

# LA BOLLETTA CAMBIA E SI RINNOVA. PIÙ SEMPLICE E PIÙ TRASPARENTE!

A seguito dei "nuovi criteri per la trasparenza delle bollette" definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), **Europam** ha realizzato per i propri Clienti una bolletta con una nuova veste grafica più facile da consultare.

**EUROPAM GAS E LUCE**

**FORNITURA MERCATO LIBERO  
FORNITURA GAS NATURALE  
FATTURA N. 99999/VAB (\*)  
DEL GG/MM/AAAA**  
(\*) Numero della consunta fattura elettronica valida ai fini fiscali trasmessa al GdL

**DATI CLIENTE**

INTESTATARIO  
ROSSI MARIO  
CODICE FISCALE  
9999999999999  
CODICE CLIENTE  
00000000 - 1111111

**PAGAMENTI REGOLARI**

ROSSI MARIO  
VIA ROMA 1  
CAP COMUNE PROVINCIA

Fattura emessa salvo conguagli, errori e/o omissioni. Sul retro del foglio trova il dettaglio della fattura.

Documento fiscale emesso ai sensi della legge n. 205 del 27/12/2017 (fatturazione elettronica). Il presente documento NON è valido ai fini fiscali.

**IMPORTO DA PAGARE** **9.999,99 €**

**ENTRO IL** **GG/MM/AAAA**

**PERIODO** **MESE ANNO**

**PAGAMENTO** Addebito su conto corrente  
IT00000000000000000000000000000000

Consumo del periodo: 9.999 Smc

**SINTESI IMPORTI FATTURATI**

Spesa per la materia Gas Naturale	9.999,99 €
Spesa per il trasporto e la gestione del contatore	9.999,99 €
Spesa per oneri di sistema	9.999,99 €
Imposte	9.999,99 €
IVA 5% (su imponibile di 9.999,99 €)	9.999,99 €
<b>TOTALE FATTURA</b>	<b>9.999,99 €</b>
<b>TOTALE DA PAGARE</b>	<b>9.999,99 €</b>

**AUTOLETTURA**

Puoi comunicare la lettura del tuo contatore, tralasciando gli zeri iniziali o le cifre decimali tramite:  
- E-mail: clienti.gasluce@europam.it;  
- Tel 010 7222777  
- Sportello online - area riservata Utenti su www.europamgasluce.it  
Per ogni altra informazione riguardante l'autolettura, vedere le informazioni riportate nelle ultime pagine della presente fattura.

**AREA CLIENTI**

Iscriviti al nostro sportello on-line, è accessibile quando e dove vuoi: <https://europamgasluce.it>. Monitorare la tua fornitura ed i tuoi consumi sarà più facile!

**ASSISTENZA TELEFONICA**

**SITO WEB**  
www.europamgasluce.it

**E-MAIL**  
clienti.gasluce@europam.it

**INDIRIZZO**  
VIA SARDORELLA 45T 16162 GENOVA GE

**NUMERO DI TELEFONO**  
010-7222777  
dal lunedì ai venerdì nelle ore 09.00 - 12.30 e 14.00 - 17.30

**NUMERO VERDE**  
800.688.373  
dal lunedì ai venerdì nelle ore 09.00 - 12.30 e 14.00 - 17.30

**SEGNALAZIONE GUASTI**

Il gestore competente per segnalazioni di guasti di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

**Numero Verde**  
**800010020**

Dati/Botone: XXXXXXXXXXXXXXX

Europam S.p.A. società soggetta alla attività di Direzione e Coordinamento di Black Oil S. p. A.  
Sede Legale e Amministrativa: VIA SARDORELLA 45T 16162 GENOVA GE Piva (C.F.) Registro Imprese: 1084820969, REA: 503375 Capitale Sociale: Euro 50.000.000,00  
Divisione Gas e Luce Via Sardorella 45T 16162 Genova multiclienti.gasluce@europam.it, Fax: 010/6696426, tel 010/722277



# LA BOLLETTA CAMBIA E SI RINNOVA. PIÙ SEMPLICE E PIÙ TRASPARENTE!

A seguito dei "nuovi criteri per la trasparenza delle bollette" definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), **Europam** ha realizzato per i propri Clienti una bolletta con una nuova veste grafica più facile da consultare.

### DETTAGLIO FISCALE

	Unità di misura	Prezzo unitario	Quantità	Imponibile €	IVA
PR000000 del GG/MM/AAAA					
Accisa sul metano - scaglione 4	€/Smc	9,99	9,99	9,99	22
Addizionale regionale sul metano - scaglione 4	€/Smc	9,99	9,99	9,99	22
<b>RIEPILOGO IVA</b>	<b>Aliquota(%)</b>			<b>Imponibile €</b>	<b>IVA €</b>
<b>Totale</b>	IVA 5%			9.999,99	999,99

### QUADRO DI DETTAGLIO FORNITURA GAS

#### DATI FORNITURA

**Indirizzo di fornitura**  
VIA ROMA 1 CITTA' CAP

**Codice utenza**  
PR000000

**Codice PDR**  
0000000000000000

**In fornitura dal**  
GG MM AAAA

**Denominazione contratto**  
XXXXXXXXXXXXXX

**Codice REMI**  
00000000

**PCS locale**  
99.999 kJ/Smc

**Tipologia d'uso**  
Riscaldamento + uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria

**Consumo prog. a. s.**  
9.999 Smc

**Tipo contatore**  
Misuratore gas con correttore integrato

**Matricola contatore**  
XXXXXXXXXXXXXX

**Coefficiente C**  
1

**Tipologia cliente**  
Attività di servizio pubblico

**Classe misuratore**  
G 16

**Consumo anno**  
Dal GG/MM/AAAA al GG/MM/AAAA  
4 Smc

**Codice offerta**  
XXXXXXXXXX

**Scadenza del contratto**  
Tempo indeterminato

**Data fine fornitura**

**Spesa annua sostenuta**  
Dal GG/MM/AAAA al GG/MM/AAAA € 9.999

### PERIODO GG MM AAAA

#### LETTURA CONTATORE

Data	Tipo	Operazione	Letture
GG MM AAAA	Letture rilevata	Ordinaria	99.999
GG MM AAAA	Letture rilevata	Ordinaria	99.999
GG MM AAAA	Letture rilevata	Ordinaria	99.999

#### CONSUMI FATTURATI

Periodo	Tipo	Consumo [Smc]	Cons. già fatturato [Smc]
GG MM AAAA	Consumi effettivi	9.999	
<b>Totale</b>		<b>9.999</b>	

### RIEPILOGO CONSUMI ULTIMI 12 MESI

Mese	Consumo [Smc]	PCS [kJ/Smc]	Smc
aprile XXXX	99	99.999	
maggio XXXX	99	99.999	
giugno XXXX	99	99.999	
luglio XXXX	99	99.999	
agosto XXXX	99	99.999	
settembre XXXX	99	99.999	
ottobre XXXX	99	99.999	
novembre XXXX	99	99.999	
dicembre XXXX	99	99.999	
gennaio XXXX	99	99.999	
febbraio XXXX	99	99.999	
marzo XXXX	99	99.999	
<b>Totale</b>	<b>9.999</b>		

In caso di morosità

Europam S.p.A. società soggetta alla attività di Direzione e Coordinamento di Black Oil S. p. A.  
Sede Legale e Amministrativa: VIA SARDORELLA 45T 16162 GENOVA GE Piva/C.F. Registro imprese: 10848200969; REA: 503375 Capitale Sociale Euro 50.000.000,00  
Divisione Gas e Luce Via Sardoella 45T 16162 Genova mail:clienti.gas@europam.it, Fax: 010/6699426, tel 010/7227277

# LA BOLLETTA CAMBIA E SI RINNOVA. PIÙ SEMPLICE E PIÙ TRASPARENTE!

A seguito dei "nuovi criteri per la trasparenza delle bollette" definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), **Europam** ha realizzato per i propri Clienti una bolletta con una nuova veste grafica più facile da consultare.

## COMUNICAZIONE AI SENSI DELLA DELIBERA 209/2022/R/COM

Per scoprire se ci sono altre offerte più adatte alle tue esigenze, per conoscere meglio le tue abitudini di consumo, i tuoi consumi storici e per confrontare il tuo consumo nello stesso periodo degli anni precedenti e per ricevere informazioni o conoscere i tuoi diritti, consulta [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori)

## BONUS SOCIALE ELETTRICO E GAS PER DISAGIO ECONOMICO

Per attivare la procedura per il riconoscimento automatico agli aventi diritto del bonus sociale elettrico e gas per disagio economico, è necessario presentare ogni anno la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) e ottenere un'attestazione di ISEE (<https://www.inps.it/prestazioni-servizi/come-compiere-la-dsu-e-richiedere-isee>) entro la soglia prevista dalla normativa. Per l'anno 2022 tale soglia è pari a € 12.000 o, per i nuclei familiari con almeno 4 figli a carico, a € 20.000. In alternativa, il nucleo deve risultare titolare di reddito o pensione di cittadinanza. Per maggiori informazioni contatta il Numero Verde 800.166654 o visiti il sito [https://www.arera.it/bonus\\_sociale.htm](https://www.arera.it/bonus_sociale.htm).

## PERIODICITÀ FATTURAZIONE DA NOVEMBRE 2022

L'ARERA con deliberazione 463/2022/REEL, in deroga a quanto previsto nel Testo Integrato di Fatturazione (TIF), ha stabilito che i venditori possono emettere le bollette di periodo con frequenza mensile nei casi in cui sia prevista una diversa periodicità in base alla tabella 2 del TIF. **Dalla prossima fatturazione Europam si riserva la facoltà di emettere con frequenza mensile nei confronti di tutti i clienti considerando questa quale comunicazione utile ai sensi dell'art. 6 della delibera 463/2022/REEL.**

## INFORMAZIONI PER I CLIENTI

Puoi comunicare la lettura del tuo contatore, trasalocando gli zeri iniziali o le cifre decimali tramite:

- E-mail: [clienti.gasluce@europam.it](mailto:clienti.gasluce@europam.it) - Fax: 010-7493407; Tel: 010-7227277 - Sportello online - area riservata Utenti su [www.europamgasluce.it](http://www.europamgasluce.it)

Se la tua lettura sarà validata dal Distributore, i relativi consumi saranno effettivi ed utilizzati nella prossima fatturazione sempre che la tua lettura ci venga comunicata come sotto indicato. - Contatori meccanici: NEGLI ULTIMI QUATTRO GIORNI DEL MESE; - Con correttore o integrati: NEGLI ULTIMI QUATTRO GIORNI DEL MESE e verrà recepita dal distributore solo in caso di mancanza di lettura effettiva giornaliera; - Cambio Venditore: NEGLI ULTIMI QUATTRO GIORNI DEL MESE; - Voltura: dal quinto giorno lavorativo precedente al terzo giorno lavorativo successivo alla data di voltura

## COME E DOVE PAGARE

Con una delle seguenti modalità:

- gratuitamente presso gli uffici e le filiali della Società ai seguenti recapiti: Via Sardonella 45T - 16162 Genova (GE); Regione Papalino 38 - 17031 Campochiesa di Albenza (SV); Corso Torino 40 - 14100 Asti (AT); Strada Provinciale 21 - 27050 Codivilla (PV); Corso Pavia 71/4 - 27029 Vigevano (PV); Strada per Saluzzo 636 - 10041 Carignano (TO); Via Barcellona 3 - 20099 Sesto San Giovanni (MI); Via Ugo Mucchin 10/A - 19038 Sarzana (SP); Corso Statuto 28 - 12084 Mondovì (CN); Corso Tardy e Benech 9/3 - 17100 Savona (SV); Via Primo Maggio 3 - 15058 Vignuzzolo (AL); Via Dante Alighieri 10 - 43013 Langhirano (PR); Via Manfredi 15 - 29100 Piacenza (PC); Via Federico Enriquez 55 - 57121 Livorno (LI). Con i seguenti orari: dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 12:00 e dalle 14:00 alle 17:30

- con domiciliazione su conto corrente bancario o postale

- Bonifico Bancario indicato sulla causale codice cliente, numero fattura e data fattura: BPER BANCA - **IBAN IT49C0538732190000047173005**

- Assegno bancario non trasferibile intestato a Europam S.p.A. e consegnato al personale Commerciale di Europam S.p.A.

## EFFETTI RITARDATO PAGAMENTO

La fattura deve essere pagata integralmente entro la scadenza indicata. Trascorso il termine di scadenza della fattura è previsto l'addebito dell'interesse di mora calcolato su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento (T.U.R.) aumentato di 7 punti percentuali per i giorni successivi, salvo che le condizioni contrattuali sottoscritte prevedano l'applicazione del Tasso Ufficiale di riferimento maggiorato di quanto previsto all'art. 5 del D.Lgs. n. 231 del 09/10/2002 e ss.mm.ii., in vigore al momento dell'inadempimento, od altre specifiche condizioni di interesse.

In caso di mancato pagamento sono attivate le procedure di sollecito e costituzione in mora, che potrebbero portare alla sospensione della fornitura. Sollecito inviato con una comunicazione scritta a mezzo raccomandata, con addebito al cliente delle spese postali, indicante il termine ultimo entro il quale la bolletta dovrà essere pagata. La sospensione della fornitura, nel rispetto delle modalità e dei tempi definiti da ARERA, comporta l'addebito, sulla prima fattura utile, dei contributi di sospensione e riattivazione (variabili da €30 a €200, IVA esclusa, sulla base della tipologia di contatore installato e a seconda del Distributore competente). La riattivazione potrà avvenire solamente dopo l'avvenuto pagamento di tutte le fatture oggetto della sospensione della fornitura.

## PAGAMENTO A RATE DELLE FATTURE

Al sensi dell'art. 10 della Del. n. 229/01 e ss.mm.ii. e dell'art. 12bis del Testo integrato TIVG, il Cliente può richiedere la rateizzazione: a) solo per somme superiori a 50 Euro; b) con le modalità e le tempistiche indicate nella bolletta dall'interessato; c) entro i dieci (10) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della medesima bolletta. La rateizzazione è dovuta nei casi di a) mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista dall'Articolo 4 del TIF; le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate di ammontare costante pari almeno al numero di bollette non emesse a causa del mancato rispetto della frequenza di fatturazione e comunque non inferiore a due; b) nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.2, del TIOV; le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate di ammontare costante pari al massimo al numero di bollette emesse negli ultimi 12 mesi e comunque non inferiore a due.

Le rate, non cumulabili, hanno una frequenza pari a quella di fatturazione. Europam può imputare il mezzo di documenti diversi dai documenti di fatturazione ed inviare separatamente da questi ultimi. Europam può chiedere il pagamento della prima rata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente, oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al cliente il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il cliente che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto qui previsto; le somme rateizzate sono maggiorate di riferimento fissato dalla BOC calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta. Europam può negoziare con i proprio cliente un diverso accordo rispetto a quanto sopra previsto. In tali casi, la volontà del cliente deve essere manifestata espressamente.

## Informazioni relative al servizio

### SPORTELLI TERRITORIALI

Vedasi elenco riportato nel paragrafo "COME E DOVE PAGARE".

### BONUS GAS

Il bonus sociale gas del Ministero dello Sviluppo economico per le famiglie in disagio economico può essere richiesto al proprio Comune. Per info visita i siti: [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it) o [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiama il numero verde 800166654.

### SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

Il pronto intervento per segnalazione di fuga gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno. In caso di necessità chiamare il numero telefonico indicato sul fronte della bolletta.

### INFORMAZIONI, RECLAMI E PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

Il Cliente può presentare reclamo o richiesta di informazioni inviando comunicazione scritta ai seguenti recapiti: a) a mezzo posta raccomandata agli indirizzi riportati in bolletta o comunicati sul sito del Fornitore; b) via fax al n. 010-7493407; c) tramite e-mail [clienti.gasluce@europam.it](mailto:clienti.gasluce@europam.it); d) tramite PEC [posta@pec.europam.it](mailto:posta@pec.europam.it); e) tramite gli ulteriori recapiti che il Fornitore si riserva di indicare nel contratto e/o sul proprio sito. Il Cliente può presentare reclami nei confronti del Fornitore attraverso il modulo apposito predisposto ed allegato al Contratto, disponibile altresì sul sito internet [www.europam.it](http://www.europam.it) e presso gli sportelli commerciali. Il Cliente ha la facoltà di inviare reclamo anche utilizzando ogni altro mezzo utile alla comunicazione che consenta di accertare la data del ricevimento. In tal caso, al fine di consentire l'identificazione del Cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta, la comunicazione deve contenere almeno i seguenti dati: i) Nome e cognome; ii) Indirizzo di fornitura; iii) Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per la risposta; iv) Servizio cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas o entrambi); v) Codice identificativo del POD e/o PDR, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente; vi) Breve descrizione dei fatti contestati. Il Fornitore, in conformità alle disposizioni normative vigenti, provvederà a fornire al Cliente una risposta scritta motivata, nel rispetto di quanto previsto dal TIOV. La comunicazione del reclamo non attribuisce alcuna facoltà al Cliente di ritardare o ridurre l'entità dei pagamenti. Il Fornitore si impegna sin d'ora a partecipare alle procedure di conciliazione istituite dall'ARERA nel rispetto dei principi e delle modalità previste dal TIOV.

Per risolvere eventuali controversie, secondo quanto previsto dalla normativa applicabile, il Cliente non può adire il giudice ordinario prima di aver svolto un tentativo di risolvere la controversia tramite conciliazione e pertanto ha l'obbligo di attivare una procedura extragiudiziale di risoluzione delle controversie. Il Cliente, in relazione al Contratto di fornitura, potrà attivare le seguenti procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie: (i) la procedura gratuita di conciliazione del Servizio Conciliazione Clienti energia, gestito da Acquirente Unico per conto dell'ARERA. L'attivazione del Servizio Conciliazione avviene mediante compilazione online di apposita richiesta accessibile dal sito [www.sportellopericonsumatore.it](http://www.sportellopericonsumatore.it); i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito [www.sportellopericonsumatore.it](http://www.sportellopericonsumatore.it) e/o sul TIOV; ovvero (ii) le procedure di cui agli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR), nei termini e nei modi di cui al TIOV. L'elenco degli organismi di risoluzione delle controversie spondonabili anche sul sito del Fornitore. L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TIOV è condizione di procedibilità dell'azione giurisdizionale.

Per maggiori informazioni è possibile contattare anche lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente al numero 800.166.654 o dal sito [www.sportellopericonsumatore.it](http://www.sportellopericonsumatore.it) che assolve i requisiti espressi dalla Direttiva europea in merito allo sportello per i servizi a tutela del consumatore e sulla risoluzione delle controversie.

### STRUMENTI PER LA COMPARAZIONE DEI PREZZI

Un confronto semplice e affidabile tra le offerte luce e gas. Come vuole la legge: il Portale Offerte, [www.liportaleofferte.it](http://www.liportaleofferte.it), previsto dalla Legge Concorrenza del 2017, mette a disposizione le offerte di energia elettrica e gas per confrontarle con semplicità e immediatezza, e il sito pubblico dove clienti domestici, famiglie e piccole imprese possono confrontare e scegliere in modo immediato, chiaro e gratuito le offerte di elettricità e gas naturale. Il Portale Offerte è realizzato e gestito da Acquirente Unico, sulla base delle deliberazioni dell'Autorità, in attuazione della legge 12/4/2017.



# LA BOLLETTA CAMBIA E SI RINNOVA. PIÙ SEMPLICE E PIÙ TRASPARENTE!

A seguito dei "nuovi criteri per la trasparenza delle bollette" definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), **Europam** ha realizzato per i propri Clienti una bolletta con una nuova veste grafica più facile da consultare.

#### STRUMENTI PER LA COMPARAZIONE E CONSULTAZIONE DI CONSUMI

I dati ufficiali dei tuoi consumi di elettricità e gas: il Portale Consumi, [www.consumienergia.it](http://www.consumienergia.it), è un servizio gratuito previsto dalla legge per permettere a tutti i consumatori di accedere alle informazioni sulle proprie utenze: anagrafiche, contratti e misure, è il sito istituzionale dove i consumatori possono accedere ai dati relativi alle forniture di energia elettrica e di gas naturale di cui sono titolari, compresi i propri dati di consumo storici. È realizzato e gestito da Acquirente Unico, sulla base delle disposizioni di ARERA, in attuazione della legge di Bilancio 2018 (legge n. 205 del 27 dicembre 2017).

Al seguente link [www.arera.it/consumatori/consumatori\\_ele.htm](http://www.arera.it/consumatori/consumatori_ele.htm) per l'energia elettrica e [www.arera.it/consumatori/consumatori\\_gas.htm](http://www.arera.it/consumatori/consumatori_gas.htm) per il gas il Cliente finale potrà accedere in maniera congiunta agli ultimi tre servizi sopra richiamati.

#### INDENNIZZI AUTOMATICI

Nel caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità Europam è obbligata a corrispondere indennizzi automatici dal valore di €25 a crescere in funzione del ritardo nella risoluzione del reclamo, dalla rettifica di fatturazione, o altro. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il Cliente di chiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

#### 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 delle delibere 223/2016/R/gas e successiva 167/2020/R/gas dell'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ulteriori informazioni si può contattare lo "Sportello per il consumatore di energia" al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).

#### GUIDA ALLA LETTURA E GLOSSARIO

Sul sito [www.europam.it](http://www.europam.it) o nell'area riservata, puoi trovare la Guida alla lettura della Sua bolletta: uno strumento semplice e intuitivo che le permetterà di familiarizzare rapidamente con i contenuti della nuova bolletta. Troverà inoltre il link al Glossario dei principali termini utilizzate nelle fatture.

#### ELEMENTI DI DETTAGLIO

Può consultare gli elementi di dettaglio, cioè le pagine con la descrizione analitica delle componenti che determinano la spesa complessiva, nello Sportello web-area utenti. Oppure può farne richiesta ai recapiti [post@pec.europam.it](mailto:post@pec.europam.it), fax 010 7227281 e telefono 010 7227207. Gli elementi di dettaglio saranno sempre forniti in caso di risposta ai reclami.

#### AUTOLETTURA PER CONTATORI ELETTRONICI

Possono acquisire l'autolettura solo se punto fatturato con consumi stimati per 2 mesi consecutivi: in qualsiasi momento, preferibilmente a fine mese, ed in presenza di due strumenti devi comunicare due letture ai recapiti riportati in prima pagina.

#### FATTURA DI CHIUSURA

Nel caso fosse emessa con lettura stimata dal Venditore, questa sarà poi ricalcolata non appena saranno disponibili dati di misura da parte del Distributore.

#### Informazioni relative alle condizioni economiche di fornitura

##### AGGIORNAMENTO DEI CORRISPETTIVI TARIFFARI

Dal 01/10/2022 sono state aggiornate, per il mese di Ottobre 2022, le condizioni economiche di fornitura con riferimento alle seguenti delibere dell'ARERA: 436/2022/R/GAS DEL 20/09/2022, 462/2022/R/COM

**1. Dati cliente intestatario** Qui trovi i dati del titolare del contratto, sia esso persona fisica o giuridica, il suo dato fiscale: codice fiscale/partita IVA e il CODICE CLIENTE Europam

**2. Indirizzo di recapito della bolletta** È l'indirizzo al quale viene inviata la bolletta. Non coincide necessariamente con l'indirizzo di fornitura, cioè il luogo fisico in cui viene consegnato il gas.

**3. Mercato di riferimento** 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 col cliente e non fissate dall'Autorità. Mercato di tutela gas: ne fanno parte quei clienti domestici e condomini uso domestico con consumi fino a 200.000 Smc/anno che non abbiano esercitato la facoltà di scegliere il proprio fornitore sul Mercato libero.

**4. Tipo di fornitura: GAS NATURALE** Qui viene evidenziata il tipo di fornitura a cui si fa riferimento nella bolletta

**5. Estremi della bolletta** Sono i dati che identificano la bolletta: il numero progressivo e la data di emissione.

**6. Informazioni sui pagamenti** Indica situazione dei pagamenti delle bollette precedenti.

**7. Pagamento: importo** da pagare, **modalità** di pagamento, **scadenza** pagamento. Qui trovi il totale da pagare, la modalità di pagamento secondo quanto previsto da contratto e la relativa scadenza, cioè l'ultimo giorno disponibile per pagare la bolletta.

**8. Periodo di fatturazione** cioè il periodo a cui fa riferimento la fatturazione indicata in bolletta.

**9. Consumo periodo** Qui trovi i consumi fatturati nel periodo.

**10. Autolettura** Qui trovi indicate le modalità ed il periodo migliore per comunicare la prossima autolettura del contatore.

**11. Area Clienti** Iscriviti al nostro sportello online, è accessibile quando e dove vuoi: <https://clienti.europam.it/argon/portale.html?idFornitore=1> Monitorare la tua fornitura ed i tuoi consumi sarà più facile.

**12. Assistenza telefonica** Qui trovi i principali canali di contatto per contattarci, per ricevere informazioni o inoltrare reclami. Il nostro sito web, la mail dedicata ai clienti e i recapiti telefonici.

**13. Segnalazione guasti** È il recapito per contattare il servizio di Pronto intervento al quale devono essere segnalati con la massima tempestività guasti, malfunzionamenti o fughe di gas. Il servizio è fornito dall'impresa di Distribuzione responsabile dell'eventuale intervento.

**14. Riepilogo delle voci di spesa** Qui la bolletta indica in modo sintetico gli importi da pagare suddivisi in base alle diverse voci di spesa.

Le voci di spesa indicate su tutte le bollette nel riepilogo sono:

- Spesa per la materia gas naturale
- Spesa per il trasporto e la gestione del contatore
- Spesa per oneri di sistema
- Imposte

Per ulteriori dettagli sulle voci di spesa e sui prezzi puoi vedere la sezione:

[https://europamgaseluce.it/?search=offer&offer\\_key=](https://europamgaseluce.it/?search=offer&offer_key=)

o la sezione <https://europamgaseluce.it/imposte-gas/>

In casi particolari possono essere presenti in bolletta anche altre voci di spesa: **ricalcoli**; **altre partite**, **Bonus sociale**.

**Ricalcoli** La sezione ricalcoli è presente solo se nella bolletta vengono ricalcolati importi già fatturati in precedenza. Indica l'importo in euro da addebitare o accreditare al cliente in modo sintetico. Il dettaglio sarà esplicitato nella bolletta.

**Altre partite** Questa sezione è presente solo se con la bolletta vengono accreditati o addebitati importi diversi da quelli che devono essere compresi nelle altre voci di spesa indicate nel riepilogo. 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.

**15. Bonus sociale** è presente solo nelle bollette in cui è riconosciuto il bonus sociale. Indica che per la fornitura è attivo un bonus. (procedimento automatico [https://www.arera.it/it/bonus\\_sociale.htm](https://www.arera.it/it/bonus_sociale.htm)) Es. "La sua fornitura è ammessa al bonus sociale gas per disagio economico ai sensi del decreto-legge 185/08 e del decreto-legge 26 ottobre 2019, 124/19".

**16. Imposte/dettaglio fiscale** La bolletta indica l'aliquota delle imposte previste dalla normativa fiscale, le quantità alle quali l'aliquota è applicata e l'importo dovuto. Con la bolletta del gas naturale si pagano l'accisa, l'addizionale regionale e l'imposta sul valore aggiunto (Iva). - cfr <https://europamgaseluce.it/imposte-gas/>

**17. Dati identificativi del punto di fornitura gas** Sono i dati che contraddistinguono il punto fisico in cui avviene la fornitura del gas: l'indirizzo di fornitura, il codice PDR e il codice REMI.

**CODICE PDR, il PDR o Punto di Riconsegna** è 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. **REMI** è un codice composto da numeri e/o lettere che identifica il punto di consegna dell'impianto di distribuzione che alimenta il punto di riconsegna (PDR)

**18. Caratteristiche tecniche della fornitura** Sono le informazioni che riguardano le caratteristiche tecniche della fornitura che influiscono sulle tariffe applicate: la tipologia di cliente (Domestico; Condomini con uso Domestico), la tipologia d'uso, la classe del contatore, il potere calorifico superiore convenzionale P, il coefficiente correttivo C.

#### **19. Contratto Uso**

**DOMESTICO** Contratto per la fornitura del gas intestato a 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 USO DOMESTICO** con consumo annuo entro i 200.000 Smc.

**20. Tipologia d'uso** Per i clienti domestici, la bolletta deve riportare anche 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.

**21. Classe del contatore/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.)

**22. Potere calorifico superiore / PCS locale** - P Il potere calorifico superiore, rappresenta la quantità di energia contenuta in un metro cubo di gas a condizioni standard di temperatura e pressione.

**23. 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. Taluni impianti sono dotati dal Distributore stesso di un misuratore -contatore- più un correttore.

**24. Data attivazione della fornitura** 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. Può riferirsi anche alla data da cui decorre un subentro o la voltura.

E' presente nella prima bolletta ricevuta dal proprio venditore o in quella in cui sono applicate le nuove condizioni contrattuali.

**25. Dati su letture e consumi** In questa sezione sono indicati tutti i dati registrati dal contatore che sono stati letti dal Distributore (**letture rilevate**) o comunicati dal cliente (**autoletture**) o i dati stimati (**letture stimate**). Sono inoltre indicati i **consumi** di gas, ottenuti come differenza tra i dati di due letture successive. I consumi fatturati possono comprendere sia i consumi **effettivi** sia i consumi stimati.

**26. Eventuali consumi stimati fatturati in bollette precedenti** Se nella bolletta vengono restituiti gli importi pagati in bollette precedenti per consumi che erano stati stimati, la bolletta indica il periodo e i consumi che erano stati stimati e l'importo già pagato per questi consumi, che viene restituito. L'importo restituito è già conteggiato, a credito del cliente, nel totale da pagare e negli importi indicati nel riepilogo delle voci di spesa.

**27. Eventuali ricalcoli** La sezione ricalcoli è presente solo se nella bolletta vengono ricalcolati importi già fatturati in precedenza. È sempre indicato il motivo -ad esempio modifica dei consumi o dei prezzi- e il periodo di riferimento del ricalcolo, sono specificate le letture di riferimento e il consumo che ne risulta per differenza, sono inoltre precisati gli importi oggetto del ricalcolo e l'importo in euro da addebitare o accreditare al cliente.

**28. Riepilogo consumi degli ultimi 12 mesi** Qui trovi il dettaglio del consumo relativo agli ultimi 12 mesi di fornitura. Questi dati e il grafico sottostante sono basati sulle informazioni relative ai tuoi consumi degli ultimi 12 mesi. Se queste informazioni non sono disponibili, forniremo una stima. Nel caso di nuove attivazioni indicheremo il "consumo da inizio fornitura", fino a quando, trascorsi 12 mesi, sarà disponibile il relativo dato effettivo.

**29. Informazioni sui pagamenti precedenti e interessi** Indica la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti e il tasso di interesse che sarà applicato se la bolletta venisse pagata in ritardo. La bolletta segnala anche se al momento della sua emissione risultano precedenti bollette non pagate; inoltre, nelle informazioni in calce vengono indicate le procedure che saranno seguite per ottenere il pagamento delle bollette scadute e i costi a carico del cliente in caso di sospensione e riattivazione della fornitura per morosità.

**30. Consumo anno** È pari al consumo di 12 mesi consecutivi determinato in base alla differenza tra letture rilevate o autoletture che coprono un periodo di 12 mesi consecutivi.

Qualora siano disponibili solo letture rilevate/autoletture che coprono un arco temporale superiore a 12 mesi, il dato di consumo annuo è determinato utilizzando il criterio del pro-quota die applicato al consumo risultante dalla differenza tra le letture rilevate/autoletture. Qualora siano disponibili letture rilevate/autoletture funzionali al suo aggiornamento, il dato di consumo annuo riportato in bolletta è aggiornato di conseguenza. Nel caso non fossero disponibili letture rilevate/autoletture funzionali alla sua determinazione, il consumo annuo è determinato rispetto alla miglior stima effettuata dal venditore in base ai dati in suo possesso. 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.

**31. Codice offerta** È il codice alfanumerico di cui alla deliberazione 135/2022/R/com identificativo dell'offerta commerciale e abbinato alla fornitura nel RCU.

**32. Scadenza del contratto** Indica la data di fine dell'offerta di fornitura sottoscritta. Tale data può essere determinata contrattualmente e riportata di conseguenza in fattura o, se non presente, l'indicazione presente in fattura sarà "tempo indeterminato".

**33. Spesa annua sostenuta** È la spesa risultante dalla sommatoria delle spese riportate, ricomprendendo solo quanto dovuto per la fornitura di energia elettrica o di gas naturale, in ciascuna delle ultime bollette che coprono l'ultima annualità. La spesa annua sostenuta è aggiornata in ciascuna bolletta in base agli importi della stessa. È accompagnata dall'indicazione dell'inizio e fine del periodo rispetto alla quale è stata determinata. Nel calcolo della spesa annua sostenuta non sono ricompresi gli importi relativi alle voci "Altre partite" quali eventuali indennizzi e/o importi per servizi o prodotti aggiuntivi a titolo oneroso previsti nell'offerta.

**Procedura di conciliazione** Nelle informazioni in calce alla fattura vengono indicate tutte le modalità necessarie per usufruire del "Servizio Conciliazione dell'Autorità" e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il venditore si impegna a partecipare per agevolare il cliente per una risoluzione gratuita di eventuali problematiche in cui dovesse incorrere.

**Rateizzazione** Nelle informazioni in calce vengono indicate le procedure e casi, stabiliti dall'Autorità, in cui il cliente può chiedere di pagare la bolletta in rate successive. Qui il cliente può facilmente dedurre le modalità e i termini da seguire per richiedere la rateizzazione della sua bolletta.

**Assicurazione gas** Nelle informazioni in calce vengono indicate le informazioni relative all'assicurazione gas in quanto 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 191/2013/R/gas dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Per ulteriori informazioni si può contattare lo <https://www.sportelloperilconsumatore.it/>

**Bolletta di dettaglio** Come indicato tra le informazioni in calce, i nostri clienti se interessati ci possono sempre richiedere in aggiunta o al posto dell'attuale formato, la BOLLETTA DI DETTAGLIO, vale a dire un documento che riporta ogni voce di spesa presente bolletta sintetica (la bolletta 2.0 prevista da Arera) corredato dai prezzi unitari, dalle quantità fatturate e dai relativi importi da pagare.

**Informazioni su aggiornamenti di delibere, prezzi e tariffe**

Se sono stati stabiliti aggiornamenti di prezzi o tariffe, la bolletta indica per esteso le delibere dell'Autorità che hanno stabilito i nuovi prezzi e la data in cui iniziano a essere applicati.