

Come contattare SIPPIC SPA

:

SERVIZIO GUASTI 24H

CAPRI: 081 837 6245
ANACAPRI: 081 837 1160

SERVIZIO COMMERCIALE CLIENTI

dal lunedì - venerdì (festivi esclusi)
08.30-12.00

TEL.: 081-8370420 ->1 ->1
FAX: 081-0098196

Email: ufficioutenti@sippicspa.it

PEC: ufficioutentisippic@pec.it
Reclami: reclami@sippicspa.it

Uffici di Capri - Via Acquaviva,
10 - Tel. 081-837 0420

Ufficio di Anacapri - Via Traversa
Follicara, 1 - Tel. 081 838 2213

Ufficio acquisti : Tel. 081 5781598
- acquisti@sippicspa.it

Contabilità fornitori : Tel. 081 5781598
- amministrazione@sippicspa.it

Organismo di vigilanza

odv@sippicspa.it



SOCIETA' PER IMPRESE PUBBLICHE E PRIVATE IN ISCHIA E CAPRI



Società Per Azioni

CARTA DEL SERVIZIO ELETTRICO 2019

SIPPIC S.p.A. è un'azienda che gestisce, i principali servizi tecnologici di pubblica utilità: energia elettrica, illuminazione pubblica.

Maggiori dettagli sono reperibili sul sito internet dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas (nel seguito denominata AEEG) www.autorita.energia.it.

Per una più agevole comprensione di alcuni termini si rinvia al "Glossario".



1. 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".

1.1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. Va garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.

1.2. Continuità

La SIPPIC SpA garantisce un servizio il più possibile regolare e senza interruzioni salvo cause di forza maggiore. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio l'Azienda adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor danno possibile avendo cura di dare solerte informativa al Cliente.

1.3. Partecipazione

Il Cliente può richiedere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami. Le Aziende danno immediato puntuale riscontro al Cliente circa le segnalazioni e le proposte dallo stesso formulate.

1.4. Cortesia

La SIPPIC SpA si impegna affinché i rapporti con i clienti siano improntati alla massima cortesia.

1.5. Efficacia ed efficienza

La SIPPIC SpA persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza, ed efficacia del servizio adottando le soluzioni organizzative, procedurali, e tecnologiche più funzionali allo scopo.

1.6. Chiarezza e comprensività dei messaggi.

La SIPPIC SpA pone la massima attenzione

all'efficacia ed alla semplicità del linguaggio anche simbolico utilizzato nei rapporti con i Clienti.

1.7. caratteristiche principali della fornitura.

Le principali caratteristiche della fornitura di energia elettrica B.T. sono le seguenti:

- frequenza 50 Hertz con una tolleranza del 2%;
- tensione di alimentazione in B.T. con tolleranza del 10%, fatto salvo cause di forza maggiore;
- l'energia è, di norma, misurata mediante complessi di misura unificati realizzati in funzione delle caratteristiche della fornitura.
- In ogni caso le caratteristiche principali della fornitura di energia elettrica sono riportate nei relativi contratti disponibili presso la sede dell'Azienda



2. LA CARTA È RIVOLTA AI CLIENTI CON FORNITURE IN BASSA O MEDIA TENSIONE

SIPPIC SPA, in qualità di gestore del servizio di distribuzione dell'energia elettrica nei territori dei Comuni di Capri ed Anacapri, riassume nella presente Carta i livelli di servizio che s'impegna ad assicurare ed i tempi che garantisce per le prestazioni dei servizi indicati dall' AEEG.

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 tempi sono comunque aumentabili per tener conto di particolari esigenze del Cliente.

I tempi previsti per l'esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza su appuntamento, l'attivazione della fornitura, la riattivazione della fornitura decorrono dalla data di definizione del contratto di fornitura. Qualora insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite per cause di forza maggiore o per cause imputabili a terzi la SIPPIC SpA comunica prontamente al Cliente i nuovi termini.

3 PRESTAZIONI DEI SERVIZI INDICATI DALL' AEEG.

3.1 Tempi di preventivazione

Nel caso in cui il processo di attivazione della fornitura richieda l'esecuzione di lavori semplici per i quali sia necessaria la predisposizione di un preventivo, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta del Cliente ed il momento in cui viene data allo stesso comunicazione dell'esito della richiesta, per le determinazioni conseguenti, è pari a 15 giorni lavorativi per gli utenti in B.T.

3.2 Esecuzione di lavori semplici

Il tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, qualora siano necessari lavori di intervento sul solo contatore, è di 10 (dieci) giorni lavorativi per gli utenti a BT e 20 (venti) giorni lavorativi per gli utenti MT a decorrere dalla data di definizione del contratto di fornitura (cfr. punto 3.1). Nel caso di opere di particolare complessità il tempo viene comunicato al cliente di volta in volta.

I tempi sopra indicati sono aumentabili su richiesta del Cliente. La fascia oraria di disponibilità richiesta al cliente, in casi di appuntamento, è di 2 (due) ore per tutte le utenze.

3.3 Attivazione della fornitura

L'attivazione della fornitura di cui all'art.88 allegato A –Delibera 46/2015/Reel, che non comporti l'esecuzione di lavori sulla presa o sulla rete, sarà effettuata entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.

3.4 Tempi per la disattivazione della fornitura su richiesta del cliente

Il tempo massimo per disattivare la fornitura è fissato in giorni 5 (cinque) giorni lavorativi per i clienti a BT e di 7 (sette) per quelli ad MT a decorrere dalla data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di disattivazione della fornitura inviata dal Richiedente; il tempo è aumentabile per particolari esigenze di quest'ultimo.

3.5 Riattivazione di una fornitura sospesa

Il tempo massimo di riattivazione della fornitura dopo un distacco per morosità, in seguito a regolarizzazione delle somme dovute ed alle indennità di mora è di 1 (uno) giorno feriale sia per utenti in B.T. che in M.T..

3.6 Appuntamenti personalizzati.

Per evitare disagi ai Clienti, è possibile concordare un appuntamento personalizzato per l'effettuazione di sopralluoghi ed interventi. Sarà concordato il giorno e la fascia oraria di 2 ore entro la quale il personale SIPPIC si recherà Su richiesta

dell'utente l'Azienda fissa un appuntamento posticipato per l'effettuazione di interventi di esecuzione delle prestazioni per lavori semplici, attivazione della fornitura, disattivazione e riattivazione della stessa.

L'utente viene contestualmente avvertito che dovrà corrispondere all'Azienda un indennizzo, in caso di mancato rispetto da parte sua pari a quello previsto al punto 8.

3.7 Rettifiche di fatturazione.

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati probabili errori in eccesso o in difetto la loro riequilibratura avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e di controlli presso il luogo di fornitura.

Nei casi in cui l'errore venga segnalato dal Cliente il tempo massimo di rettifica della fattura riconosciuta errata dall'Azienda, decorrente dalla data di comunicazione da parte del Cliente (fa fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'Azienda la data della effettiva comunicazione), è fissato:

- a) in giorni solari 90 per clienti BT.
- b) in giorni solari 60 per clienti MT

3.8 Ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura

In seguito a guasto del gruppo di misura, la riattivazione della fornitura avverrà, per forniture in bassa tensione, entro 3 ore per richieste di intervento pervenute nei giorni lavorativi tra le ore 8 e le ore 18 ed entro 4 ore negli altri giorni e periodi.

3.9 Funzionamento del contatore

Il Cliente che avesse dubbi sul corretto funzionamento del contatore può richiederne a SIPPIC la verifica. L'esito della verifica sarà messo a disposizione del Cliente entro un massimo di 15 giorni lavorativi* dalla data di ricevimento della richiesta scritta. Se il contatore risulterà difettoso sarà sostituito gratuitamente e si procederà alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati secondo le seguenti modalità:

- 1) variazione (in aumento o diminuzione) dei

consumi misurati della percentuale d'errore riscontrata.

-2) imputazione dei consumi dello stesso periodo durante gli anni precedenti salvo le prescrizioni previste dal codice civile.

Il contributo per richieste di verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura è pari a Euro 48,69

3.10 Livello di tensione

Analogamente, il Cliente che ritenesse il livello di tensione troppo elevato o basso rispetto al valore contrattuale potrà richiedere a SIPPIC SPA una verifica.

L'esito della verifica sarà messo a disposizione del Cliente entro un massimo di 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta. Se la tensione risulterà fuori dai limiti contrattuali SIPPIC si attiverà per regolarizzare la situazione. Il contributo per richieste di verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura è pari a Euro 48,69

4. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.

4.1 Fatturazione.

Il ciclo di fatturazione va dal periodico rilevamento delle letture alla conseguenziale emissione della bolletta attraverso le fasi di:

-) Rilevazione della lettura.
-) Bollettazione.

La fase di rilevazione della lettura avviene per ogni utente con scadenza almeno bimestrale (mensile sui costi previsti). La cadenza della lettura può essere rilevata da ciascun utente sulla propria bolletta di consumo.

Gli aspetti con i quali il letturista è chiamato ad effettuare una prima sommaria verifica possono essere suddivisi in tre categorie:

- 1) INTEGRITA' della fornitura: integrità e presenza del contatore, limitatore e bollini fiscali.
- 2) COMPATIBILITA' della lettura confrontata con quella precedente.
- 3) CORRETTEZZA dell'inserzione del contatore: assenza di frodi o irregolarità di prelievo da parte dell'utente.

La lettura viene inoltrata al Reparto Fatturazione che procede all'emissione della bolletta.

Su ogni singola lettura il Reparto Fatturazione esegue i seguenti controlli:

- 1) ESISTENZA DELLA LETTURA.
- 2) ANDAMENTO NON DECRESCENTE.
- 3) RAGIONEVOLEZZA DEL CONSUMO.

Da questi controlli possono scaturire ulteriori verifiche da effettuarsi tempestivamente anche presso il luogo di ubicazione della fornitura. Le bollette sono sottoposte a verifica sulla rispondenza di prezzi e fasce tariffarie alle normative vigenti.

Differenziazioni delle forme e modalità di pagamento.

I pagamenti delle bollette possono essere effettuati:

- a) presso gli abilitati sportelli della S.I.P.P.I.C. S.p.A. siti in Capri (NA) alla Via Acquaviva, 10 aperti secondo il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle ore 12,00 (festivi esclusi);
- b) presso gli abilitati sportelli della S.I.P.P.I.C. S.p.A. siti in Anacapri (NA) alla Via Follicara 1, aperti secondo il seguente orario:
- dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle ore 12,00 (festivi esclusi)

c) tramite bonifico bancario su:

Monte dei Paschi di Siena (Filiale di Capri).
IBAN: IT51R010303979000000646383

d) tramite versamento, in c.c. postale n. 15228802 intestato alla S.I.P.P.I.C. S.p.A..

e) POS Ufficio Capri

4.2 Situazioni di morosità

In caso di pagamento oltre le date di scadenza della bolletta, la Sippic Spa applicherà gli interessi di mora applicando il tasso ufficiale di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea più 3,5 punti.

Se il pagamento, comprensivo dell'indennità di mora, non viene effettuato, decorsi 20 giorni dalla scadenza, la Sippic Spa sarà costretta ad inviare a mezzo raccomandata il preavviso della sospensione della fornitura.

Nel caso in cui persista la morosità, la fornitura sarà distaccata dopo 15 giorni lavorativi dalla data della raccomandata stessa.

Le comunicazioni di avvenuto pagamento devono avvenire presso i nostri uffici o via fax al nr 0818376873

La riattivazione della fornitura avviene entro la giornata lavorativa successiva quella in cui si è effettuato il pagamento delle bollette scadute e dell'indennità di mora.

4.3 Pronto intervento

E' attivo 24 ore su 24 un servizio di pronto intervento al quale il Cliente può segnalare interruzioni del servizio o irregolarità nell'erogazione dell'energia elettrica.

L'addetto tecnico fornirà i primi ragguagli per una migliore individuazione dell'anomalia e si attiverà per l'intervento sul posto, se necessario, del personale di emergenza.

SERVIZIO GUASTI 24H

CAPRI: 081 837 6245

ANACAPRI: 081 837 1160

4.4 Tempi di preavviso

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:

- a) almeno 24 ore in caso di ripristino di situazioni conseguenti a guasti o emergenze;
- b) almeno 2 giorni lavorativi in tutti gli altri casi.

-affissioni pubbliche nelle zone interessate
-avvisi telefonici (solo per le utenze principali) con avviso alla locale struttura Ospedaliera, l'ASL, i Carabinieri, il Comando di Polizia di Stato, il Comando G.d.F. e VV.FF., tutti telefonicamente o a mezzo fax.

4.5 Letture contatori

SIPPIC garantisce la lettura dei contatori almeno una volta all'anno. Inoltre, è a disposizione un sistema di autolettura per mezzo del quale il Cliente può comunicare telefonicamente al servizio Clienti il valore attuale indicato dal contatore al nr 0818370420 interno 1

Nel caso una successiva verifica dimostrasse un consumo effettivo diverso da quanto dichiarato dall'utente, quest'ultimo se ne assume tutte le responsabilità.

5. IN ASCOLTO DEL CLIENTE

Il livello di soddisfazione dei Clienti è il metro con cui SIPPIC misura l'efficienza della propria organizzazione.

SIPPIC invita pertanto i Clienti a inoltrare suggerimenti e proposte, segnalare problemi ed anomalie che riscontrassero nell'erogazione del servizio. Il modo più semplice e rapido è telefonare al servizio Clienti che, se possibile, fornirà una risposta immediata, diversamente attiverà l'organizzazione aziendale per risolvere il problema.

L'alternativa è scrivere all'Ufficio reclami ed informazioni.

In tal caso SIPPIC s'impegna a rispondere entro un massimo di 30 giorni lavorativi* dal ricevimento della comunicazione scritta.

6. LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

La qualità del servizio fornito da SIPPIC è misurata anche dal rispetto dei tempi delle prestazioni secondo i livelli sotto indicati:

- **messa a disposizione** del preventivo di spesa per lavori sulla rete di media tensione entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi;
- **esecuzione** dei lavori complessi entro il tempo massimo di 50 giorni lavorativi per forniture in bassa tensione e media tensione;
- **risposte motivate** a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi, nel 90% dei casi per forniture in bassa e media tensione.

7. GLOSSARIO

Attivazione della fornitura: avvio dell'alimentazione di un nuovo punto di consegna o di uno precedentemente disattivato, o un aumento di potenza di un punto già attivo, realizzato attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione o sostituzione del gruppo di misura medesimo;

Punto di consegna: punto di confine tra l'impianto di proprietà di SIPPIC SPA e l'impianto del cliente finale;

Appuntamento posticipato: appuntamento fissato, su richiesta del richiedente in data successiva a quella proposta da SIPPIC SPA;

Giorno lavorativo : è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Giorno feriale : è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

Bassa tensione: tensione nominale tra le fasi non superiore ad 1 kV;

Cliente BT: è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in bassa tensione;

Media tensione: tensione nominale tra le fasi superiore ad 1 kV e non superiori a 35 kV;

Cliente MT: è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in Media tensione;

Gruppo di misura: insieme di apparecchiature poste presso il punto di consegna dell'energia elettrica al cliente finale, atto a misurare l'energia elettrica fornita ed eventualmente dedicato ad altre funzioni caratteristiche del punto di consegna;

Preso: conduttura in bassa tensione, in partenza da un nodo esistente, che alimenta un singolo

cliente finale, o un insieme di clienti finali i cui gruppi di misura sono affiancati e direttamente cablati tra di loro; qualora l'alimentazione avvenga mediante linea aerea su pali, si considera che la presa abbia inizio a partire dal sostegno, questo escluso, più prossimo alla fornitura;

Esecuzione di lavori semplici:

- la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto in bassa tensione di proprietà SIPPIC SPA, su richiesta del richiedente, eseguita con un intervento limitato alla presa ed eventualmente al gruppo di misura;

- la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto in media tensione di proprietà SIPPIC SPA, su richiesta del richiedente, eseguita con un intervento limitato alle apparecchiature elettromeccaniche, nell'impianto elettrico esistente, ed eventualmente al gruppo di misura esistente;

Esecuzione di lavori complessi: la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto di proprietà SIPPIC SPA, su richiesta del richiedente, in tutti i casi non compresi nella definizione di lavori semplici.

Lavori di importo predeterminabile: è un lavoro semplice per cliente BT il cui importo a carico del cliente finale viene definito in misura forfetaria, indipendentemente dall'effettivo costo delle opere, nel rispetto della normativa tariffaria vigente, e per il quale il venditore è in grado di comunicare l'importo al cliente finale all'atto della richiesta della prestazione, nell'ambito delle tipologie di lavori semplici definite dal distributore;.

Reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all'esercente, anche per via telematica, con la quale il cliente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio elettrico ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti

amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente e richiedente

Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità:

è il ripristino dell'alimentazione del punto di consegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura o riduzione della potenza effettuata dall'esercente nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell'Autorità dalle clausole contrattuali

Verifica del gruppo di misura: è l'accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura in riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente

Verifica della tensione di fornitura: è l'accertamento del livello di tensione nel punto di consegna in riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente.

8. ALIQUOTE ANNUE DI CONTRIBUZIONE E INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

In base alla versione integrata con le modifiche apportate con la deliberazione 38/2016/R/eel della delibera:46/2015/Reel di cui forma parte integrante e sostanziale (Allegato A) "Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica (Periodo di regolazione 2016-2023)", la Sippic Spa a fronte di documentate inadempienze dei livelli specifici di qualità corrisponderà all'utente un indennizzo automatico definito per ciascuna tipologia di utenza dalle seguenti tabelle:

Aliquote annue di contribuzione al Fondo per eventi eccezionali a carico degli utenti

	UTENZE DOMESTICHE • UTENZE NON DOMESTICHE CON POTENZA DISPONIBILE INFERIORE O UGUALE A 6,6 KW	• UTENZE BT DIVERSE DALLE DOMESTICHE CON POTENZA DISPONIBILE SUPERIORE A 6,6 KW	• UTENZE MT
Aliquota annua	0,875 euro/punto di prelievo/anno	2,5 euro/punto di prelievo/anno	25 euro/ punto di prelievo o immissione/anno

Nota: sono esclusi dalla contribuzione al Fondo per eventi eccezionali i punti di prelievo per la ricarica dei veicoli elettrici e per l'illuminazione pubblica.

Standard per il tempo massimo di ripristino della fornitura 2016-2017

TIPO DI INTERRUZIONE	GRADO DI CONCENTRAZIONE TERRITORIALE PER CLIENTI BT E MT	STANDARD PER CLIENTI BT [ORE]	STANDARD PER CLIENTI MT [ORE]
Interruzioni senza preavviso	• Alta concentrazione	8	4
	• Media concentrazione	12	6
	• Bassa concentrazione	12	6
Interruzioni con preavviso	Tutti i gradi di concentrazione	8	8

Rimborsi automatici in caso di mancato rispetto degli standard di qualità per il tempo massimo di ripristino dell'alimentazione

	UTENZE DOMESTICHE UTENZE NON DOMESTICHE CON POTENZA DISPONIBILE INFERIORE O UGUALE A 6,6 KW	UTENZE BT E MT DIVERSE DALLE DOMESTICHE E DA ILLUMINAZIONE PUBBLICA CON POTENZA INFERIORE O UGUALE A 100 KW E SUPERIORE A 6,6 KW	UTENZE BT DIVERSE DALLE DOMESTICHE E DA ILLUMINAZIONE PUBBLICA CON POTENZA SUPERIORE A 100 KW	UTENZE MT DIVERSE DA ILLUMINAZIONE PUBBLICA CON POTENZA SUPERIORE A 100 KW	UTENTI BT E MT TITOLARI DI IMPIANTI DI PRODUZIONE
Superamento standard	30 €	150 €	2 €/kW	1,5 €/kW	0,15 €/kW
per ogni periodo ulteriore	15 € ogni 4 ore	75 € ogni 4 ore	1 €/kW ogni 4 ore	0,75 €/kW ogni 2 ore	0,075 €/kW ogni 4 ore
Tetto massimo	300 €	1000 €	3.000 €	6.000 €	3.000 €

DURATA CUMULATA DELLE INTERRUZIONI LUNGHE SENZA PREAVVISO PER CLIENTI BT (LIVELLI OBIETTIVO IN MINUTI)

	PERIODO 2004 - 2007	PERIODO 2008 - 2011	PERIODO 2012 - 2015	PERIODO 2016 - 2023
ALTA CONCENTRAZIONE	25	25	25	25
MEDIA CONCENTRAZIONE	40	40	40	40
BASSA CONCENTRAZIONE	60	60	60	60

L'Azienda SIPPIC SPA APPARTIENE AD UN AMBITO TERRITORIALE DI MEDIA CONCENTRAZIONE (una popolazione superiore a 5.000 abitanti e non superiore a 50.000 abitanti)

**LIVELLI SPECIFICI DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO PER I CLIENTI A MT
(NUMERO DI INTERRUZIONI (LUNGHE>3 MIN)/ANNO PER CLIENTE)**

ANNI	ALTA CONCENTRAZIONE	MEDIA CONCENTRAZIONE	BASSA CONCENTRAZIONE
2008 - 2009	3	4	5
2010 -2011	2	3	4
2012-2015	1	2	4
2016-2023	1	2	4

DICHIARAZIONE DI ADEGUATEZZA (PER I CLIENTI CHE INTENDONO PARTECIPARE ALLA REGOLAZIONE DELLE INTERRUZIONI).

L'AEEG, con La delibera n. 333/07, ha stabilito le condizioni alle quali i Clienti alimentati in media tensione hanno diritto ad indennizzi automatici nel caso subiscano un numero annuo di interruzioni senza preavviso lunghe (di durata superiore a tre minuti) superiore agli standard di qualità definiti dall'Autorità stessa.

Tra le condizioni previste, l'Autorità ha definito i requisiti tecnici per garantire la selettività delle protezioni, in modo che eventuali guasti monofase e polifase che hanno luogo negli impianti di utenza non provochino scatti intempestivi nell'interruttore di linea MT e, conseguentemente, interruzioni ai Clienti allacciati alla stessa linea. L'adeguamento a tali requisiti è su base volontaria e interessa tutti i Clienti di media tensione³.

Un nuovo impianto realizzato secondo le prescrizioni richiamate nel presente documento e con le tarature delle protezioni impostate in conformità alle indicazioni è automaticamente in possesso dei requisiti di adeguatezza previsti dalle delibere AEEG vigenti, pertanto il Cliente non è tenuto ad inviare la relativa dichiarazione di adeguatezza (cfr. art. 36.3 delibera n. 333/07).

Per gli altri impianti, ciascun Cliente che intende partecipare alla regolazione del numero di interruzioni lunghe senza preavviso dovrà:

1. verificare il rispetto dei requisiti del dispositivo generale e del SPG, con le modalità prescritte nell'allegato A alla delibera n. 33/085;
2. ufficializzare i suddetti requisiti tecnici inviando una "Dichiarazione di adeguatezza" redatta su un modulo conforme all'allegato A della delibera 33/08 e compilata da un soggetto avente i requisiti di cui all'art. 36.4 della delibera n. 333/07.

La suddetta dichiarazione consentirà al Cliente di poter aver diritto, nei casi in cui ricorrano le condizioni, agli indennizzi automatici ed all'esonero dai Corrispettivi Tariffari Specifici secondo quanto previsto dalle delibere citate.

La dichiarazione dovrà essere rinnovata in occasione di modifiche o sostituzione del dispositivo generale (ad es. sostituzione dell'Interruttore di Manovra Sezionatore) e/o del sistema di protezione generale. In caso di modifica delle tarature del sistema di protezione generale richieste da Sippic Spa, senza sostituzione della protezione (o di sue parti) e/o dei riduttori di tensione e corrente, non è necessario il rinnovo della "Dichiarazione di adeguatezza", ma dovrà solo essere data conferma scritta di quanto richiesto. Va, tuttavia tenuto presente, in generale, che l'impostazione delle tarature sul sistema di protezione generale tenendo conto delle indicazioni Sippic Spa e dei rapporti dei TA e dei TV, implica che la protezione possa funzionare correttamente al superamento delle soglie impostate. Quindi, il tecnico che firma la dichiarazione di adeguatezza si assume la responsabilità del corretto funzionamento del sistema di protezione.

Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti finali BT domestici e produttori BT

	STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE OLTRE LO STANDARD MA ENTRO UN TEMPO DOPPIO DELLO STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE ENTRO UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE OLTRE UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale (1)	35,00	70,00	105,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	35,00	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 ore (2) 4 ore (3)	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 87	50 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00

(1) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo;

(2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti finali BT Non Domestici

	STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE OLTRE LO STANDARD MA ENTRO UN TEMPO DOPPIO DELLO STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE ENTRO UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE OLTRE UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie	10 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	5 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 40 kW e/o distanza massima superiore a 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	10 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale (1)	70,00	140,00	210,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	70,00	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 ore (2) 4 ore (3)	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00

(1) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo;

(2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti finali MT e Produttori MT

	STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE OLTRE LO STANDARD MA ENTRO UN TEMPO DOPPIO DELLO STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE ENTRO UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD	RIMBORSO IN € PER ESECUZIONE OLTRE UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT, di cui all'articolo 85	30 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie o temporanee	20 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	7 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale	140,00	280,00	420,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	140,00	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 87	50 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00

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

S.I.P.P.I.C. S.p.A.
Via Rossini, 22
80128 NAPOLI

Le richieste devono pervenire entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data di spedizione rilevabile dalla ricevuta postale).

Alla richiesta del rimborso viene data risposta nel tempo massimo di giorni 20.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il Cliente viene informato anche per telefono sullo stato di avanzamento della pratica.

9. ESCLUSIONE DEL DIRITTO DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO

L'azienda non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici per il mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità nei seguenti casi:

- cause di forza maggiore.
- cause imputabili all'utente.
- se l'utente non è in regola con i pagamenti.
- in caso di appuntamento personalizzato richiesto dall'utente.



10. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO ELETTRICITA'

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 e tenuto conto dei tempi ristretti determinati dall'osservanza ed entrata in vigore della vigente normativa. Presso gli sportelli della S.I.P.P.I.C. S.p.A. è possibile reperire la versione aggiornata e vigente della presente carta.



11. ELENCO NORMATIVA APPLICABILE

TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE *OUTPUT-BASED* DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E MISURA DELL'ENERGIA ELETTRICA

Periodo di regolazione 2016-2023

Versione integrata con le modifiche apportate con le deliberazioni:

- 38/2016/R/eel
- 413/2016/R/com
- 545/2016/R/eel
- 549/2016/R/eel
- 780/2016/R/eel
- 781/2016/R/eel
- 795/2016/R/com
- 127/2017/R/eel
- 861/2017/R/eel
- 31/2018/R/eel
- 668/2018/R/eel

12. BONUS ELETTRICO

Chi ne ha diritto

Possono ottenere il bonus tutti i clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura elettrica appartenenti:

- ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 8.107,5 euro;
- ad un nucleo familiare con più di 3 figli a carico e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro;

Ogni nucleo familiare, che abbia i requisiti può richiedere per disagio economico sia il bonus per la fornitura elettrica che per la fornitura gas.

Se in casa vive un soggetto in gravi condizioni di salute che possiede i requisiti per il bonus per disagio fisico, la famiglia può richiedere anche questa agevolazione.

Come si richiede

Dove si presenta la domanda?

La domanda va presentata presso il Comune di residenza o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, Comunità montane) utilizzando gli appositi moduli.

Quali documenti servono per presentare la domanda?

Per presentare la domanda servono:

- documento di identità
- eventuale allegato D di delega (se la domanda è presentata da un delegato e non dall'intestatario della fornitura)
- modulo A compilato. Anche se si richiede un solo bonus è sufficiente compilare i riquadri relativi alla sola fornitura (elettrica o gas) per la quale si sta facendo la domanda di agevolazione
- attestazione ISEE in corso di validità
- allegato CF con i componenti del nucleo ISEE
- allegato FN per il riconoscimento di famiglia numerosa, se l'ISEE è superiore a 8.107,5 euro (ma entro i 20.000)

è inoltre necessario avere a disposizione alcune informazioni reperibili in bolletta o nel contratto di fornitura:

- codice POD (identificativo del punto di consegna dell'energia). E' un codice composto da lettere e numeri, che inizia con IT che identifica in modo certo il punto fisico in cui l'energia viene consegnata dal fornitore e prelevata dal cliente finale. Il codice non cambia anche se si cambia fornitore.
- la potenza impegnata o disponibile della fornitura.

I moduli sono documenti che costituiscono atto di notorietà, pertanto il loro contenuto deve essere veritiero.

I moduli sono reperibili oltre che su questa pagina, su SGAte (il sistema informativo attraverso il quale vengono gestite le operazioni e verificati i requisiti per l'erogazione del bonus) e presso i Comuni.

E' possibile utilizzare un unico modulo (modulo A) per richiedere sia il bonus elettrico che gas per disagio economico. Dal 1 luglio 2018 è possibile richiedere anche il bonus acqua sempre compilando il modulo A nell'apposita sezione. In questo modo si compila una sola volta la domanda di ammissione allegando i documenti necessari da consegnare in Comune o al CAF.

E' possibile delegare una terza persona per presentare la domanda?

Sì, compilando l'apposito modulo Allegato D per le deleghe.

Quanto vale il bonus e come viene erogato

Quanto vale il bonus per disagio economico?

Il valore del bonus dipende dal numero di componenti della famiglia anagrafica ed è aggiornato annualmente dall'Autorità.

Per l'anno 2019 questi sono i valori :

Numerosità familiare 1-2 componenti	€ 125
Numerosità familiare 3-4 componenti	€ 153
Numerosità familiare oltre 4 componenti	€ 184

Come viene corrisposto il bonus elettrico?

L'importo del bonus viene scontato direttamente sulla bolletta elettrica, non in un'unica soluzione, ma suddiviso nelle diverse bollette corrispondenti ai consumi dei 12 mesi successivi alla presentazione della domanda.

Ogni bolletta riporta una parte del bonus proporzionale al periodo cui la bolletta fa riferimento.

Come si verifica che il bonus sia stato concesso e venga corrisposto?

Quando il bonus viene concesso, in bolletta viene inserita un'apposita comunicazione. Quando il bonus è in corso di erogazione, sono evidenziati nella bolletta, nella sezione "totale servizi di rete - quota fissa", sia l'avvenuta ammissione alla compensazione, sia il dettaglio dell'importo relativo all'applicazione del bonus.

Lo stato di avanzamento della propria richiesta di bonus può essere verificato:

- presso l'Ente dove è stata presentata la richiesta (il Comune di residenza, il CAF, la Comunità Montana, ecc.) con la ricevuta rilasciata alla consegna della domanda;
- chiamando il numero verde **800.166.654** fornendo il codice fiscale o il numero identificativo della richiesta;
- sul sito www.bonusenergia.anci.it, nella sezione riservata "Controlla on line la tua pratica" cui si accede con il proprio codice fiscale e le credenziali di accesso.
Le credenziali (User ID e password) vengono rilasciate dal Comune o dal CAF presso cui si è presentata la richiesta per il bonus.

Quanto tempo ci vuole prima di ricevere il bonus in bolletta?

La domanda di bonus prima di tradursi nello sconto in bolletta deve superare una serie di passaggi di verifica che vengono effettuati da parte del Comune e di SGAte (Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche), il sistema informativo on line che gestisce l'intero iter necessario ad attivare il bonus a favore dei cittadini in possesso dei requisiti.

Collegandosi al sito www.bonusenergia.anci.it, nella sezione riservata "Controlla on line la tua pratica" è possibile verificare lo stato di avanzamento della propria richiesta. Le credenziali (User ID e password) vengono rilasciate dal Comune o dal CAF presso cui si è presentata la richiesta per il bonus.

Per quanto tempo viene riconosciuto il bonus?

Per il disagio economico il bonus è riconosciuto per 12 mesi. Al termine di tale periodo, per ottenere un nuovo bonus, il cittadino deve rinnovare la richiesta di ammissione presentando apposita domanda.

Rinnovo e variazioni

Come si rinnova la domanda di bonus?

Per il disagio economico il bonus è riconosciuto per 12 mesi. Al termine di tale periodo, per ottenere un nuovo bonus, il cittadino deve rinnovare la richiesta presentando apposita domanda.

Il rinnovo può essere effettuato solo se sussistono ancora le condizioni di ammissione (ISEE, residenza ecc.) e si richiede presentando domanda presso gli uffici comunali o i CAF, circa un mese prima della scadenza dell'agevolazione in corso (se, ad esempio, il periodo di agevolazione va dal 1-1-2018 al 31-12-2018, il rinnovo deve essere presentato nel mese di novembre 2018 al fine di garantire la continuità dell'erogazione).

Il sistema SGAtè invia un'apposita comunicazione a tutti i clienti che ricevono già il bonus in prossimità della scadenza, per ricordare la data utile per il rinnovo.

I moduli da utilizzare sono, in alternativa:

- Se ci sono variazioni rispetto alla domanda già presentata (ad esempio è cambiata la composizione della famiglia) il modulo A;
- Se non sono cambiate le condizioni rispetto alla precedente domanda il modulo RS (rinnovo semplificato).

Al momento del rinnovo il cliente deve presentare un'attestazione ISEE valida per il periodo in cui decorre l'agevolazione (circa 1 -2 mesi dopo la presentazione della domanda).

Quindi quando si presenta la domanda di rinnovo, la propria attestazione ISEE deve avere una data di scadenza non inferiore a 1-2 mesi.

Cosa bisogna fare in caso di variazioni (famiglia/reddito/fornitura)?

Le variazioni possono essere comunicate al sistema al momento del rinnovo.

Quindi, se durante i 12 mesi di agevolazione, cambia ad esempio, il numero dei componenti familiari o la situazione reddituale e patrimoniale del cittadino, queste possono essere recepite da SGAtè solo al momento del rinnovo della domanda di ammissione al bonus.

Solo in caso di cambio di indirizzo di fornitura durante il periodo in cui è già attivo il bonus elettrico, il cittadino deve recarsi presso il Comune (CAF) di residenza presentando il modulo VF (variazione fornitura). Il bonus viene così trasferito in continuità sul nuovo contratto di fornitura elettrica (che deve essere attivo) fino alla scadenza originaria del diritto. Ad esempio, se il cittadino aveva un bonus elettrico per il periodo dal 1 settembre 2018 al 31 agosto 2019 e a gennaio del 2019 trasferisce la propria fornitura elettrica in altra città, deve presentare la domanda di variazione fornitura nel nuovo comune e i mesi di bonus che mancano alla fine del periodo di agevolazione, vengono automaticamente scontati sulle bollette elettriche della fornitura attivata nella nuova fornitura.

Cosa succede in caso di cambio del venditore di energia elettrica?

Nulla. In caso di cambio del venditore o del tipo di contratto (ad esempio si passa da un contratto dal mercato di maggior tutela ad uno nel mercato libero), il bonus continua ad essere erogato senza interruzioni fino al termine della validità del diritto.

Può essere interrotta l'erogazione del bonus?

Sì, in alcuni casi, quando il comune o il distributore competente rileva la mancanza o la variazione di una delle condizioni indispensabili per aver diritto all'agevolazione.

Se per esempio:

I dati anagrafici dichiarati non sono corretti;

- La dichiarazione ISEE risulta non veritiera o non conforme ai limiti stabiliti;
- Il contratto di energia elettrica da "uso residente" diventa "non residente";
- Il contratto di energia elettrica viene intestato ad altro soggetto (voltura o subentro);
- La tariffa da "uso domestico" diventa "uso non domestico".

il cliente riceve una comunicazione da SGAtè nella quale viene informato dell'interruzione (o revoca) della compensazione e dei motivi per cui ciò viene fatto.

ATTENZIONE: se il cliente non ha più i requisiti per il bonus (ad esempio cambia il soggetto intestatario della fornitura) deve informare il proprio venditore. In caso contrario, se il cliente continua a percepire il bonus senza averne titolo, viene attivata una procedura di recupero delle somme erogate a cui non ha più diritto.

13. LO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA

Lo Sportello è un servizio istituito dall'ARERA (Autorità di regolazione per energia reti e ambiente) in collaborazione con l'Acquirente Unico allo scopo di dare informazioni, assistenza e tutela ai consumatori di energia elettrica e gas, mettendo a disposizione un canale di comunicazione diretto in grado di assicurare una tempestiva risposta a reclami, istanze e segnalazioni.

Quando il cliente non riceve risposta ad un reclamo presentato a SIPPIC SPA entro 40 giorni dal ricevimento dello stesso, o non ritiene soddisfacente la risposta ricevuta, può inviare un reclamo allo Sportello per il consumatore di Energia.

Il reclamo, completo di tutta la documentazione utile (copia del reclamo già inviato all'esercente, copia della risposta eventualmente ricevuta, copia delle bollette contestate, copia integrale dell'ultima bolletta ricevuta), può essere inviato a:

Sportello per il consumatore di energia
c/o Acquirente Unico
Via Guidubaldo Del Monte, 45 - 00197 Roma

- 800.185.024 - Numero fax verde, per richieste di informazioni
- 800.185.025 - per reclami e segnalazioni
- info.sportello@acquirenteunico.it - reclami.sportello@acquirenteunico.it, per informazioni e reclami scritti

Sportello per informazioni

- 800.166.654 Numero verde, da telefono fisso dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00
- 199.419.654 Numero da rete mobile