

GUIDA ALLA BOLLETTA HERA



INDICE

• Introduzione	2
• Come è fatta la bolletta e perché	4
• Il foglio di riepilogo dei servizi forniti.....	6
• Sezione con i dati di sintesi del servizio Idrico e di TLR	8
• Il quadro di dettaglio del servizio Idrico	10
• Il quadro di dettaglio del servizio Teleriscaldamento	12
• Bolletta Gas servizio di tutela	16
• Bolletta Gas mercato libero	18
• Bolletta Energia Elettrica servizio di maggior tutela	20
• Bolletta Energia Elettrica mercato libero	22
• Modalità di pagamento e di invio della bolletta	24
• Stiamo in contatto	25

Servizi intestati a **ROSSI MARIO**

Codice cliente **1000000000**



Acqua 61,56 €



Teleriscaldamento 185,47 €



Gas 58,45 €



Energia Elettrica 78,32 €

Totale da pagare 383,80 €

Scadenza 19 marzo 2015

Le bollette precedenti ci risultano pagate.

La periodicità di fatturazione è **bimestrale**.

L'emissione della prossima bolletta è prevista il 17.03.2015 e le verrà recapitata nei dieci giorni successivi.

Utilizzi il bollettino allegato per effettuare il versamento presso gli sportelli bancari o postali.

ROSSI MARIO
VIA ROMA 2F
40026 IMOLA BO



**servizio
clienti
chiamata
gratuita**

199.199.500
Da cellulare
Telefonata
a pagamento



**acqua
fognature
pronto
intervento**



**teleriscaldamento
pronto
intervento**



**gas
pronto
intervento**



**elettricità
pronto
intervento**

Ulteriori contatti a pag. 2

HERA/000017/00000001

QUESTA È LA BOLLETTA HERA

INTRODUZIONE

Benvenuto/a nella guida alla lettura della bolletta Hera. La versione della bolletta è stata pensata e realizzata insieme a circa 1.000 clienti che ci hanno accompagnato per un anno nel percorso per renderla più trasparente, di più facile lettura e più vicina alle tue esigenze.



TRASPARENTE

Abbiamo riorganizzato il foglio di riepilogo con le informazioni più importanti.

LEGGIBILE

Abbiamo inserito il colore, evidenziando le voci più rilevanti e indicandole allo stesso modo nelle diverse sezioni della bolletta.

COMPRENSIBILE

Abbiamo riorganizzato il foglio di sintesi di ciascun servizio e messo in evidenza:

gli importi fatturati

i consumi fatturati

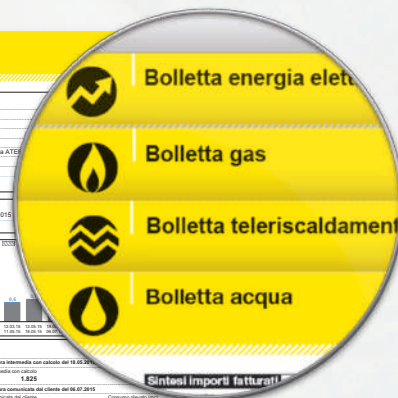
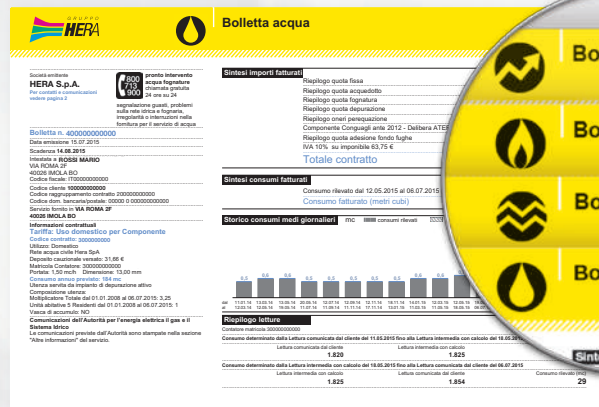
l'andamento dei consumi

con un grafico per tenere sotto controllo la spesa.



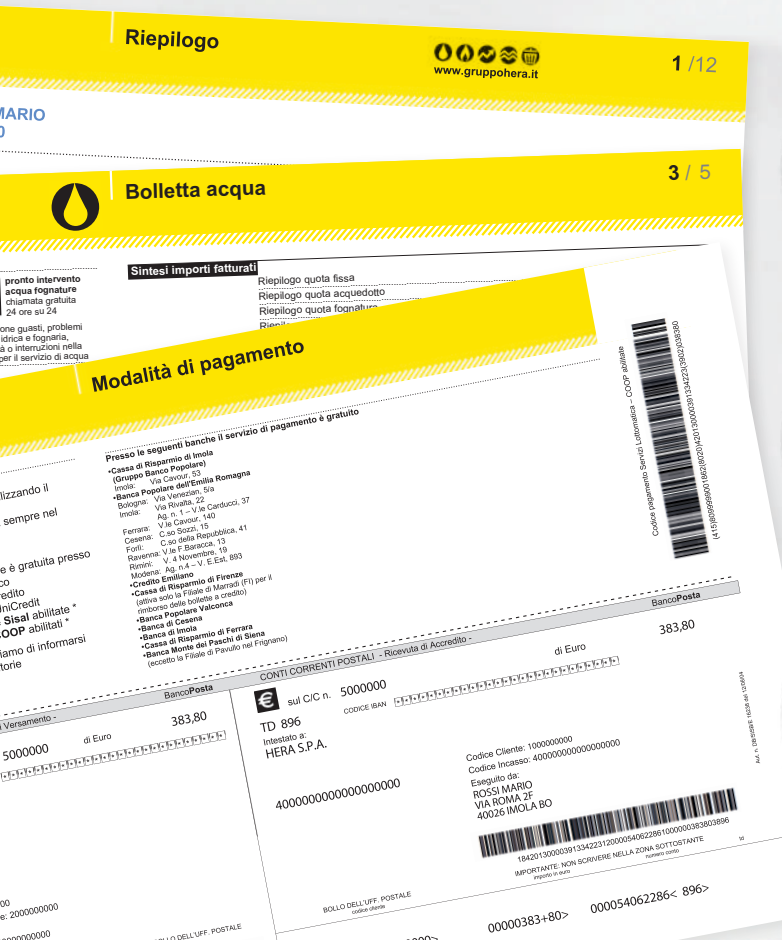
CHIARA

Abbiamo riorganizzato i contenuti con la **banda gialla navigabile**, per orientarsi meglio all'interno della bolletta, e una struttura suddivisa in **sezioni omogenee**.



COME È FATTA LA BOLLETTA E PERCHÉ

LA BOLLETTA COMPRENDE:



Riepilogo

UN FOGLIO DI RIEPILOGO

che riporta una visione generale
dei tuoi servizi.

Bolletta acqua

UN FOGLIO CHE INDICA GLI IMPORTI E I CONSUMI FATTURATI

per ogni servizio.

Modalità di pagamento

**UN FOGLIO CHE RIPORTA
LE DIVERSE MODALITÀ
DI PAGAMENTO**

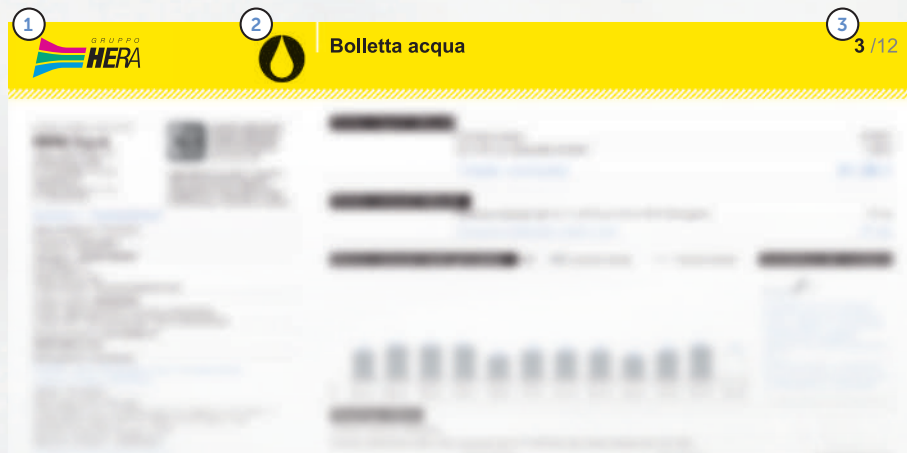
e il bollettino postale se non si ha la bolletta domiciliata in banca o in Posta.

In ogni foglio è inserita la banda gialla di orientamento contenente:

① il marchio dell'azienda a colori

② l'icona del servizio
a cui si riferiscono le informazioni
di quello specifico foglio

③ il numero di pagina



La bolletta Hera è **multiservizio** perché, con l'invio di un'unica bolletta, hai il rendiconto di tutti i tuoi servizi e il vantaggio di verificarne la gestione in un'unica soluzione. Essa può contenere quindi le fatture relative al **Gas**, all'**Energia Elettrica**, all'**Acqua** e al **Teleriscaldamento**, a seconda dei servizi forniti effettivamente da Hera. Nella bolletta multiservizio trovi sia i servizi fatturati da Hera S.p.A. (Acqua e Teleriscaldamento) sia quelli fatturati da Hera Comm (Energia Elettrica e Gas).

FOGLIO DI RIEPILOGO DEI SERVIZI FORNITI

Il **foglio di riepilogo** è la prima pagina della bolletta e comprende le informazioni riepilogative di tutti i servizi che ti forniamo. Esso comprende le **informazioni fondamentali** che sono:

Riepilogo

Servizi intestati a **ROSSI MARIO**
Codice cliente **1000000000**

Acqua 61,56 €

Teleriscaldamento 185,47 €

Gas 58,45 €

Energia Elettrica 78,32 €

Totale da pagare 383,80 €

Scadenza 19 marzo 2015

Le bollette precedenti ci risultano pagate.

La periodicità di fatturazione è **bimestrale**.

L'emissione della prossima bolletta è prevista il 17.03.2015 e la verrà recapitata nei dieci giorni successivi.

Utilizzi il bollettino allegato per effettuare il versamento presso gli sportelli bancari o postali.

800 999 500 servizio clienti
Chiamata gratuita

800 713 966 acqua
fognature
pronto intervento

800 713 966 teleriscaldamento
pronto intervento

800 713 966 gas
pronto intervento

800 999 010 elettricità
pronto intervento

Utilizzatori contratti a pag. 2

In fondo alla pagina sono indicati i **numeri telefonici**, utili a contattare il Servizio di Pronto Intervento dei singoli servizi e il Servizio Clienti.

- 1 l'intestatario del contratto e il codice cliente.**
Il codice cliente è il codice associato a ciascun cliente ed è unico, anche se questi è titolare di più contratti. In tal caso ogni contratto è abbinato ad un proprio codice, ma il codice cliente rimane invariato e unico in quanto serve a riconoscere il cliente stesso
- 2 la periodicità di invio della bolletta**
- 3 l'importo totale relativo a ciascun servizio**
- 4 l'importo totale complessivo,**
somma degli importi totali dei singoli servizi
- 5 la scadenza di pagamento**
- 6 lo stato dei pagamenti**
- 7 la modalità di pagamento adottata**
- 8 l'indirizzo presso il quale la fattura viene spedita**

Il retro del foglio di riepilogo riporta alcune **informazioni di carattere generale:**

- ① i riferimenti per contattarci
- ② le modalità per effettuare l'autolettura
- ③ le modalità di pagamento della bolletta
- ④ la situazione dei pagamenti
- ⑤ le informazioni relative al rapporto fra azienda e cliente nonché ad alcune casistiche
- ⑥ contatti per comunicazioni e reclami scritti



Informazioni utili

2 / 12

1 Contatti

Call center Hera **199 199 500**

servizio clienti
800 999 500
chiamata gratuita

Per chi chiama da cellulare:
Telefonate a pagamento, costo come da contratto
tabellario scatto dal cliente

Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18, sabato dalle 8 alle 18

È attivo anche un servizio di segreteria telefonica: se non riesce a parlare con l'operatore, può lasciare il suo numero di telefono per essere richiamato in giornata. È sempre possibile, 24 ore su 24, comunicare la lettura dei consumi, l'avvenuto pagamento della bolletta e ricevere altre informazioni automatiche.

Sportelli Hera
Spazio principale di riferimento:
Imola - Via Casalegno 1

Orario: da lunedì a giovedì dalle 8 alle 15, venerdì dalle 8 alle 13.
L'elenco completo di indirizzi e orari di tutti gli sportelli è sul sito: www.gruppohera.it/sportelli

Hera On Line: 24 ore a tua disposizione
www.servizionline.gruppohera.it

Hera On Line è il servizio che ti consente di gestire le tue forniture e le relative pratiche in modo semplice e veloce.
Puoi collegarti quando vuoi: Hera On Line non chiude mai!
Registralo subito collegandoti al sito.

2 Autolettura del contatore



Per comunicazioni consumi reali, legge sul contatore i numeri in nero senza decimali. Può trasmettere le letture tramite:

- telefono: 800.999.500 (da cellulare 199.199.500)
- internet su: www.servizionline.gruppohera.it
- SMS (un messaggio per ciascun contratto) al 342.411.26.27 scrivendo: servizi spazi + Codice Contratto, la lettera iniziale del servizio (A = acqua, E = energia elettrica, G = gas, ... = ideridimensionamento), i numeri della lettura.

I Codici Contratto e i periodi di comunicazione lettura sono indicati in ciascun servizio nella sezione "Autolettura del contatore"

3 Modalità di pagamento

- domiciliazione su conto corrente bancario o postale
- pagamento presso gli sportelli bancari e postali con bolletto preimpresso, l'operazione è gratuita presso le banche convenzionate che sono indicate sul bollettino stesso
- con carta di credito accedendo al sito www.servizionline.gruppohera.it
- presso rivenditori, tabaccherie, bar ed esercizi commerciali collegati ai servizi di Informatica e Sisa

4 Altre informazioni

Informazioni sugli interessi di mora
La bolletta diventa esigibile cinque giorni prima della sua scadenza. Per i pagamenti effettuati in ritardo verranno addebitati, nella bolletta successiva, gli interessi di mora calcolati su base annua. (Servizi acqua, gas, energia elettrica e ideridimensionamento: tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali).

Il pagamento avvenuto entro 10 giorni successivi alla data di scadenza, per i clienti che hanno pagato regolarmente le bollette negli ultimi 24 mesi, comporta l'addebito degli interessi di mora pari al tasso legale.

Sospensione della fornitura per morosità
La sospensione del servizio è sempre preceduta da una raccomandata, avvenuta senza di conseguenza in mora. Il pagamento deve essere effettuato entro la data di scadenza indicata in bolletta. Trascorsi inutilmente non meno di 20 (venti) giorni dalla data di scadenza riportata in bolletta, il Cliente riceverà il bolletto con costituzione in mora. Se dovesse ricevere un bolletto per la bolletta già saldata, lo invieremo e trasmetteremo la ricevuta del fax al numero 0542 843200 oppure via e-mail all'indirizzo pagamenti@gruppohera.it.

Se il pagamento del bollettino non viene eseguito nel termine indicato nel bolletto verrà attivata la procedura di costituzione in mora, che prevede la sospensione della fornitura.

Per l'energia elettrica in BT, qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, oltre alla sospensione totale della fornitura verrà effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al 10% della potenza disponibile. Decorso 10 giorni, in caso di persistenza del mancato pagamento, il distributore effettuerà la sospensione totale della fornitura.

Una volta effettuata la sospensione della fornitura, la rete dell'energia elettrica ha riduzione della potenza. Il ripristino della stessa potrà essere effettuato solo successivamente al saldo di tutte le bollette già scadute, oltre al pagamento delle spese di sospensione e attivazione di ogni servizio (nella misura di 72,25 euro per l'elettricità, 59,42 euro nel caso di riduzione e ripristino della potenza per contatori predisposti per la alta tensione, 59,42 euro nel caso di riduzione e chiusura del contatore per contatori predisposti per la alta tensione, 111,20 euro per l'idraturamento, 100,70 euro rispettivamente per l'acqua e l'acqua).

Quando è possibile richiedere pagamenti separati
Per il Gas e l'Energia elettrica è prevista la possibilità di separare i pagamenti. Facendo richiesta al servizio clienti possono essere quindi pagati separatamente gli importi del servizio gas, del servizio elettrico, dei lavori realizzati per entrambi i servizi.

6 Comunicazioni e reclami scritti

Servizio Clienti Gruppo Hera: Via Casalegno 1, 40020 Imola BO
Fax 0542.43170 - Sito internet: www.gruppohera.it/clienti

Il reclamo scritto deve contenere almeno queste informazioni:
nome e cognome, indirizzo della fornitura, recapiti postali o email, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto.

4 Situazione contabile riferita al codice raggruppamento contratto: 1000000000

La sua situazione contabile è regolare, non risultano crediti o debiti scaduti

In questa sezione sono riportati:

- 1 i nostri dati come soggetto emittente della fattura (Hera S.p.A)
- 2 il numero di pronto intervento relativo al servizio che si sta considerando
- 3 i dati identificativi della fattura e quelli dell'intestatario
- 4 l'indirizzo presso il quale viene effettuata la fornitura
- 5 le informazioni tecniche relative al servizio erogato




Bolletta acqua

1

Società erogante

HERA S.p.A.

Per vendite e comunicazioni vedere pagina 2

2

800 710 600 pronto intervento acqua fognatura chiamata gratuita 24 ore su 24

segnalazioni guasti, problemi sulla rete idrica e fognaria, irregolarità o interruzioni nella fornitura per il servizio di acqua

Bolletta n. 00040000000000

Data emissione 15.07.2015

Scadenza 14.08.2015

Intestatà a **ROSSI MARIO**

VIA ROMA 2F

40025 **MOGLIA BO**

Codice fiscale: 1700000000000

Codice cliente: 1000000000000

Codice raggruppamento contratto 2000000000000

Codice dist. Nazionale/regionale: 00000 0 0000000000000

Servizio Fornito in **VIA ROMA 2F**

40025 MOGLIA BO

Informazioni contrattuali

Tariffa: Uso domestico per Componente

Informazioni contrattuali

Utilizzo: Domestico

Potenza acqua della linea SpA

Deposito cauzionale versato: 31,66 €

Martellata Contratto: 30000000000

Puntata: 1,50 mch. Dimensione: 100 mm

Composizione annuo previsto: 194 mch

Uscita annua da impianto di depurazione attivo

Composizione annuo:

Mobilizzazione Lattura dal 01.01.2008 al 06.07.2015: 3,25

Uscita 1 attivo e Residuo da 01.01.2008 al 06.07.2015: 1

Vasca di accumulo: NC

Comunicazioni dell'Autorità per l'Energia elettrica il gas e il Sistema Energetico

Le comunicazioni previste dall'Autorità sono stampate nella sezione "Attre informazioni" del servizio.

Sintesi importi fatturati

Riepilogo quota fissa	4,01 €
Riepilogo quota acqua	27,01 €
Riepilogo quota fognatura	6,64 €
Riepilogo quota depurazione	17,88 €
Riepilogo oneri perequazione	0,42 €
Componente Contratti Argenti 2012 - Delibera ATERISIR 2014/460	5,49 €
Riepilogo quota adesione fondo fughe	2,30 €
IVA 10% su imponibile 63,75 €	6,38 €
Totale contratto	70,13 €

Sintesi consumi fatturati

Consumo rilevato dal 02.05.2015 al 06.07.2015 (56 giorni)	34 mc
Consumo fatturato (metri cubi)	34 mc

Sintesi consumi medi giornalieri

MC	Consumi rilevati	Consumi stimati
----	------------------	-----------------

Autolettura del contatore



Si desidera che la prossima bolletta acqua sia calcolata sui consumi effettivi, e non sulla lettura del contatore, segnalare la modalità desiderata a pag. 2

Conto Contratto: 30000000000000000000

Periodo di comunicazione fatturato dal 06.09.2015 al 11.09.2015

Riepilogo lettura

Contatore determinato dalla Lettura (consumo) 0000000000000000

Consumo determinato dalla Lettura comunicata dal cliente dal 11.05.2015 fino alla Lettura inserita nel calcolo del 16.05.2015

Letture comunicate dal cliente	Letture inserite nel calcolo	Consumo rilevato (mc)
1.820	1.825	5

Consumo determinato dalla Lettura inserita nel calcolo del 16.05.2015 fino alla Lettura comunicata dal cliente del 06.07.2015

Letture comunicate dal cliente	Letture inserite nel calcolo	Consumo rilevato (mc)
1.825	1.854	29



Consumo rilevato (mc)

Consumo stimato (mc)

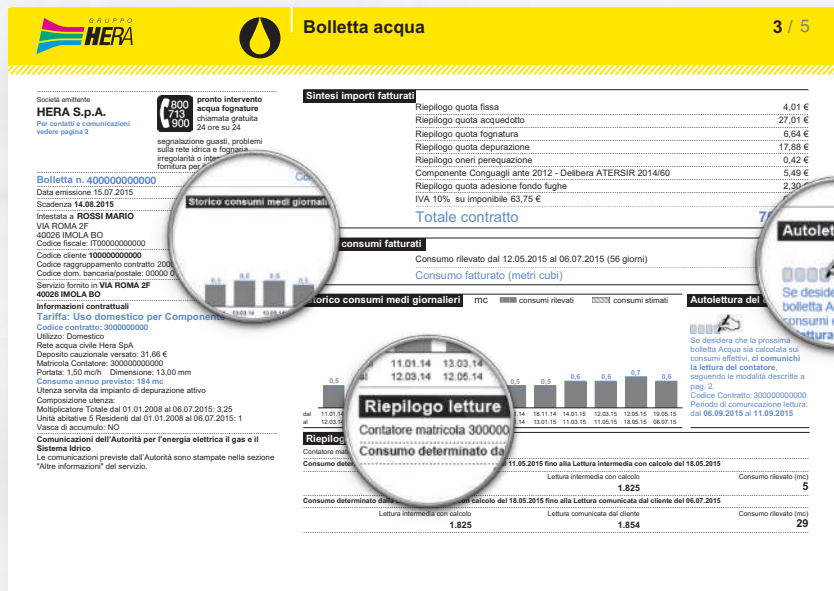
Consumo rilevato (mc)

Consumo stimato (mc)

La sintesi degli importi fatturati riporta gli importi relativi alla fornitura del servizio considerato.
La sintesi dei consumi fatturati indica i consumi fatturati, specificando se essi si riferiscono al consumo reale o al consumo stimato.

CONSUMI SOTTO CONTROLLO

Il foglio di sintesi comprende un **grafico** che illustra l'andamento storico dei consumi medi giornalieri basato sulle ultime letture reali o sulla stima dei consumi stessi. Accanto al grafico è riportato, unitamente al codice del contratto, il periodo in cui va comunicata la lettura del contatore, nel caso si voglia procedere all'**autolettura**. Sotto il grafico trovi la **tabella riepilogativa** con il dettaglio delle letture del tuo contatore, che specifica se si tratta di letture reali o stimate.



QUADRO DI DETTAGLIO DEL SERVIZIO IDRICO

Il foglio che riporta i dati di dettaglio del servizio idrico comprende tutte le voci e i dati che concorrono al calcolo dell'importo finale.

LE PRINCIPALI VOCI

Le voci del servizio idrico si articolano in **"quota fissa"**, **"tariffa acquedotto"**, **"tariffa fognatura"**, **"tariffa depurazione"** e **"imposte"**.

- ① La **quota fissa** si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. È addebitata in proporzione al periodo fatturato indicato.
- ② La **tariffa acquedotto** copre i costi del servizio grazie al quale l'acqua viene prelevata dalla fonte, potabilizzata e immessa nella rete idrica. È variabile e viene calcolata in base ai metri cubi d'acqua consumati e in base agli scaglioni* annui di consumo.
- ③ La **tariffa fognatura** copre i costi del servizio grazie al quale le acque superficiali (piovane) e le acque provenienti dal consumo dovuto alle attività umane vengono raccolte e convogliate nella rete fognaria fino all'impianto di depurazione. Varia in base ai metri cubi consumati.
- ④ La **tariffa di depurazione** copre i costi del servizio grazie al quale le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate e pulite per essere reimmesse nell'ambiente. Varia in base ai metri cubi consumati.

*Gli scaglioni di consumo sono fasce di consumo annuo (individuate da un valore minimo e un valore massimo) alle quali corrisponde, con criterio crescente, una precisa quantità di metri cubi d'acqua. A ogni scaglione corrisponde una tariffa al metro cubo. L'importo della bolletta pertanto corrisponde all'applicazione della tariffa associata allo scaglione di consumo di appartenenza, riproporzionata all'intervallo di tempo fatturato. Gli scaglioni, così come le tariffe, sono 5. In alcuni Comuni, inoltre, per deliberazione dell'ATO (Ambito Territoriale Ottimale) di riferimento, la tariffa di ciascuno scaglione tiene conto anche del numero dei componenti del nucleo familiare (tariffa pro capite).

5 La **quota adesione fondo fughe** copre i costi dei maggiori volumi di acqua consumati a causa della rottura dell'impianto che dal contatore si estende in area privata. È una quota fissa annua, addebitata in base al periodo fatturato indicato. Tale quota è automaticamente addebitata e può essere disdetta in qualunque momento. Si evidenzia tuttavia che l'utente il quale non aderisce al fondo fughe (o ne abbia richiesto la disdetta), nel caso di fughe a valle del contatore, sarà tenuto a pagare per intero i volumi di acqua dispersa.

6 Applicazione dell'**IVA**, seguita dall'importo totale.





Bolletta acqua

4 / 5

> Segue bolletta Hera Spa n. 800000000000 del 15.07.2015

Dettaglio calcoli dal 12.05.2015 al 06.07.2015

	quantità	prezzo €/m³	importo	iva
1 QUOTA FISSA Quota fissa a Ut. Chilli Comp. Importo dal 12.05.2015 al 06.07.2015			4,01	
TOTALE QUOTA FISSA			4,01	10%
2 TARIFFA ACQUEDOTTO Importo dal 12.05.2015 al 06.07.2015		€/m³		
Tariffa agevolata 1	mc	9	0,1908170	1,72
Tariffa agevolata 2	mc	9	0,4483530	4,04
Tariffa base	mc	9	0,7793420	7,01
Tariffa eccedenza 1	mc	7	2,0349020	14,24
Componente Uti Acquedotto Importo dal 12.05.2015 al 06.07.2015	mc	34	0,0040000	0,14
Componente Congiugli ante 2012 - Del. ATERSIR 2014/60 - Acquedotto Importo dal 12.05.2015 al 06.07.2015	mc	34	0,0538770	1,83
TOTALE TARIFFA ACQUEDOTTO			26,88	10%
3 TARIFFA FOGNATURA Importo dal 12.05.2015 al 06.07.2015	mc	34	0,1951210	6,64
Componente Uti Fognatura Importo dal 12.05.2015 al 06.07.2015	mc	34	0,0040000	0,14
Componente Congiugli ante 2012 - Del. ATERSIR 2014/60 - Fognatura Importo dal 12.05.2015 al 06.07.2015	mc	34	0,0538770	1,83
TOTALE TARIFFA FOGNATURA			8,61	10%
4 TARIFFA DEPURAZIONE Importo dal 12.05.2015 al 06.07.2015	mc	34	0,5257450	17,88
Componente Uti Depurazione Importo dal 12.05.2015 al 06.07.2015	mc	34	0,0040000	0,14
Componente Congiugli ante 2012 - Del. ATERSIR 2014/60 - Depurazione Importo dal 12.05.2015 al 06.07.2015	mc	34	0,0538770	1,83
TOTALE TARIFFA DEPURAZIONE			19,85	10%
5 QUOTA ADESIONE FONDO FUGHE Importo dal 12.05.2015 al 06.07.2015			2,30	
TOTALE QUOTA ADESIONE FONDO FUGHE			2,30	10%
Totale Congiuglio 63,75 €				
6 Sezione IVA 10% - IVA 10% su imponibile 63,75 €			6,38	

Totale contratto 70,13 €

Tariffe e imposte applicate salvo congiuglio.



Totale Bolletta Hera Spa 70,13 €

L'importo di bolle in bolletta sul presente documento viene accolta in modo virtuale, come documento informatico, ai sensi del D.lg 70/2003 art. 37, comma 5, con D.P.R. 63/372 e al suo esigibilità immediata.

Repliego IVA per tutti i servizi fatturati dalla Hera S.p.A.

base imponibile	imposta	iva
10%	Aliquota IVA 10%	6,38
		10,38

Informazioni contratto

Gentile Cliente, siamo confermando l'importo del deposito cauzionale, che ha varato all'attivazione del contratto. L'adeguamento è previsto dalla delibera n° 06/13 dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il ciclo idrico che ha stabilito nuove norme per il calcolo. La differenza tra il nuovo valore del deposito cauzionale e l'importo già versato è suddiviso in 2 rate. Solo nel caso in cui non abbia mai versato alcun deposito l'importo verrà suddiviso in 3 rate. Ogni bolletta emessa includerà una rata. In caso di valore a vostro credito, l'accredito avverrà in un'unica soluzione.

Tariffe idriche:
Le tariffe sono applicate, salvo congiuglio, sulla base di quanto deliberato dagli organi competenti in ottemperanza al Metodo Tarifario Ibrido dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico.

Tariffe Congiugli ante 2012 - Delibera ATERSIR 2014/60
Stanno fatturando congiugli relativi al periodo 2008-2011 in ottemperanza alla normativa vigente e sulla base degli importi deliberati dalla competente Agenzia Territoriale dell'Energia Elettrica per i Servizi Idrici e Rifili con delibera ATERSIR nr. 60/2014.

Altre informazioni

Società emittente
HERA S.p.A. - Viale C. Berni Picchi, 24 - 40100 Bologna (BO) - C.F./P. IVA Reg. Imp. BO 04245520376

Possibilità di pagamento a rate
Su richiesta, l'importo relativo al servizio idrico può essere pagato a rate. Agli importi delle rate andranno aggiunti gli interessi. La rateizzazione può essere concessa con importi superiori a 50 € e va richiesta prima del termine di scadenza. Può contestare i servizi clienti per ulteriori informazioni.

Le attività svolte dagli "ATO" sono annesse in "ATERISIR"
Gli enti territoriali "ATO" (acronimo di "Ambito Territoriale Ottimale") sono stati introdotti nel 1999 dalla riforma del servizio idrico integrato per superare la frammentazione dei servizi pubblici, secondo criteri di efficienza, di efficacia e di economicità. Dal 2012 le funzioni svolte dal nuovo ATO dell'Emilia Romagna sono confluite in "ATERISIR" (Agenzia Territoriale dell'Energia Elettrica per i Servizi Idrici e Rifili) in base alla Legge regionale n. 23 del 23 Dicembre 2011.

Informazioni sulla qualità e sulle condizioni contrattuali
Le informazioni relative alla qualità del servizio distribuito, alla Carta dei servizi, alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore e alle procedure di reclamo sono consultabili sul sito web gruppo.aggchi.it e sono disponibili anche presso gli Sportelli del Servizio Clienti Gruppo Hera.

Totale bolletta Hera Spa 70,13 €

L'imposta di bollo se indicata sul presente documento viene assolta in modo virtuale, come documento informatico, ai sensi del DM 17 giugno 2014 L.T.V.A. addebitata ai soggetti di cui all'art. 6, comma 5, del D.P.R. 633/72 e ad esigibilità immediata.

Riepilogo IVA per tutti i servizi fatturati da Hera S.p.A.

codice	descrizione	imponibile	iva
10%	Aliquota IVA 10%	63,75	6,38

Informazioni contratto

Gentile Cliente, stiamo adeguando l'importo del deposito cauzionale, che ha versato all'attivazione del contratto. L'adeguamento è previsto dalla delibera n° 86/13 dell'Autorità per l'Energia Elettrica Il Gas e il ciclo idrico che ha stabilito nuove regole per il calcolo. La differenza tra il nuovo valore del deposito cauzionale e l'importo già versato è suddiviso in 3 rate. Solo nel caso in cui non abbia mai versato alcun deposito l'importo verrà suddiviso in 3 rate. Ogni bolletta emessa includerà una rata. In caso di valore a vostro credito, l'accredito avverrà in un'unica soluzione.

Tariffe idriche:

Le tariffe sono applicate, salvo congiuglio, sulla base di quanto deliberato dagli organi competenti in ottemperanza al Metodo Tarifario Idrico dell'Autorità per l'Energia Elettrica Il Gas e il Sistema Idrico.

Congiugli ante 2012 - Delibera ATERSIR 2014/60

Siamo fatturando congiugli relativi al periodo 2008-2011 in ottemperanza alla normativa vigente e sulla base degli importi deliberati dalla competente Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti con delibera ATERSIR n. 60/2014.

Altre informazioni

Società emittente
HERA S.p.A. Viale C. Bert Pichat, 214 - 40100 Bologna (BO) - C.F./P.IVA Reg. Imp. BO 04245520378
Capitale Sociale int. vers. € 1.489.538.745

Possibilità di pagamento a rate
Su richiesta, l'importo relativo al servizio idrico può essere pagato a rate. Agli importi delle rate andranno aggiunti gli interessi. La rateizzazione può essere concessa per importi superiori a 50 € e a richiesta prima della data di scadenza. Può contattare il servizio clienti per ulteriori informazioni.

Le attività svolte dagli "ATO" sono confluite in "ATERSIR"

Gli enti territoriali "ATO" (acronimo di "Ambito Territoriale Ottimale") sono stati introdotti nel 1999 dalla normativa regionale per superare la frammentazione e garantire una gestione unitaria dei servizi pubblici, secondo criteri di efficienza, di efficacia e di economicità. Dal 2012 le funzioni svolte dal nove ATO dell'Emilia Romagna sono confluite in "ATERSIR" (Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti) in base alla Legge regionale n. 23 del 23 Dicembre 2011.

Informazioni sulla qualità e sulle condizioni contrattuali

Le informazioni relative alla qualità dell'acqua distribuita, alla Carta dei servizi, alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore e alle procedure di reclamo sono consultabili sul sito www.gruppohera.it/clienti e sono disponibili anche presso gli Sportelli del Servizio Clienti Gruppo Hera.



LE PRINCIPALI VOCI

Le voci del servizio di Teleriscaldamento si articolano in **“quota fissa”** e **“quota variabile di energia termica”**.

- ① La **quota fissa** riguarda la parte derivata dalla tariffa gas e/o il noleggio contatore.
Non è pertanto legata ai consumi.
- ② La **quota variabile di energia termica** è la quota calcolata in base alla quantità di energia misurata dal contatore moltiplicata per la tariffa.
- ③ Applicazione dell'**IVA**, seguita dall'importo totale.



> Segue bolletta Hera Spa n. 800000000000 del 15.07.2015

Dettaglio calcoli dal 12.05.2015 al 06.07.2015 - Conguaglio

	quantità	prezzo	importo	iva
CORRISPETTIVI DI VENDITA				
Quota fissa				
Importo dal 12.05.2015 al 06.07.2015		€/anno		
99	56	26,6400000	4,09	
Quota variabile energia termica				
Importo dal 19.05.2015 al 06.07.2015	kWh	€/kWh		
22,000	0,1127594	2,48		
TOTALE CORRISPETTIVI DI VENDITA			6,57	10%

Totale Conguaglio 6,57 €

Sezione IVA

10% - IVA 10% su imponibile 6,57 €

importo

0,66

3 Totale contratto 7,23 €

Tariffe e imposte applicate salvo conguaglio.



Totale bolletta Hera Spa 7,23 €

L'imposta di bollo se indicata sul presente documento viene assolta in modo virtuale, come documento informatico, ai sensi del DM 17 giugno 2014

L'I.V.A. addebitata ai soggetti di cui all'art. 6, comma 5, del D.P.R. 633/72 è ad esigibilità immediata.

Riepilogo IVA per tutti i servizi fatturati da Hera S.p.A.

codice	descrizione	imponibile	iva
10%	Aliquota IVA 10%	6,57	0,66

Altre informazioni

Società emittente

HERA S.p.A. Viale C. Bertì Pichat, 2/4 - 40100 Bologna (BO) - C.F./P.IVA Reg. Imp. BO 04245520376
Capitale Sociale int. vers. € 1.489.538.745

Prezzi del teleriscaldamento

I prezzi per il servizio teleriscaldamento sono consultabili sul sito www.gruppohera.it/clienti (selezionare il Comune e cliccare sul servizio Teleriscaldamento).

La carta dei servizi

La carta del Servizio Teleriscaldamento, stabilisce gli standard di qualità del servizio. E' consultabile sul sito www.gruppohera.it/clienti ed è disponibile anche presso gli Sportelli del Servizio Clienti Gruppo Hera.

Glossario Teleriscaldamento

TIPOLOGIA MONOMIA: E' il prezzo per consumi fino a 25.000 kWh annui e potenza contrattuale fino a 30 kW. Consiste in una quota variabile con il consumo, a cui va aggiunta una quota fissa che si riferisce al nolo e lettura contatore.

TIPOLOGIA BINOMIA: Si applica ai clienti con elevati consumi ed elevato impegno di potenza contrattuale (superiore ai 30 kW). Si compone di una Quota Variabile con il consumo ed una Quota Potenza annuale, relativa alla potenza contrattuale. Oltre al prezzo è addebitata una Quota fissa che si riferisce al nolo e lettura contatore.

QUOTA POTENZA: E' il costo per l'impegno di potenza che è stato richiesto contrattualmente. Si addebita in base ai giorni fatturati. La potenza contrattuale può essere diversa dalla potenza tecnica totale dell'impianto (vedi in bolletta la sezione Informazioni Contrattuali).

QUOTA VARIABILE ENERGIA TERMICA: E' la quantità di energia misurata dal contatore moltiplicata per il prezzo.

Quota FISSA: riguarda il nolo e lettura contatore. Per calcolare il costo relativo al periodo fatturato, si prende l'importo annuo, lo si divide per 365 gg e lo si moltiplica per il numero di giorni fatturati.

IL TELERISCALDAMENTO

Il servizio di Teleriscaldamento può comprendere i seguenti utilizzi, che trovi indicati nel relativo foglio di sintesi:

ACQUA CALDA

Hera fornisce energia termica al cliente per la produzione di acqua calda sanitaria riscaldando l'acqua dell'acquedotto cittadino tramite impianti di scambio termico.

RISCALDAMENTO AMBIENTI

Hera fornisce energia termica al cliente per la climatizzazione invernale degli ambienti tramite impianti di scambio termico.

RAFFRESCAMENTO

Hera fornisce energia frigorifera al cliente per la climatizzazione estiva degli ambienti tramite impianti di scambio termico.

RISCALDAMENTO - ACQUA IS(tantanea) - RAFFREDDAMENTO CENTRALIZZATO

Hera fornisce energia termica al cliente per la climatizzazione invernale degli ambienti tramite impianti di scambio termico e per la climatizzazione estiva tramite impianti ad assorbimento.

AUTOLETTURA



L'autolettura permette di calcolare l'importo della bolletta successiva sui consumi effettivi e non su quelli stimati. Il grafico inserito nel foglio di sintesi riporterà quindi i dati che si riferiscono al reale andamento dei consumi. Per effettuare l'autolettura del contatore, occorre leggere i numeri in nero (senza i decimali) indicati sul contatore e comunicarli con una delle seguenti modalità:

- tramite il collegamento ai nostri Servizi Online accessibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7 sul sito web all'indirizzo servizionline.gruppohera.it;
- telefonando al Servizio Clienti al numero 800.999.500 da telefono fisso con chiamata gratuita oppure chiamando il 199.199.500 da telefono cellulare con chiamata a pagamento. Se siete titolari di un'attività produttiva, i vostri consumi vanno comunicati chiamando l'800.999.700;
- tramite un SMS al numero 342.4112627 scrivendo, senza spazi, il codice contratto, la lettera iniziale del servizio ("**g**" per il gas, "**ee**" per l'energia elettrica, "**a**" per l'acqua, "**t**" per il teleriscaldamento) e la cifra che avete letto sul contatore.

Il codice del contratto e il periodo in cui comunicare la lettura sono indicati nella pagina di sintesi di ciascun servizio.



BOLLETTA GAS SERVIZIO DI TUTELA

Il **servizio a regime di tutela del gas** è il servizio di fornitura di gas a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI), relativo ai clienti domestici e ai condomini con uso domestico e consumi annui non superiori a 200.000 Smc, che non abbiano scelto un fornitore nel libero mercato.

- ① Nella prima colonna della **bolletta relativa al servizio Gas** sono riportati:
 - **i dati Hera Comm** come soggetto emittente della fattura;
 - **il numero di pronto intervento** relativo al servizio Gas;
 - **i dati identificativi** della fattura e quelli dell'intestatario;
 - **l'indirizzo** presso il quale viene effettuata la fornitura;
 - **l'indicazione del servizio in regime di tutela**;
 - **le informazioni contrattuali**, incluse quelle tecniche che identificano il tipo di fornitura.
 - ② La **Sintesi degli importi fatturati** comprende la spesa per la materia gas naturale, la spesa per il trasporto, la gestione del contatore ed oneri di sistema, le imposte e l'IVA.
- L'AEEGSI (l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico) ha stabilito con delibera 501/14 l'eliminazione della bolletta relativa alle informazioni di dettaglio. È tuttavia facoltà del cliente richiederla consultando il servizio clienti. A seguito della richiesta, il foglio con i dati di dettaglio sarà reintegrato in tutte le bollette a seguire, salvo ulteriore disdetta.
- ③ Sotto la sintesi degli importi e dei consumi fatturati, viene riportato il grafico che indica lo **Storico dei consumi medi giornalieri**, basato sulle ultime letture reali e/o stimate.
 - ④ Accanto al grafico è riportato, unitamente al **codice del contratto**, il periodo in cui va comunicata la lettura del contatore, nel caso si voglia procedere all'**autolettura**.
 - ⑤ Sotto il grafico trovi la **tabella riepilogativa** con il dettaglio delle letture del tuo contatore, reali e/o stimate.

- ⑥ Sotto al dettaglio delle letture, trovi il **costo medio unitario** della bolletta e della materia gas naturale.
- ⑦ In chiusura trovi la **Sezione Imposte e IVA**, il **Totale del contratto** e le informazioni del contratto e del servizio Gas.
- ⑧ Dopo tutti i contratti fatturati da Hera Comm, trovi il **Totale bolletta Hera Comm** e la **Sezione IVA dei servizi fatturati** da Hera Comm.

Bolletta gas

3 / 5

1 Società emittente
HERA COMM S.r.l.
Via Venezia 10 - 40138 Bologna
Tel. 051.2611111
www.hera.com

2 pronto intervento
800 719 685
Chiamata gratuita
24 ore su 24

Segnalazione di fughe gas,
irregolarità o interruzioni nella
fornitura per il servizio del gas.

3 Sintesi importi fatturati

Spesa per la materia gas naturale	13,24 €
Spesa per il trasporto e la gestione del contatore	2,96 €
Spesa per oneri di sistema	2,21 €
Totale imposte e IVA	4,23 €
Totale bolletta/contratto	22,64 €

4 Sintesi consumi fatturati

Consumo stimato dal 29.11.2014 al 30.01.2015 (63 giorni)
Trattandosi di consumi stimati gli importi fatturati saranno
oggetti di successivo ricalcolo

5 Storico consumi medi giornalieri

Consumo stimato (Smc)	Consumi rilevati	Consumi stimati
9,292518	Smc	Smc

6 Autoletture del contatore

Se desideri che la prossima
bolletta Acqua sia calcolata sui
consumi effettivi, ci comunichi
la lettura del contatore,
seguendo le modalità descritte a
pag. 2.

7 Riepilogo letture

Consumo determinato dalla lettura stimata del 29.11.2014 fino alla lettura stimata del 30.01.2015	Consumo stimato (Smc)	Consumo stimato (m³)
21	30	9 X

8 Totale bolletta Hera Comm 22,64 €

Costo medio unitario della bolletta comprensivo di imposte
Costo medio unitario della sola spesa per gas naturale

2,43	1,42
------	------

Bolletta gas

4 / 5

15

Riepilogo IVA per tutti i servizi fatturati da Hera Comm

Base imponibile	Imposta	IVA
Aliquota IVA 10%	4,72	0,47
Aliquota IVA 22%	14,30	3,15

Altre informazioni

Società emittente
HERA COMM S.r.l. - Socio unico Hera S.p.A.
Via Molino Rosso, 8 - 40026 Imola (BO) - C.F. / P.IVA Reg. Imp. BO 02221101203
Capitale Sociale int. vers. € 53.530.987,42
Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Hera S.p.A.

Possibilità di pagamento a rate
Su richiesta, l'importo relativo al servizio gas naturale può essere pagato a rate, secondo i criteri stabiliti dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (Delibera n. 229/2001), art. 10). Gli importi delle rate andranno aggiunti gli interessi, calcolati in base al tasso ufficiale di riferimento. La rateizzazione può essere concessa per importi superiori a 25,00 euro e su richiesta prima della data di scadenza.
Si può richiedere la rateizzazione quando: 1) Per i clienti con consumi fino a 5000 mc/anno, la bolletta di conguaglio è superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette stimate o in accordo non viene successivamente alla precedente bolletta di conguaglio; 2) Per tutti i clienti, i consumi addebitati non sono stati effettivamente misurati, per malfunzionamento del gruppo di misura, per cause non imputabili al cliente. Può contattare il servizio clienti per ulteriori informazioni.

Accertamenti della sicurezza post contatore: Delibera 40/2014/R/gas
Per garantire e promuovere la massima sicurezza dell'attività di Distribuzione Gas, l'AEOSI, con la Delibera 40/2014/R/gas («Disposizioni in materia di accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas») e, in tal caso, cambiando la precedente normativa (Delibera 40/2014), ha introdotto nuove procedure e modalità per gli accertamenti sulla sicurezza degli impianti gas dei Clienti. Il suo impianto sarà sottoposto a controllo documentale del Distributore ed eventualmente a verifica del Comune. L'accertamento del Distributore riguarda i documenti di conformità tecnica dell'impianto presentati dal cliente in sede di richiesta di attivazione della fornitura. La verifica compiuta dal Comune prevede un sopralluogo sull'impianto.
Le raccomandazioni di attenzione agli obblighi vigenti in materia di sicurezza ed in particolare, affidare i lavori sull'impianto a Ditte regolarmente iscritte alla CCIAA e, nel caso di abbazione, anche abilitate ai sensi del D.M. 37/2008 e s.m.i. (tenute ad effettuare lavori a norma di legge e a rilasciare la documentazione di conformità); conservare la documentazione di conformità relativa all'impianto, rilasciata dall'installatore con i relativi allegati. Maggiori informazioni su: www.grupphera.it/clienti/casa/casa_gas_sicurezza/ e www.autorita.energia.it/it/it/4040-14.

Assicurazione clienti finali
Qualunque sia, 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, il gas e il Sistema Idrico. Per ulteriori informazioni si può contattare lo Sportello per i consumatori e energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.autorita.energia.it.

Disaggregazione dei corrispettivi fatturati per singole componenti della tariffa ed del prezzo contrattualmente concordato
Il cliente può richiedere la disaggregazione dei corrispettivi unitari per l'uso delle reti. Le ricordiamo infatti che in questa bolletta gli stessi sono compresi dei corrispettivi dovuti per la copertura dei costi sostenuti nell'interesse generale e degli oneri generali di sistema.
Può contattare il Servizio Clienti per maggiori informazioni.

Per approfondimenti vai sul sito **www.guidabolletta.heracomm.com**

Nel **mercato libero** i clienti hanno scelto da quale venditore e a quali condizioni acquistare la fornitura del servizio Gas. Ciò significa che le condizioni economiche e contrattuali di fornitura sono concordate direttamente tra le parti.

- ① Nella prima colonna della **bolletta relativa al servizio Gas** sono riportati:
 - **i dati Hera Comm** come soggetto emittente della fattura;
 - **il numero di pronto intervento** relativo al servizio Gas;
 - **i dati identificativi** della fattura e quelli dell'intestatario;
 - **l'indirizzo** presso il quale viene effettuata la fornitura;
 - **l'indicazione del servizio in regime di mercato libero**;
 - **le informazioni contrattuali**, incluse quelle tecniche che identificano il tipo di fornitura.
- ② La **Sintesi degli importi fatturati** comprende la spesa per la materia gas naturale, la spesa per il trasporto, la gestione del contatore ed oneri di sistema, le imposte e l'IVA.

A seguito della delibera 501/14 dell'AEEGSI (Autorità dell'Energia Elettrica, del Gas e del Servizio Idrico) che dispone di eliminare il foglio con le informazioni di dettaglio delle bollette relative al servizio erogato in regime di tutela, Hera Comm ha scelto di applicare la medesima disposizione al servizio erogato in regime di mercato libero, per i clienti domestici e i clienti non domestici con un consumo inferiore ai 200.000 mc. È tuttavia facoltà del cliente richiederlo consultando il servizio clienti. A seguito della richiesta, il foglio con i dati di dettaglio sarà reintegrato in tutte le bollette a seguire, salvo ulteriore disdetta.

- ③ Sotto la sintesi degli importi e dei consumi fatturati, viene riportato il grafico che indica lo **Storico dei consumi medi giornalieri**, basato sulle ultime letture reali e/o stimate.
- ④ Accanto al grafico è riportato, unitamente al **codice del contratto**, il periodo in cui va comunicata la lettura del contatore, nel caso si voglia procedere all'**autolettura**.
- ⑤ Sotto il grafico trovi la **tabella riepilogativa** con il dettaglio delle letture del tuo contatore, reali e/o stimate.

- HERA
- Società aderente
HERA COMM S.r.l.
Per contatti e comunicazioni
visitare la pagina 2
-
- pronto intervento
24 ore su 24
assistenza gratuita
dal n° 800
785
696
- segnalazione di fughe gas,
emergenza o interruzione nella
fornitura per il servizio del gas.
- BOLLETTA GAZ
- 3 / 5
- Bolletta n. 4.000000000000000**
- Data emissione 04/02/2015
- Scadenza **24.02.2015**
- Periodo: dal 29/11/2014 al 30/11/2015
- Intestata a **ROSSI MARIO**
- VIA ROMA 27
- 40026 IMOLA BO
- Codice cliente: 7700000000000000
- Codice cliente 1000000000000000
- Codice raggruppamento contratto 2000000000000000
- Codice dim. bilanciale/potenziale: 00000 / 0000000000000000
- Servizio fornito in **VIA ROMA 27**
- 40026 IMOLA BO
- mercato libero**
- Offerta: **P. Flisio Hera Casa Gas V_4**
- Codice contratto: 3000000000
- Tipologia di servizio: uso comune ed/uso produzione di acqua calda sanitaria
- Data di attivazione della fornitura: 23.11.2013
- Tipologia di Contratto: domestico
- Consumo periodo: 42 mc
- Informazioni tecniche**
- Potere calorifico (Cv): 1.035202
- Potere calorifico superiore convenzionale (Pc): 0.988420 GJ/mc
- PCR (Punto di nonsorgenza) 0000000000000000
- BSM (Punto di consegna) 0000000000000000
- Classe del misuratore: G4
- Valore del contratto: 8000000000000000000
- Comunicazioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas e il Sistema Idrico**
- Le comunicazioni previste dall'Autorità sono stampate nella sezione "Altre informazioni" del servizio.
- ## 1 Sintesi importi fatturati
- Spesa per la materia gas naturale
- Spesa per il trasporto, la gestione del contatore ed oneri di sistema
- Totale imposte e IVA
- 13,24 €
- 51,74 €
- 4,20 €
- ## Totale bolletta/contratto
- 22,64 €**
- ## Informazioni materia gas naturale
- | unità di misura | prezzi unitari | quantità | totale € |
|--|----------------|----------|--------------|
| Prezzo del Gas | | | |
| Importo dal 29/11/2014 al 30/01/2015 | 67/mc | 0,373708 | 9,292518 Smc |
| Correttivo di cui all'art. 6, § 6 lettera a) della CCG (serie variabile) | | | |
| Importo dal 29/11/2014 al 30/12/2014 | 67/mc | 0,018680 | 1,430008 Smc |
| Importo dal 30/01/2015 al 30/01/2015 | 67/mc | 0,019533 | 1,342010 Smc |
| Altri oneri materia gas naturale | | | 0,00 |
- Totale spesa per la materia gas naturale 13,24 €**
- ## Sintesi consumi fatturati
- | | |
|--|---------------------|
| Consumo stimato dal 29/11/2014 al 30/01/2015 (63 giorni) | 9,292518 Smc |
| Totale/dati di consumi stimati gli importi fatturati saranno oggetto di successivo ricalcolo | |
| Consumo fatturato (Standard metri cubi) | 9,292518 Smc |
- ## 3 Storico consumi medio giornalieri
- SMC ☒ consumi rilevati ☐ consumi stimati
- | data | consumo (mc) | consumo medio (mc) |
|--------------|--------------|--------------------|
| dal 23/11/14 | 0,2 | 0,2 |
| dal 24/11/14 | 0,1 | 0,1 |
| dal 25/11/14 | 0,1 | 0,1 |
| dal 26/11/14 | 0,1 | 0,1 |
| dal 27/11/14 | 0,1 | 0,1 |
| dal 28/11/14 | 0,1 | 0,1 |
| dal 29/11/14 | 0,1 | 0,1 |
| dal 30/11/14 | 0,1 | 0,1 |
| dal 01/12/14 | 0,1 | 0,1 |
| dal 02/12/14 | 0,1 | 0,1 |
| dal 03/12/14 | 0,1 | 0,1 |
| dal 04/12/14 | 0,1 | 0,1 |
| dal 05/12/14 | 0,1 | 0,1 |
| dal 06/12/14 | 0,1 | 0,1 |
| dal 07/12/14 | 0,1 | 0,1 |
| dal 08/12/14 | 0,1 | 0,1 |
| dal 09/12/14 | 0,1 | 0,1 |
| dal 10/12/14 | 0,1 | 0,1 |
| dal 11/12/14 | 0,1 | 0,1 |
| dal 12/12/14 | 0,1 | 0,1 |
| dal 13/12/14 | 0,1 | 0,1 |
| dal 14/12/14 | 0,1 | 0,1 |
| dal 15/12/14 | 0,1 | 0,1 |

L'I.V.A. addebitata ai soci/est di cui all'art. 6, comma 5, del D.P.R. 633/72 è ad esigibilità immediata

19



BOLLETTA ENERGIA ELETTRICA SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA

Il **servizio a regime di tutela** per l'Energia Elettrica è il servizio di fornitura di elettricità a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) relativo alle famiglie e alle piccole imprese che non abbiano scelto o siano rimaste prive di un fornitore nel libero mercato.

- ① Nella prima colonna relativa al **servizio Energia Elettrica** sono riportati:
 - **i dati Hera Comm** come soggetto emittente della fattura;
 - **il numero di pronto intervento** relativo al servizio elettricità;
 - **i dati identificativi** della fattura e quelli dell'intestatario;
 - **l'indirizzo** presso il quale viene effettuata la fornitura;
 - **l'indicazione del servizio in regime di tutela**;
 - **le informazioni contrattuali**, incluse quelle tecniche che identificano il tipo di fornitura.
 - ② La **Sintesi degli importi fatturati** comprende la spesa per la materia energia, la spesa per il trasporto, la gestione del contatore ed oneri di sistema, le imposte e l'IVA.
- L'AEEGSI (l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico) ha stabilito con delibera 501/14 l'eliminazione della bolletta relativa alle informazioni di dettaglio. È tuttavia facoltà del cliente richiederla consultando il servizio clienti. A seguito della richiesta, il foglio con i dati di dettaglio sarà reintegrato in tutte le bollette a seguire, salvo ulteriore disdetta.
- ③ Sotto la sintesi degli importi e dei consumi fatturati, viene riportato il grafico che indica lo **Storico dei consumi medi giornalieri**, basato sulle ultime letture reali e/o stimate.
 - ④ Sotto il grafico trovi la **tabella riepilogativa** con il dettaglio delle letture del tuo contatore, reali e/o stimate.
 - ⑤ Sotto al dettaglio delle letture, trovi il **costo medio unitario** della bolletta e della materia energia.
 - ⑥ In chiusura trovi la **Sezione Imposte e IVA**, il **Totale del contratto** e le informazioni del contratto e del servizio Energia Elettrica.

7 Dopo tutti i contratti fatturati da Hera Comm, trovi il **Totale bolletta Hera Comm** e la **Sezione IVA dei servizi fatturati** da Hera Comm.

Bolletta energia elettrica

3 / 6

1 Società emittente
HERA COMM S.r.l.
Via...
vedere pagina 2

2 pronto intervento
elettricità
chiamata gratuita
24 ore su 24

3 Segue bolletta Hera Comm n. 9000000000000000 del 01.04.2015

4 **Riepilogo lettere**
Consumo determinato dalla lettura rilevata dal 31.12.2014 fino alla lettura rilevata del 31.01.2015

5 **Imposte e IVA**

6

Bolletta n. 4000000000000

Data emissione 01.04.2015

Scadenza 24.04.2015

Periodo: dal 01.01.2015 al 26.03.2015 (85 giorni)

Intestata a **ROSSI MARIO**

VIA ROMA 2F

40026 RACLA BO

Codice fiscale: 0700000000000000

Codice cliente: 1000000000000000

Codice ingegnamento: contratto 0000000000000000

Codice dom. bancario/pagatore: 000000000000000000

Servizio fornito in VIA ROMA 2F

40026 INCLIA BO

Servizio di maggior tutela

Informazioni contrattuali

Codice contratto: 000000000000

Tipologia di contratto: Domestico residente

Data di attivazione della fornitura: 21.05.2009

Deposito cauzionale versato: 34.50 €

Caratteristiche contratto: Un Domestico Residente 3 kW

Consumo annuo: 341 kWh, F1: 167 kWh, F2: 128 kWh, F3

Informazioni tecniche

Potenza impegnata: 3.00 kW

Potenza disponibile: 3.30 kW

Tensione di alimentazione: Tensione Nazionale

PCD (Punto di prelievo): 0700000000000000

Materiale del contatore: 0000000000000000

Comunicazioni dell'Autorità per l'Energia elettrica il gas e il Sistema Idrico

Le informazioni previste dall'Autorità sono stampate nella sezione "Altre informazioni" del servizio.

Sintesi importi fatturati

Spesa per la materia energia
Spesa per il trasporto e la gestione del contatore
Spesa per oneri di sistema
Totale imposte e IVA

Totale bolletta/contratto

Sintesi consumi fatturati

Consumo effettivo dal 01.01.2015 al 26.03.2015 (85 giorni)

Ricalcolo consumi già fatturati in acconto dal 01.01.2015 al 29.01.2015

Consumo fatturato (Chilowatt orari)

Storico consumi medi giornalieri

Consumo F1 (per altro conto) Faccia F2 e F3 (a basso costo)

Liberalizzazione del mercato elettrico

Dal luglio 2007 il mercato elettrico è libero e tutti i clienti possono aderire alle offerte commerciali proposte dalle Società di vendita. In alternativa vengono applicate le tariffe di "maggiore tutela" stabilite dall'Autorità per l'Energia elettrica il gas e il Sistema Idrico con delibera n. 194 del 27/06/2007 e successive modifiche. Il suo contratto attualmente rientra nel servizio di maggior tutela. In qualsiasi momento potrà stipulare un contratto a mercato libero con i fornitori Gruppo o con qualsiasi Società di vendita di sua scelta.

7 Totale bolletta Hera Comm 121,28 €

Totale imposte e IVA 20,42 €

Tariffe e imposte applicate salvo conguaglio.

Informazioni contrattuali

Tariffe Energia Elettrica

Le condizioni tariffarie applicate in questa bolletta sono quelle stabilite dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (Delibera n. 196/07 del 28/12/2007 e successive modifiche e integrazioni).

Riepilogo IVA per tutti i servizi fatturati da Hera Comm

Altre informazioni

Società emittente

HERA COMM S.r.l. - Socio unico Hera S.p.A.
Via Molino Rosso, 8 - 40026 Imola (BO) - C.F./P. IVA Reg. IMB 0221101203
Capitale Sociale in vers. € 53.536.987,42
Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Hera S.p.A.

Possibilità di pagamento a rate

Su richiesta, l'importo relativo al servizio energia elettrica può essere pagato a rate, secondo i criteri stabiliti

L'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico (AEEGSI) ha stabilito che i consumi relativi siano indicati su tre fasce (F1, F2, F3) nel caso il contatore sia di nuova generazione (elettronico):

- Fascia F1 (ore di punta)**, è la fascia oraria dalle 08:00 alle 19:00 riferita ai giorni dal lunedì al venerdì;
 - Fascia F2 (ore intermedie)**, è la fascia oraria dalle 07:00 alle 08:00 e dalle 19:00 alle 23:00 riferita ai giorni da lunedì al venerdì e dalle 07:00 alle 23:00 riferita al sabato;
 - Fascia F3 (ore fuori punta)**, è la fascia oraria dalle 00:00 alle 07:00 e dalle 23:00 alle 24:00 riferita ai giorni dal lunedì al sabato, mentre alla domenica e in tutti i giorni festivi la fascia comprende le ore dell'intera giornata.
- Per le forniture domestiche le fasce F2 e F3 sono accorpate in un'unica fascia che trovi indicata nel foglio di dettaglio come F23.
- Se invece il contatore è di vecchia generazione, i consumi sono compresi in un'unica fascia.

Per approfondimenti vai sul sito **www.guidabolletta.heracomm.com**



BOLLETTA ENERGIA ELETTRICA MERCATO LIBERO

Nel **mercato libero** i clienti hanno scelto da quale venditore e a quali condizioni acquistare la fornitura del servizio Energia Elettrica. Ciò significa che le condizioni economiche e contrattuali di fornitura sono concordate direttamente tra le parti.

① Nella prima colonna relativa al **servizio Energia Elettrica** sono riportati:

- **i dati Hera Comm** come soggetto emittente della fattura;
- **il numero di pronto intervento** relativo al servizio elettricità;
- **i dati identificativi** della fattura e quelli dell'intestatario;
- **l'indirizzo** presso il quale viene effettuata la fornitura;
- **l'indicazione del servizio in regime di mercato libero**;
- **le informazioni contrattuali**, incluse quelle tecniche che identificano il tipo di fornitura.

② La **Sintesi degli importi fatturati** comprende la spesa per la materia energia, la spesa per il trasporto, la gestione del contatore ed oneri di sistema, le imposte e l'IVA.

A seguito della delibera 501/14 dell'AEEGSI (Autorità dell'Energia Elettrica, del Gas e del Servizio Idrico) che dispone di eliminare il foglio con le informazioni di dettaglio delle bollette relative al servizio erogato in regime di tutela, Hera Comm ha scelto di applicare la medesima disposizione al servizio erogato in regime di mercato libero, per i clienti domestici e i clienti non domestici con un consumo in Bassa Tensione. È tuttavia facoltà del cliente richiederlo consultando il servizio clienti. A seguito della richiesta, il foglio con i dati di dettaglio sarà reintegrato in tutte le bollette a seguire, salvo ulteriore disdetta.

③ Sotto la sintesi degli importi e dei consumi fatturati, viene riportato il grafico che indica lo **Storico dei consumi medi giornalieri**, basato sulle ultime letture reali e/o stimate.

④ Sotto il grafico trovi la **tabella riepilogativa** con il dettaglio delle letture del tuo contatore, reali e/o stimate.

⑤ Sotto al dettaglio delle letture, trovi il **costo medio unitario** della bolletta e della materia energia.

⑥ In chiusura trovi la **Sezione Imposte e IVA**, il **Totale del contratto** e le informazioni del contratto e del servizio Energia Elettrica.

7 Dopo tutti i contratti fatturati da Hera Comm, trovi il **Totale bolletta Hera Comm** e la **Sezione IVA dei servizi fatturati** da Hera Comm.

[illegible]

L'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico (AEEGSI) ha stabilito che i consumi relativi siano indicati su tre fasce (F1, F2, F3) nel caso il contatore sia di nuova generazione (elettronico):

Fascia F1 (ore di punta). è la fascia oraria dalle 08:00 alle 19:00 riferita ai giorni dal lunedì al venerdì:

Fascia F2 (ore intermedie), è la fascia oraria dalle 07:00 alle 08:00 e dalle 19:00 alle 23:00 riferita ai giorni da lunedì al venerdì e dalle 07:00 alle 23:00 riferita al sabato;

Fascia F3 (ore fuori punta), è la fascia oraria dalle 00:00 alle 07:00 e dalle 23:00 alle 24:00 riferita ai giorni dal lunedì al sabato, mentre alla domenica e in tutti i giorni festivi la fascia comprende le ore dell'intera giornata.

Per le forniture domestiche le fasce F2 e F3 sono accorpate in un'unica fascia che trovi indicata nel foglio di dettaglio come F23.

Se invece il contatore è di vecchia generazione, i consumi sono compresi in un'unica fascia.

Per approfondimenti vai sul sito **www.guidabolletta.heracomm.com**

MODALITÀ DI PAGAMENTO E DI INVIO DELLA BOLLETTA

Se non hai ancora scelto l'addebito su conto corrente bancario o postale, in calce alla bolletta trovi un foglio che comprende:

- il modulo per autorizzare l'addebito automatico su conto corrente bancario o postale;
- il bollettino per effettuare il pagamento presso gli uffici postali;
- il codice a barre per effettuare il pagamento presso i punti abilitati Lottomatica, Sisal e casse COOP;
- l'elenco delle banche che effettuano, gratuitamente, il servizio di pagamento.

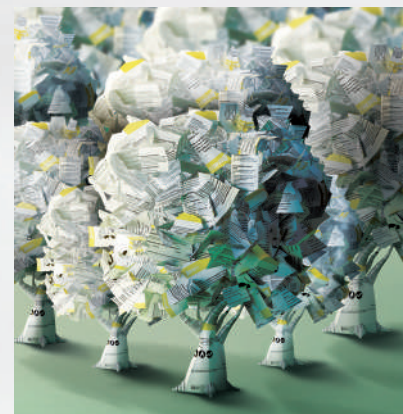
Passa alla bolletta online, risparmi carta e contribuisce alla riduzione di emissioni di CO₂ nell'aria.

Ricevere le bollette via e-mail è **comodo, veloce e sicuro** perché puoi archivarle nel tuo computer assicurandone la conservazione e basta un click per consultarle.

Per richiedere l'invio elettronico della bolletta puoi contattare il Servizio Clienti o collegarti al portale Hera OnLine all'indirizzo **servizionline.gruppohera.it**. Registrati, se ancora non l'hai fatto, per entrare nella sezione dedicata alle bollette e richiedi l'invio della bolletta online.

Se richiedi oggi l'invio elettronico della bolletta, inoltre, partecipi al progetto **"Elimina la bolletta regala un albero alla tua città"**: ogni 50 nuove richieste, piantiamo un albero nell'area del territorio individuata dal tuo Comune.

Per saperne di più e conoscere i Comuni che aderiscono al progetto, visita il sito **alberi.gruppohera.it**



2.000 ALBERI SONO GIÀ NATI.
Passa anche tu alla bolletta on-line e aiutaci a piantare altri 1.000 alberi nelle nostre città.

OFFERTA
BOLLETTA
ON-LINE
GRATUITA

Ogni 50 adesioni alla bolletta on-line Hera pianta un albero nelle nostre città. Per saperne di più vai su www.alberi.gruppohera.it

GRUPPO
HERA

SERVIZIO CLIENTI

Sportelli:

per contattarci puoi rivolgerti agli 80 sportelli del territorio. Sul nostro sito **gruppohera.it**, puoi cercare lo sportello a te più vicino e consultare gli orari di apertura al pubblico.

Call center:

puoi contattarci anche chiamando il **call center famiglie** al numero **800.999.500** da telefono fisso con chiamata gratuita e da cellulare a pagamento al numero **199.199.500**.

Se sei titolare di un'attività produttiva puoi chiamare il **call center aziende** al numero **800.999.700**.

I call center sono attivi dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 22:00 e il sabato dalle 08:00 alle 18:00.

Servizi Online:

puoi infine collegarti al sito web **servizionline.gruppohera.it** e registrarti se non l'hai ancora fatto, per contattarci o gestire le tue forniture in autonomia. Accessibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

