

PRONTUARIO

E GUIDA ALLA

LETTURA DELLE VOCI DI SPESA
OFFERTE PLACET E STANDARD

2021



**Prontuario e Guida alla lettura
delle voci di spesa
2021**

**Offerte PLACET
e Standard**

INDICE GENERALE

1. IL MERCATO LIBERO.....	pag.	7
2. IL CONTRATTO.....	»	9
3. LA FATTURA.....	»	10
4. I CONSUMI.....	»	12
5. MONITÒRA.....	»	13
6. L'AUTOLETTURA.....	»	14
7. PAGAMENTI.....	»	15
8. I SERVIZI.....	»	16
9. GLOSSARIO ENERGIA ELETTRICA	»	18
10. GLOSSARIO GAS.....	»	25
11. BOLLETTA 2.0 ENERGIA ELETTRICA ...	»	30
12. BOLLETTA 2.0 GAS.....	»	32
NOTE.....	»	35

1.IL MERCATO LIBERO

E' facile capire cos'è il mercato libero dell'energia elettrica?

SI'. La completa liberalizzazione del mercato dell'energia in conformità alle previsioni del Decreto Bersani (d.lgs 79 del 1999) consente, anche alle famiglie, dal 1 luglio 2007, di scegliere tra le offerte di uno dei fornitori di energia elettrica diverso dalla società esercente la maggior tutela, che opera nel mercato soggetto alle regole e alle condizioni economiche fissate dall'Autorità per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Chi esercita questo diritto entra nel cosiddetto "mercato libero", dove è il cliente a decidere quale venditore o tipo di contratto scegliere e quando eventualmente cambiarli, selezionando un'offerta che ritiene più interessante e conveniente. Si tratta di una scelta volontaria, che non prevede alcun obbligo.

Tutti possono passare al mercato libero?

SI'. Tutti i clienti comprese le famiglie (dal 1 luglio 2007) sono liberi di scegliere le nuove offerte per la fornitura di energia elettrica, proposte dalle diverse società di vendita che operano sul mercato libero in concorrenza tra loro. Scegliendo una di queste offerte si passa automaticamente al mercato libero.

E' sempre assicurato il trasporto o la consegna dell'elettricità o del gas anche quando si cambia venditore?

SI'. È il nuovo venditore a dover sottoscrivere e gestire gli atti necessari per garantire il trasporto e la consegna dell'elettricità o del gas fino al contatore del cliente, attività assicurata dal distributore locale.

Il cliente è tutelato nel mercato libero?

SI'. La tutela del Cliente è sempre garantita dall'Autorità per Energia Reti e Ambiente (ARERA), che ha definito un apposito Codice di Condotta Commerciale per il mercato elettrico e per il mercato gas, con regole che gli operatori presenti sul mercato libero devono rispettare. Inoltre, tutti gli operatori sono sottoposti ad un attento controllo da parte dell'ARERA, che può sanzionarli in caso di mancato rispetto delle regole definite.

La liberalizzazione dell'energia elettrica e gas, produce vantaggi ai clienti?

SI'. Il principale vantaggio della liberalizzazione è la possibilità di scegliere liberamente il fornitore più economico di energia elettrica e di gas naturale, sia per la propria casa che per la propria attività professionale.

Si garantisce un servizio eccellente e la possibilità di scegliere fra un'ampia gamma di offerte senza vincoli, con la piena libertà di cambiare in ogni momento e senza costi aggiuntivi.

È facile passare da un fornitore ad un altro?

SI'. Per aderire ad una nuova offerta, basta stipulare il contratto con il fornitore prescelto, eliminare da "sarà a nuova fornitura". inserire: sarà il nuovo fornitore a eseguire la richiesta di switching al Sistema Informativo Integrato. Non va fatto alcun intervento sugli impianti e sui contatori: cambia infatti solo la gestione commerciale e amministrativa della fornitura.

Una volta completato il passaggio, sarà il nuovo fornitore ad inviare le bollette. La continuità e sicurezza del servizio resta assicurata. L'impresa di distribuzione che gestisce la rete elettrica locale, rimane la stessa anche se si sceglie di cambiare il proprio fornitore.

Costa cambiare?

NO. Scegliere un nuovo contratto o un venditore non comporta spese, a condizione che lo stesso cliente non abbia già cambiato venditore negli ultimi dodici mesi; solo in questo caso verrebbe applicato un contributo fisso di 27 euro.

Per cambiare fornitore occorre sostenere interventi impiantistici?

NO. Il cambio di fornitore non prevede alcun intervento sulla rete o sull'impianto. Il giorno del passaggio di fornitore, la società responsabile del servizio di distribuzione effettua una semplice lettura del contatore, per poter saldare il contratto col vecchio fornitore.

Se si cambia fornitore possono esserci interruzioni del servizio?

NO. L'energia elettrica continua ad essere erogata, il contatore non viene disattivato nemmeno per un istante.

Il servizio di distribuzione cambia?

NO. Il servizio sulle reti continua ad essere gestito dalla società di distribuzione.

Occorre pagare una bolletta di trasporto del distributore separatamente?

NO. L'operatore del mercato libero riscuote gli importi relativi al trasporto applicati dal distributore, direttamente tramite la bolletta.

Con il nuovo fornitore, in caso di problemi sulla fornitura, il cliente ha un numero verde a cui chiamare?

Sì. Il servizio di pronto intervento, in caso di blackout o abbassamenti di tensione, continua ad essere svolto dalla società di distribuzione. Se si hanno problemi di questo tipo si fa sempre riferimento al numero di pronto intervento indicato sulla fattura, attivo 24/24 per 365 giorni l'anno.

Si può ritornare al servizio di maggior tutela?

Sì. In ogni momento e senza oneri, esercitando la facoltà di recesso nel rispetto delle modalità e dei termini contrattualmente stabiliti.

Si può esercitare il diritto di ripensamento?

Sì. Sempre, il cliente domestico ha la facoltà di esercitare il diritto di recesso, senza oneri, entro 14 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione dell'offerta, inoltrando una comunicazione con lettera raccomandata e avviso di ricevimento alla sede del venditore indicata nel contratto.

Il cliente è obbligato a cambiare fornitore passando dalla maggior tutela al mercato libero?

NO. Il passaggio al mercato libero è una libera scelta del cliente. I clienti che non sottoscrivono alcuna nuova offerta del mercato libero continuano a mantenere il proprio fornitore, che garantisce il servizio di maggior tutela alle condizioni economiche stabilite dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

Cosa sono le Offerte PLACET?

La legge n. 124/2017 stabilisce per tutti i venditori l'obbligo di offrire alle famiglie e alle piccole imprese almeno una proposta "standard" di fornitura a prezzo fisso (in cui il prezzo dell'energia è mantenuto fisso per un certo periodo di tempo) e almeno una proposta a prezzo variabile (in cui il prezzo varia automaticamente in base alle variazioni di un indice di riferimento).

A Chi Sono Rivolte Le Offerte PLACET?

L'Autorità, in coerenza con quanto previsto dalla legge n. 124/2017, ha già introdotto la disciplina dell'offerta PLACET (a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela - PLACET), che obbliga tutti i venditori a inserire nel proprio pacchetto di proposte commerciali, un'offerta rivolta alle famiglie e alle piccole imprese chiara e comprensibile, a prezzi determinati liberamente ma con condizioni contrattuali definite dall'Autorità.

L'entrata in vigore delle offerte Placet corrisponde con quella di approvazione da parte dell'Autorità del modulo delle condizioni generali di fornitura delle offerte PLACET, redatto con i contributi del Tavolo permanente ad hoc istituito.

Cosa distingue un'offerta PLACET da una standard?

Le offerte PLACET si distinguono dalle Standard in quanto le condizioni generali sono definite in via inderogabile dalla Autorità competente (ARERA) e il contratto di fornitura è a tempo indeterminato mentre le condizioni economiche hanno una durata di 12 mesi dall'attivazione. Resta sempre valida la facoltà del Cliente di recedere in qualsiasi momento e per in soli Clienti domestici la facoltà di esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla conclusione del contratto. Prima della scadenza delle condizioni economiche, con un preavviso di almeno 3 mesi e con apposita comunicazione separata dalla bolletta il fornitore dovrà informare il Cliente delle nuove condizioni economiche che verranno applicate per i successivi 12 mesi. Più nel dettaglio, per quanto riguarda i prezzi, per ogni servizio, elettricità e gas, ciascun venditore deve offrire due tipi di offerta PLACET:

- una a prezzo fisso.
- l'altra a prezzo variabile (indicizzato all'andamento dei mercati all'ingrosso).

In entrambi i casi, il prezzo dell'energia sarà articolato in una quota fissa (PFIX) espressa in €/cliente/anno e una quota energia (PVOL) espressa in €/kWh o €/Smc (quindi proporzionale ai volumi consumati).

2. IL CONTRATTO

Che cos'è il contratto per la somministrazione dell'energia elettrica e/o gas?

Il contratto è un documento necessario che disciplina i diritti e doveri tra fornitore e cliente consumatore di energia elettrica e/o gas, in conformità con quanto previsto dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA).

Quando si intende concluso il contratto?

Il Contratto si intenderà concluso al momento della ricezione da parte del Cliente dell'accettazione da parte del Venditore da inviarsi a cura di quest'ultimo, mediante modalità tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione della comunicazione da parte del Cliente. La Richiesta sarà considerata vincolante per un tempo massimo di 45 (quarantacinque) giorni dalla sua sottoscrizione. Trascorso tale termine senza che il Venditore abbia espressamente accettato la Richiesta, quest'ultima si deve considerare revocata. Resta inteso che, qualora l'accettazione non dovesse pervenire al Cliente per cause non imputabili al Venditore, il Contratto si intenderà comunque concluso a decorrere dalla data dalla quale la fornitura sarà a carico del Cliente.

Quando avrà inizio la somministrazione di energia elettrica e/o gas?

Il primo giorno dopo il mese successivo alla sottoscrizione qualora il cliente sia in maggior tutela o sia un cliente domestico del mercato libero. Diversamente, la somministrazione di energia elettrica e/o gas, avrà inizio il primo giorno dopo tre mesi successivi alla data di sottoscrizione.

Come faccio a rinnovare il contratto?

Alla scadenza del contratto, esso si considera rinnovato tacitamente alle stesse condizioni contrattuali, per l'intera durata dell'offerta salvo disdetta di una delle Parti, da comunicarsi con un preavviso di 3 (tre) mesi, a mezzo di lettera raccomandata A/R. La stessa logica varrà per gli anni successivi, a meno di diverse comunicazioni da parte del Venditore.

Le condizioni economiche del contratto potranno subire delle modifiche nel tempo?

Solo nel caso in cui sopraggiungano provvedimenti di pubbliche autorità e/o regolamentazioni del settore del gas naturale e dell'energia elettrica e/o modifiche della determinazione dei corrispettivi per la vendita del gas naturale e/o dell'energia elettrica.

3. LA FATTURA

Quando il cliente riceverà la prima fattura?

I clienti ricevono la fattura nei primi giorni dopo il primo mese di fornitura, qualora la periodicità sia mensile; nei primi giorni dopo due mesi di fornitura, qualora la periodicità è bimestrale.

Il cliente ha ricevuto nella fattura un modulo dove deve inserire i dati catastali.

Che cos'è il modulo dei dati catastali? E' obbligatorio compilarlo?

Tutte le società di vendita di energia elettrica e gas naturale devono obbligatoriamente, ai sensi della Legge Finanziaria 2005 (Legge 311 del 30.12.2004 – art.1 comma 333), richiedere il modulo per la comunicazione dei dati catastali. Tali dati identificano l'immobile per il quale è stata attivata la fornitura di energia elettrica o gas. Il cliente dovrà riconsegnarlo debitamente compilato in ogni sua parte. Nel caso di mancata comunicazione, sono previste delle sanzioni da parte dell'anagrafe tributaria.

Come si può pagare la fattura?

Di norma il metodo di pagamento è l'addebito diretto SEPA (o SDD) di tipo business to business (B2B) per le partita IVA, di tipo Core per i domestici.

In alternativa i clienti possono scegliere fra i seguenti metodi di pagamento:

- Presso uno qualunque degli uffici postali utilizzando il bollettino allegato alla bolletta o utilizzandone uno non precompilato
- Effettuando un bonifico SEPA Credit Transfer utilizzando le coordinate bancarie della società di vendita riportate in fattura.

Cosa succede se il cliente dimentica di pagare la fattura?

La fattura deve essere pagata entro il termine di scadenza indicato sul primo foglio. Nel caso non sia pagata per tempo, oltre al corrispettivo dovuto, la società di vendita può richiedere il pagamento degli interessi di mora definiti contrattualmente e eventuali costi relativi alle spese postali, dovute ai solleciti di pagamento. Nel caso il ritardo superi i tempi stabiliti nel contratto, la società di vendita ha la facoltà di richiedere la sospensione della fornitura.

Il cliente ha perso la fattura. Cosa deve fare?

Può richiedere un duplicato contattando il Servizio Clienti ai numeri verdi indicati nella sezione Servizio Clienti oppure, tramite internet, può scaricarla dalla sua Area Privata nella sezione FATTURE.

Si può cambiare l'indirizzo di recapito della fattura?

Certo, puoi cambiare l'indirizzo di invio fattura in qualunque momento contattando il Servizio Clienti ai numeri verdi indicati nella sezione Servizio Clienti oppure, tramite internet, dalla tua Area Privata.

Cos'è il codice POD, dove lo trovo?

Il POD è il codice alfanumerico nazionale di 14 caratteri che inizia per "IT", che identifica univocamente il punto di prelievo. È indicato nella bolletta dell'energia elettrica, nella sezione contenente i dati contrattuali.

Cos'è il codice PDR, dove lo trovo?

Il PDR è il codice numerico nazionale di 14 cifre, che identifica univocamente il punto di riconsegna del gas. È indicato nella bolletta del gas, nella sezione contenente i dati contrattuali.

Il cliente ha ricevuto una fattura di conguaglio. Cos'è?

Esistono due tipi di fatture di conguaglio. C'è la fattura di conguaglio dei consumi, nella quale vengono fatturati i consumi effettivi successivamente a bollette emesse sulla base di consumi stimati; c'è la fattura di conguaglio dei corrispettivi, nella quale è fatturato l'aggiornamento dei corrispettivi regolati sulla base di quanto definito dall'Autorità per Energia, Reti e Ambiente.

Il cliente ha ricevuto una fattura con consumi stimati. Perché?

Nel caso non siano pervenute le letture del Distributore Locale o il cliente non abbia fatto l'autolettura, la società

di vendita, come previsto da contratto e dalla normativa di settore, emette le fatture sulla base di una stima di consumo, attribuibile al cliente sulla base delle informazioni disponibili. Non appena in possesso dei dati relativi alle letture effettive del distributore locale, la società di vendita provvederà alla fatturazione dei consumi effettivi.

Il cliente ha ricevuto una fattura di storno. Cos'è?

La fattura di storno è una fattura di conguaglio a credito del cliente, per cui riceverà il rimborso.

Il cliente ha ricevuto la bolletta con un importo di un certo Cmor, cos'è?

Il corrispettivo Cmor viene richiesto a titolo di indennizzo da un precedente fornitore, al quale risulta il mancato pagamento di una o più bollette. Nei casi in cui un cliente risulti moroso nei confronti di un precedente venditore, quest'ultimo può chiedere un indennizzo, il corrispettivo Cmor, secondo quanto stabilito dall'Autorità per Energia Reti e Ambiente nel TISIND. Quindi il corrispettivo Cmor non è definito dall'attuale fornitore, il quale si limita ad addebitarlo e richiederne il pagamento. IN caso di mancato pagamento di tale corrispettivo, verranno utilizzate le normali procedure previste in situazioni di morosità.

4. I CONSUMI

Non è ancora stato installato il nuovo contatore elettronico. A chi deve rivolgersi il cliente?

La sostituzione gratuita dei vecchi contatori meccanici con i nuovi contatori elettronici è gestita dal Distributore Locale. Per l'installazione del contatore elettronico è quindi necessario rivolgersi al gestore locale della rete elettrica.

Il cliente può passare alla tariffa bioraria per un contratto gas?

No, non esiste una tariffa bioraria per i contratti gas.

Cosa si intende con Lettura?

E' la rilevazione dei numeri del contatore per la determinazione dei consumi che vengono fatturati.

Cosa si intende con Stimata?

La lettura stimata è quella che viene utilizzata per la fatturazione nel caso non siano disponibili informazioni sui consumi reali del cliente. La società di vendita, come previsto dal contratto, nel caso di assenza di altre informazioni, esegue una stima basata sui dati storici.

Cosa si intende con Effettiva?

La lettura effettiva rappresenta il dato di consumo effettivo rilevato direttamente dal Distributore Locale sul contatore e comunicata alla società di vendita.

Cos'è il multiorario?

E' un contatore abilitato alla rilevazione e alla registrazione dell'energia elettrica immessa e prelevata nelle fasce orarie F1, F2 ed F3.

Cos'è il misuratore orario?

E' un contatore per la rilevazione e registrazione dell'energia elettrica immessa e prelevata in ciascuna ora.

Come posso leggere il consumo relativo alle diverse fasce dal contatore elettronico?

Premendo in sequenza il pulsante di lettura del contatore elettronico, è possibile visualizzare sul display una serie di informazioni. Per visualizzare i consumi relativi alle diverse fasce è quindi sufficiente premere il pulsante fino a che non appare la scritta "Lettura Contatore". Le tre successive pressioni del pulsante faranno apparire i consumi di tre fasce (A1, A2 e A3), espressi in chilowattora (kWh). La fascia A1 corrisponde alle ore di punta, le fasce A2 e A3 corrispondono alle ore non di punta. Nel caso visualizzi solo il consumo della fascia A3, significa che il contatore non è stato ancora riprogrammato per la modalità multioraria.

Cosa si intende per gruppo di misura/contatore accessibile?

Un contatore si definisce accessibile, quando non ci sono impedimenti e/o passaggi su proprietà privata chiusa o aperta.

A chi si rivolge il cliente in caso di guasti al contatore o agli impianti?

Il distributore locale gestisce la rete di distribuzione ed i contatori di cui è anche proprietario. Interventi come riparazioni dei guasti e ripristino dell'alimentazione sono di sua competenza. Il numero di telefono del servizio guasti per l'energia elettrica e quello del pronto intervento per il gas naturale forniti dai distributori locali, sono pubblicati sulla fattura.

Se il cliente cambia fornitore chi legge il contatore?

La responsabilità della lettura del contatore resta del distributore locale, che la effettuerà con la solita periodicità. Sarà invece la società di vendita a calcolare l'importo dovuto al Cliente ed emettere la relativa fattura.

Perché hanno cambiato il contatore dell'elettricità?

L'Autorità per Energia Reti e Ambiente ha reso obbligatorio, a tutti i distributori di elettricità operanti sul territorio nazionale, l'installazione di nuovi contatori elettronici di energia elettrica presso tutte le famiglie e piccole imprese. L'obiettivo è quello di garantire una maggiore concorrenza, una migliore gestione delle letture effettive con conseguenti bollette emesse sulla base dei consumi effettivi, nonché un miglioramento e una velocizzazione dei servizi commerciali come subentri, volture, modifiche della potenza contrattuale. Inoltre, i nuovi contatori, consentono la misurazione dei consumi su fasce orarie.

Sostituiranno anche il contatore gas?

Anche per il gas naturale, l'Autorità per Energia Reti e Ambiente, ha previsto la sostituzione graduale dei contatori con nuovi contatori elettronici, a garanzia di una migliore qualità della misurazione e del servizio.

Secondo il cliente il contatore non funziona bene. Come può richiedere la verifica?

Se ha dei dubbi sul corretto funzionamento del contatore, può richiedere una sua verifica. La verifica è gratuita nel caso si dimostri che il contatore non funziona correttamente, mentre è a pagamento nel caso contrario. Per richiedere l'operazione dovrà compilare l'apposito modulo e inviarcelo all'indirizzo indicato sul modulo stesso.

5 . MONITÒRA

Cos'è?

Monitòra è lo strumento che rileva i consumi orari (energia attiva ed energia reattiva) dei contatori su cui è montato, li trasmette di giorno in giorno al CED Centro Elaborazione dati Enersis. Monitòra è lo smart meter in grado di offrire ai clienti finali dell'energia elettrica, informazioni precise sul consumo effettivo e sul tempo effettivo di utilizzo dell'energia.

Su quali contatori viene montato?

Solo sui contatori installati presso forniture con potenza disponibile inferiore ai 55 kW.

Quali servizi offre?

Monitòra permette di rendere disponibile al cliente l'analisi dei consumi espressi in fasce e alert per il superamento di soglie di consumo giornaliero e/o orario. Inoltre rende disponibile l'analisi dei costi.

Quali sono i vantaggi per il cliente?

Ogni cliente dotato di Monitòra potrà monitorare il proprio consumo di energia elettrica e adottare il migliore comportamento per raggiungere obiettivi di efficienza energetica e per garantirsi benefici in bolletta. Inoltre ogni cliente dotato di Monitòra riceverà solo fatture con consumi effettivi.

Come è possibile usufruire dei servizi di Monitòra?

I dati rilevati da Monitòra saranno messi a disposizione del cliente finale attraverso applicazioni per PC, smartphone e tablet, in formato facilmente comprensibile.

Si tratta di un dispositivo sicuro?

Monitòra è un dispositivo sicuro, di facile installazione, non manomette e non arreca danni al gruppo di misura di proprietà del distributore locale e soprattutto non altera la rilevazione e la registrazione del dato di misura. Un lettore ottico leggerà i lampeggiamenti del contatore, li invierà a Monitòra che provvederà all'elaborazione dei segnali, alla memorizzazione dei dati sulla memoria interna e alla trasmissione al server tramite rete GSM. Enersis, attraverso il rispetto di rigidi protocolli, garantisce la sicurezza nella comunicazione dei dati e la riservatezza degli stessi in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati.

6. L'AUTOLETTURA

Cos'è l'autolettura?

L'autolettura è la comunicazione della lettura del contatore direttamente da parte del cliente. Tale dato viene utilizzato come previsto da contratto ai fini di fatturazione in mancanza del dato di consumo effettivo ricevuto dal distributore locale.

E' possibile effettuare l'autolettura?

Sì, contattando il Servizio Clienti ai numeri verdi indicati nella sezione Servizio Clienti, oppure, tramite internet nella tua Area Privata.

Cosa succede se i consumi dichiarati dal cliente con l'autolettura sono diversi rispetto a quelli effettivi?

La società di vendita deve attenersi ai dati relativi ai consumi effettivi che verranno comunicati dal distributore locale. Solo qualora tali dati non dovessero essere disponibili in tempo utile per la fatturazione, i consumi saranno fatturati sulla base dei dati comunicati attraverso autolettura. Al ricevimento dei consumi effettivi e delle relative fatture emesse dal distributore locale, la società di vendita effettuerà gli eventuali conguagli.

Cosa si intende con Tipo Contatore?

Esistono due tipologie di contatore, il contatore tradizionale e il contatore elettronico di nuova generazione. Il contatore tradizionale a disco permette di rilevare la lettura su di una sola fascia di consumo, è solitamente definito di tipo monorario. Mentre il contatore elettronico di nuova generazione rileva i consumi su tre fasce orarie.

Cos'è la matricola del contatore?

La matricola è un numero che identifica univocamente il contatore. Puoi leggerla direttamente sul contatore stesso.

Cosa sono le Fasce Orarie?

I nuovi contatori elettronici sono in grado di misurare l'energia per intervalli omogenei di ore, detti fasce orarie. Le fasce orarie, definite dall'Autorità per Energia Reti e Ambiente sono:

F1: ore di punta, dalle ore 8:00 alle ore 19:00 dei giorni feriali;

F2: dalle ore di medio carico, dalle 7:00 alle 8:00 e dalle 19:00 alle 23:00 dal lunedì al venerdì, dalle 7:00 alle 23:00 del sabato;

F3: ore di basso carico, dalle 23:00 alle 7:00 dal lunedì al venerdì, dalle 0.00 alle 24:00 nei giorni di domenica e festivi (1 gennaio; 6 gennaio; lunedì di Pasqua; 25 Aprile; 1 maggio; 2 giugno; 15 agosto; 1 novembre; 8 dicembre; 25 dicembre; 26 dicembre).

In che modo il cliente deve comunicare l'autolettura se ha un contatore elettronico?

Per comunicare l'autolettura si dovrà scorrere tra le opzioni del display, comunicando dunque i numeri in corrispondenza di A1 - A2 - A3 LETTURA ATTUALE; A1 - A2 - A3 LETTURA PRECEDENTE ed il giorno in cui effettua tale lettura.

Quale data il sistema associa alla mia lettura?

Il sistema considera automaticamente come data di autolettura quella in cui ci comunicherai il dato.

Cosa accade se l'autolettura che il cliente ha inserito non è corretta?

La società di vendita a seguito di controlli formali sul dato comunicato, riterrà opportuno o meno, considerare valida l'autolettura comunicata. Qualora tale dato sia non corretto, sarà il sistema di per sé a non tenerne conto.

Dove si inseriscono le letture dell'energia reattiva e della potenza?

Non è necessario comunicare l'autolettura dell'energia reattiva e della potenza.

Come si rileva la lettura del contatore gas?

Il contatore del gas è a disco. La lettura è direttamente riportata sullo strumento di misura. Ricorda che dovrai comunicare solo le cifre a sinistra della virgola ovvero solo le cifre in nero. Inoltre dovrai comunicare la data di quando effettui la lettura.

Cos'è la matricola del contatore?

La matricola è un numero che identifica univocamente il contatore. Puoi leggerla direttamente sul contatore stesso.

Cosa comporta la mancanza della lettura iniziale?

La lettura iniziale è la lettura da cui parte il conteggio dei consumi con la società di vendita gas naturale. Nel caso tale dato non sia pervenuto dal Distributore Locale, il cliente può comunque comunicare la sua lettura. Il dato sarà registrato nel sistema, in attesa di ricevere il dato iniziale da parte del Distributore Locale, per poterlo utilizzare ai fini di fatturazione.

7. PAGAMENTI

Posso controllare se ho pagato tutte le mie fatture?

Sì. Nella sezione FATTURE, selezionando la voce "GESTISCI I TUOI PAGAMENTI", potrai selezionare le varie tipologie di fatture presenti, tra: PAGATE, NON PAGATE, SCADUTE, IN SCADENZA, RATEIZZATE e verificare gli eventuali importi da saldare.

8. I SERVIZI

Che cos'è la voltura?

E' la variazione della titolarità di una fornitura da un cliente ad un altro con il medesimo venditore con il quale è possibile negoziare anche nuove condizioni contrattuali, senza interruzione dell'erogazione di energia elettrica e di gas.

Quanto costa effettuare una voltura?

I clienti che hanno scelto il mercato libero devono pagare:

- un contributo fisso di 27,59 € per oneri amministrativi;
- un addebito dei costi per la prestazione commerciale come indicato nei singoli contratti.

L'esercente può comunque richiedere al cliente, al momento della conclusione del contratto, un deposito cauzionale o altra garanzia e, nei casi previsti dalla normativa fiscale, il pagamento dell'imposta di bollo (16,00 €).

Che cos'è il subentro?

Il subentro, a differenza della voltura, è l'attivazione della fornitura da parte di un nuovo cliente in seguito alla cessazione del contratto del cliente precedente, che ha richiesto anche la disattivazione del contatore.

Come si richiede un subentro?

La richiesta è equiparata a una richiesta di attivazione e va presentata, secondo le modalità previste, al venditore, che entro 2 giorni lavorativi la trasmette al distributore. Il distributore, a sua volta, provvede all'esecuzione della prestazione di attivazione entro 5 giorni lavorativi.

Quanto costa effettuare un subentro?

I clienti che hanno scelto il mercato libero devono pagare:

- un contributo fisso di 27,59 € per oneri amministrativi;
- un addebito dei costi per la prestazione commerciale come indicato nei singoli contratti.

L'esercente può comunque richiedere al cliente, al momento della conclusione del contratto, un deposito cauzionale o altra garanzia e, nei casi previsti dalla normativa fiscale, il pagamento dell'imposta di bollo (16,00 €).

Quanto costa il passaggio dalla bassa alla media tensione?

Se i clienti già alimentati in bassa tensione vogliono passare alla media tensione devono pagare tre componenti forfetarie:

- una quota potenza relativa alla potenza disponibile aggiuntiva richiesta di 54,95 a kw messo a disposizione
- una quota fissa di 434,61 €;
- un contributo fisso per oneri amministrativi di 27,59 €.

Che cosa è la variazione della potenza e come si richiede?

Il cliente in regola con i pagamenti ha il diritto di ricevere energia elettrica nei limiti della potenza disponibile, cioè la potenza massima che può essere prelevata senza che scatti il blocco dell'alimentazione: un'eccessiva richiesta di corrente (per esempio se si utilizzano troppi elettrodomestici contemporaneamente) può far scattare il limitatore eventualmente installato nel contatore. Per cambiare la potenza massima della fornitura occorre presentare richiesta secondo le modalità previste al venditore, che deve quindi trasmetterla entro 2 giorni lavorativi al distributore.

Quanto costa la variazione della potenza?

I clienti che hanno scelto il mercato libero devono pagare:

- per le richieste d'aumento della potenza disponibile, 27,59 € di contributo fisso più la quota potenza (69,22 €/kW) relativa alla potenza disponibile aggiuntiva richiesta;
- per le richieste di diminuzione della potenza disponibile, la sola quota fissa di 27,59 €;
- un addebito dei costi per la prestazione commerciale come indicato nei singoli contratti.

In che tempi deve essere effettuata la variazione di potenza richiesta?

Il distributore deve aumentare la potenza entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta quando non è necessario intervenire sul gruppo di misura. Negli altri casi, il preventivo viene fatto all'utente al momento della richiesta (entro 20 gg).

Nel preventivo sono indicati i tempi di esecuzione del lavoro:

- se semplice entro 15 gg;
- se complesso, indicato nel preventivo stesso.

Se l'aumento della potenza con interventi limitati al contatore avviene oltre il tempo previsto per responsabilità del distributore, il cliente deve ricevere un indennizzo automatico di 35 € per variazioni realizzate entro il doppio del tempo previsto, di 70 € entro il triplo del tempo previsto e di 105 € oltre il triplo del tempo previsto.

Il cliente può richiedere lo spostamento del contatore?

Si. Lo spostamento del contatore va richiesto al venditore, che trasmetterà la domanda al distributore entro 2 giorni lavorativi. In mancanza di un contratto di fornitura attivo, la richiesta può essere inoltrata direttamente al distributore.

Che cosa prevede la procedura per lo spostamento del contatore?

Secondo la procedura:

- entro 2 giorni lavorativi il venditore deve trasmettere la richiesta di spostamento al distributore;
- il distributore trasmette al venditore il preventivo entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. Il venditore deve a sua volta trasmettere il preventivo al cliente entro 2 giorni lavorativi dalla data di ricevimento da parte del distributore;
- il preventivo è considerato accettato nel momento in cui il cliente paga il contributo indicato nel preventivo stesso, oppure restituisce copia del preventivo firmata per accettazione o comunque comunica al distributore l'accettazione stessa.

Una volta ricevuta l'accettazione, il distributore:

- se sono sufficienti lavori semplici, deve spostare il contatore entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento dell'accettazione del preventivo;
- se sono necessari lavori complessi, deve spostare il contatore entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento dell'accettazione del preventivo. Se il distributore non completa i lavori entro i 60 giorni, deve comunicare al cliente il nome del responsabile dei lavori e i tempi previsti per il loro completamento.

Se il preventivo viene inviato al cliente oltre il tempo previsto, e/o lo spostamento del contatore viene effettuato oltre il tempo previsto (solo nel caso di lavori semplici) per responsabilità del distributore, il cliente deve ricevere un indennizzo automatico di 35 € per lavori realizzati entro il doppio del tempo previsto, di 70 € entro il triplo del tempo previsto e di 105 € oltre il triplo del tempo previsto

Quanto costa lo spostamento del contatore?

Se il contatore va spostato entro un raggio di 10 metri, il cliente deve pagare al distributore una quota fissa di 198,80€. Negli altri casi è previsto, a carico del richiedente, l'addebito della spesa relativa all'intervento. Il cliente riceverà un preventivo da parte del distributore contenente le informazioni riguardanti i lavori da eseguire.

Che cosa si deve fare per richiedere altre modifiche contrattuali?

Per ogni altra modifica del contratto di fornitura, per esempio il cambio di utilizzo da residente e non residente, la richiesta va presentata al venditore che la trasmette al distributore.

Che cosa è la disattivazione della fornitura?

È l'operazione necessaria per cessare, attraverso la chiusura del relativo contatore, la fornitura materiale di energia elettrica o del gas.

A chi e come si deve richiedere la disattivazione della fornitura?

La disattivazione della fornitura va richiesta alla propria società di vendita utilizzando una delle modalità previste. La richiesta di disattivazione deve essere trasmessa dal venditore entro 2 giorni lavorativi al distributore che, a sua volta, deve provvedere alla disattivazione della fornitura entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta. Se la disattivazione della fornitura avviene oltre il tempo previsto per responsabilità del distributore, il cliente deve ricevere un indennizzo automatico di 35 € per disattivazioni realizzate entro il doppio del tempo previsto, di 70 € entro il triplo del tempo previsto e di 105 € oltre il triplo del tempo previsto.

Quanto costa disattivare la fornitura?

I clienti in maggior tutela pagano un contributo fisso di 23 €. Nel mercato libero il contributo dipende dalle singole condizioni contrattuali.

9. GLOSSARIO DELLA BOLLETTA PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Versione integrata con le modifiche apportate dalla deliberazione 610/2015/R/COM

Bolletta sintetica		
<p>La bolletta sintetica è il documento di fatturazione, valido ai fini fiscali, che viene reso disponibile periodicamente al cliente finale e che riporta le informazioni relative ai consumi del cliente, agli importi fatturati, alle modalità di pagamento, nonché altre informazioni utili per la gestione del contratto di fornitura.</p>		
Elementi minimi obbligatori¹	Voce presente in bolletta	Descrizione
Dati del cliente	Dati identificativi del cliente (nome/ragione sociale,	Si tratta dei dati necessari per la fatturazione al cliente finale sia esso una persona fisica o giuridica. L'indirizzo di fatturazione è quello, indicato dal cliente finale, al quale viene inviata la bolletta e che non necessariamente coincide con l'indirizzo di fornitura, ovvero l'indirizzo cui corrisponde il punto.(si veda la descrizione della voce POD)
Dati identificativi del punto	partita IVA/codice fiscale, indirizzo di fatturazione ecc.)	Indica il luogo fisico in cui viene consegnata l'energia elettrica.
	POD	E' un codice alfanumerico (composto da 14 o 15 caratteri) che inizia sempre con "IT" e identifica in modo certo il punto di prelievo ovvero il punto fisico in cui l'energia viene consegnata dal venditore e prelevata dal cliente finale. Il codice non cambia anche se si cambia venditore.
Caratteristiche commerciali della fornitura	Servizio di maggiore tutela	È il servizio di fornitura di elettricità a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (nel seguito: l'Autorità per Energia Reti e Ambiente). Il cliente domestico o le piccole imprese (PMI) ² sono servite in maggior tutela se non hanno mai cambiato venditore né stipulato con lo stesso un contratto nel mercato libero, o se ne hanno nuovamente richiesto l'applicazione dopo aver stipulato un contratto nel mercato libero con lo stesso o altri venditori. Le condizioni del servizio di maggior tutela si applicano anche ai clienti domestici e alle PMI rimaste senza venditore.
	o Mercato libero	È il mercato in cui i clienti hanno liberamente scelto da quale venditore e a quali condizioni comprare l'energia elettrica. Nel mercato libero le condizioni economiche e contrattuali di fornitura sono concordate direttamente tra le parti e non fissate dall'Autorità.
	Consumo annuo	È il consumo di energia elettrica relativo a 12 mesi di fornitura ricavato in base alle informazioni sui consumi passati del cliente. Qualora non sia disponibile un dato effettivo si ricorre alla stima di tale informazione. Nel caso di nuove attivazioni, per cui non è disponibile un dato che copre un periodo di 12 mesi, il venditore deve indicare in bolletta che si tratta del consumo come rilevato o stimato dall'inizio della fornitura, sulla base dei dati a sua disposizione, denominandolo "consumo da inizio fornitura"; trascorsi 12 mesi dovrebbe essere disponibile il relativo dato effettivo. Per il settore elettrico il consumo annuo è ulteriormente suddiviso per ciascuna fascia oraria (si veda descrizione della voce Fasce orarie).

¹ Come riportati all'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com. - ² Per piccola impresa o PMI si intende una impresa con meno di 50 addetti ed un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro alimentata in bassa tensione (BT).

	Recapiti del venditore	Si tratta dei recapiti (ad esempio posta, mail, fax, numero telefonico) necessari per contattare il venditore di energia elettrica per ricevere informazioni o inoltrare reclami.
	Recapiti del distributore	Si tratta dei recapiti (ad esempio posta, mail, fax, numero telefonico) per il servizio guasti elettrici con cui segnalare guasti o malfunzionamenti. Si riferiscono alle imprese di distribuzione di energia elettrica, che sono responsabili per l'eventuale intervento.
	Informazioni sull'erogazione del bonus sociale	Per i soggetti che hanno diritto al bonus sociale il venditore deve inserire in ciascuna bolletta nella quale è riconosciuto il bonus sociale (o una sua quota parte) l'informazione che la fornitura è ammessa alla compensazione della spesa e il mese e l'anno entro il quale il cliente dovrà effettuare la richiesta di rinnovo (si veda anche la descrizione della voce Bonus sociale).
	Modalità di pagamento	La bolletta riporta le modalità di pagamento a disposizione del cliente finale secondo quanto previsto dal contratto. Per il servizio di maggior tutela, fra esse vi deve essere almeno una modalità gratuita di pagamento della bolletta.
	Denominazione del contratto del mercato libero	E' il nome dato all'offerta commerciale relativa al contratto firmato dal cliente nel mercato libero.
Caratteristiche tecniche della fornitura	Potenza disponibile ³	È la potenza massima prelevabile, al di sopra della quale potrebbe interrompersi l'erogazione dell'energia a causa dello "scatto" automatico del contatore, se è presente un limitatore di potenza, altrimenti è la potenza massima prelevata nel mese. Per i clienti con potenza contrattualmente impegnata fino a 30 kW, senza misura della potenza massima prelevata nel mese, la potenza disponibile corrisponde alla potenza impegnata aumentata almeno del 10%.
	e Potenza impegnata	È il livello di potenza indicato nei contratti e reso disponibile dal venditore (tecnicamente si parla di potenza contrattualmente impegnata). E' definita in base alle esigenze del cliente al momento della conclusione del contratto, in funzione del tipo (e del numero) di apparecchi elettrici normalmente utilizzati. Per la maggior parte delle abitazioni, e quindi dei clienti domestici, la potenza impegnata è attualmente di 3 kW. Nella bolletta la potenza impegnata e la potenza disponibile sono espresse in kW.
	Domestico residente/ non residente	È il caso di un contratto per "utenza domestica" riferito a un cliente che utilizza l'elettricità per alimentare: i. la sua abitazione, di residenza o meno, e le relative applicazioni; ii. i locali annessi o pertinenti all'abitazione adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage o a scopi agricoli; iii. i punti di ricarica privata per veicoli elettrici. Con riferimento alla precedente lettera ii. la classificazione come cliente domestico avviene purché l'utilizzo dell'energia elettrica sia effettuato con unico punto di prelievo per l'abitazione e i locali annessi (un solo POD e un solo contatore) e la potenza disponibile non superi 15 kW. L'ulteriore distinzione tra residenti e non residenti, effettuata in base alla residenza anagrafica del titolare del contratto di fornitura, è rilevante per l'applicazione di alcuni corrispettivi e importi della bolletta (in particolare per una minima parte degli importi relativi alla Spesa per la materia energia, per la parte relativa alla Spesa per il trasporto e la gestione del contatore, alla Spesa per oneri di sistema e per le Imposte).
	Domestico con pompa di calore	È il caso di un contratto per una utenza domestica che utilizza esclusivamente una pompa di calore per riscaldare la propria abitazione.
	Altri usi	E' riferito a un cliente che utilizza l'elettricità per usi diversi da quelli sopraelencati (ad esempio per alimentare un negozio, un ufficio ecc.).

³ La descrizione potrebbe essere soggetta a future modifiche per i clienti domestici sulla base di quanto verrà definito in esito al procedimento di cui alla deliberazione 412/2014/R/efr in tema di riforma delle tariffe di rete e delle componenti tariffarie a copertura degli oneri generali di sistema per i clienti domestici di energia elettrica.

Dati relativi alle letture e ai consumi	Letture rilevate	È la lettura effettiva corrispondente al numero che compare sul display del contatore ad una certa data (data di lettura di norma coincidente con l'ultimo giorno del mese); viene rilevata direttamente dal distributore (di norma in modo automatico da remoto, senza la necessità della visita del letturista) che la comunica al venditore.
	Autoletture	L'autolettura è il dato che compare sul display del contatore ad una certa data e viene effettuata direttamente dal cliente finale che lo comunica al venditore, se quest'ultimo ha previsto questa possibilità.
	Letture stimate	Con riferimento ad un determinato periodo, in mancanza di letture rilevate o autoletture nella bolletta può essere indicata una lettura stimata, ovvero una stima del numero che dovrebbe comparire sul display del contatore ad una certa data.
	Consumi rilevati	I consumi rilevati sono i kilowattora (kWh) risultanti fra due letture rilevate o autoletture; corrispondono alla differenza tra i numeri indicati dal display del contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal display del contatore al momento della precedente lettura rilevata (o autolettura).
	Consumi stimati	Sono i consumi che vengono attribuiti in mancanza di letture rilevate (o autoletture), quando cioè nella bolletta sono indicate letture stimate. Tali consumi vengono di norma calcolati sulla base delle informazioni sui consumi storici del cliente a disposizione del venditore.
	Consumi fatturati	Sono i kilowattora (kWh) fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. È possibile che vi sia una differenza tra i consumi 3 rilevati e i consumi fatturati che può dipendere dal fatto che ai consumi rilevati vengano aggiunti consumi stimati.
	Letture/consumi articolati fascia oraria	Il dettaglio delle letture e dei consumi è distinto nelle diverse fasce orarie (si veda la descrizione della voce Fasce orarie)
	Energia reattiva	È un'energia accessoria per il funzionamento degli apparecchi elettrici che non produce effetti utili e aumenta le perdite di rete. È evidenziata separatamente in bolletta se supera una certa soglia, perché può essere ridotta o annullata localmente con particolari accorgimenti impiantistici (condensatori di rifasamento). L'energia reattiva è misurata in kVarh.
	Ricalcolo	Indica che la bolletta contiene un ricalcolo di consumi o corrispettivi già fatturati in precedenti bollette. I ricalcoli si possono verificare nel caso: - si rendano disponibili le letture effettive ed i relativi consumi effettivi a seguito di precedenti bollette basate su letture stimate e relativi consumi stimati; - di una modifica dei consumi dovuta ad esempio ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore; - di una modifica dei prezzi applicati, ad esempio legati a specifiche sentenze del Tribunale amministrativo. Il ricalcolo può dar luogo ad un saldo a debito o a credito del cliente (si veda anche la successiva voce Ricalcoli, nella parte relativa alla Sintesi degli importi fatturati).

Sintesi degli importi fatturati	Spesa per la materia energia	Comprende gli importi fatturati relativamente alle diverse attività svolte dal venditore per fornire l'energia elettrica al cliente finale. Per il settore elettrico comprende le voci relative all'acquisto dell'energia, al dispacciamento (il servizio che garantisce in ogni istante l'equilibrio tra la domanda e l'offerta di energia elettrica) e alla commercializzazione al dettaglio (legata alla gestione dei clienti) più eventuali importi fatturati relativi alle componenti dei meccanismi perequativi dei costi di approvvigionamento. Per i clienti serviti in maggior tutela che hanno attivato una modalità di addebito automatico degli importi fatturati ed ai quali viene inviata la bolletta in formato elettronico, la voce comprende anche l'applicazione dello sconto per tale formato di emissione. (si veda anche la sezione degli Elementi di dettaglio)
	Spesa per il trasporto e la gestione del contatore	Comprende gli importi fatturati per le diverse attività che consentono ai venditori (sia sul mercato libero sia in maggiore tutela) di consegnare ai clienti finali l'energia elettrica da loro consumata. Corrisponde agli importi relativi ai servizi di trasmissione/trasporto, distribuzione e misura (ovvero lettura del contatore e messa a disposizione dei dati di consumo). Comprende anche gli importi fatturati relativi alle componenti di incentivazione e al recupero della qualità del servizio e ai meccanismi perequativi dei suddetti servizi (si veda anche la sezione degli Elementi di dettaglio).
	Spesa per oneri di sistema	Comprende gli importi fatturati relativamente a corrispettivi destinati alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema elettrico che vengono pagati da tutti i clienti finali del servizio elettrico (si veda anche la sezione degli Elementi di dettaglio).
	Ricalcoli	La voce, che comprende gli importi fatturati a debito o a credito al cliente, è presente in bolletta solo se si sono verificati ricalcoli per: i. una modifica dei consumi dovuta ad esempio ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore; oppure ii. una modifica dei prezzi applicati, ad esempio legati a specifiche sentenze del Tribunale amministrativo. (si veda anche la descrizione della voce Ricalcolo nella parte relativa ai Dati relativi alle letture e ai consumi)
	Altre partite	Comprende gli importi eventualmente addebitati/accreditati al cliente finale per oneri diversi rispetto a quelli relativi alla Spesa per la materia energia, alla Spesa per il trasporto e la gestione del contatore e alla Spesa per oneri generali. A titolo di esempio, possono essere comprese nelle Altre partite gli interessi di mora, l'addebito/restituzione del deposito cauzionale, gli indennizzi automatici, i contributi di allacciamento, il corrispettivo CMOR (si veda la descrizione della voce Corrispettivo CMOR). A seconda della loro tipologia, tali importi possono essere soggetti ad imposta sul valore aggiunto (IVA).
	Bonus sociale	Comprende gli importi accreditati ai clienti che hanno richiesto il bonus. E' uno strumento introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità, con la collaborazione dei Comuni, per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per la fornitura di energia elettrica. Il bonus sociale elettrico è previsto anche per i casi di disagio fisico, cioè per i casi in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita.
	Totale imposte e IVA	Comprende le voci relative all'imposta di consumo accisa e all'imposta sul valore aggiunto (IVA). La bolletta riporta, oltre alla voce sintetica relativa al totale dovuto per imposte e accisa, un riquadro di dettaglio nel quale sono evidenziate: - per le accisa l'ammontare dei kWh cui sono applicate le singole aliquote - per l'IVA la/e base/i imponibile/i e la/e aliquote/a/e applicata/e.

Costo medio unitario	Costo medio unitario della bolletta	Il costo medio unitario della bolletta è calcolato come rapporto tra quanto complessivamente dovuto, al netto di quanto fatturato nella voce Altre partite, e i kWh fatturati. L'informazione consente al cliente una prima valutazione del costo medio della sua fornitura. Attenzione: il valore del costo medio come sopra calcolato, non corrisponde al costo per kWh effettivo, in quanto risente della presenza tra gli importi a base del calcolo di quote fisse, espresse in euro/cliente/mese (o euro/ POD/mese) o euro/kWh/mese, e di corrispettivi differenziati per scaglioni di consumo, espressi in funzione del livello di energia consumata, oltre che della eventuale voce relativa ai Ricalcoli (si vedano le descrizioni delle voci Quota fissa, Scaglioni e Ricalcoli).
	Costo medio unitario della spesa per la materia energia	Il costo medio unitario della spesa per la materia energia è calcolato come rapporto tra quanto dovuto per la voce Spesa per la materia energia e i kWh fatturati. L'informazione consente al cliente una prima valutazione del costo medio relativo alle diverse attività svolte dal venditore per fornirgli l'energia elettrica. Attenzione: il valore del costo medio come sopra calcolato, non corrisponde al costo per kWh effettivo, in quanto risente della presenza tra gli importi a base del calcolo di quote fisse, espresse in euro/cliente/mese (o euro/POD/mese), e di eventuali corrispettivi differenziati per scaglioni di consumo, espressi in funzione del livello di energia consumata (si vedano le descrizioni delle voci Quota fissa e Scaglioni).
Dati relativi alle ulteriori caratteristiche contrattuali	Data di attivazione della fornitura	E' la data da cui decorre la fornitura alle condizioni previste dal contratto. Generalmente non corrisponde alla data di firma del contratto, ma a quella di primo avvio della fornitura o in cui avviene il passaggio da un venditore ad un altro. Può riferirsi anche alla data da cui decorre un subentro o la voltura, o alla data di rinnovo del contratto. Tale informazione è presente nella prima bolletta ricevuta dal proprio venditore o in quella in cui sono applicate le nuove condizioni contrattuali.
	Tensione di alimentazione	I clienti che hanno diritto alle condizioni di fornitura di maggiore tutela sono allacciati alla rete in Bassa Tensione ed hanno una tensione nominale di alimentazione di 220 Volt (monofase) o 380 Volt (trifase). Nella maggior parte dei casi le forniture domestiche sono a 220 Volt.

Elementi di dettaglio

Nella parte degli elementi di dettaglio vengono evidenziati i prezzi unitari e le relative quantità cui si applicano i suddetti prezzi unitari. Gli importi vengono suddivisi in Quota fissa, Quota potenza e Quota energia.

	Voce presente in bolletta	Descrizione
Elementi della parte di dettaglio	Fasce orarie	<p>Sono periodi di tempo ai quali corrispondono diversi prezzi dell'energia. I contatori installati per la misurazione dei consumi di elettricità sono in grado di rilevare i consumi del cliente distinguendo la fascia oraria in cui questi avvengono. Le fasce orarie sono definite dall'Autorità e sono così suddivise:</p> <p>Fascia F1: dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 19.00, escluse le festività nazionali.</p> <p>Fascia F2: dal lunedì al venerdì: dalle ore 7.00 alle ore 8.00 e dalle ore 19.00 alle ore 23.00, escluse le festività nazionali. Il sabato: dalle ore 7.00 alle ore 23.00, escluse le festività nazionali.</p> <p>Fascia F3: dal lunedì al sabato: dalle ore 00.00 alle ore 7.00 e dalle ore 23.00 dalle ore 24.00. La domenica e festivi: tutte le ore della giornata. Per i clienti domestici serviti in maggior tutela i consumi sono distinti nelle fasce F1, come sopra definite e fascia F23, corrispondente alla somma delle fasce F2 e F3, ovvero pari a:</p> <p>Fascia F23: dalle 19.00 alle 8.00 di tutti i giorni feriali, tutti i sabati, domeniche e giorni festivi. Questa fascia oraria comprende cioè tutte le ore incluse nelle due fasce F2 e F3.</p>
	Prezzi unitari	Sono i prezzi che il cliente paga per ciascun kilowattora consumato, per ciascun kW di potenza o per unità di tempo (giorni, mese, anno).
	Quota energia	Comprende tutti gli importi da pagare in proporzione al consumo di energia elettrica, è espressa in euro/kWh.
	Quota fissa	Comprende tutti gli importi da pagare indipendentemente dai consumi. Generalmente l'unità di misura è euro/cliente/mese (o euro/POD/ mese).
	Quota potenza	<p>È l'importo da pagare in proporzione alla potenza impegnata. Si paga in euro/kW/mese.</p> <p>Ad esempio se il cliente ha 3 kW di potenza impegnata ed il prezzo unitario è di 0,5500 euro/kW/mese, ogni mese pagherà $3 \times 0,5500 = 1,65$ €.</p>
Dettaglio degli importi fatturati	Scaglioni	<p>Sono periodi di tempo ai quali corrispondono diversi prezzi dell'energia. I contatori installati per la misurazione dei consumi di elettricità sono in grado di rilevare i consumi del cliente distinguendo la fascia oraria in cui questi avvengono. Le fasce orarie sono definite dall'Autorità e sono così suddivise: Fascia F1: dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 19.00, escluse le festività nazionali. Fascia F2: dal lunedì al venerdì: dalle ore 7.00 alle ore 8.00 e dalle ore 19.00 alle ore 23.00, escluse le festività nazionali. Il sabato: dalle ore 7.00 alle ore 23.00, escluse le festività nazionali. Fascia F3: dal lunedì al sabato: dalle ore 00.00 alle ore 7.00 e dalle ore 23.00 dalle ore 24.00. La domenica e festivi: tutte le ore della giornata. Per i clienti domestici serviti in maggior tutela i consumi sono distinti nelle fasce F1, come sopra definite e fascia F23, corrispondente alla somma delle fasce F2 e F3, ovvero pari a: Fascia F23: dalle 19.00 alle 8.00 di tutti i giorni feriali, tutti i sabati, domeniche e giorni festivi. Questa fascia oraria comprende cioè tutte le ore incluse nelle due fasce F2 e F3.</p>
	Unità di misura	<p>L'unità di misura dei consumi di energia elettrica è il kilowattora (kWh) e rappresenta l'energia assorbita in 1 ora da un apparecchio avente la potenza di 1 kW. Nella bolletta i consumi di energia elettrica sono fatturati in euro/kWh.</p> <p>I consumi di energia reattiva sono invece misurati in kVarh e fatturati in euro/kVarh.</p>
	Spesa per il trasporto e la gestione del contatore ⁴	<p>Comprende gli importi sostenuti per le attività di trasporto dell'energia elettrica sulle reti di trasmissione nazionali, di distribuzione locale e per l'attività di misura che comprende anche la gestione del contatore. Il livello della spesa per tali attività è definito dall'Autorità, sulla base di criteri uniformi su tutto il territorio nazionale, tenendo conto dei costi sostenuti per tali attività. Negli elementi di dettaglio i corrispettivi relativi a tali importi sono suddivisi in quota fissa, quota potenza e quota energia, quest'ultima differenziata per scaglioni di consumo.</p>

Dettaglio degli importi fatturati	Spesa per la materia energia	Tale voce negli elementi di dettaglio è differenziata tra quota energia, suddivisa anche in scaglioni di consumo per i soli clienti domestici residenti, e quota fissa. Tale voce comprende tutti i corrispettivi relativi alle diverse attività di acquisto dell'energia elettrica, dispacciamento e commercializzazione al dettaglio svolte dal venditore per fornire l'energia elettrica al cliente finale. Per i clienti serviti in maggior tutela che hanno attivato una modalità di addebito automatico degli importi fatturati ed ai quali viene inviata la bolletta in formato elettronico la voce evidenzia, in detrazione della quota fissa, lo sconto applicato per tale formato di emissione. (si veda anche la sezione relativa alla Bolletta sintetica).
	Spesa per oneri di sistema ⁴	Tale voce negli elementi di dettaglio è differenziata tra quota energia e quota fissa. Comprende corrispettivi destinati alla copertura dei seguenti costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema elettrico pagati da tutti i clienti finali del servizio elettrico: messa in sicurezza del nucleare e misure di compensazione territoriale; incentivi alle fonti rinnovabili e assimilate; copertura delle agevolazioni tariffarie riconosciute per il settore ferroviario; sostegno alla ricerca di sistema; copertura del bonus elettrico (che però non viene pagato dai clienti cui è stato riconosciuto il bonus sociale); copertura delle agevolazioni per le imprese a forte consumo di energia; integrazioni delle imprese elettriche minori e promozione efficienza energetica. (si veda anche la sezione relativa alla Bolletta sintetica)
Altri specifici corrispettivi	Corrispettivo CMOR	Può essere addebitato al cliente dall'attuale venditore a titolo di indennizzo a favore di un precedente venditore, per il mancato pagamento di una o più bollette da parte del cliente stesso. Infatti, nei casi in cui un cliente risulti moroso nei confronti di un precedente venditore, quest'ultimo può chiedere un indennizzo - il corrispettivo CMOR - secondo quanto stabilito dall'Autorità. In questi casi, nella bolletta compare la scritta: "In questa bolletta Le viene addebitato per conto di un Suo precedente venditore il "Corrispettivo CMOR", a titolo di indennizzo, per il mancato pagamento di una o più bollette. Per ulteriori informazioni su tale corrispettivo si deve rivolgere al precedente venditore o chiamare il numero verde 800 166 654. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.autorita.energia.it ". Il CMOR viene fatturato nella parte della bolletta relativa Altre partite.

⁴La descrizione potrebbe essere soggetta a future modifiche per i clienti domestici sulla base di quanto verrà definito in esito al procedimento di cui alla deliberazione 412/2014/R/efr in tema di riforma delle tariffe di rete e delle componenti tariffarie a copertura degli oneri generali di sistema per i clienti domestici di energia elettrica.

⁵La descrizione potrebbe essere soggetta a future modifiche per i clienti domestici sulla base di quanto verrà definito in esito al procedimento di cui alla deliberazione 412/2014/R/efr in tema di riforma delle tariffe di rete e delle componenti tariffarie a copertura degli oneri generali di sistema per i clienti domestici di energia elettrica.

10. GLOSSARIO DELLA BOLLETTA PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE

Versione integrata con le modifiche apportate dalle deliberazioni 610/2015/R/COM E 143/2016/R/COM

Bolletta sintetica		
<p>La bolletta sintetica è il documento di fatturazione, valido ai fini fiscali, che viene reso disponibile periodicamente al cliente finale e che riporta le informazioni relative ai consumi del cliente, agli importi fatturati, alle modalità di pagamento, nonché altre informazioni utili per la gestione del contratto di fornitura.</p>		
Elementi minimi obbligatori⁶	Voce presente in bolletta	Descrizione
Dati del cliente	Dati identificativi del cliente (nome/ragione sociale, IV A/codice indirizzo fatturazione ecc.)	Si tratta dei dati necessari per la fatturazione al cliente finale sia esso una persona fisica o giuridica. L'indirizzo di fatturazione è quello, indicato dal cliente finale, al quale viene inviata la bolletta e che non necessariamente coincide con l'indirizzo di fornitura, ovvero l'indirizzo cui corrisponde il punto (si veda la descrizione della voce PDR).
Dati identificativi del punto	Indirizzo di fornitura	Indica il luogo fisico in cui viene consegnato il gas naturale.
	PDR	E' un codice composto da 14 numeri che identifica il punto di riconsegna ovvero il punto fisico in cui il gas naturale viene consegnato dal venditore e prelevato dal cliente finale. Il codice non cambia anche se si cambia venditore.
	Codice REMI	E' un codice composto da numeri e/o lettere che identifica il punto di consegna dell'impianto di distribuzione che alimenta il PDR.
Caratteristiche commerciali della fornitura	Servizio di tutela	È il servizio di fornitura di gas a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (nel seguito: l'Autorità per Energia Reti e Ambiente). È rivolto ai clienti domestici e ai condomini con uso domestico con consumi annui non superiori a 200.000 Smc. Il cliente è servito nel Servizio di tutela se non ha mai cambiato venditore dopo il 31 dicembre 2002 o se ha scelto, fra le proposte del venditore, quella a condizioni stabilite dall'Autorità.
	o Mercato libero	È il mercato in cui i clienti hanno liberamente scelto da quale venditore e a quali condizioni comprare il gas naturale. Nel mercato libero le condizioni economiche e contrattuali di fornitura sono concordate direttamente tra le parti e non fissate dall'Autorità.
	Consumo annuo	È il consumo di gas naturale relativo a 12 mesi di fornitura ricavato in base alle informazioni sui consumi passati del cliente. Qualora non sia disponibile un dato effettivo si ricorre alla stima di tale informazione. Nel caso di nuove attivazioni, per cui non è disponibile un dato che copre un periodo di 12 mesi, il venditore deve indicare in bolletta che si tratta del consumo come rilevato o stimato dall'inizio della fornitura, sulla base dei dati a sua disposizione, denominandolo "consumo da inizio fornitura"; trascorsi 12 mesi dovrebbe essere disponibile il relativo dato effettivo.
	Recapiti del venditore	Si tratta dei recapiti (ad esempio posta, mail, fax, numero telefonico) necessari per contattare il venditore gas naturale per ricevere informazioni o inoltrare reclami.

⁶ Come riportati all'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com.

	Recapiti del distributore	Si tratta dei recapiti (ad esempio posta, mail, fax, numero telefonico) per il servizio di pronto intervento gas, con cui segnalare guasti o malfunzionamenti (ad esempio un sospetto di fuga di gas). Si riferiscono alle imprese di distribuzione di gas naturale che sono responsabili per l'eventuale intervento.
	Informazioni sull'erogazione del bonus sociale	Per i soggetti che hanno diritto al bonus sociale il venditore deve inserire in ciascuna bolletta nella quale è riconosciuto il bonus sociale (o una sua quota parte) l'informazione che la fornitura è ammessa alla compensazione della spesa e il mese e l'anno entro il quale il cliente dovrà effettuare la richiesta di rinnovo (si veda anche la descrizione della voce Bonus sociale).
	Modalità di pagamento	La bolletta riporta tutte le modalità di pagamento a disposizione del cliente finale secondo quanto previsto dal contratto. Per il servizio di tutela, fra esse vi deve essere almeno una modalità gratuita di pagamento della bolletta.
	Denominazione del contratto del mercato libero	E' il nome dato all'offerta commerciale relativa al contratto firmato dal cliente nel mercato libero
Caratteristiche tecniche della fornitura	Domestico	Ossia una persona fisica, che utilizza il gas da un unico punto di riconsegna (un solo PDR e un solo contatore) per alimentare un'abitazione e i locali annessi o pertinenti all'abitazione.
	Condominio ad uso domestico	Contratto relativo ad un punto di riconsegna (PDR) che alimenta un intero edificio, diviso in più unità catastali, in cui ci sia almeno una unità abitativa con utilizzi analoghi a quelli di un cliente domestico. Il contratto può anche essere intestato ad una persona giuridica a patto che svolga le funzioni di amministratore del condominio e non sia una società che fornisce servizi di gestione calore o energia.
	Tipologia d'uso	Per la sola tipologia di cliente domestico, la bolletta deve riportare anche la tipologia d'uso che indica il tipo di utilizzo che viene fatto del gas fornito, ad esempio per la sola cottura dei cibi e/o per la produzione di acqua calda o per il riscaldamento (individuale o centralizzato) e la cottura dei cibi e/o per la produzione di acqua calda. La distinzione è rilevante ai fini del calcolo dell'ammontare del Bonus gas.
	Classe del misuratore	Corrisponde alla classe del contatore installato presso il cliente e risulta rilevante ai fini dell'applicazione di quanto fatturato per il servizio di distribuzione e degli eventuali indennizzi ai quali potrebbero avere diritto i clienti finali. La classe del contatore è identificata dalla lettera G seguita da un numero (ad esempio G6, G10, G25 ecc.).
	Potere calorifico superiore convenzionale (P)	Il potere calorifico superiore, rappresenta la quantità di energia contenuta in un metro cubo di gas a condizioni standard di temperatura e pressione. Alcune componenti applicate ai clienti serviti in tutela sono aggiornate e pubblicate dall'Autorità in termini di energia (l'unità di misura è attualmente euro/ Giga Joule); per la fatturazione al cliente tali componenti devono essere trasformate in componenti in euro/Smc, e risulta necessario utilizzare il potere calorifico superiore convenzionale P. <i>Ad esempio se la componente CMEM pubblicata dall'Autorità assume valore 7,466763 €/Gj e il P è pari a 0.038576 Gj/Smc, il prezzo unitario fatturato al cliente per la CMEM sarà pari a: CMEM in €/Smc=7,466763 €/Gj x 0.038576 Gj/Smc=0.288038 €/Smc (si vedano anche le descrizioni delle voci CMEM e Prezzi unitari).</i>
	Coefficiente correttivo (C)	E' il coefficiente che converte il consumo misurato dal contatore, espresso in metri cubi, nell'unità di misura utilizzata per la fatturazione, cioè gli standard metri cubi. La conversione con il coefficiente di conversione (C) è necessaria per far sì che tutti i clienti paghino solo per l'effettiva quantità di gas consumata che dipende dalla pressione e dalla temperatura di consegna. <i>Ad esempio, se il consumo misurato dal contatore è 110 mc ed il valore del coefficiente C è 1,027235, gli standard metri cubi fatturati saranno: 110 x 1,027235= 112,99585 Smc.</i>

Dati relativi alle letture e ai consumi	Letture rilevate	È la lettura effettiva corrispondente al numero che compare sul display del contatore ad una certa data (data di lettura); viene rilevata direttamente dal distributore (con la visita del c.d. letturista) che lo comunica al venditore.
	Autoletture	L'autolettura è il dato che compare sul display del contatore ad una certa data e viene effettuata direttamente dal cliente finale che lo comunica al venditore.
Dati relativi alle letture e ai consumi	Letture stimate	Con riferimento ad un determinato periodo, in mancanza di letture rilevate o autoletture nella bolletta può essere indicata una lettura stimata, ovvero una stima del numero che dovrebbe comparire sul display del contatore ad una certa data.
	Consumi rilevati	I consumi rilevati sono i metri cubi risultanti fra due letture rilevate o autoletture; corrispondono alla differenza tra i numeri indicati dal display del contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal display del contatore al momento della precedente lettura rilevata (o autolettura).
	Consumi stimati	Sono i consumi che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate (o autoletture), quando cioè nella bolletta sono indicate letture stimate. Tali consumi vengono di norma calcolati sulla base delle informazioni sui consumi storici del cliente a disposizione del venditore.
	Consumi fatturati	Sono gli standard metri cubi (Smc) fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. È possibile che vi sia una differenza tra i consumi rilevati e i consumi fatturati che può dipendere dal fatto che ai consumi rilevati vengono aggiunti consumi stimati. Inoltre, i consumi rilevati o stimati potrebbero dover essere convertiti in Smc per poter essere confrontati con i consumi fatturati (<i>si vedano anche le descrizioni delle voci Potere calorifico superiore convenzionale e Coefficiente correttivo</i>).
	Ricalcolo	Indica che la bolletta contiene un ricalcolo di consumi o corrispettivi già fatturati in precedenti bollette. I ricalcoli si possono verificare nel caso: - si rendano disponibili le letture ed i relativi consumi effettivi a seguito di precedenti bollette basate su letture e consumi stimati; - di una modifica dei consumi dovuta ad esempio ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore; - di una modifica dei prezzi applicati, ad esempio legati a specifiche sentenze del tribunale amministrativo. Il ricalcolo può dar luogo ad un saldo a debito o a credito del cliente (<i>si veda anche la successiva voce Ricalcoli</i> , nella parte relativa alla Sintesi degli importi fatturati).
Sintesi degli importi fatturati	Spesa per la materia gas naturale	Comprende gli importi fatturati relativamente alle diverse attività svolte dal venditore per fornire il gas naturale al cliente finale. Per il settore del gas naturale comprende le voci relative all'approvvigionamento all'ingrosso della materia prima e per tutte le attività connesse, la commercializzazione al dettaglio (legata alla gestione dei clienti) e gli oneri di gradualità necessari a coprire i costi sostenuti dal venditore per l'adeguamento del proprio portafoglio di approvvigionamento, resosi necessario a seguito delle riforma delle modalità di calcolo del prezzo del gas naturale e per alimentare un apposito meccanismo previsto per i venditori con contratti di lungo periodo, che mira a promuovere la rinegoziazione dei suddetti contratti pluriennali. Per i clienti serviti in tutela che hanno attivato una modalità di addebito automatico degli importi fatturati ed ai quali viene inviata la bolletta in formato elettronico, la voce comprende anche l'applicazione dello sconto per tale formato di emissione. (<i>si veda anche la sezione degli Elementi di dettaglio</i>).

	Spesa per il trasporto e la gestione del contatore	Comprende gli importi fatturati per le diverse attività che consentono ai venditori (sia sul mercato libero sia per il servizio di tutela) di consegnare ai clienti finali il gas naturale da loro consumato. Corrisponde agli importi relativi ai servizi di trasmissione/trasporto, distribuzione e misura (ovvero lettura del contatore e messa a disposizione dei dati di consumo). Comprende anche gli importi fatturati relativi alle componenti relative all'incentivazione e al recupero della qualità del servizio e ai meccanismi perequativi dei suddetti servizi e alla eventuale componente "canoni comunali", a copertura dei maggiori oneri derivanti dall'incremento dei canoni di concessione di distribuzione (si veda anche la sezione degli Elementi di dettaglio).
	Spesa per oneri di sistema	Comprende gli importi fatturati relativamente a corrispettivi destinati alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema gas che vengono pagati da tutti i clienti finali del servizio gas (si veda anche la sezione degli Elementi di dettaglio).
	Ricalcoli	La voce, che comprende gli importi fatturati a debito o a credito al cliente, è presente in bolletta solo se si sono verificati ricalcoli per: i. una modifica dei consumi dovuta ad esempio ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore; oppure ii. una modifica dei prezzi applicati, ad esempio legati a specifiche sentenze del Tribunale amministrativo. (si veda anche la descrizione della voce Ricalcolo)
	Altre partite	Comprende gli importi eventualmente addebitati/accreditati al cliente finale per oneri diversi rispetto a quelli relativi alla <i>Spesa per la materia gas naturale, alla Spesa per il trasporto e la gestione del contatore e alla Spesa per oneri generali</i> . A titolo di esempio, possono essere comprese nelle altre partite gli interessi di mora, l'addebito/restituzione del deposito cauzionale, gli indennizzi automatici, i contributi di allacciamento. A seconda della loro tipologia, tali importi possono essere soggetti ad imposta sul valore aggiunto (IVA).
	Totale imposte e IVA	Comprende le voci relative all'imposta di consumo accisa e all'imposta sul valore aggiunto (IVA). La bolletta riporta, oltre alla voce sintetica relativa al totale dovuto per imposte e accisa, un riquadro di dettaglio nel quale sono evidenziate: - per l'accisa l'ammontare degli Smc cui sono applicate le singole aliquote; - per l'IVA la/e base/i imponibile/i e la/e aliquota/e applicata/e.
Costo medio unitario	Costo medio unitario della bolletta	Il costo medio unitario della bolletta è calcolato come rapporto tra quanto complessivamente dovuto, al netto di quanto fatturato nella voce Altre partite, e gli Smc fatturati. L'informazione consente al cliente una prima valutazione del costo medio della sua fornitura. Attenzione: il valore del costo medio come sopra calcolato, non corrisponde al costo per Smc effettivo, in quanto risente della presenza tra gli importi a base del calcolo di quote fisse, espresse in euro/cliente/ mese (o euro/PDR/mese), e di corrispettivi differenziati per scaglioni di consumo, espressi in funzione del livello di gas consumato, oltre che della eventuale voce relativa ai Ricalcoli (si vedano le descrizioni delle voci Quota fissa, Scaglioni e Ricalcoli).
	Costo medio unitario della spesa per la materia gas naturale	Il costo medio unitario della spesa per la materia gas naturale è calcolato come rapporto tra quanto dovuto per la voce <i>Spesa per la materia gas naturale</i> e i Smc fatturati. L'informazione consente al cliente una prima valutazione del costo medio relativo alle diverse attività svolte dal venditore per fornirgli il gas naturale. Attenzione: il valore del costo medio come sopra calcolato, non corrisponde al costo per Smc effettivo, in quanto risente della presenza tra gli importi a base del calcolo di quote fisse, espresse in euro/cliente/ mese (o euro/PDR/mese) (si veda la descrizione della voce Quota fissa).
	Data di attivazione della fornitura	E' la data da cui decorre la fornitura alle condizioni previste dal contratto. Generalmente non corrisponde alla data di firma del contratto, ma a quella di primo avvio della fornitura o in cui avviene il passaggio da un venditore ad un altro. Può riferirsi anche alla data da cui decorre un subentro o la voltura, o alla data di rinnovo del contratto. Tale informazione è presente nella prima bolletta ricevuta dal proprio venditore o quella in cui sono applicate le nuove condizioni contrattuali.

Glossario per il settore gas

Elementi di dettaglio (solo per la tutela)

Elementi di dettaglio		
Elementi della parte di dettaglio	Voce presente in bolletta	Descrizione
Informazioni necessarie per valorizzazione corrispettivi	Prezzi unitari	Sono i prezzi che il cliente paga per ciascuno Smc di gas consumato, o per unità di tempo (giorni, mese, anno).
	Quota energia	Comprende tutti gli importi da pagare in proporzione al consumo di gas naturale, è espressa in euro/Smc.
	Quota fissa	Comprende tutti gli importi da pagare indipendentemente dai consumi. Generalmente l'unità di misura è euro/cliente/mese (o euro/PDR/mese).
	Scaglioni	Alcuni costi variano a seconda del livello dei consumi. In bolletta gli Smc fatturati vengono ripartiti in scaglioni sulla base del consumo annuo del cliente; alcuni costi del gas infatti variano a seconda delle quantità utilizzate. Ogni scaglione è delimitato da un livello minimo ed uno massimo (es. 0-120 Smc, 121-480 Smc, ecc); un cliente che consuma 400 Smc in un anno pagherà, il prezzo previsto per il 1° scaglione per i primi 120 Smc consegnati; il prezzo previsto per il 2° scaglione per i restanti 280 Smc consegnati.
	Unità di misura	Il contatore misura il gas in metri cubi (mc), ma in bolletta i consumi sono fatturati usando lo standard metro cubo (Smc), un parametro che esprime la quantità di gas contenuta in un metro cubo a condizioni di temperatura (15 C°) e di pressione (1.013,25 millibar, cioè la pressione atmosferica) standard. Gli Smc si ottengono moltiplicando i metri cubi per un coefficiente di conversione - C (vedi sopra descrizione voce Coefficiente correttivo (C)), definito per ogni località secondo precisi criteri.
Dettaglio delle voci fatturate	Spesa per la materia gas naturale	Tale voce negli elementi di dettaglio è differenziata tra quota energia e quota fissa e comprende tutti i corrispettivi relativi alle diverse attività di approvvigionamento del gas e di commercializzazione al dettaglio svolte dal venditore per fornire il gas naturale al cliente finale. Per i clienti serviti in tutela che hanno attivato una modalità di addebito automatico degli importi fatturati ed ai quali viene inviata la bolletta in formato elettronico la voce evidenzia, in detrazione della quota fissa, lo sconto applicato per tale formato di emissione. (si veda anche la sezione relativa alla Bolletta sintetica).
	Spesa per il trasporto e la gestione del contatore	Comprende gli importi sostenuti per le attività necessarie a portare il gas ai clienti, trasportandolo nei gasdotti nazionali e nelle reti di distribuzione locale fino alle abitazioni e per l'attività di misura che comprende anche la gestione del contatore. Il livello della spesa per tali attività è definito dall'Autorità tenendo conto dei costi sostenuti per tali attività. Nella bolletta i corrispettivi, che dipendono anche dalla classe del misuratore, relativi a tali importi sono suddivisi in quota fissa e quota energia, quest'ultima differenziata per scaglioni di consumo.
	Spesa per oneri di sistema	Tale voce negli elementi di dettaglio è espressa in quota fissa e quota energia e differenziata per scaglioni di consumo; comprende corrispettivi destinati alla copertura dei seguenti costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema gas che vengono pagati dai clienti finali del servizio gas: a copertura del bonus gas (che però viene pagato solo dai condomini ad uso domestico); per la realizzazione di progetti di risparmio energetico e lo sviluppo delle fonti rinnovabili nel settore del gas e a sostegno della realizzazione delle reti di teleriscaldamento; a compensazione dei costi di commercializzazione della vendita al dettaglio; per meccanismi di recupero degli oneri morosità nei servizi ultima istanza. (si veda anche la sezione relativa alla Bolletta sintetica).

11. BOLLETTA 2.0 ELETTRICITÀ

Guida alla lettura delle voci di spesa

Voce di spesa	Descrizione del prezzo	Componenti incluse
Spesa per la materia Energia (Offerte Standard)	Il prezzo è composto da - una quota fissa (euro/anno) - una quota energia (euro/kWh), con prezzo differenziato per fasce orarie per utenze con contatore elettronico teleletto	Comprende gli importi fatturati relativamente alle diverse attività svolte dal venditore per fornire l'energia elettrica al cliente finale. Il prezzo complessivo comprende le componenti materia prima energia (rif. CTE), costi di commercializzazione (PCV), componente di dispacciamento (DispBT).
Spesa per la materia Energia (Offerte PLACET)	Nelle Offerte PLACET il prezzo è composto da - una quota fissa P_{fix} (€/POD/anno) - una quota energia P_{vol} (€/kWh) con prezzo differenziato per fasce orarie per utenze con contatore elettronico teleletto	Comprende gli importi fatturati relativamente alle diverse attività svolte dal venditore per fornire l'energia elettrica al cliente finale. Il prezzo complessivo comprende le componenti materia prima energia (PUN), costi di commercializzazione (PCV), componente di dispacciamento (DispBT) e il valore del parametro liberamente definito da ciascun venditore (α), espresso in €/kWh, fissato e invariabile per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura, a copertura degli ulteriori costi di approvvigionamento e consegna del energia elettrica al cliente finale.
Spesa per il trasporto e la gestione del contatore	La tariffa può variare ogni trimestre ed è composta da: - una quota fissa (euro/anno) - una quota potenza (euro/kW/anno) - una quota energia (euro/kWh)	Comprende gli importi fatturati per le diverse attività che consentono ai venditori di consegnare ai clienti finali l'energia elettrica. Il prezzo complessivo comprende le componenti della tariffa di trasporto, distribuzione e misura e le componenti tariffarie UC3 e UC6 .
Spesa per oneri di sistema	Le tariffe possono variare in corrispondenza del fabbisogno per la copertura degli oneri; di norma vengono riviste ogni trimestre e sono distinte: - per i clienti domestici - per i clienti non domestici Il comma 39.2 del TIT 2018 prevede che le componenti tariffarie A destinate alla copertura degli oneri generali afferenti al sistema elettrico sono ASOS e ARIM	La componente tariffaria ASOS è la componente tariffaria, espressa in centesimi di euro/punto di prelievo per anno, centesimi di euro/kWh impegnato per anno e centesimi di euro/kWh a copertura degli oneri generali relativi al sostegno delle energie rinnovabili ed alla cogenerazione CIP 6/92 La componente tariffaria ARIM è espressa in centesimi di euro/punto di prelievo per anno, centesimi di euro/kWh impegnato per anno e centesimi di euro/kWh a copertura degli oneri generali diversi da quelli coperti dalla componente ASOS;
Ricalcoli	Questa voce è presente solo nelle bollette in cui vengono ricalcolati importi già pagati in bollette precedenti, a causa di una modifica dei consumi (dovuta ad esempio ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore) o di una modifica dei prezzi applicati (ad esempio legati a specifiche sentenze del Tribunale amministrativo).	
Altre partite	Questa voce è presente solo nelle bollette in cui vengono addebitati o accreditati importi diversi da quelli inclusi nelle altre voci di spesa. A titolo di esempio, possono essere comprese in questa voce gli interessi di mora, l'addebito/ristituzione del deposito cauzionale, gli indennizzi automatici, i contributi di allacciamento.	
Bonus sociale	Questa voce è presente solo nelle bollette dei clienti domestici cui è riconosciuto il bonus sociale (o una sua quota parte), e comprende l'importo accreditato al cliente a titolo di bonus.	
Imposte	Comprende le voci relative all'imposta di consumo (accisa) e all'imposta sul valore aggiunto (IVA). L'accisa si applica alla quantità di energia consumata; i clienti domestici con potenza fino a 3 kW godono di aliquote agevolate per la fornitura nell'abitazione di residenza anagrafica. L'IVA si applica sull'importo totale della bolletta. Attualmente, per le utenze domestiche è pari al 10%, per le utenze non domestiche è attualmente pari al 22%; alcune attività produttive godono dell'aliquota ridotta pari al 10%.	
Canone di abbonamento RAI	Questa voce è presente solo nelle bollette in cui viene addebitata una quota del canone di abbonamento alla televisione dovuto per l'anno in corso.	

Quota fissa	È la parte del prezzo, espressa in euro/anno, che si paga per avere un punto di consegna attivo, anche in assenza di consumo e, nel caso dell'elettricità, qualunque sia la potenza impegnata.
Quota energia	Comprende tutti gli importi da pagare in proporzione al consumo. È espressa in euro/kWh per l'elettricità e in euro/Smc per il gas.
Quota potenza	È l'importo da pagare in proporzione alla potenza impegnata, anche in assenza di consumo di energia. Si paga in euro/KW/mese. Il prezzo annuo viene applicato in bolletta in quote mensili o giornaliere. Ad esempio se il cliente ha 3kW di potenza impegnata e il prezzo unitario è di 0,5500 euro/kW/ mese, ogni mese pagherà $3 \times 0,5500 = 1,65$ euro.
Fasce orarie	Sono periodi di tempo ai quali corrispondono diversi prezzi dell'energia. Sono suddivise in: Fascia F1: da lunedì a venerdì, dalle 8.00 alle 19.00, escluse le festività nazionali. Fascia F2: da lunedì a venerdì, dalle 7.00 alle 8.00 e dalle 19.00 alle 23.00, escluse le festività nazionali; sabato, dalle 7.00 alle 23.00, escluse le festività nazionali. Fascia F3: da lunedì a sabato, dalle 00.00 alle 7.00 e dalle 23.00 alle 24.00; domenica e festivi, tutte le ore della giornata. Nel caso di clienti domestici, per abitazioni servite in regime di tutela i consumi sono distinti in fascia F1, come sopra definita, e fascia F23, che comprende tutte le ore incluse nelle fasce F2 e F3 (cioè dalle 19.00 alle 8.00 di tutti i giorni feriali, tutti i sabati, domeniche e giorni festivi).
Materia prima energia	Corrisponde al costo previsto per l'acquisto dell'energia elettrica che viene poi rivenduta ai clienti finali. Comprende anche le perdite di rete, cioè il costo dell'energia che non arriva in modo utile al punto di consegna. Si applica all'energia consumata (euro/kWh). Se l'utenza è dotata di un contatore elettronico teleletto, il prezzo è diverso a seconda della fascia orarie in cui l'energia viene consumata, altrimenti il prezzo è uguale in tutte le fasce orarie.
Costi di dispacciamento	Copre il costo del servizio che garantisce, in ogni momento della giornata, l'equilibrio tra l'energia complessivamente immessa nelle reti elettriche e l'energia complessivamente prelevata dai clienti finali. Si applica all'energia consumata (euro/kWh).
PCV (Prezzo Commercializzazione Vendita)	Corrisponde ai costi fissi sostenuti per svolgere le attività di gestione commerciale dei clienti; è parametrata ad un livello corrispondente ai costi medi attribuibili alle imprese di vendita che operano nel mercato libero ed è compensata mediante la componente DispBT. Si applica in misura fissa (euro/anno).
DispBT (componente di dispacciamento)	Serve a compensare la differenza tra gli importi complessivamente versati tramite la componente Commercializzazione (PCV) e i costi di gestione commerciale riconosciuti alle imprese di vendita in regime di tutela (diversi da quelli delle imprese di vendita del mercato libero, considerati dalla componente PCV). Si applica in misura fissa (euro/anno) e, per le utenze in abitazioni di residenza anagrafica e con potenza fino a 3 kW, anche all'energia consumata (euro/kWh), con prezzo più basso per i consumi inferiori a determinati livelli di consumo annuo (scaglioni).
Tariffa di trasporto, distribuzione e misura	Copre i costi sostenuti per trasportare sulla rete di trasmissione nazionale e distribuire sulle reti di distribuzione locale l'energia elettrica, nonché per gestire e leggere i contatori e per gestire i dati delle letture. Per i clienti domestici è composta da una parte fissa (euro/anno) denominata t1, una parte applicata alla potenza impegnata (euro/kW/anno) denominata t2, e una parte applicata all'energia consumata (euro/kWh) denominata t3, che ha un prezzo più basso per i consumi inferiori a determinati livelli di consumo annuo (scaglioni). Anche per i clienti non domestici è composta da una parte fissa (euro/anno), una parte applicata alla potenza impegnata (euro/kW/anno) e una parte applicata all'energia consumata (euro/kWh).
UC3	Componente destinata a coprire gli squilibri dei sistemi di perequazione dei costi di trasporto dell'energia elettrica sulle reti di trasmissione e di distribuzione, nonché dei meccanismi di integrazione. Si applica all'energia consumata (euro/kWh).
UC6	Serve per coprire una parte dei costi del sistema di incentivi alle imprese che gestiscono le reti di trasporto e di distribuzione per interventi che comportano un miglioramento della qualità del servizio. È composta da una parte applicata alla potenza impegnata (euro/kW/anno) e una parte applicata all'energia consumata (euro/kWh).
MCT (Misure di Compensazione Territoriale)	Componente che serve per finanziare le misure di compensazione a favore dei siti che ospitano centrali nucleari e impianti del ciclo del combustibile nucleare e, in futuro, il deposito nazionale delle scorie. Una parte del gettito è destinata al bilancio dello Stato. Si applica all'energia consumata (euro/kWh).

12. BOLLETTA 2.0 GAS

Guida alla lettura delle voci di spesa

Voce di spesa	Descrizione del prezzo	Componenti incluse
Spesa per la materia gas naturale (Offerte Standard)	<p>Il prezzo è aggiornato ogni trimestre ed è composto da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • una quota fissa (euro/anno) • una quota energia (euro/Smc) 	<p>Comprende gli importi fatturati relativamente alle diverse attività svolte dal venditore per fornire il gas naturale al cliente finale.</p> <p>Il prezzo complessivo comprende le componenti materia prima gas (rif.CTE), copertura rischi commerciali (CCR), commercializzazione (QVD), gradualità (GRAD), rinegoziazione contratti (Cpr).</p>
Spesa per la materia gas naturale (Offerte PLACET)	<p>Nelle Offerte PLACET il prezzo è composto da</p> <ul style="list-style-type: none"> • una quota fissa PFIX (€/PDR/anno) • una quota energia PVOL (€/Smc) <p>Comprende gli importi fatturati relativamente alle diverse attività svolte dal venditore per fornire il gas naturale al cliente finale.</p>	<p>Il prezzo complessivo comprende le componenti materia prima gas (PFOR), copertura rischi commerciali (CCR), commercializzazione al dettaglio (QVD), corrispettivo a copertura dei costi di natura infrastrutturale (QTint), corrispettivo a copertura dei costi di trasporto dalla frontiera italiana al PSV (QTPSV), corrispettivo a copertura degli elementi a maggioranza del corrispettivo unitario variabile CV (QTmcv), corrispettivo a copertura dei costi delle attività connesse alle modalità di approvvigionamento del gas naturale all'ingrosso (CCR), gradualità (GRAD) e rinegoziazione contratti (Cpr).</p>
Spesa per il trasporto e la gestione del contatore	<p>La tariffa è aggiornata ogni trimestre ed è composta da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • una quota fissa (euro/anno) • una quota energia (euro/Smc) 	<p>Comprende gli importi fatturati per le diverse attività che consentono ai venditori di consegnare ai clienti finali il gas naturale.</p> <p>Il prezzo complessivo comprende le componenti della tariffa di distribuzione e misura e delle componenti tariffarie trasporto (Qt), qualità commerciale (RS), perequazione (UG1).</p>
Spesa per oneri di sistema	<p>Le tariffe sono aggiornate in corrispondenza del fabbisogno per la copertura degli oneri; di norma vengono riviste ogni trimestre e sono composte da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • una quota fissa (euro/anno) • una quota energia (euro/Smc) 	<p>Comprende gli importi fatturati relativamente a corrispettivi destinati alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema gas che vengono pagati da tutti i clienti finali del servizio gas.</p> <p>Il prezzo complessivo comprende le componenti: RE (risparmio energetico), UG2 (compensazione dei costi di commercializzazione), UG3 (recupero oneri di morosità per gli esercenti i servizi di ultima istanza), GS (bonus gas), pagata solo dai condomini con uso domestico.</p>
Ricalcoli	<p>Questa voce è presente solo nelle bollette in cui vengono ricalcolati importi già pagati in bollette precedenti, a causa di una modifica dei consumi (dovuta ad esempio ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore) o di una modifica dei prezzi applicati (ad esempio legati a specifiche sentenze del Tribunale amministrativo).</p>	
Altre partite	<p>Questa voce è presente solo nelle bollette in cui vengono addebitati o accreditati importi diversi da quelli inclusi nelle altre voci di spesa. A titolo di esempio, possono essere comprese in questa voce gli interessi di mora, l'addebito/restituzione del deposito cauzionale, gli indennizzi automatici, i contributi di allacciamento.</p>	
Bonus sociale	<p>Questa voce è presente solo nelle bollette dei clienti domestici in cui è riconosciuto il bonus sociale (o una sua quota parte), e comprende l'importo accreditato al cliente a titolo di bonus.</p>	
Imposte	<p>Comprende le voci relative all'imposta di consumo (accisa), l'addizionale regionale e l'imposta sul valore aggiunto (IVA). L'accisa si applica alla quantità di gas consumato; l'aliquota aumenta se vengono superate determinate soglie di consumo annuo (scaglioni).</p> <p>L'addizionale regionale si applica alla quantità di gas consumato ed è stabilita in modo autonomo da ciascuna regione nei limiti fissati dalla legge.</p> <p>L'IVA si applica sull'importo totale della bolletta. Attualmente, per gli usi civili l'aliquota è pari al 10% per i primi 480 mc/anno consumati, e al 22% su tutti gli altri consumi e sulle quote fisse.</p>	

Quota fissa	È la parte del prezzo, espressa in euro/anno, che si paga per avere un punto di consegna attivo, anche in assenza di consumo e, nel caso dell'elettricità, qualunque sia la potenza impegnata. Il prezzo annuo viene applicato in bolletta in quote mensili o giornaliere
Quota energia	Comprende tutti gli importi da pagare in proporzione al consumo. È espressa in euro/kWh per l'elettricità e in euro/Smc per il gas.
Smc	Il contatore misura il gas in metri cubi (mc), ma in bolletta i consumi sono fatturati usando lo standard metro cubo (Smc), un parametro che esprime la quantità di gas contenuta in un metro cubo a condizioni di temperatura (15 °C) e di pressione (1.013,25 millibar, la pressione atmosferica standard). Gli Smc si ottengono moltiplicando i metri cubi per un coefficiente correttivo (C), definito per ogni località secondo precisi criteri.
Materia prima gas	Componente che corrisponde al costo previsto per l'acquisto del gas che verrà poi rivenduto ai clienti. Si applica al gas consumato (euro/Smc). Il prezzo non cambia al crescere dei consumi, ma varia nelle diverse località del territorio nazionale in rapporto alla maggiore o minore quantità di energia che si ottiene a parità di gas consumato, espressa in bolletta dal coefficiente P (potere calorifico superiore convenzionale) della località.
CCR	Corrisponde ai costi che i venditori devono sostenere per rifornire i propri clienti e per proteggere i clienti dai rischi di forti variazioni dei prezzi (dovute, ad esempio, a temperature invernali eccezionali, o a variazioni della domanda complessiva di gas). Si applica al gas consumato (euro/Smc).
QVD (Quota Vendita al Dettaglio)	Importo a copertura dei costi fissi sostenuti mediamente da un'impresa di vendita per svolgere le attività di gestione commerciale dei clienti. È composta da una quota fissa (euro/anno) e una quota in proporzione al gas consumato (euro/Smc).
GRAD	Componente che serve a coprire i costi sostenuti dall'insieme delle imprese di vendita per sostituire gradualmente i vecchi contratti di acquisto del gas all'ingrosso con contratti adeguati al nuovo metodo di calcolo. Si applica al gas consumato (euro/Smc). È applicata solo per i primi quattro anni della riforma del metodo di calcolo del prezzo del gas (ottobre 2013 - settembre 2017)
Cpr	Serve per finanziare un meccanismo introdotto con la riforma del metodo di calcolo del prezzo del gas (ottobre 2013) per incentivare le imprese di vendita a rinegoziare vecchi contratti di acquisto di gas all'ingrosso sul lungo periodo con contratti a breve periodo, attualmente più vantaggiosi. Si applica al gas consumato (euro/Smc).
Tariffa di distribuzione e misura	Copre i costi sostenuti per trasportare il gas sulle reti di distribuzione locale, per gestire e leggere i contatori e per gestire i dati delle letture. È composta da una parte fissa (euro/anno) e una parte applicata al gas consumato (euro/Smc), entrambe con prezzi differenziati in base a sei diverse aree del territorio nazionale (ambiti tariffari). La parte fissa è differenziata anche in base alla portata del contatore; la parte applicata al gas consumato presenta un prezzo più basso per i consumi inferiori a 120 Smc/anno; oltre la soglia dei 480 Smc/anno il prezzo diminuisce gradualmente per i consumi che superano determinati livelli di consumo annuo (scaglioni).
QT	Componente a copertura dei costi sostenuti per il servizio di trasporto del gas fino alle reti di distribuzione. Il prezzo è differenziato in base a sei diverse aree del territorio nazionale (ambiti tariffari) e all'interno di ogni area varia nelle diverse località in rapporto alla maggiore o minore quantità di energia che si ottiene a parità di gas consumato, espressa in bolletta dal coefficiente P (potere calorifico superiore convenzionale) della località.
RS	Importo che copre i costi per incentivare il miglioramento della qualità del servizio. Si applica al gas consumato (euro/Smc).
UG1	Serve per garantire che gli importi complessivamente pagati dai clienti per la tariffa di distribuzione corrispondano a quelli riconosciuti alle diverse imprese di distribuzione a copertura dei costi del servizio, e a garantire la copertura di eventuali conguagli tariffari che dovessero emergere a seguito di rettifiche comunicate dalle imprese distributrici. Si applica al gas consumato (euro/Smc).
RE	(Risparmio energetico) Importo che serve a finanziare progetti di risparmio energetico, di sviluppo delle fonti rinnovabili nel settore del gas, a sostegno della realizzazione di reti di teleriscaldamento e dello sviluppo tecnologico. Si applica al gas consumato (euro/Smc).

UG2	Serve a garantire che gli importi complessivamente versati dai clienti tramite la componente Commercializzazione (QVD) equivalgano a quelli complessivamente sostenuti dalle imprese di vendita per i clienti serviti a condizioni di mercato e i clienti serviti in regime di tutela (che generano costi di gestione commerciale inferiori da quelli dei clienti serviti nel mercato libero). Si compone di una parte applicata in misura fissa (euro/anno) a credito del cliente e una parte applicata al gas consumato (euro/Smc), con prezzo che aumenta se vengono superate determinate soglie di consumo annuo (scaglioni).
UG3	Serve a coprire gli oneri sostenuti dalle imprese distributrici per gli interventi di interruzione della fornitura per morosità. Si applica al gas consumato (euro/Smc).
GS	Componente che serve per finanziare il sistema dei bonus destinati ai clienti domestici del servizio gas che si trovano in stato di disagio economico. Si applica al gas consumato (euro/Smc); è posta pari a zero per i clienti domestici.



Sede Legale: Via G. Rossini, 35 - 76123 Andria (BT)
Unità Locale: Via Enrico De Nicola 34 - CAP 85050 Tito (PZ)
P. IVA 01864080765
Tel 0971 485839 - Fax 0971 651484 - Nr Verde 800 621 269
info@basilicataenergia.it - pec: basilicataenergia@sicurapec.it
www.basilicataenergia.it