

# 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 ENERGIA ELETTRICA  
FATTURA N. 99999/VAB (\*)  
DEL GG/MM/AAAA**

(\*) Numero della correlata fattura elettronica valida ai fini fiscali trasmessa al SdI

**DATI CLIENTE**

INTESTATARIO  
ROSSI MARIO  
CODICE FISCALE  
999999999999  
CODICE CLIENTE  
00000000 - 11111111

**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 no. 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 IT0000000000000000000000000000

Consumo del periodo: 9.999 kWh

**SINTESI IMPORTI FATTURATI**

Spesa per la materia energia	9.999,99 €
Spesa per il trasporto e la gestione del contatore	9.999,99 €
Imposte	9.999,99 €
IVA 10% (su imponibile di 112,98 €)	9.999,99 €
<b>TOTALE FATTURA</b>	<b>9.999,99 €</b>
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato per il mese XX/XXXX	9,99 €
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato per il mese XX/XXXX	9,99 €
<b>TOTALE DA PAGARE</b>	<b>9.999,99 €</b>

**AUTOLETTURA**

Puoi comunicare la lettura del tuo contatore, tramite:  
- E-mail: clienti.gasluce@europam.it;  
- Fax: 010-7459407; Tel 010-7222727  
- 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 ENTRO IL QUARTILETIMO GIORNO DEL MESE.

**AREA CLIENTI**

Iscriviti al nostro sportello on-line, è accessibile quando e dove vuoi. Monitorare la tua fatturazione ed i tuoi consumi sarà più facile!

**ASSISTENZA TELEFONICA**

**SITO WEB**  
[www.europamgasluce.it](http://www.europamgasluce.it)

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

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

**NUMERO DI TELEFONO**  
010-7222727  
dal lunedì al venerdì nelle ore 09.00 - 12.30 e 14.00 - 17.30

**NUMERO VERDE**  
800.698.373  
dal lunedì al venerdì nelle ore 09.00 - 12.30 e 14.00 - 17.30

**SEGNALAZIONE GUASTI**

**Numero Verde**  
**803500**

Distributore: e-distribuzione S.P.A.

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. P.IVA/C.F./Registo Imprese: 10849200969. R.S.A.: 503375 Capitale Sociale Euro 50.000.000,00  
Divisione Gas e Luce Via Sardorella 45T 16162 Genova mail:clienti.gasluce@europam.it, Fax 010/699428, tel 010/722277

PAGINA 1 DI 4



# 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.

**16** **DETTAGLIO FISCALE**

	Unità di misura	Prezzo unitario	Quantità	Imponibile €	IVA
PR000XXX del GG/MM/AAAA					
Imposta erariale sull'energia elettrica (accisa) dal GG/MM/AAAA al GG/MM/AAAA	€/kWh	9,99	9,99	9,99	10
PR000XXX del GG/MM/AAAA					
Imposta erariale sull'energia elettrica (accisa) dal GG/MM/AAAA al GG/MM/AAAA	€/kWh	9,99	9,99	9,99	10
<b>RIEPILOGO IVA</b>	<b>Aliquota(%)</b>			<b>Imponibile €</b>	<b>IVA €</b>
	IVA 10%			9.999,99	99,99
<b>Totale</b>				<b>9.999,99</b>	<b>99,99</b>

**17** **QUADRO DI DETTAGLIO FORNITURA ELETTRICA**

**DATI FORNITURA**

Indirizzo di fornitura  
VIA ROMA 1 CITTA CAP

Codice utenza  
PR000XXX

Codice POD  
000000000000

In fornitura dal  
GG MM AAAA

Denominazione contratto  
XXXXXXXXXX

Tipo contratto  
XXXXXXXXXX

Potenza disponibile  
5,0 kW

Potenza impegnata  
4,5 kW

Tensione  
220,0 (V)

Tipo contatore  
Totalizzatore per fascia

Tipologia cliente  
Uso domestico residente

Consumo anno  
Dal GG/MM/AAAA al GG/MM/AAAA  
F1: 9,99 kWh F2: 9,99 kWh F3: 9,99 kWh

Codice Offerta  
XXXXXX

Scadenza contratto  
Tempo indeterminato

Data fine fornitura  
GG/MM/AAAA

Spesa annua sostenuta  
dal GG/MM/AAAA al GG/MM/AAAA € 9,9999

**18** **PERIODO GG-GG MESE ANNO**

**LETTURA CONTATORE**

Data	Tipo	Energia attiva				Energia reattiva			
		F0/F1	F2	F3	K	F0/F1	F2	F3	K
GG MM AAAA	Letture rilevata	9,999	9,999	9,999	1	9,999	9,999	9,999	1
GG MM AAAA	Letture rilevata	9,999	9,999	9,999	1	9,999	9,999	9,999	1

**19** **CONSUMI FATTURATI**

Mese	Tipo	Fascia	Energia attiva [kWh]		Energia reattiva [kVArh]		Pot. max [kW]	Cos(phi)
			Fatt.	Prec.	Fatt.	Prec.		
MM AAAA	Consumi effettivi	F1	9,999		99,99		2,9	9,999999
	Consumi effettivi	F2	9,999		99,99		2,6	9,999999
	Consumi effettivi	F3	9,999		99,99		2,7	9,999999
		<b>Tot</b>	<b>9,999</b>		<b>99,99</b>		<b>4,5</b>	

**20** **PERIODO GG-GG MESE ANNO**

**LETTURA CONTATORE**

Data	Tipo	Energia attiva				Energia reattiva			
		F0/F1	F2	F3	K	F0/F1	F2	F3	K
GG MM AAAA	Letture rilevata	9,999	9,999	9,999	1	9,999	9,999	9,999	1
GG MM AAAA	Letture rilevata	9,999	9,999	9,999	1	9,999	9,999	9,999	1

**21** **CONSUMI FATTURATI**

Mese	Tipo	Fascia	Energia attiva [kWh]		Energia reattiva [kVArh]		Pot. max [kW]	Cos(phi)
			Fatt.	Prec.	Fatt.	Prec.		
MM AAAA	Consumi effettivi	F1	9,999		99,99		2,9	9,999999
	Consumi effettivi	F2	9,999		99,99		2,6	9,999999
	Consumi effettivi	F3	9,999		99,99		2,7	9,999999
		<b>Tot</b>	<b>9,999</b>		<b>99,99</b>		<b>4,5</b>	

**22** **PERIODO GG-GG MESE ANNO**

**LETTURA CONTATORE**

Data	Tipo	Energia attiva				Energia reattiva			
		F0/F1	F2	F3	K	F0/F1	F2	F3	K
GG MM AAAA	Letture rilevata	9,999	9,999	9,999	1	9,999	9,999	9,999	1
GG MM AAAA	Letture rilevata	9,999	9,999	9,999	1	9,999	9,999	9,999	1

**23** **CONSUMI FATTURATI**

Mese	Tipo	Fascia	Energia attiva [kWh]		Energia reattiva [kVArh]		Pot. max [kW]	Cos(phi)
			Fatt.	Prec.	Fatt.	Prec.		
MM AAAA	Consumi effettivi	F1	9,999		99,99		2,9	9,999999
	Consumi effettivi	F2	9,999		99,99		2,6	9,999999
	Consumi effettivi	F3	9,999		99,99		2,7	9,999999
		<b>Tot</b>	<b>9,999</b>		<b>99,99</b>		<b>4,5</b>	

**24**

**25**

**26**

**27**

**28**

**29**

**30**

**31**

**32**

**33**

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 Sardonella 45T 16162 Genova mail: clienti.gasluce@europam.it Fax: 010/8690468, tel: 010/772777

PAGINA 2 DI 4

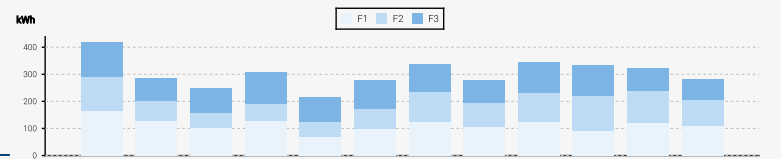


# LA BOLLETTA CAMBIA E SI RINNOVA. PIÙ SEMPLICE E PIÙ TRASPARENTE!

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.

27

RIEPILOGO CONSUMI ULTIMI 12 MESI									
Mese	EA [kWh]	F1	F2	F3	ER [kVAh]	F1	F2	F3	Pot. [kW] Fonte
giugno 2020	251,00	103,00	56,00	92,00	68,00	23,00	16,00	29,00	4,5 Consumi effettivi
luglio 2020	309,00	128,00	64,00	117,00	63,00	28,00	13,00	22,00	4,5 Consumi effettivi
agosto 2020	214,00	69,00	55,00	90,00	55,00	19,00	13,00	23,00	4,5 Consumi effettivi
settembre 2020	278,00	99,00	75,00	104,00	67,00	21,00	17,00	29,00	4,5 Consumi effettivi
ottobre 2020	337,00	126,00	108,00	103,00	82,00	26,00	21,00	35,00	4,5 Consumi effettivi
novembre 2020	278,00	106,00	89,00	83,00	80,00	26,00	18,00	36,00	4,5 Consumi effettivi
dicembre 2020	344,00	125,00	105,00	114,00	83,00	26,00	17,00	40,00	4,5 Consumi effettivi
gennaio 2021	333,00	92,00	127,00	114,00	81,00	22,00	18,00	41,00	4,5 Consumi effettivi
febbraio 2021	322,00	121,00	117,00	84,00	68,00	24,00	17,00	27,00	4,5 Consumi effettivi
marzo 2021	281,00	110,00	97,00	74,00	78,00	26,00	18,00	34,00	4,5 Consumi effettivi
<b>Totale</b>	<b>3.652,00</b>				<b>888,00</b>				



28

In caso di morosità

**COMUNICAZIONE AI SENSI DELLA DELIBERA 209/2022/R/COM**  
Per scoprire se ci sono altri clienti più adatti 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)

**CORRISPETTIVO MERCATO CAPACITÀ: Corrispettivo a copertura dell'onere netto di approvvigionamento della capacità**  
Ai sensi della Delibera ARERA 566/21/R/Eel, a partire dal 1° gennaio 2022 è applicato nella bolletta dei clienti elettrici a mercato libero, il "Corrispettivo Mercato Capacità". Al fine di semplificare la determinazione del valore e la facile comprensione da parte del cliente finale Europam applicherà transitoriamente al consumo in kWh e alle perdite di rete il nuovo "Corrispettivo Mercato Capacità" monorario, salvo successivo conguaglio, applicando uno spread di 0,0015 €/kWh al valore stabilito dall'ARERA con Delibera 638/2021/R/Eel e s.m.i. per i clienti del servizio di maggior tutela, che per il IV trimestre 2022 è pari a (0,001694 + 0,0015) €/kWh e che verrà aggiornato e pubblicato con la frequenza determinata dall'ARERA. Il corrispettivo verrà addebitato in fattura nella sezione SPESA PER LA MATERIA ENERGIA con gli altri oneri di dispacciamento Delibera ARERA 1111/06 come "Corrispettivo Mercato Capacità" inserito nella Componente relativa al Totale Costi di Dispacciamento o nella componente PD in funzione dell'Offerta.

**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-compilare-la-dsu-e-richiedere-l-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 contati il Numero Verde 800.166654 o visiti il sito [www.arera.it/bonus\\_sociale.htm](http://www.arera.it/bonus_sociale.htm)

**PERIODICITÀ FATTURAZIONE DA NOVEMBRE 2022**  
L'ARERA con deliberazione 463/2022/R/EEL, 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 alle tabelle 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/R/EEL.**

**CANONE RAI**  
I dati personali raccolti per la fornitura dell'Energia Elettrica sono utilizzati, per la tipologia di cliente domestico residente, anche ai fini dell'individuazione dell'instauratore del canone di abbonamento e del relativo addebito contestuale alla bolletta che, in caso di cliente domestico residente, avverrà senza ulteriori verifiche sulla residenza.

**TESTO INTEGRATO DI FATTURAZIONE (TIF)**  
Con la delibera 463/2021/R/COM e s.m.i., l'Autorità ha approvato il testo integrato in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio 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 i clienti del settore elettrico il TIF stabilisce una periodicità di fatturazione così suddivisa:  
- Clienti non domestici in bassa tensione e con potenza disponibile superiore a 16,5 kW, fatturazione mensile  
- Clienti non domestici in bassa tensione e con potenza disponibile inferiore a 16,5 kW, fatturazione bimestrale  
- Clienti domestici, fatturazione bimestrale

**COME E DOVE PAGARE LA BOLLETTA**  
- Con domiciliazione su conto corrente bancario o postale  
- Gratuitamente presso gli uffici e le filiali della Società ai seguenti recapiti: Via Sardoirella 39 - 16162 Genova (GE); Regione Rapalline 38 - 17031 Campochiesa di Albenga (SV); Corso Torino 40 - 14100 Asti (AT); Strada Provinciale Voghera - Genestrello 21 - 27050 Codevilla (PV); Corso Pavia 71/4 - 27029 Vigevano (PV); Strada per Saluzzo 63/e - 10041 Carignano (TO); Via Barcellona 3 - 20099 Sesto San Giovanni (MI); Via Ugo Mucconi 10/A - 19038 Sarzana (SP); Corso Statuto 28 - 12084 Mondovì (CN); Corso Tardy e Benecz 9/3 - 17100 Savona (SV); Via Primo Maggio 3 - 15059 Viguzzo (AL); Via Dante Alighieri 10 - 43013 Langhirano (PR); Via Manfredi 15 - 29100 Piacenza (PC); Via Federico Enriques 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 - Mediante bonifico sulle coordinate bancarie:  
BPER BANCA **IT49C0538732190000047173005**. In caso di pagamento con bonifico è sempre necessario esplicitare nella causale il codice cliente ed il numero della fattura pagata/la caso di pagamento con bonifico è sempre necessario esplicitare nella causale il codice cliente ed il numero della fattura pagata

**SPORTELLI TERRITORIALI**  
Vedi elenco riportato nel paragrafo "COME E DOVE PAGARE".

**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) 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 appositamente 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 fattura; iii) Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fattura, o di posta elettronica per l'invio della risposta; iv) Servizio cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas o entrambi); v) Codice identificativo del Europam S.p.A. società soggetta alla attività di Direzione e

29



# 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.

Coordinamento di Black Oils 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 Sardorella 45T 16162 Genova mail: clienti.gasluce@europam.it, Fax 010/8698428, tel 010/7227277 PAGINA 3 DI 4 P.O.D. e/o P.D.R. cve disponibile o, qualora non disponibile, il codice Cliente; v) 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 TICOV. 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** istituito dall'ARERA nel rispetto dei principi e delle modalità previste dal TICOV. 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.sportelopericonsumatore.it](http://www.sportelopericonsumatore.it); i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito [www.sportelopericonsumatore.it](http://www.sportelopericonsumatore.it) e/o sul TICOV; ovvero (ii) le **procedure di cui agli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR)**, nei termini e nei modi di cui al TICOV. L'elenco degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR), presso cui è possibile svolgere il tentativo di conciliazione, è consultabile sul sito dell'ARERA al seguente link: [www.arera.it/consumatori/conciliazione\\_dati.htm](http://www.arera.it/consumatori/conciliazione_dati.htm). Dette procedure potranno essere attivate previo reclamo al Fornitore, in seguito alla mancata risposta da parte di quest'ultimo nei tempi previsti dal TICOV, oppure nel caso in cui il Cliente stesso non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta. Il Fornitore si impegna a partecipare alle procedure sopra citate, valide anche al fine di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del Cliente. Tutte le informazioni relative alle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie sono disponibili anche sul sito del Fornitore. L'adempimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICOV è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria. Per maggiori informazioni è possibile contattare anche lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente al numero 800.166.054 o dal sito [www.sportelopericonsumatore.it](http://www.sportelopericonsumatore.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.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it), previsto dalla Legge Concorrenza del 2017, mette a disposizione le offerte di energia elettrica e gas per confrontarle con semplicità e immediatezza, è 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 naturali. Il Portale Offerte è realizzato e gestito da Acquirente Unico, sulla base delle disposizioni dell'Autorità, in attuazione della legge 124/2017.

#### 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). Ai seguenti 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 rettificazione, 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.

#### 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 utilizzati nelle fatture.

#### ELEMENTI DI DETTAGLIO

Può contenere 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 [postai@pec.europam.it](mailto:postai@pec.europam.it), fax 010 7227281 e telefono 010 7227207. Gli elementi di dettaglio saranno sempre forniti in caso di risposta ai reclami.

#### 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.

#### Aggiornamenti di prezzi e tariffe

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha stabilito i seguenti aggiornamenti di prezzi e tariffe:

- corrispettivo PCV dal 1/4/2022 (deliberazione 146/2022/R/EEL)
- corrispettivo di disaccoppiamento PD, elemento PE, corrispettivo PED, corrispettivo PPE con decorrenza 1/10/2022 (deliberazione 463/2022/R/EEL, deliberazione 111/06)
- oneri e maggiorazioni con decorrenza 1/10/2022 delibera 462/2021/R/oom (UC3, UC6, ASOS, ARIM, Bonus sociali integrativi per il IV trimestre 2022)

#### MIX ENERGETICO

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nei due anni precedenti		Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nei due anni precedenti	
	Anno 2022	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2021
	%	%	%	%
Fonti rinnovabili	7,40	8,99	36,84	42,80
Carbone	17,85	12,98	9,43	5,03
Gas naturale	62,71	64,77	46,92	48,01
Prodotti petroliferi	2,74	1,40	2,01	0,89
Nucleare	2,80	7,03	0,00	0,00
Altre fonti	6,50	4,83	4,80	3,27

**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 consegnata l'energia elettrica.

**3. Mercato di riferimento** 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 col cliente e non fissate dall'Autorità.

**4. Tipo di fornitura: ENERGIA ELETTRICA** 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 Pronto Intervento dell'impresa di Distribuzione.

**14. Riepilogo delle voci di spesa** La bolletta indica in modo sintetico gli importi da pagare per le diverse voci di spesa. Le voci di spesa indicate su tutte le bollette nel riepilogo sono:

- Spesa per la materia energia
- 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-energia-elettrica/>

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

Nelle bollette in cui viene addebitata una quota del canone di abbonamento TV - di norma tra Gennaio e Ottobre - è presente anche la voce di spesa Canone di abbonamento alla televisione per uso privato.

**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 elettrico per disagio economico ai sensi del decreto interministeriale 28 dicembre 2007 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 dell'energia elettrica si pagano l'accisa e l'imposta sul valore aggiunto (Iva) – cfr <https://europamgaseluce.it/imposte-energia-elettrica/>

**17. Dati identificativi del punto di fornitura** Sono i dati che contraddistinguono il punto fisico in cui avviene la fornitura di energia, e comprendono l'indirizzo di fornitura e il codice POD.

**CODICE POD, il POD o Punto di Prelievo.** È 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 POD non cambia anche se si cambia venditore.

**18. 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.

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

**19. Caratteristiche tecniche della fornitura** Sono le informazioni che riguardano le caratteristiche tecniche della fornitura che influiscono sulle tariffe applicate: la potenza impegnata, la potenza disponibile e la tipologia di cliente (Domestico residente/non residente, Domestico con pompa di calore, Altri usi).

**20. Potenza disponibile** Espressa in kW. È il livello di potenza realmente a disposizione delle utenze. Si tratta del livello massimo di potenza prelevabile in un punto di prelievo senza che il cliente sia disalimentato.

**21. Potenza impegnata** Espressa in kW. È il livello di potenza indicato nei contratti e reso disponibile. È definita in base alle esigenze del cliente al momento della sottoscrizione del contratto, in funzione del tipo (e del numero) di apparecchi elettrici utilizzati. Può essere modificata su richiesta del cliente anche in seguito alla stipula contrattuale.

**22. Tensione alimentazione** I clienti in Bassa Tensione-BT hanno una tensione nominale di alimentazione di 220/230 Volt (monofase) o 380 Volt (trifase). Nella maggior parte dei casi le forniture domestiche sono a 220/230 Volt.

**23. Livello massimo di potenza impegnata** È il livello massimo della potenza effettivamente prelevato in ciascun mese, come rilevato dal contatore del cliente. Tale informazione può consentire al cliente di compiere scelte più consapevoli ed informate sul livello di potenza contrattualmente impegnata ottimale. Nella bolletta la potenza impegnata e il livello massimo della potenza prelevata sono espresse in kW.

**24. 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 energia, ottenuti come differenza tra i dati di due letture successive. I consumi fatturati possono comprendere sia i consumi **effettivi** sia i consumi stimati.

Se l'utenza è dotata di un contatore elettronico teleletto, tutti i dati delle letture e dei consumi saranno riportati in base alle fasce orarie a cui si riferiscono. Nel caso di contatori con potenza impegnata superiore a 16.5 kW, sarà sempre indicata anche l'energia reattiva fatturata, se il contratto lo prevede.

**25. 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.

**26. 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

**27. Riepilogo consumi degli ultimi 12 mesi** Qui trovi il dettaglio dei consumi relativo agli ultimi 12 mesi di fornitura. Questi dati e il grafico sottostante sono ricavati dalle informazioni sui dati relativi 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. Il consumo annuo è ulteriormente suddiviso per fascia oraria.

Fascia oraria: 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.

Ore del giorno	0-1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6	6-7	7-8	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	
Lunedì	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F2	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F2	F2	F2	F2	F3	
Martedì	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F2	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F2	F2	F2	F2	F3
Mercoledì	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F2	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F2	F2	F2	F2	F3
Giovedì	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F2	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F2	F2	F2	F2	F3
Venerdì	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F2	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F1	F2	F2	F2	F2	F3
Sabato	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F2	F2	F2	F2	F2	F2	F2	F2	F2	F2	F2	F2	F2	F2	F2	F2	F2	F3
Domenica	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3	F3

**28. 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.

**29. Mix energetico - o Fuel mix** - Fornisce informazioni, in forma di tabelle, su come sono prodotte, rispettivamente, l'energia elettrica rivenduta ai clienti serviti in regime di tutela e l'energia elettrica complessivamente venduta in Italia (mix medio nazionale). Ogni tabella indica la quota percentuale di energia elettrica prodotta dalle diverse fonti, classificate in fonti rinnovabili, carbone, gas naturale, prodotto petroliferi, nucleare, altre fonti. Questa sezione deve essere inserita nella bolletta con frequenza almeno quadrimestrale.

**30. Consumo anno** È pari al consumo di 12 mesi consecutivi determinato in base alla differenza tra letture rilevate/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. Per il settore elettrico il consumo annuo è ulteriormente suddiviso per ciascuna fascia oraria.

**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 al "Canone di abbonamento alla televisione per uso privato" e 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.

**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.

**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.