

CHI MI SPIEGA LA BOLLETTA GAS?

Servizio di Tutela

La bolletta di A2A Energia è pensata per rispondere alle tue domande: ogni sezione si apre infatti con una domanda, al di sotto della quale trovi la nostra risposta.

Questa guida ti aiuta a trovare tutte le informazioni di cui hai bisogno.

Per altri approfondimenti consulta il [Glossario Online](#) e la [Guida Interattiva](#) su www.a2aenergia.eu

1
INTESTAZIONE
In tutte le pagine della bolletta, in alto a destra, trovi il **numero della tua fornitura**, il **numero della bolletta**, la data di emissione e l'indicazione del **mercato di riferimento (Servizio di Tutela)**. Comunica questi dati ai nostri operatori se hai necessità di richiedere informazioni o chiarimenti.

2
LA TUA FORNITURA
Il box arancione evidenzia che si tratta di una bolletta relativa al gas.

3
SUGGERIMENTI
Indicazioni sui **servizi disponibili** sul sito www.maggiortutela.a2aenergia.eu

4
INFORMATIVA SULLA CESSAZIONE DEI REGIMI DI TUTELA
Informazione istituzionale relativa alla cessazione dei regimi di tutela disposta dalla Legge a partire dal 1 luglio 2020.



1 Fornitura n. 1234234567
Bolletta n. 319001624897 del 14 Marzo 2019
SERVIZIO DI TUTELA
Documento non valido ai fini IVA - copia analogica di fattura elettronica inviata al SDI e resa disponibile nei canali previsti dall'Agenzia delle Entrate

2 Fornitura di GAS NATURALE

3 COME FACCIO A ?
scopri i vantaggi dell'Area Clienti
su www.a2aenergia.eu trovi i servizi online a tua disposizione per:
- visualizzare e scaricare tutte le tue bollette, gli Elementi di dettaglio e lo storico delle letture
- scegliere la domiciliazione bancaria
- scaricare l'autolettura
- usare la guida alla bolletta al link: a2aenergia.eu/guida
- comprendere nel dettaglio le singole voci e molto altro ancora
- scegliere bollette email per ricevere la bolletta direttamente via email e contribuire così a ridurre il consumo di carta, puoi attivare il servizio anche al Numero Verde 800 199 955 (ricorda che per attivarlo devi aver scelto l'addebito bancario o postale sul conto corrente)
- pagare le bollette con CBILL niente più code allo sportello o limiti di orario. Utilizza l'apposito QRcode e il codice identificativo dedicato, per pagare tramite l'Internet banking o l'APP di mobile banking della tua banca oppure presso gli sportelli automatici / ATM e le filiali abilitate (la lista completa delle banche aderenti al CBILL è disponibile sul sito www.a2aenergia.eu)

4 COMUNICAZIONE AUTORITA' REGIMI DI TUTELA
Dal 1 luglio 2020, contratti di fornitura come il Suo, con prezzi aggiornati dall'Autorità (AGERA), non saranno più disponibili. Può già oggi cambiare contratto o fornitore in maniera semplice e gratuita con la garanzia della continuità del servizio: verifichi le offerte disponibili nella sua zona sul "Portale Offerte", dove può anche valutare proposte con condizioni contrattuali standard dell'Autorità a prezzo libero (offerte PLACET) per maggiori informazioni consulta il sito www.ilportaleofferte.it o chiama il numero verde 800 166 654.

5 QUANTO DEVO PAGARE ?
€ 29,00 euro
bolletta per i consumi
dal 01 dicembre 2018 al 28 febbraio 2019

6 CONSUMO 4,021432 Smc

7 ENTRO QUANDO ?
03 aprile 2019
lo stato dei tuoi pagamenti è regolare

8 COME POSSO CONTATTARVI ?
scegli il canale di comunicazione che preferisci per chiedere informazioni, attivare un contratto, segnalare un guasto

9 ONLINE / INFOPOINT www.a2aenergia.eu
POSTA A2A Energia
Corso di Porta Vittoria 4 20122 Milano
SPORTELLO Via F. Sforza 12 - Milano (lun - ven dalle 8,15 alle 15,30)

TELEFONO 800 199 955 da rete fissa gratuita 02 36 60 91 91 da cellulare/telefono a pagamento (lun - ven dalle 8,30 alle 17,00)
PRONTO INTERVENTO GAS il pronto intervento per segnalazione di fuga di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito e attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.
800 131000 Unireti S.p.A.

A2A Energia S.p.A. Sede legale: Corso di Porta Vittoria, 4 20122 Milano
Capitale sociale euro 2.000.000,00 (i.s. socio unico)
Codice fiscale, partita IVA e numero di iscrizione nel Registro Imprese di Milano 12883420155
R.E.A. Milano n. 1552487
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di A2A S.p.A. pag. 1/4

5
IMPORTO DA PAGARE
Indicazione dell'importo fatturato e periodo al quale si riferisce la bolletta.

6
CONSUMI
Indicazione dei consumi fatturati.

7
DATA DI SCADENZA
Termine di pagamento della bolletta. Solo nel caso di irregolarità nei tuoi pagamenti, troverai la scritta "irregolare" in rosso. Puoi trovare il dettaglio delle irregolarità nella sezione Stato Pagamenti.

8
MODALITÀ DI PAGAMENTO
Indicazione della forma di pagamento da te scelta. Se hai attivato la domiciliazione bancaria o postale, troverai i dati della tua banca e del mandato SEPA.

9
CANALI DI COMUNICAZIONE
Indirizzi e numeri utili ai quali puoi contattarci, compreso il numero del Pronto Intervento Gas al quale rivolgerti per guasti, dispersioni o interruzioni della fornitura.



AEN 01 122015 3 100000004763

10

COMPOSIZIONE DELLA SPESA

Qui sono elencate in sintesi le voci che compongono l'importo complessivo fatturato distinguendo tra:

- Spesa per la **materia prima gas** > comprende il costo della materia prima e i costi commerciali del servizio. Per vedere nel dettaglio i consumi che ti sono stati fatturati, consulta la bolletta di dettaglio scaricabile nell'Area Clienti.
- Spesa per il **trasporto e la gestione del contatore** > sono i costi che sosteniamo per portare l'energia a casa tua, vengono stabiliti dall'**ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente)** e sono uguali per ciascun fornitore.
- Spesa per **oneri di sistema** > sono corrispettivi stabiliti dall'**ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente)** e sono uguali per ciascun fornitore.

Trovi inoltre:

- Il dettaglio di **Iva e Accise**
- Il dettaglio degli eventuali **ricalcoli** di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati, o dovuti in seguito a rettifiche dei consumi o a modifiche delle componenti stabilite da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente).

11

DETTAGLIO CONSUMI

In questo riquadro trovi il dettaglio dei **consumi addebitati in bolletta** per il periodo di competenza ("consumi fatturati"), sulla base delle **letture rilevate sul tuo contatore** dal Distributore ("lettura reale") o comunicate da te ("autolettura"). Quando non sono disponibili letture rilevate o autoletture, i consumi sono **stimati** sulla base dei tuoi consumi abituali.

12

GRAFICO DEI CONSUMI MESE PER MESE

In questo grafico puoi visualizzare l'andamento dei tuoi consumi mese per mese.

13

AUTOLETTURA

Indicazioni e modalità per **comunicare la lettura effettiva** del tuo contatore. La lettura effettiva è necessaria perché la bolletta sia in linea con i tuoi consumi reali.

14

DATI DELLA FORNITURA

Dati dell'intestatario del contratto e dati tecnici della fornitura. In particolare trovi il **Codice PDR**, che identifica la tua utenza e ci permette di gestire più velocemente eventuali richieste di assistenza.

10 **COME E' COMPOSTA LA MIA SPESA PER IL GAS ?**
qui trovi le voci che compongono l'importo della tua bolletta

RIEPILOGO CORRISPETTIVI	DESCRIZIONE	IMPONIBILE	IMPORTO IVA
Spesa per la materia gas naturale:	Aliquota IVA 10 %	1,78 €	0,18 €
Spesa per il trasporto e la gestione del contatore:	Aliquota IVA 22 %	21,62 €	4,76 €
Spesa per oneri di sistema:	Importo fuori campo IVA	0,66 €	
Rendimento precedente:			
Imposte e IVA:	ACCISE (5mc)	€5mc	IMPORTO
	4,021432	0,044000000	0,16 €
TOTALE BOLLETTA:			29,00 €

11 **QUALI SONO I MIEI CONSUMI ?**
analizza i tuoi consumi e scopri come comunicarci!

PERIODO	LETTERA INIZIALE	LETTERA FINALE	CONSUMO RILEVATO	CONSUMO RILEVATO	CONSUMO RILEVATO	CONSUMO RILEVATO
dal	al	DA	TIPO LETTURA A	TIPO LETTURA B	TIPO LETTURA C	TIPO LETTURA D
2018 06/11/2018	01	Rilevata	34	Rilevata	3	1,005358
2018 06/11/2018	02	Rilevata	31	Rilevata	3	1,005358
2018 06/11/2018	03	Rilevata	34	Rilevata	3	1,005358
2018 06/11/2018	04	Rilevata	35	Rilevata	3	1,005358

12 **CONSUMI MENSILI**
Sinc reale

13 **AUTOLETTURA**
per ricevere una bolletta più accurata
Nella prossima fattura saranno addebitati i consumi fino a Maggio 2019. Se desideri comunicare la lettura effettiva del tuo contatore, puoi farlo in qualsiasi giorno dello stesso mese (solo le cifre a sfondo nero), indicando il numero di fornitura 7012634882 ed attraverso una delle seguenti modalità:
• accedendo all'Area Clienti dal sito www.a2aenergia.it
• chiamando il numero verde 800 199 922, scegliendo l'opzione dedicata
• inviando un SMS al 33 888 34 888 specificando il numero di fornitura seguito dalla lettera "r" e dalle cifre in nero presenti sul contatore (es. 7012634882rXXXXX)
Se la tua autolettura sarà validata dal Distributore di competenza, verrà utilizzata per il calcolo dei consumi effettivi.

14 **DATI DELLA FORNITURA**
Intestatario del contratto: **BIANCHI MARIA**
Codice fiscale: **BNCMAR78X15P3565**
Recapiti di contatto: tel. 3213234567
BIANCHIMARIA@GMAIL.COM
Info: comunicare i tuoi dati online all'Area Clienti oppure contattando il Servizio Clienti

Caratteristiche tecniche
PDR (punto di riconsegna): **IT012E00123456**
Indirizzo di fornitura: **VIA ROMA 18 20129 MILANO MI**
Codice punto di consegna: **34403700**
Consumo Annuo: **14 Smc**
Progressivo Consumo Annuo: **2,010716 Smc**
Dato da comunicare all'eventuale cliente nuovo dalla creazione dell'ordine N° 37/0 del 28/12/2007.

Tipologia cliente: **Cliente domestico**
Tipologia d'uso: **Uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria**
Periodicità di fatturazione: **Trimestrale**
Coefficiente di conversione (C): **1,005358**
Potere Calorifico Superiore (P): **0,0391272 GJ/Smc**
Data di attivazione della fornitura: **01.12.2011**
Deposito cauzionale versato: **25,00 €**

Banco dell'energia ONUS
DONIAMO ENERGIA
Rivolgi il tuo cliente al cliente, con la nostra tecnologia e i nostri servizi.
Per saperne di più: www.bancodellenergia.it

pag. 2/19

INFORMAZIONI UTILI

Nella bolletta trovi anche diverse informazioni che ti possono essere utili. In particolare:

STATO PAGAMENTI

Trovi questa sezione solo se ci sono irregolarità nei tuoi pagamenti. È evidenziata dal colore rosso, che hai già trovato nella prima pagina della bolletta.

PERCHÉ PAGARE ENTRO LA SCADENZA

In questa sezione viene spiegato cosa accade in caso di ritardo e in caso di mancato pagamento della bolletta.

COMUNICAZIONI

Qui trovi eventuali comunicazioni dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) riguardanti il tuo contratto.

SCONTO BOLLETT@MAIL

Dettagli sugli sconti previsti nel caso di attivazione di bollett@mail e pagamento tramite domiciliazione bancaria.

COME E DOVE PAGARE

Qui trovi le informazioni relativi ai principali canali e modalità di pagamento a tua disposizione.

Il Dettaglio di tutti gli importi fatturati è disponibile nella tua Area Riservata sul sito www.maggiortutela.a2aenergia.eu

Per maggiori informazioni sulla composizione della spesa, puoi consultare la Guida dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) sul sito www.arera.it

PERCHÉ PAGARE LA BOLLETTA ENTRO LA DATA DI SCADENZA

Per i regimi di tutela i termini di scadenza delle bollette sono fissati con delibera n. 200/09 e s.m.i. e con delibera n. 229/11 e s.m.i. dell'Autorità. In caso di ritardo pagamento saranno addebitati gli interessi di mora, come previsto dalle condizioni contrattuali e dall'ARERA.

Il tasso applicato per il Servizio di Tutela sarà: il Tasso Ufficiale di Riferimento valido pro tempore maggiorato di 3,5 punti percentuali. In caso di mancato pagamento, anche parziale, della bolletta, ai sensi della delibera ARG/elt.4/08 e s.m.i. dell'Autorità, dal giorno successivo alla scadenza di detto mese alle azioni volte al recupero del credito. Verrà inviata una "raccomandata di preavviso sospensione" in cui sarà riportato il termine ultimo di pagamento e la modalità attraverso cui comunicarci l'effettuazione del pagamento. Decorati 20 giorni solari dall'emissione della raccomandata (10 giorni solari per invii mediante PEC) senza che sia intervenuto il pagamento della somma dovuta verrà inoltrata al Distributore la richiesta di sospensione della fornitura (*), trascorsi 3 giorni lavorativi dal predetto termine.

In caso di sospensione la fornitura verrà riattivata solo dopo il pagamento del dovuto. Le spese per il costo dell'intervento di sospensione e riattivazione della fornitura Le saranno addebitate sulla prima bolletta utile con un importo minimo di € 20,00 + IVA incrementabile fino ad un massimo di € 250,00 + IVA. Per la fornitura gas i valori specifici sono fissati dai distributori locali. Dopo 20 giorni di sospensione, protrattandosi il mancato pagamento, A2A Energia si riserva il diritto di risolvere il contratto di fornitura, promuovendo comunque le azioni di recupero del credito.

(* per la fornitura di energia elettrica qualora tecnicamente possibile, prima della sospensione della fornitura verrà attivata una riduzione di potenza al 15% della potenza disponibile, decorati 15 giorni dalla riduzione di potenza, in caso non abbia provveduto al pagamento, la fornitura sarà sospesa.

COMUNICAZIONI IMPORTANTI

Del 15 dicembre 2009 il bonus sociale gas del Ministero dello Sviluppo Economico per le famiglie in disagio economico può essere chiesto al proprio Comune. Per informazioni visita www.sviluppoeconomico.gov.it o www.arera.it o chiama il n° verde 800.166.654.

Il bonus sociale elettricità del Ministero dello Sviluppo Economico per le famiglie in disagio economico e/o fisico può essere chiesto al proprio Comune. Per informazioni visita i siti: www.sviluppoeconomico.gov.it o www.arera.it o chiama il n° verde 800.166.654.

Dal 1° ottobre sono cambiate le condizioni economiche definite dall'Autorità per i prezzi del servizio di tutela: la voce Materia prima gas è definita in base ai prezzi del mercato all'ingrosso del gas e si applicano anche le componenti GRAD e CPR nella voce Oneri aggiuntivi-compresi oneri di gradualità. Se ha sottoscritto un contratto di mercato libero, le eventuali modifiche sono definite nel contratto. Per ulteriori informazioni consulti il sito dell'Autorità www.arera.it o chiama il numero verde 800 166 654.

ULTERIORI INFORMAZIONI IN BOLLETTA

Le componenti tariffarie relative al servizio di distribuzione e al servizio di vendita sono stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) rispettivamente ai sensi delle delibere ARG/gas n.159/08, ARG/gas n. 64/09 e successive modifiche ed integrazioni.

In sede di fatturazione i corrispettivi saranno applicati ai volumi determinati sulla base delle disposizioni normative vigenti. In particolare, a decorrere dalla data di applicazione delle tariffe di distribuzione stabilite dalla delibera ARG/gas n. 159/08 e successive modifiche ed integrazioni e nei casi della stessa disciplina, la correzione dei volumi avverrà mediante l'applicazione del coefficiente di conversione dei volumi misurati "C".

Ai sensi della delibera ARG/gas n. 64/09 e successive modifiche ed integrazioni, i corrispettivi unitari delle condizioni economiche espressi in euro/Smc vengono trasformati in corrispettivi unitari espressi in euro/Smc mediante l'utilizzo del potere calorifico superiore convenzionale (P) della località di fornitura, espresso in GJ/Smc.

Le componenti tariffarie per il periodo 01 Gennaio 2019 / 31 Marzo 2019 recepiscono gli aggiornamenti introdotti con le deliberazioni dell'Autorità n. 667/2018/R/gas, 707/2018/R/gas, 709/2018/R/gas e 711/2018/R/com. Le tariffe relative a periodi precedenti sono consultabili sul sito www.a2aenergia.eu.

Tutti i valori possono essere oggetto di ricalcolo per congruogli.

ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI

Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 22/2016/R/gas dell'Autorità. Per ulteriori informazioni si può contattare lo Spornello per il Consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.arera.it.

COME E DOVE PAGARE LA BOLLETTA

- Con domiciliazione su conto corrente postale o bancario (in caso di secondo esito consecutivo di insoluto si riserviamo la facoltà di riaddebitare eventuali costi bancari ad essi correlate e di revocare il mandato)
 - Con CBILL, utilizzando l'apposito QRcode o il codice identificativo dedicato, direttamente tramite l'Internet banking o l'APP di mobile banking della propria banca oppure presso gli sportelli automatici (ATM) e filiali abilitate (a lista completa delle banche aderenti al CBILL è disponibile sul sito www.cbill.it)
 - Presso i punti vendita SISAL PAY, LIS PAGA di Lotomacchia e Coop abilitati - Su www.a2aenergia.eu
 - Con carta di credito accedendo all'Area Clienti sul sito www.a2aenergia.eu
 - Con bollettino postale (se allegato) presso tutti gli uffici postali o le filiali bancarie
 - Tramite smarphone utilizzando l'applicazione MYPE WALLET di Banca Sella il pagamento è gratuito presso le banche convenzionate reperibili anche sul sito www.a2aenergia.eu
- In caso di pagamento tramite bonifico le coordinate bancarie sono:
- UNICREDIT, IBAN: IT7012008094000001937471 (conto corrente intestato ad A2A S.P.A.), BIC: UNCRITMM33 (reperibili anche sul sito www.a2aenergia.eu alla pagina Info Point - Bollette - Modalità di Pagamento. In caso di pagamento con bonifico o con bollettino postale non pre-marcato (c.c. 17020), intestato ad A2A S.P.A. (MILANO) è necessario sempre specificare nella causale il numero di fornitura e il numero della bolletta.

SCONTO BOLLETT@MAIL

Se hai attivato Bollett@mail e paghi la bolletta con domiciliazione bancaria/portale, riceverai uno sconto. Come previsto con la delibera 610/2015/R/com dell'Autorità, l'importo dello sconto, applicato con decorrenza 1° gennaio 2016, è pari a:

Tipologia Cliente	Importo Sconto
Domestici	5,40 €/PDR/anno
Condomini usi domestici	12,00 €/PDR/anno

Come previsto dalla delibera, in fase di prima applicazione lo sconto verrà riconosciuto, recuperando il periodo pregresso, entro la terza bolletta emessa successivamente al 1° gennaio 2016 in caso di fatturazione mensile ed entro la quarta bolletta in caso di frequenza di fatturazione differente (per la visione integrale del testo della delibera è possibile consultare il sito www.arera.it). Se non lo hai già fatto, accedi al sito www.a2aenergia.eu e attiva la domiciliazione e il servizio bollett@mail!

TESTO INTEGRATO DI FATTURAZIONE (TIF)

Con la delibera 663/2016/R/com e s.m.i., l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha approvato il Testo Integrato in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio (TIF) nel quale vengono definite, con efficacia dal 1° gennaio 2017, le disposizioni sulla fatturazione di periodo ai clienti finali tra le quali quelle relative alla periodicità di fatturazione. In particolare per il settore del gas naturale il TIF stabilisce una periodicità di fatturazione come riportata nel seguente prospetto.

Tipologia Cliente	Frequenza di fatturazione
Fino a 500 Smc/anno	Almeno quadrimestrale (come ogni bimestrale o trimestrale)
Superiore a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno	Bimestrale
Superiore a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno	Mensile
Superiore a 5.000	Mensile

Qualora livello di consumo o PDR con obbligo di lettura mensile con dettaglio giornaliero

Se necessario, la frequenza di fatturazione della tua fornitura sarà pertanto modificata in linea con le nuove disposizioni previste dall'ARERA.

Con i canali di contatto indicati nella prima pagina del presente documento, siamo a tua disposizione per eventuali approfondimenti.

INFORMAZIONI E RECLAMI SCRITTI

Può inviare informazioni e reclami scritti ai canali di contatto indicati in prima pagina o all'indirizzo mail: customersatisfaction.a2a@a2a.eu