sulla base dei quali il servizio elettrico

viene erogato al Cliente; più specificatamente vengono definiti gli indicatori qualitativi e quantitativi che ne descrivono sinteticamente le caratteristiche. Gli standard si suddividono in "generali", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dall'ENEL, e "specifici", ossia verificabili in prima persona dal Cliente. Per la misurazione degli "intervalli di tempo massimo", come precisato in corrispondenza di ciascuno standard, vengono presi a riferimento:

- la data del protocollo di arrivo alla Zona di competenza, nel caso di richieste scritte
- la data di definizione del rapporto contrattuale
- la data di richiesta al "Servizio telefonico ai Clienti" o allo sportello fisico

E' cura dell'ENEL elaborare e rendere disponibili rapporti periodici atti a dare conto del servizio prestato.

3.1. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il Cliente I tempi di prestazione indicati nel seguito sono considerati al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi, da parte di Terzi, alla predisposizione di opere edili o alla esecuzione di altri adempimenti a carico del Cliente; detti termini sono, comunque, prorogabili per tener conto di particolari esigenze del Cliente.

I tempi previsti per l'esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza su appuntamento (cfr. punto 3.1.2.), per l'attivazione della fornitura (cfr. punto 3.1.3.) e per la riattivazione della fornitura per subentro (cfr. punto 3.1.4.) decorrono dalla data di definizione del contratto di fornitura. Qualora insorgano difficoltà a rispettare i termini indicati nella presente Carta, per cause di forza maggiore o per cause imputabili a Terzi, l'ENEL ne dà tempestiva informazione al Cliente comunicando il nuovo termine.

3.1.1. Tempi di preventivazione (standard specifici)

Nel caso di esecuzione di lavori semplici, per i quali si renda necessaria la preparazione di un preventivo, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata del Cliente e il momento in cui viene data allo stesso comunicazione dell'esito della richiesta, per le determinazioni conseguenti, è pari a 40 giorni di calendario. Qualora i lavori da realizzare siano complessi, il tempo massimo previsto per la preventivazione è comunicato al Cliente di volta in volta.

3.1.2. Tempi di esecuzione del sopralluogo o dell'allacciamento di nuove utenze su appuntamento (standard specifico)

Il sopralluogo su appuntamento è eseguito entro il tempo massimo di 15 giorni di calendario a decorrere dalla richiesta del Cliente. L'allacciamento di nuove utenze su appuntamento, qualora siano necessari interventi sulla sola presa, è eseguito entro il tempo massimo di 40 giorni di calendario a decorrere dalla data di definizione del contratto di fornitura (cfr. punto 3.1.). Nel caso di opere di particolare complessità, il tempo previsto per l'allacciamento è comunicato al Cliente di volta in volta. I termini sopra indicati sono prorogabili su richiesta del Cliente. La fascia oraria di disponibilità richiesta al Cliente, in caso di appuntamento, è di 4 ore.

3.1.3. Tempi per l'attivazione della fornitura (standard specifico)

Nel caso di attivazione della fornitura (non rientrano: l'allacciamento di nuove utenze su appuntamento e la riattivazione della fornitura per subentro), i tempi intercorrenti tra la data di definizione del contratto di fornitura (cfr. punto 3.1.) e la data di avvio della fornitura sono:

nel caso di attività sui soli complessi di misura:

- tempo medio: 4 giorni di calendario
- tempo massimo: 10 giorni di calendario

nel caso di intervento con esecuzione di lavori sulle prese:

- medio: 15 giorni di calendario
- tempo massimo: 50 giorni di calendario

negli altri casi che prevedono interventi sulla rete: il tempo di attivazione della fornitura è comunicato di volta in volta al Cliente.

In caso di mancato rispetto del tempo massimo sopraindicato, il Cliente può richiedere un rimborso forfettario (cfr. punto 8.).

3.1.4. Tempi di riattivazione della fornitura per subentri (standard specifico)

Nel caso di richiesta di subentro in una fornitura, che non richieda la modifica della potenza precedentemente impegnata o di altre caratteristiche tecniche, la riattivazione della fornitura avviene nei seguenti tempi decorrenti dalla data di definizione del contratto (cfr. punto 3.1.):

- tempo medio: 4 giorni di calendario
- tempo massimo: 10 giorni di calendario

Qualora si renda necessaria la modifica della potenza impegnata o di altre caratteristiche tecniche, che richieda interventi sulla presa o sulla rete, valgono le indicazioni fornite al punto precedente (cfr. punto 3.1.3.). In caso di mancato rispetto del tempo massimo sopraindicato, il Cliente può richiedere un rimborso forfettario (cfr. punto 8.).

3.1.5. Tempi per la disattivazione della fornitura (standard specifico)

Il tempo massimo per disattivare la fornitura è fissato in 12 giorni di calendario a decorrere dalla data di ricevimento della disdetta del Cliente; il termine è prorogabile per particolari esigenze di quest'ultimo.

3.2. Accessibilità al servizio

3.2.1. Definizione e risoluzione dei contratti di fornitura (standard generale)

La definizione e la risoluzione dei contratti di fornitura può avvenire:

- per via telefonica, componendo il numero dell'apposito Servizio ai Clienti
- presso gli sportelli aziendali aperti al pubblico
- tramite gli sportelli automatici ENEL, ove presenti sul territorio
- per corrispondenza

I numeri telefonici dei servizi a disposizione del Cliente, oltre che nella presente Carta, sono riportati negli elenchi telefonici.

3.2.2. Differenziazione delle forme e modalità di pagamento (standard generale)

I pagamenti delle bollette possono essere effettuati:

- tramite la domiciliazione bancaria o postale (cioè con addebito automatico sul c/c intrattenuto dal Cliente con una Banca o con la Posta)
- tramite gli uffici postali
- tramite gli sportelli bancari
- tramite gli sportelli aziendali aperti al pubblico e a ciò abilitati
- tramite gli sportelli BANCOMAT delle Banche e degli Istituti di credito convenzionati
- tramite gli sportelli automatici ENEL, distribuiti sul territorio che consentono il pagamento in contanti o con qualsiasi tessera BANCOMAT.

A tutela dell'interesse del Cliente, la riscossione delle bollette non è mai eseguita presso il domicilio del Cliente stesso.

3.2.3. Facilitazioni per Clienti particolari (standard generale)

L'impegno dell'ENEL è volto a garantire un servizio specifico per i Clienti portatori di handicap le cui condizioni fisiche determinino particolari esigenze. Qualora detti Clienti non possano accedere, direttamente o per delega, gli uffici o ai servizi telefonici resi disponibili dall'ENEL, è previsto che il personale incaricato si rechi nel luogo, raggiungibile dal Cliente, più vicino alla sede dell'ENEL, per ritirare eventuali documentazioni, per far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni, al fine di rendere minimo l'eventuale disagio.

3.2.4. Rispetto degli appuntamenti concordati (standard generale)

Gli appuntamenti per operazioni di sopralluogo, allacciamento, attivazione della fornitura, riattivazione della fornitura per subentri, disattivazione, verifica delle caratteristiche dei complessi di misura e controllo caratteristiche tecniche della tensione, sono fissati entro il tempo massimo indicato per ciascuna operazione o entro tempi più elevati, qualora il Cliente ne faccia richiesta. La fascia oraria di disponibilità richiesta al Cliente è di 4 ore. L'ENEL si impegna a rispettare almeno il 90% degli appuntamenti concordati con l'esclusione degli appuntamenti non rispettati dal Cliente.

3.2.5. Informazioni ai Clienti (standard generale)

La richiesta di informazioni e chiarimenti in merito ai rapporti di fornitura (contratti, subentri, volture, cessazioni, distacchi, potenze da impegnare, cambiamenti di residenza, letture dei complessi di misura, pagamenti ecc.) può essere avanzata dai Clienti:

- per via telefonica, componendo il numero dell'apposito Servizio ai Clienti
- presso gli sportelli aziendali aperti al pubblico
- tramite gli sportelli automatici abilitati per inoltrare richieste di contratto e per ottenere informazioni, ove presenti sul territorio
- per corrispondenza

I numeri telefonici dei servizi a disposizione del Cliente, oltre che nella presente Carta, sono riportati negli elenchi telefonici.

3.2.6. Tempi di attesa agli sportelli fisici (standard generale)

I tempi medi annui di accesso agli sportelli aziendali aperti al pubblico, per effettuare le operazioni inerenti al rapporto di fornitura o per richiedere informazioni, sono non superiori a 20 minuti. Tali tempi si riferiscono a condizioni di normalità; possono non essere garantiti in occasione di accadimenti o decisioni esterne all'ENEL che determinino un aumento temporaneo dell'afflusso dei Clienti agli sportelli.

3.2.7. Risposta alle richieste scritte dei Clienti (standard specifico)

La risposta alle richieste scritte di informazioni relative alla fornitura, che pervengono direttamente all'indirizzo della Zona riportato sulle fatture (bollette) di energia elettrica, viene data entro il tempo massimo di 28 giorni di calendario dalla data di arrivo della richiesta. Qualora la risposta alla richiesta sia complessa, il Cliente viene informato entro il predetto tempo massimo sullo stato di avanzamento della pratica. Le date di arrivo e di partenza sono certificate dal protocollo aziendale. Nel caso di mancato rispetto del tempo massimo sopraindicato, il Cliente può richiedere un rimborso forfettario (cfr. punto 8.).

3.2.8. Risposta ai reclami scritti (standard specifico)

La risposta ai reclami dei Clienti, che pervengono per iscritto direttamente all'indirizzo della Zona riportato sulle fatture (bollette) di energia elettrica, viene data entro il tempo massimo di:

- 25 giorni di calendario, se non è necessaria l'esecuzione di un sopralluogo
- 30 giorni di calendario, qualora si renda necessaria l'esecuzione di un sopralluogo

Nel caso di reclami per fatti complessi, ove non possa essere data risposta esauriente nel rispetto dei termini, il Cliente viene informato entro i predetti tempi massimi sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo. Le date di arrivo e di partenza sono certificate dal protocollo aziendale.

3.3. Gestione del rapporto contrattuale

3.3.1. Fatturazione (standard specifico)

I consumi sono fatturati con periodicità mensile o con periodicità bimestrale. La periodicità della fatturazione è definita in funzione delle caratteristiche della fornitura di energia elettrica, del tipo di tariffa applicata e della utilizzazione della potenza impegnata nella fornitura.

La periodicità di emissione delle fatture (bollette) è rilevabile esaminando la fattura (bolletta) medesima.

I consumi sono rilevati da personale dell'ENEL o da questa incaricato. Il Cliente può anche rilevare direttamente la lettura e comunicarla attraverso uno dei seguenti canali:

- tramite il servizio automatico ENELTEL, funzionante esclusivamente per le forniture fatturate bimestralmente con misura della sola energia attiva
- per posta, utilizzando anche gli appositi moduli inviati dall'ENEL con il medesimo canale di inoltro

Le fatture (bollette) emesse possono comprendere consumi reali, determinati sulla base delle letture effettuate dall'ENEL o dal Cliente, e consumi a calcolo.

Il consumo a calcolo è determinato automaticamente a mezzo elaboratore sulla base del consumo reale rilevato nei periodi precedenti nella medesima fornitura. In ciascun anno possono essere emesse fino a 6 fatture (bollette) di acconto con consumi a calcolo.

Nel solo caso di nuove forniture, il Cliente può scegliere, all'atto della definizione del rapporto contrattuale, se concordare il consumo iniziale da fatturare in acconto oppure consentire che esso venga determinato automaticamente dall'elaboratore sulla base di consumi medi riferiti a forniture di analoghe caratteristiche.

La fatturazione di conguaglio, per ogni periodo preso a riferimento, viene effettuata portando in detrazione, dall'importo corrispondente al consumo reale rilevato a seguito della lettura del contatore, l'importo complessivamente addebitato con le precedenti fatture (bollette) in acconto.

La congruenza dei consumi di tale periodo viene accertata automaticamente dall'elaboratore sulla base del consumo medio mensile del periodo in esame e di quello del periodo precedente.

Generalmente le valutazioni effettuate corrispondono con buona approssimazione ai consumi effettivi della fornitura; tuttavia, nel caso in cui i consumi già fatturati in acconto siano superiori a quelli reali rilevati con la lettura, viene emessa automaticamente dall'elaboratore una fattura (bolletta) con importo a credito che determina un rimborso al Cliente. Le fatture (bollette), a debito o a credito del Cliente, di importo modesto, vengono inviate al Cliente esclusivamente a titolo informativo, mentre il conguaglio dell'importo (a debito o a credito) viene effettuato sulla fattura (bolletta) successiva.

3.3.2. Rettifiche di fatturazione (standard specifico)

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziate valutazioni in eccesso o in difetto, la loro riequilibratura avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Se la segnalazione viene effettuata dal Cliente, l'ENEL provvede ad avviare gli accertamenti opportuni e, in relazione all'esito, provvede a eseguire l'eventuale rettifica della fatturazione procedendo, nel caso di avvenuto pagamento degli importi fatturati, alla restituzione delle somme pagate in eccesso entro i seguenti tempi decorrenti dalla data di segnalazione del Cliente:

- 30 giorni di calendario nel caso in cui non sia necessario un sopralluogo per il controllo o la verifica del complesso di misura
- 45 giorni di calendario nel caso in cui sia necessario un sopralluogo per il controllo o la verifica del complesso di misura

Quando la restituzione delle somme versate in eccesso viene eseguita con emissione di assegno bancario o postale, i tempi massimi sopra riportati debbono essere maggiorati di 30 giorni di calendario. Per gli importi di modesta entità, il conguaglio viene effettuato sulla fattura (bolletta) successiva. Nel caso in cui il Cliente, oltre alla segnalazione di valutazioni in eccesso di cui al primo capoverso, richieda anche la verifica del complesso di misura, si applica quanto previsto al punto 3.3.4.

3.3.3. Situazioni di morosità (standard generale)

In caso di morosità è prevista la sospensione dell'erogazione dell'energia elettrica. La sospensione è preannunciata al Cliente con avviso inserito nella bolletta o con apposita comunicazione. Essa ha luogo in caso di mancato pagamento entro un ulteriore, congruo periodo di tempo da detto avviso. La sospensione non viene eseguita qualora il Cliente dimostri, direttamente al personale ENEL incaricato dell'intervento tecnico, di aver già pagato tutto il dovuto. La riattivazione della fornitura avviene entro il giorno lavorativo successivo alla data di dimostrazione del pagamento (salvo casi di forza maggiore).

3.3.4. Verifica delle caratteristiche del complesso di misura (standard specifico)

Il Cliente può chiedere la verifica del corretto funzionamento del complesso di misura. Nel caso in cui, a seguito della verifica, sia accertato il corretto funzionamento del complesso di misura, verrà addebitato al Cliente l'importo forfettario in vigore, a titolo di rimborso per gli oneri sostenuti. Di ciò il Cliente viene preavvisato al momento della richiesta della verifica. L'intervento per la verifica del complesso di misura avviene entro il tempo massimo di 20 giorni di calendario a partire dalla conferma del Cliente. Qualora sia necessaria la presenza del Cliente o questi richieda di essere presente al momento dell'effettuazione della verifica, l'appuntamento è fissato entro il termine sopraddetto, prorogabile su richiesta del Cliente. In caso di verifica da eseguire su appuntamento, la fascia di disponibilità richiesta al Cliente è di 4 ore. Il risultato della verifica effettuata è comunicato al Cliente a mezzo lettera. Le modalità di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sono le seguenti:

- ricostruzione dei consumi in funzione della percentuale di errore (positivo o negativo) riscontrata a seguito della verifica
- ricostruzione in funzione dei consumi reali accertati in altri periodi non interessati dall'errore

In caso di mancato rispetto del tempo massimo sopraindicato, il Cliente può richiedere un rimborso forfettario (cfr. punto 8.).

3.3.5. Controllo delle caratteristiche tecniche della tensione fornita (standard specifico)

Il Cliente può chiedere il controllo delle caratteristiche tecniche della tensione nel punto di consegna dell'energia. Nel caso in cui, a seguito del controllo, siano accertate le corrette caratteristiche della tensione, verrà addebitato al Cliente l'importo forfettario in vigore, a titolo di rimborso per gli oneri sostenuti.

Di ciò il Cliente viene preavvisato al momento della richiesta del controllo. Per le richieste individuali, il tempo massimo di primo intervento per il controllo (istantaneo) delle caratteristiche tecniche della tensione fornita è di 20 giorni di calendario a partire dalla richiesta del Cliente. Qualora sia necessaria la presenza del Cliente, o questi richieda di essere presente al momento dell'esecuzione del controllo, l'appuntamento è fissato entro il termine sopradetto, prorogabile su richiesta del Cliente. La fascia oraria di disponibilità richiesta al Cliente è di 4 ore. I risultati del controllo effettuato sono comunicati al Cliente direttamente o a mezzo lettera.

Interruzioni del servizio

3.4. Interruzioni accidentali

3.4.1. Segnalazione guasti (standard generale)

E' a disposizione del Cliente un servizio di segnalazione guasti, attivo 24 ore su 24, al quale si accede per via telefonica componendo l'apposito numero pubblicizzato sugli elenchi telefonici.

3.4.2. Continuità della fornitura (standard generale)

Il numero medio annuo di interruzioni accidentali lunghe della fornitura, cioè interruzioni con durata maggiore di 3 minuti, è, per le diverse tipologie di aree servite, pari a:

Area urbana: 3 interruzioni.

3.4.3. Durata della interruzione a seguito di un guasto (standard generale)

La durata media delle interruzioni accidentali lunghe della fornitura di cui al punto precedente è, per le diverse tipologie di aree servite, pari a:

Area urbana: 90 minuti.

Sospensioni della fornitura

3.5. Sospensione programmata del servizio

Sono escluse da questa categoria le interruzioni conseguenti alle manovre di esercizio.

3.5.1. Frequenza delle sospensioni programmate della fornitura (standard generale)

Il numero medio annuo di sospensioni programmate della fornitura è, per le diverse tipologie di aree servite, pari a:

Area urbana: 1 interruzione.

3.5.2. Tempi di preavviso (standard specifico)

In caso di lavori programmati sulla rete, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, si dà avviso, con anticipo di almeno 1 giorno con uno dei seguenti mezzi:

- stampa locale
- emittenti televisive e radiofoniche locali
- affissione di manifesti
- avvisi diretti

L'ENEL avviserà telefonicamente, con almeno 24 ore di anticipo, le persone che vivono nei polmoni di acciaio e, presso il proprio domicilio, le persone dializzate. L'elenco di tali persone, o delle persone cui segnalare la sospensione programmata, sarà richiesto dalla Zona ENEL alle Aziende o Unità Locali per i Servizi Sanitari.

3.5.3. Durata delle sospensioni programmate della fornitura (standard generale)

La durata media delle sospensioni programmate della fornitura, è, per le diverse tipologie di aree servite, pari a:

Area urbana: 90 minuti.

4. Informazioni ai Clienti

Per garantire al Cliente la costante informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- servizio telefonico Clienti
- sportelli aziendali aperti al pubblico

- opuscoli e materiale illustrativo
- utilizzazione degli spazi liberi nella fattura (bolletta) di energia elettrica
- spazi sulla stampa locale e nazionale
- comunicazioni radiofoniche
- spazi televisivi

I Clienti sono informati sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modifiche, che caratterizzano la fornitura del servizio, a mezzo:

- messaggi sulle fatture (bollette) di energia elettrica
- comunicazioni dirette, in casi particolari
- comunicazioni tramite la stampa locale e nazionale
- divulgazione di opuscoli e materiale illustrativo

Per particolari aspetti relativi alle forniture di energia elettrica (ottimizzazioni contrattuali, uso di sistemi e tecnologie particolari come pompe di calore, lampade ad alta efficienza, ecc.) il Cliente potrà prendere contatti, per via telefonica o direttamente, con l'Ufficio Commerciale.

5. La tutela

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato all'Ufficio Commerciale. Alle richieste viene data risposta entro il tempo massimo di 28 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il Cliente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

6. Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente

Il grado di soddisfazione della Clientela in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso una serie di indagini realizzate utilizzando le modalità sotto indicate:

- indagini periodiche
- rilevazioni a campione con invio di questionari ai Clienti
- interviste a domicilio
- specifiche riunioni o conferenze aperte ai Clienti e alle loro Associazioni

Sulla base delle rilevazioni effettuate, l'ENEL pubblica annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dei Clienti. Tale rapporto è trasmesso alle Autorità competenti ed è reso disponibile alle Associazioni dei Consumatori. I Clienti possono inoltrare suggerimenti e proposte attraverso l'Ufficio Commerciale.

7. Servizi di consulenza ai Clienti

Ai Clienti è offerto un servizio di consulenza in merito a:

- uso razionale dell'energia elettrica
- sicurezza degli impianti elettrici interni

Per accedere ai servizi di consulenza il Cliente può rivolgersi all'Ufficio Commerciale.

8. Rimborsi forfettari per il mancato rispetto degli impegni

L'ENEL, a fronte di documentate inadempienze degli impegni relativi ai seguenti standard:

- tempo massimo per l'attivazione della fornitura (cfr. punto 3.1.3.)
- tempo massimo per la riattivazione della fornitura in caso di subentro (cfr. punto 3.1.4.)
- tempo massimo di prima risposta alle richieste scritte (cfr. punto 3.2.7.)
- tempo massimo, per eseguire una verifica delle caratteristiche del complesso di misura su richiesta del Cliente (cfr. punto 3.3.4.)

riconosce, su richiesta del Cliente, un rimborso di 50.000 lire.

Le richieste di rimborso, corredate di tutte le informazioni e i documenti che possano servire all'ENEL per ricostruire e accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto a:

ENEL
Zona di Roma
via Flaminia 133 - 00196 Roma

entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito. Fa fede la data del timbro postale di spedizione o del protocollo in arrivo in caso di recapito diretto all'ENEL. Riconosciuta la validità della richiesta, l'ENEL accredita l'importo sulla prima fattura (bolletta) utile dei consumi di energia elettrica. Alla richiesta di rimborso viene data risposta entro il tempo massimo di 28 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il Cliente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

9. Validità temporale della Carta dei Servizi

La presente Carta, pur mantenendo la sua validità, potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo di riferimento. I Clienti saranno portati a conoscenza delle eventuali revisioni apportate alla presente Carta tramite gli strumenti informativi illustrati nel capitolo 4. "informazioni ai clienti".

Riepilogo degli standard

- Riepilogo degli standard:
- Specifici e Generali

- standard specifici: il mancato rispetto dei valori sotto indicati non dà luogo a rimborso

3.1.1 tempo massimo di preventivazione se è richiesta l'esecuzione di lavori semplici comunicato di volta in volta se è richiesta la realizzazione di lavori complessi

3.1.2 tempo massimo di esecuzione del sopralluogo su appuntamento 15 giorni tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento di nuove utenze su appuntamento 40 giorni nel caso di esecuzione di lavori semplici comunicato di volta in volta nel caso di esecuzione di lavori complessi

3.1.5 tempo massimo di disattivazione della fornitura 12 giorni

3.2.8 tempo massimo di risposta ai reclami scritti 25 giorni se non è necessario un sopralluogo 30 giorni se è necessario un sopralluogo (nel caso di reclami per fatti complessi, entro il predetto tempo massimo viene data informazione sullo stato della pratica)

3.3.2 tempo massimo per la rettifica della fatturazione e la restituzione delle somme pagate in eccesso 30 giorni se non è necessario un sopralluogo 45 giorni se è necessario un sopralluogo (i tempi indicati vengono maggiorati di 30 giorni nel caso di restituzione delle somme con assegno bancario o postale)

3.3.5 tempo massimo per il controllo delle caratteristiche tecniche della tensione fornita 20 giorni si riferisce al tempo di primo intervento per il controllo dei valori istantanei della tensione (in caso di assenza di anomalia, al Cliente sarà addebitato l'importo forfettario in vigore, a titolo di rimborso per gli oneri sostenuti)

3.5.2 tempo minimo di preavviso in caso di sospensioni programmate della fornitura 1 giorno e 8 tempo massimo di risposta alle segnalazioni di violazioni ai principi e agli standard 28 giorni (nel caso di segnalazioni per fatti complessi, entro il predetto tempo massimo viene data informazione sullo stato della pratica)

standard specifici: il mancato rispetto dei valori sottoindicati dà luogo a un rimborso di lire 50.000 (il rimborso è effettuato dietro richiesta scritta del Cliente, da inoltrare entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito)

3.1.3 tempo massimo di attivazione della fornitura

- 10 giorni nel caso di attività sul solo complesso di misura

- 50 giorni nel caso di intervento con esecuzione di lavori sulla presa comunicato di volta in volta negli altri casi che prevedono interventi sulla rete

3.1.4 tempo massimo di riattivazione della fornitura per subentro 10 giorni nel caso di attività sul solo complesso di misura (negli altri casi valgono gli stessi standard del tempo massimo di attivazione della fornitura)

3.2.7 tempo massimo di risposta alle richieste scritte 28 giorni (nel caso di risposta complessa, entro il predetto tempo massimo viene data informazione sullo stato della pratica)

3.3.4 tempo massimo per la verifica delle caratteristiche del complesso di misura 20 giorni (in caso di assenza di anomalia, al Cliente sarà addebitato l'importo forfettario in vigore, a titolo di rimborso per gli oneri sostenuti)

standard generali: valori tipici dell'area servita

3.2.4 rispetto degli appuntamenti concordati 90% esclusi gli appuntamenti non rispettati dal Cliente

3.2.6 tempo medio annuo di attesa (per l'accesso) agli sportelli fisici 20 minuti

3.3.3 tempo massimo di riattivazione della fornitura in caso di distacco per morosità 1 giorno lavorativo dalla data di dimostrazione del pagamento di tutto il dovuto (salvo casi di forza maggiore)

3.4.2 numero medio di interruzioni della fornitura a seguito di un guasto, con durata maggiore di tre minuti per area urbana

3.4.3 durata media delle interruzioni della fornitura a seguito di un guasto, con durata maggiore di tre minuti 90 minuti per area urbana

3.5.1 numero medio di sospensioni programmate della fornitura per area urbana

3.5.3 durata media delle sospensioni programmate della fornitura 90 minuti per area urbana

nota: tempi sono espressi, salvo diversa indicazione, in giorni di calendario e sono al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o alla esecuzione di altri adempimenti a carico del Cliente

<https://www.diritto.it/enel-carta-del-servizio-elettrico-1-premessa/>