

Residenza:

Codice Fiscale:

Codice Cliente:

Fattura n. **0000000000** del **08/10/2010** relativa a fornitura di **Energia Elettrica** del periodo **Agosto 2010 - Settembre 2010**

**Importo da pagare** € **46,41**  
*(salvo conguaglio, errori e omissioni)*

**Scadenza** **25/10/2010**

**Modalità di Pagamento** **Bollettino Postale**

#### Sintesi degli importi

Dati relativi al periodo dal **01/08/2010** al **30/09/2010**

Consumo	kWh 328
Energia Elettrica	€ 41,10
Imposte e addizionali	€ 1,09
Totale energia elettrica e imposte	€ 42,19
Oneri diversi	€ 0,00

#### Riepilogo IVA

	Imponibile IVA	Totale IVA
IVA 10%	€ 42,19	€ 4,22

#### Situazione Pagamenti

Le fatture scadute alla data del **03/10/2010** risultano pagate. Grazie.

La invitiamo ad effettuare il pagamento delle fatture scadute. Le ricordiamo che il mancato pagamento della fattura entro la data di scadenza comporta l'addebito di interessi moratori e spese per solleciti e recupero crediti, oltre alla sospensione dell'erogazione di energia elettrica e/o gas dei punti di fornitura di cui risulti titolare. Qualora avesse già provveduto al saldo, La preghiamo di ignorare il presente sollecito.

Vi ricordiamo che, in caso risultino fatture insolute, verrà **SOSPESA L'EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS** del punto/punti di fornitura di cui risultate titolari.

Seguono informazioni sulla **SOSPENSIONE/RIATTIVAZIONE** nelle ultime pagine.

#### Informazioni Generali

COMUNICAZIONE DA AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Una parte di quanto i clienti pagano per il servizio elettrico serve a promuovere la produzione di energia da fonti rinnovabili e assimilate. Per informazioni e approfondimenti su questa componente di spesa, visita il sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) o chiama il numero verde 800.166.654

BOLLETTA RIFERITA A PIU' SERVIZI

Su espressa richiesta del cliente è possibile, nel caso di bolletta riferita a più servizi, effettuare il pagamento distinto degli importi relativi alle diverse forniture. Le modalità operative devono essere concordate al numero 199.77.66.33, comunque entro e non oltre il termine di scadenza della fattura.

#### Comunicazioni istituzionali

Il **BONUS SOCIALE ELETTRICITA'** del Ministero dello Sviluppo Economico per le famiglie in disagio economico e/o fisico può essere chiesto al proprio Comune. Per informazioni visita i siti: [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it) o [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) o chiama il n° verde 800.166.654.

Prosegue -->

#### Assistenza Clienti

**NUOVA FATTURA:** Gentile Cliente, da oggi la bolletta di FLYENERGIA cambia per adeguarsi a standard di maggior trasparenza e chiarezza. Il nuovo layout fornisce con semplicità tutti i dettagli sui prelievi storici di energia, la sintesi degli importi e tutti i dettagli tecnici della fornitura oltre a tante altre informazioni utili al cliente. Per ogni ulteriore chiarimento è comunque sempre disponibile il nostro Servizio Assistenza Clienti.

- numero verde: **848 78 08 80** (traffico a carico Flyenergia)

Dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 18.00 e il sabato dalle 8.30 alle 12.30.

- e-mail: **assistenza.clienti@flyenergia.it**

- fax: **030 657 471**

**Sportello on-line su [www.flyenergia.it](http://www.flyenergia.it):**

User Name: Password: \*\*\*\*\*

**Servizio Autolettura**

Il servizio gratuito è attivo dal 23 al 30 di ogni mese. Per avere la bolletta allineata ai tuoi effettivi consumi ti consigliamo di fornire periodicamente la lettura del tuo contatore. Per comunicare l'autolettura contatta l'Assistenza Clienti o il n. 199 77 66 33.

**Dettaglio relativo alla fornitura di Energia Elettrica nel Punto di fornitura n. \***
**Offerta:** LUCE PROPRIA **Numero Proposta:** stipulata il: 09/06/2010

<b>POD *</b>		<b>Distributore</b>	ENEL DISTRIBUZIONE SPA		
<b>Pot. Disponibile kW</b>	3,3	<b>Opzione Tariffaria</b>	D2	Consumo kWh dal 01/08/2010 al 30/09/2010	kWh 328,00
<b>Pot. Impegnata kW</b>	3,0	<b>Tensione V</b>	220	Energia Elettrica dal 01/08/2010 al 30/09/2010	€ 41,10
<b>kWh annui stimati</b>	3.407	<b>kWh medio giorno</b>	9	Imposte e addizionali dal 01/08/2010 al 30/09/2010	€ 1,09
				Totale energia elettrica e imposte	€ 42,19
				Oneri diversi	€ 0,00

 Servizio di pronto intervento guasti: **803 500**. Servizio a cura del distributore.

\* POD: Codice necessario per interloquire con il distributore

**Riepilogo Consumi e letture**

Competenza	Origine	kWh	Data Lettura	Letture F1	Letture F2	Letture F3	Letture F4/F0	kWh Medio Giorno
ottobre 2009	-	-	-	-	-	-	-	-
novembre 2009	-	-	-	-	-	-	-	-
dicembre 2009	-	-	-	-	-	-	-	-
gennaio 2010	-	-	-	-	-	-	-	-
febbraio 2010	-	-	-	-	-	-	-	-
marzo 2010	-	-	-	-	-	-	-	-
aprile 2010	-	-	-	-	-	-	-	-
maggio 2010	-	-	-	-	-	-	-	-
giugno 2010	-	-	-	-	-	-	-	-
luglio 2010	-	-	-	-	-	-	-	-
agosto 2010	Effettiva	197,00	31/08/2010	747	2.115	18.722	-	6,35
settembre 2010	Autolettura	131,00	03/10/2010	793	2.162	18.772	-	4,37

**Dettaglio Energia Elettrica dal 01/08/2010 al 30/09/2010**

	UM	Prezzo	Quantità	Totale
<b>Quota Energia dal 01/08/2010 al 31/08/2010</b>			kWh	<b>197</b>
Corrispettivi per acquisto, vendita, dispacciamento, sbilanciamento e altri oneri				€ 15,04
Prezzo Energia				
Monoraria	F0	€/kWh 0,061000	kWh 197	€ 12,02
Perdite di Sistema				
Monoraria	F0	€/kWh 0,061000	kWh 21	€ 1,28
Oneri di Dispacciamento				
Monoraria	F0	€/kWh 0,008860	kWh 197	€ 1,75
Componente a copertura degli squilibri di sistema		€/kWh	kWh 197	€ 0,00
Prezzo Perequazione Energia		€/kWh -0,000070	kWh 197	€ -0,01
Corrispettivi per l'uso delle reti e il servizio di misura			kWh 197	€ 5,23
<b>Quota Energia dal 01/09/2010 al 30/09/2010</b>			kWh	<b>131</b>
Corrispettivi per acquisto, vendita, dispacciamento, sbilanciamento e altri oneri				€ 9,99
Prezzo Energia				
Monoraria	F0	€/kWh 0,061000	kWh 131	€ 7,99
Perdite di Sistema				
Monoraria	F0	€/kWh 0,061000	kWh 14	€ 0,85
Oneri di Dispacciamento				
Monoraria	F0	€/kWh 0,008860	kWh 131	€ 1,16
Componente a copertura degli squilibri di sistema		€/kWh	kWh 131	€ 0,00
Prezzo Perequazione Energia		€/kWh -0,000070	kWh 131	€ -0,01
Corrispettivi per l'uso delle reti e il servizio di misura			kWh 131	€ 2,28
<b>Quota Fissa dal 01/08/2010 al 30/09/2010</b>			PdP	<b>1</b>
<b>Quota Potenza dal 01/08/2010 al 31/08/2010</b>			kW	<b>3,0</b>
<b>Quota Potenza dal 01/09/2010 al 30/09/2010</b>			kW	<b>3,0</b>
<b>Totale Energia Elettrica dal 01/08/2010 al 30/09/2010</b>				<b>€ 41,10</b>
<b>Imposte dal 01/08/2010 al 31/08/2010</b>			kWh	<b>47</b>
Imposte e Addizionali			kWh	€ 1,09
Addizionale Comunale	€/kWh	0,018590	kWh 47	€ 0,87
Imposta Erariale	€/kWh	0,004700	kWh 47	€ 0,22
<b>Imposte dal 01/09/2010 al 30/09/2010</b>			kWh	<b>0</b>
Addizionale Comunale	€/kWh	0,018590	kWh 0	€ 0,00
Imposta Erariale	€/kWh	0,004700	kWh 0	€ 0,00

**TOTALE :**
**€ 42,19**

Prosegue --&gt;

**SOSPENSIONE PER MOROSITA' - ADEGUAMENTI CONTRATTUALI AEEG**

-> Continua dalla prima pagina:

In caso di morosità del Cliente, il Fornitore, dal giorno successivo alla scadenza della fattura, darà corso alle PROCEDURE DI SOSPENSIONE DELLA FORNITURA ai sensi delle delibere 4/08, 229/01, 138/04 e 168/04 dell' Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Il Fornitore intimerà al Cliente, a mezzo raccomandata a/r, il pagamento degli insoluti da effettuarsi entro 5 giorni dal ricevimento o dall'avvenuto avviso postale e, decorso tale termine, procederà alla sospensione della fornitura di energia elettrica e/o gas per uno o più punti di prelievo che risultino nella titolarità del Cliente.

In caso di SOSPENSIONE PER MOROSITA', la fornitura sarà riattivata esclusivamente a seguito del pagamento integrale di tutte le fatture scadute (da comunicare inderogabilmente al fax n. 030-5530744) comprese quelle successive all'inoltro della diffida.

Il Cliente è tenuto inoltre al pagamento dei corrispettivi di sospensione e riattivazione della fornitura come di seguito indicati:  
 - in caso di sospensione della fornitura, verranno addebitati costi di sospensione fino ad un massimo di euro 80,00 IVA esclusa;  
 - in caso di richiesta di riattivazione, verranno addebitati costi di riattivazione fino ad un massimo di euro 50,00 IVA esclusa.

Nelle ipotesi di sospensioni non effettuate per cause non imputabili al Distributore, il Fornitore potrà richiedere al Distributore l'esecuzione della prestazione di sospensione della fornitura sotto forma di lavoro complesso. In questo caso verranno addebitati al Cliente euro 50,00 IVA esclusa, oltre ai costi sostenuti per l'intervento complesso del Distributore.

Per le sospensioni relative all'energia elettrica, per siti in bassa tensione, qualora tecnicamente possibile, prima della sospensione della fornitura, verrà effettuata una riduzione della potenza fino al 15% della potenza disponibile e, decorsi 10 giorni dalla riduzione di potenza disponibile, in caso di mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della fornitura.

**LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA, DISTRIBUZIONE E MISURA**

Gentile Cliente,

La informiamo che con decorrenza 1 luglio 2009 tutte le prestazioni richieste a Flyenergia S.p.A. nell'ambito del Servizio di Vendita dell'energia elettrica ai propri Clienti saranno regolate dai livelli di qualità commerciale così come descritti nel Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale (TIQV) delibera 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Nella tabella che segue riportiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale e i relativi indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi

Livelli specifici di qualità commerciale e indennizzi anno 2009							
Indicatore	Tempistica di evasione	Standard Specifico	Tipologia di utenza	Tempo effettivo medio di risposta	Indennizzo Automatico		
					Entro tempo doppio rispetto a standard	Entro tempo triplo rispetto a standard	Oltre tempo triplo rispetto a Standard
1. Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari	40 giorni solari	BT domestico	20,44 giorni	€ 20,00	€ 40,00	€ 60,00
2. Tempo massimo di rettifica fatturazione	90 giorni solari	90 giorni solari	BT domestico	27 giorni	€ 20,00	€ 40,00	€ 60,00
3. Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	20 giorni solari	BT domestico	23,37 giorni	€ 20,00	€ 40,00	€ 60,00
Livelli generali di qualità commerciale anno 2009							
Indicatore	Tempistica di evasione	Standard Generale	Tipologia di utenza	% di prestazioni eseguite da Flyenergia entro il tempo massimo	Indennizzo Automatico		
1. Tempo di risposta a richieste scritte d'informazioni	30 giorni solari	95%	BT domestico	100%	Non previsto		
2. Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	40 giorni solari	95%	BT domestico	100%	Non previsto		

La informiamo che può trovare pubblicati sul nostro sito Internet [www.flyenergia.it](http://www.flyenergia.it) i livelli di qualità commerciale dei Servizi di Distribuzione e Misura cui il Suo distributore locale deve attenersi.

## MIX ENERGETICO NAZIONALE

Il Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 luglio 2009 stabilisce criteri e modalità per la fornitura ai clienti finali delle informazioni sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita, nonché sull'impatto ambientale della produzione.

Di seguito vengono esposte le informazioni riguardanti il mix energetico medio nazionale di cui all'art. 6 comma 5, utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nel 2008 e nel 2009, come reperibile dal sito web [www.gse.it](http://www.gse.it) ove sono disponibili ulteriori informazioni:

Composizione del Mix Medio Nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nel 2008 e nel 2009		
	Anno 2009	Anno 2008
Fonti primarie utilizzate	%	%
- Fonti rinnovabili	31,6%	26,8%
- Carbone	13,1%	13,3%
- Gas Naturale	43,5%	47,8%
- Prodotti petroliferi	4,3%	3,9%
- Nucleare	1,5%	1,3%
- Altre fonti	6,1%	6,8%

## INFORMATIVA (art. 13 Codice in materia di protezione dei dati personali)

Per favorire la concorrenza, la recente disciplina sulla liberalizzazione dei mercati dell'energia<sup>1</sup> prevede che alcuni Suoi dati debbano essere comunicati, a richiesta, a venditori di energia elettrica e di gas naturale che operano sul mercato libero, non oltre il 31 dicembre 2010.

I dati sono i seguenti: cognome e nome, indirizzo civico del punto di fornitura, tipo di misuratore installato, codice della cabina REMI di riferimento e fattore di correzione di cui alla deliberazione n. 108/06 per la fornitura di gas naturale, consumo totale annuo espresso in kWh o in metri cubi di gas naturale, potenza impegnata espressa in kW o calibro del misuratore di gas naturale.

Questi dati possono essere utilizzati da venditori di energia elettrica e di gas naturale che operano sul mercato libero per formularLe, in formato cartaceo, proposte commerciali sulla fornitura di energia elettrica e/o gas naturale (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<sup>2</sup> e, in particolare

- chiedere al distributore di non comunicare più i Suoi dati ad uno o più venditori;
- contestare un trattamento illecito o non corretto,

può rivolgersi a:

**Enel Distribuzione SpA - Responsabile della Funzione Vettoriamento Rete Elettrica e Rete Gas**

**Casella Postale 5555 - 85100 Potenza PZ**

<sup>1</sup> Articolo 1 decreto legislativo 18 giugno 2007, n. 73; deliberazione Autorità energia elettrica e gas 27 giugno 2007, n. 157 come successivamente modificata e integrata; deliberazione Garante per la protezione dei dati personali 25 luglio 2007.

<sup>2</sup> 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).