

# **IL GLOSSARIO DELLA BOLLETTA**

Con la delibera 200/2015/R/com l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambienti (ARERA) approva il Glossario della bolletta di energia elettrica e gas.

Di seguito sono riportati il Glossario del settore elettrico (Allegato A) e il Glossario del settore gas naturale (Allegato B).

**GLOSSARIO DELLA BOLLETTA PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA**  
**Versione integrata con le modifiche apportate dalla deliberazione**  
**610/2015/R/com, 463/2016/R/com, 782/2016/R/eel, 129/2017/R/com e 849/2017/R/com**  
**in vigore dall'1 gennaio 2018**

<b>Bolletta sintetica</b>		
<i>La bolletta sintetica è il documento di fatturazione, valido ai fini fiscali, che viene reso disponibile periodicamente al cliente finale e che riporta le informazioni relative ai consumi del cliente, agli importi fatturati, alle modalità di pagamento, nonché altre informazioni utili per la gestione del contratto di fornitura.</i>		
<b>Elementi minimi obbligatori<sup>1</sup></b>	<b>Voce presente in bolletta</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Dati del cliente</b>	Dati identificativi del cliente (nome/ragione sociale, partita IVA/codice fiscale, indirizzo di fatturazione ecc.)	Si tratta dei dati necessari per la fatturazione al cliente finale sia esso una persona fisica o giuridica. L'indirizzo di fatturazione è quello, indicato dal cliente finale, al quale viene inviata la bolletta e che non necessariamente coincide con l'indirizzo di fornitura, ovvero l'indirizzo cui corrisponde il punto. (si veda la descrizione della voce POD)
<b>Dati identificativi del punto</b>	Indirizzo di fornitura	Indica il luogo fisico in cui viene consegnata l'energia elettrica.
	POD	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 non cambia anche se si cambia venditore.
<b>Caratteristiche commerciali della fornitura</b>	Servizio di maggior tutela	È il servizio di fornitura di elettricità a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (nel seguito: l'Autorità). Il cliente domestico o le piccole imprese (PMI) <sup>2</sup> sono servite in maggior tutela se non hanno mai cambiato venditore né stipulato con lo stesso un contratto nel mercato libero, o se ne hanno nuovamente richiesto l'applicazione dopo aver stipulato un contratto nel mercato libero con lo stesso o altri venditori. Le condizioni del servizio di maggior tutela si applicano anche ai clienti domestici e alle PMI rimaste senza venditore.
	o  Mercato libero	È il mercato in cui i clienti hanno liberamente scelto da quale venditore e a quali condizioni comprare l'energia elettrica. Nel mercato libero le condizioni economiche e contrattuali di fornitura sono concordate direttamente tra le parti e non fissate dall'Autorità.
	Consumo annuo	È il consumo di energia elettrica relativo a 12 mesi di fornitura ricavato in base alle informazioni sui consumi passati del cliente. Qualora non sia disponibile un dato effettivo si ricorre alla stima di

<sup>1</sup> Come riportati all'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com.

<sup>2</sup> Per piccola impresa o PMI si intende una impresa con meno di 50 addetti ed un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro alimentata in bassa tensione (BT).

## Allegato A

		<p>tale informazione.</p> <p>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 <b>“consumo da inizio fornitura”</b>; trascorsi 12 mesi dovrebbe essere disponibile il relativo dato effettivo.</p> <p>Per il settore elettrico il consumo annuo è ulteriormente suddiviso per ciascuna fascia oraria. (<i>si veda descrizione della voce Fasce orarie</i>)</p>
	Recapiti del venditore	Si tratta dei recapiti (ad esempio posta, mail, fax, numero telefonico) necessari per contattare il venditore di energia elettrica per ricevere informazioni o inoltrare reclami.
	Recapiti del distributore	Si tratta dei recapiti (ad esempio posta, mail, fax, numero telefonico) per il servizio guasti elettrici con cui segnalare guasti o malfunzionamenti. Si riferiscono alle imprese di distribuzione di energia elettrica, che sono responsabili per l'eventuale intervento.
	Informazioni sull'erogazione del bonus sociale	Per i soggetti che hanno diritto al bonus sociale il venditore deve inserire in ciascuna bolletta nella quale è riconosciuto il bonus sociale (o una sua quota parte) l'informazione che la fornitura è ammessa alla compensazione della spesa e il mese e l'anno entro il quale il cliente dovrà effettuare la richiesta di rinnovo. ( <i>si veda anche la descrizione della voce Bonus sociale</i> )
	Modalità di pagamento	La bolletta riporta le modalità di pagamento a disposizione del cliente finale secondo quanto previsto dal contratto. Per il servizio di maggior tutela, fra esse vi deve essere almeno una modalità gratuita di pagamento della bolletta.
	Denominazione del contratto del mercato libero	È il nome dato all'offerta commerciale relativa al contratto firmato dal cliente nel mercato libero.
<b>Caratteristiche tecniche della fornitura</b>	Potenza impegnata e	È il livello di potenza indicato nei contratti e reso disponibile dal venditore (tecnicamente si parla di potenza contrattualmente impegnata). È definita in base alle esigenze del cliente al momento della conclusione del contratto, in funzione del tipo (e del numero) di apparecchi elettrici normalmente utilizzati e, per i clienti domestici, utilizzando altresì le informazioni disponibili in merito ai livelli massimi prelevati in ciascun mese (si veda oltre). Per la maggior parte delle abitazioni, e quindi dei clienti domestici, la potenza impegnata è attualmente di 3 kW.
	Livello massimo di potenza prelevata	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.
	Domestico residente/non residente	È il caso di un contratto per “utenza domestica” riferito a un cliente che utilizza l'elettricità per alimentare: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. la sua abitazione, di residenza o meno, e le relative applicazioni;</li> <li>ii. i locali annessi o pertinenti all'abitazione adibiti a studi,</li> </ul>

## Allegato A

	<p>Domestico con pompa di calore</p> <p>Altri usi</p>	<p>uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage o a scopi agricoli;</p> <p>iii. i punti di ricarica privata per veicoli elettrici.</p> <p>Con riferimento alla precedente lettera ii. la classificazione come cliente domestico avviene purché l'utilizzo dell'energia elettrica sia effettuato con unico punto di prelievo per l'abitazione e i locali annessi (un solo POD e un solo contatore) e la potenza disponibile non superi 15 kW.</p> <p>L'ulteriore distinzione tra residenti e non residenti, effettuata in base alla residenza anagrafica del titolare del contratto di fornitura, è rilevante per l'applicazione di alcuni corrispettivi e importi della bolletta (in particolare per una minima parte degli importi relativi alla <i>Spesa per la materia energia</i>, per la parte relativa alla <i>Spesa per il trasporto e la gestione del contatore</i>, alla <i>Spesa per oneri di sistema</i> e per le <i>Imposte</i>).</p> <p>È il caso di un contratto per una utenza domestica che utilizza esclusivamente una pompa di calore per riscaldare la propria abitazione.</p> <p>È riferito a un cliente che utilizza l'elettricità per usi diversi da quelli sopraelencati (ad esempio per alimentare un negozio, un ufficio ecc.).</p>
<p><b>Dati relativi alle letture e ai consumi</b></p>	<p>Letture rilevate</p>	<p>È la lettura effettiva corrispondente al numero che compare sul display del contatore ad una certa data (data di lettura di norma coincidente con l'ultimo giorno del mese); viene rilevata direttamente dal distributore (di norma in modo automatico da remoto, senza la necessità della visita del letturista) che la comunica al venditore.</p>
	<p>Autoletture</p>	<p>L'autolettura è il dato che compare sul display del contatore ad una certa data e viene effettuata direttamente dal cliente finale che lo comunica al venditore, se quest'ultimo ha previsto questa possibilità.</p>
	<p>Letture stimate</p>	<p>Con riferimento ad un determinato periodo, in mancanza di letture rilevate o autoletture nella bolletta può essere indicata una lettura stimata, ovvero una stima del numero che dovrebbe comparire sul display del contatore ad una certa data.</p>
	<p>Consumi effettivi</p>	<p>I consumi effettivi sono i kilowattora (kWh) risultanti fra due letture rilevate o autoletture; corrispondono alla differenza tra i numeri indicati dal display del contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal display del contatore al momento della precedente lettura rilevata (o autolettura).</p>
	<p>Consumi stimati</p>	<p>Sono i consumi che vengono attribuiti in mancanza di letture rilevate (o autoletture), quando cioè nella bolletta sono indicate letture stimate. Tali consumi vengono di norma calcolati sulla base delle informazioni sui consumi storici del cliente a disposizione del venditore.</p>
	<p>Consumi fatturati</p>	<p>Sono i kilowattora (kWh) fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. È possibile che vi sia una differenza tra i consumi effettivi e i consumi fatturati che può dipendere dal fatto che ai consumi effettivi vengano aggiunti consumi stimati.</p>
	<p>Letture/consumi articolati fascia oraria</p>	<p>Il dettaglio delle letture e dei consumi è distinto nelle diverse fasce orarie. (<i>si veda la descrizione della voce Fasce orarie</i>)</p>

## Allegato A

	Energia reattiva	È un'energia accessoria per il funzionamento degli apparecchi elettrici che non produce effetti utili e aumenta le perdite di rete. È evidenziata separatamente in bolletta se supera una certa soglia, perché può essere ridotta o annullata localmente con particolari accorgimenti impiantistici (condensatori di rifasamento). L'energia reattiva è misurata in kVARh.
	Ricalcolo	Indica che la bolletta contiene un ricalcolo di consumi o corrispettivi già fatturati in precedenti bollette. I ricalcoli si possono verificare nel caso: <ul style="list-style-type: none"> <li>- si rendano disponibili le letture effettive ed i relativi consumi effettivi a seguito di precedenti bollette basate su letture stimate e relativi consumi stimati;</li> <li>- di una modifica dei consumi dovuta ad esempio ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore;</li> <li>- di una modifica dei prezzi applicati, ad esempio legati a specifiche sentenze del Tribunale amministrativo.</li> </ul> Il ricalcolo può dar luogo ad un saldo a debito o a credito del cliente. <i>(si veda anche la successiva voce Ricalcoli, nella parte relativa alla Sintesi degli importi fatturati)</i>
<b>Sintesi degli importi fatturati</b>	Spesa per la materia energia	Comprende gli importi fatturati relativamente alle diverse attività svolte dal venditore per fornire l'energia elettrica al cliente finale. Per il settore elettrico comprende le voci relative all'acquisto dell'energia, al dispacciamento (il servizio che garantisce in ogni istante l'equilibrio tra la domanda e l'offerta di energia elettrica) e alla commercializzazione al dettaglio (legata alla gestione dei clienti) più eventuali importi fatturati relativi alle componenti dei meccanismi perequativi dei costi di approvvigionamento. Per i clienti serviti in maggior tutela che hanno attivato una modalità di addebito automatico degli importi fatturati ed ai quali viene inviata la bolletta in formato elettronico, la voce comprende anche l'applicazione dello sconto per tale formato di emissione. <i>(si veda anche la sezione degli Elementi di dettaglio)</i>
	Spesa per il trasporto e la gestione del contatore	Comprende gli importi fatturati per le diverse attività che consentono ai venditori (sia sul mercato libero sia in maggior tutela) di consegnare ai clienti finali l'energia elettrica da loro consumata. Corrisponde agli importi relativi ai servizi di trasmissione/trasporto, distribuzione e misura (ovvero lettura del contatore e messa a disposizione dei dati di consumo). Comprende anche gli importi fatturati relativi alle componenti di incentivazione e al recupero della qualità del servizio e ai meccanismi perequativi dei suddetti servizi. <i>(si veda anche la sezione degli Elementi di dettaglio)</i>
	Spesa per oneri di sistema	Comprende gli importi fatturati relativamente a corrispettivi destinati alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema elettrico che vengono pagati da tutti i clienti finali del servizio elettrico. <i>(si veda anche la sezione degli Elementi di dettaglio)</i>
	Ricalcoli	La voce, che comprende gli importi fatturati a debito o a credito al cliente, è presente in bolletta solo se si sono verificati ricalcoli per: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. una modifica dei consumi dovuta ad esempio ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal</li> </ol>

## Allegato A

		<p>distributore; oppure</p> <p>ii. una modifica dei prezzi applicati, ad esempio legati a specifiche sentenze del Tribunale amministrativo. (<i>si veda anche la descrizione della voce Ricalcolo nella parte relativa ai Dati relativi alle letture e ai consumi</i>)</p>
	Altre partite	<p>Comprende gli importi eventualmente addebitati/accreditati al cliente finale per oneri diversi rispetto a quelli relativi alla <i>Spesa per la materia energia</i>, alla <i>Spesa per il trasporto e la gestione del contatore</i> e alla <i>Spesa per oneri generali</i>. A titolo di esempio, possono essere comprese nelle <i>Altre partite</i> gli interessi di mora, l'addebito/restituzione del deposito cauzionale, gli indennizzi automatici, i contributi di allacciamento, il corrispettivo C<sup>MOR</sup> (<i>si veda la descrizione della voce Corrispettivo C<sup>MOR</sup></i>).</p> <p>A seconda della loro tipologia, tali importi possono essere soggetti ad imposta sul valore aggiunto (IVA).</p>
	Bonus sociale	<p>Comprende gli importi accreditati ai clienti che hanno richiesto il bonus.</p> <p>È uno strumento introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità, con la collaborazione dei Comuni, per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per la fornitura di energia elettrica.</p> <p>Il bonus sociale elettrico è previsto anche per i casi di disagio fisico, cioè per i casi in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita.</p>
	Totale imposte e IVA	<p>Comprende le voci relative all'imposta di consumo accisa e all'imposta sul valore aggiunto (IVA).</p> <p>La bolletta riporta, oltre alla voce sintetica relativa al totale dovuto per imposte e accisa, un riquadro di dettaglio nel quale sono evidenziate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- per le accise l'ammontare dei kWh cui sono applicate le singole aliquote;</li> <li>- per l'IVA la/e base/i imponibile/i e la/e aliquota/e applicata/e.</li> </ul>
<b>Costo medio unitario</b>	Costo medio unitario della bolletta	<p>Il costo medio unitario della bolletta è calcolato come rapporto tra quanto complessivamente dovuto, al netto di quanto fatturato nella voce <i>Altre partite</i>, e i kWh fatturati.</p> <p>L'informazione consente al cliente una prima valutazione del costo medio della sua fornitura.</p> <p><b>Attenzione:</b> il valore del costo medio come sopra calcolato, non corrisponde al costo per kWh effettivo, in quanto risente della presenza tra gli importi a base del calcolo di quote fisse, espresse in euro/cliente/mese (o euro/POD/mese) o euro/kWh/mese, e di corrispettivi differenziati per scaglioni di consumo, espressi in funzione del livello di energia consumata, oltre che della eventuale voce relativa ai Ricalcoli. (<i>si vedano le descrizioni delle voci Quota fissa, Scaglioni e Ricalcoli</i>)</p>
	Costo medio unitario della spesa per la materia energia	<p>Il costo medio unitario della spesa per la materia energia è calcolato come rapporto tra quanto dovuto per la voce <i>Spesa per la materia energia</i> e i kWh fatturati.</p> <p>L'informazione consente al cliente una prima valutazione del costo medio relativo alle diverse attività svolte dal venditore per fornirgli l'energia elettrica.</p>

## Allegato A

		<b>Attenzione:</b> il valore del costo medio come sopra calcolato, non corrisponde al costo per kWh effettivo, in quanto risente della presenza tra gli importi a base del calcolo di quote fisse, espresse in euro/cliente/mese (o euro/POD/mese), e di eventuali corrispettivi differenziati per scaglioni di consumo, espressi in funzione del livello di energia consumata. (si vedano le descrizioni delle voci Quota fissa e Scaglioni)
<b>Dati relativi alle ulteriori caratteristiche contrattuali</b>	Data di attivazione della fornitura	È la data da cui decorre la fornitura alle condizioni previste dal contratto. Generalmente non corrisponde alla data di firma del contratto, ma a quella di primo avvio della fornitura o in cui avviene il passaggio da un venditore ad un altro. Può riferirsi anche alla data da cui decorre un subentro o la voltura, o alla data di rinnovo del contratto. Tale informazione è presente nella prima bolletta ricevuta dal proprio venditore o in quella in cui sono applicate le nuove condizioni contrattuali.
	Tensione di alimentazione	I clienti che hanno diritto alle condizioni di fornitura di maggior tutela sono allacciati alla rete in Bassa Tensione ed hanno una tensione nominale di alimentazione di 220 Volt (monofase) o 380 Volt (trifase). Nella maggior parte dei casi le forniture domestiche sono a 220 Volt.

<b>Elementi di dettaglio</b>		
<i>Nella parte degli elementi di dettaglio vengono evidenziati i prezzi unitari e le relative quantità cui si applicano i suddetti prezzi unitari. Gli importi vengono suddivisi in Quota fissa, Quota potenza e Quota energia.</i>		
<b>Elementi della parte di dettaglio</b>	<b>Voce presente in bolletta</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Informazioni necessarie per valorizzazione corrispettivi</b>	Fasce orarie	Sono periodi di tempo ai quali corrispondono diversi prezzi dell'energia. I contatori installati per la misurazione dei consumi di elettricità sono in grado di rilevare i consumi del cliente distinguendo la fascia oraria in cui questi avvengono. Le fasce orarie sono definite dall'Autorità e sono così suddivise: Fascia F1: dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 19.00, escluse le festività nazionali. Fascia F2: dal lunedì al venerdì: dalle ore 7.00 alle ore 8.00 e dalle ore 19.00 alle ore 23.00, escluse le festività nazionali. Il sabato: dalle ore 7.00 alle ore 23.00, escluse le festività nazionali. Fascia F3: dal lunedì al sabato: dalle ore 00.00 alle ore 7.00 e dalle ore 23.00 dalle ore 24.00. La domenica e festivi: tutte le ore della giornata. Per i clienti domestici serviti in maggior tutela i consumi sono distinti nelle fasce F1, come sopra definite e fascia F23, corrispondente alla somma delle fasce F2 e F3, ovvero pari a: Fascia F23: dalle 19.00 alle 8.00 di tutti i giorni feriali, tutti i sabati, domeniche e giorni festivi. Questa fascia oraria comprende cioè tutte le ore incluse nelle due fasce F2 e F3.
	Prezzi unitari	Sono i prezzi che il cliente paga per ciascun kilowattora consumato, per ciascun kW di potenza o per unità di tempo (giorni, mese, anno).

## Allegato A

	Quota energia	Comprende tutti gli importi da pagare in proporzione al consumo di energia elettrica, è espressa in euro/kWh.
	Quota fissa	Comprende tutti gli importi da pagare indipendentemente dai consumi. Generalmente l'unità di misura è euro/cliente/mese (o euro/POD/mese).
	Quota potenza	È l'importo da pagare in proporzione alla potenza impegnata. Si paga in euro/kW/mese. Ad esempio se il cliente ha 3 kW di potenza impegnata ed il prezzo unitario è di 0,5500 euro/kW/mese, ogni mese pagherà $3 \times 0,5500 = 1,65 \text{ €}$
	Scaglioni	Alcuni costi variano a seconda del livello dei consumi. I consumi fatturati vengono ripartiti in scaglioni sulla base del consumo medio giornaliero del cliente; alcuni corrispettivi infatti variano a seconda del livello dei consumi annui. Ogni scaglione è compreso tra un livello minimo ed uno massimo (es: 0-1800 kWh; 1801-2640 kWh, ecc.). Se ad esempio il consumo medio giornaliero del cliente è di 7 kWh, il consumo medio annuo è di $7 \times 365 = 2555 \text{ kWh}$ , quindi verranno applicati al cliente i primi 2 scaglioni. In particolare nella bolletta i 7 kWh di consumo medio giornalieri saranno così ripartiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4.93 kWh nel 1° scaglione (1800/365);</li> <li>- 2.07 kWh nel 2° scaglione (755/365).</li> </ul> Dove 1800 rappresenta l'ampiezza del primo scaglione e 755 è la parte di consumo annuo che rientra nel 2° scaglione.
	Unità di misura	L'unità di misura dei consumi di energia elettrica è il kilowattora (kWh) e rappresenta l'energia assorbita in 1 ora da un apparecchio avente la potenza di 1 kW. Nella bolletta i consumi di energia elettrica sono fatturati in euro/kWh. I consumi di energia reattiva sono invece misurati in kVARh e fatturati in euro/kVARh.
<b>Dettaglio degli importi fatturati</b>	Spesa per la materia energia	Tale voce negli elementi di dettaglio è differenziata tra quota energia, suddivisa anche in scaglioni di consumo per i soli clienti domestici residenti, e quota fissa. Tale voce comprende tutti i corrispettivi relativi alle diverse attività di acquisto dell'energia elettrica, dispacciamento e commercializzazione al dettaglio svolte dal venditore per fornire l'energia elettrica al cliente finale. Per i clienti serviti in maggior tutela che hanno attivato una modalità di addebito automatico degli importi fatturati ed ai quali viene inviata la bolletta in formato elettronico la voce evidenzia, in detrazione della quota fissa, lo sconto applicato per tale formato di emissione. ( <i>si veda anche la sezione relativa alla Bolletta sintetica</i> )
	Spesa per il trasporto e la gestione del contatore	Comprende gli importi sostenuti per le attività di trasporto dell'energia elettrica sulle reti di trasmissione nazionali, di distribuzione locale e per l'attività di misura che comprende anche la gestione del contatore. Il livello della spesa per tali attività è definito dall'Autorità, sulla base di criteri uniformi su tutto il territorio nazionale, tenendo conto dei costi sostenuti per tali attività. Negli elementi di dettaglio i corrispettivi relativi a tali importi sono suddivisi in quota fissa, quota potenza e quota energia.

	<p>Spesa per oneri di sistema<sup>3</sup></p>	<p>Tale voce negli elementi di dettaglio è differenziata tra quota fissa, quota potenza e quota energia. Comprende corrispettivi destinati alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema elettrico pagati da tutti i clienti finali del servizio elettrico, suddivisi in: oneri generali relativi al sostegno delle energie rinnovabili ed alla cogenerazione di impianti CIP 6/92; rimanenti oneri generali destinati a: incentivazione della produzione di energia elettrica degli impianti CIP 6/92 alimentati da rifiuti non biodegradabili; messa in sicurezza del nucleare e misure di compensazione territoriale; copertura delle agevolazioni tariffarie riconosciute per il settore ferroviario; sostegno alla ricerca di sistema; copertura del bonus elettrico (che però viene rimborsato ai clienti cui è stato riconosciuto il bonus sociale); integrazioni delle imprese elettriche minori e promozione efficienza energetica. Gli oneri generali relativi al sostegno delle energie rinnovabili ed alla cogenerazione di impianti CIP 6/92 sono pagati in maniera differenziata tra imprese a forte consumo di energia elettrica e gli altri clienti, mentre i rimanenti oneri generali sono pagati indifferentemente da tutti i clienti del sistema elettrico (si veda anche la sezione relativa alla Bolletta sintetica)</p>
<p><b>Altri specifici corrispettivi</b></p>	<p>Corrispettivo C<sup>MOR</sup></p>	<p>Può essere addebitato al cliente dall'attuale venditore a titolo di indennizzo a favore di un precedente venditore, per il mancato pagamento di una o più bollette da parte del cliente stesso. Infatti, nei casi in cui un cliente risulti moroso nei confronti di un precedente venditore, quest'ultimo può chiedere un indennizzo – il corrispettivo C<sup>MOR</sup> – secondo quanto stabilito dall'Autorità.</p> <p>In questi casi, nella bolletta compare la scritta: <i>“In questa bolletta Le viene addebitato per conto di un Suo precedente venditore il “Corrispettivo C<sup>MOR</sup>”, a titolo di indennizzo, per il mancato pagamento di una o più bollette. Per ulteriori informazioni su tale corrispettivo si deve rivolgere al precedente venditore o chiamare il numero verde 800 166 654. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito <a href="http://www.autorita.energia.it">www.autorita.energia.it</a>”</i>.</p> <p>Il C<sup>MOR</sup> viene fatturato nella parte della bolletta relativa a Altre partite.</p>

<sup>3</sup> *soppressa.*

**GLOSSARIO DELLA BOLLETTA PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE**

**Versione integrata con le modifiche apportate dalla deliberazione**

**610/2015/R/COM e 463/2016/R/COM**

**in vigore dall'1 gennaio 2017**

<b>Bolletta sintetica</b>		
<i>La bolletta sintetica è il documento di fatturazione, valido ai fini fiscali, che viene reso disponibile periodicamente al cliente finale e che riporta le informazioni relative ai consumi del cliente, agli importi fatturati, alle modalità di pagamento, nonché altre informazioni utili per la gestione del contratto di fornitura.</i>		
<b>Elementi minimi obbligatori<sup>1</sup></b>	<b>Voce presente in bolletta</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Dati del cliente</b>	Dati identificativi del cliente (nome/ragione sociale, partita IVA/codice fiscale, indirizzo di fatturazione ecc.)	Si tratta dei dati necessari per la fatturazione al cliente finale sia esso una persona fisica o giuridica. L'indirizzo di fatturazione è quello, indicato dal cliente finale, al quale viene inviata la bolletta e che non necessariamente coincide con l'indirizzo di fornitura, ovvero l'indirizzo cui corrisponde il punto ( <i>si veda la descrizione della voce PDR</i> ).
<b>Dati identificativi del punto</b>	Indirizzo di fornitura	Indica il luogo fisico in cui viene consegnato il gas naturale.
	PDR	E' un codice composto da 14 numeri che identifica il punto di riconsegna ovvero il punto fisico in cui il gas naturale viene consegnato dal venditore e prelevato dal cliente finale. Il codice non cambia anche se si cambia venditore.
	Codice REMI	E' un codice composto da numeri e/o lettere che identifica il punto di consegna dell'impianto di distribuzione che alimenta il PDR.
<b>Caratteristiche commerciali della fornitura</b>	Servizio di tutela	È il servizio di fornitura di gas a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (nel seguito: l'Autorità). È rivolto ai clienti domestici e ai condomini con uso domestico con consumi annui non superiori a 200.000 Smc. Il cliente è servito nel Servizio di tutela se non ha mai cambiato venditore dopo il 31 dicembre 2002 o se ha scelto, fra le proposte del venditore, quella a condizioni stabilite dall'Autorità.
	o Mercato libero	È il mercato in cui i clienti hanno liberamente scelto da quale venditore e a quali condizioni comprare il gas naturale. Nel mercato libero le condizioni economiche e contrattuali di fornitura sono concordate direttamente tra le parti e non fissate dall'Autorità.
	Consumo annuo	È il consumo di gas naturale relativo a 12 mesi di fornitura ricavato in base alla informazioni sui consumi passati del cliente. Qualora non sia disponibile un dato effettivo si ricorre alla stima di tale informazione. Nel caso di nuove attivazioni, per cui non è disponibile un dato che copre un periodo di 12 mesi, il venditore deve indicare in bolletta che si tratta del consumo come rilevato o stimato dall'inizio della fornitura, sulla base dei dati a sua disposizione, denominandolo <b>"consumo da inizio fornitura"</b> ; trascorsi 12 mesi dovrebbe essere disponibile il relativo dato effettivo.

<sup>1</sup> Come riportati all'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com.

## Allegato B

	Recapiti del venditore	Si tratta dei recapiti (ad esempio posta, mail, fax, numero telefonico) necessari per contattare il venditore gas naturale per ricevere informazioni o inoltrare reclami.
	Recapiti del distributore	Si tratta dei recapiti (ad esempio posta, mail, fax, numero telefonico) per il servizio di pronto intervento gas, con cui segnalare guasti o malfunzionamenti (ad esempio un sospetto di fuga di gas). Si riferiscono alle imprese di distribuzione di gas naturale che sono responsabili per l'eventuale intervento.
	Informazioni sull'erogazione del bonus sociale	Per i soggetti che hanno diritto al bonus sociale il venditore deve inserire in ciascuna bolletta nella quale è riconosciuto il bonus sociale (o una sua quota parte) l'informazione che la fornitura è ammessa alla compensazione della spesa e il mese e l'anno entro il quale il cliente dovrà effettuare la richiesta di rinnovo ( <i>si veda anche la descrizione della voce Bonus sociale</i> ).
	Modalità di pagamento	La bolletta riporta tutte le modalità di pagamento a disposizione del cliente finale secondo quanto previsto dal contratto. Per il servizio di tutela, fra esse vi deve essere almeno una modalità gratuita di pagamento della bolletta.
	Denominazione del contratto del mercato libero	E' il nome dato all'offerta commerciale relativa al contratto firmato dal cliente nel mercato libero
<b>Caratteristiche tecniche della fornitura</b>	Domestico	Ossia una persona fisica, che utilizza il gas da un unico punto di riconsegna (un solo PDR e un solo contatore) per alimentare un'abitazione e i locali annessi o pertinenti all'abitazione.
	Condominio ad uso domestico	Contratto relativo ad un punto di riconsegna (PDR) che alimenta un intero edificio, diviso in più unità catastali, in cui ci sia almeno una unità abitativa con utilizzi analoghi a quelli di un cliente domestico. Il contratto può anche essere intestato ad una persona giuridica a patto che svolga le funzioni di amministratore del condominio e non sia una società che fornisce servizi di gestione calore o energia.
	Tipologia d'uso	Per la sola tipologia di cliente domestico, la bolletta deve riportare anche la tipologia d'uso che indica il tipo di utilizzo che viene fatto del gas fornito, ad esempio per la sola cottura dei cibi e/o per la produzione di acqua calda o per il riscaldamento (individuale o centralizzato) e la cottura dei cibi e/o per la produzione di acqua calda. La distinzione è rilevante ai fini del calcolo dell'ammontare del Bonus gas.
	Classe del misuratore	Corrisponde alla classe del contatore installato presso il cliente e risulta rilevante ai fini dell'applicazione di quanto fatturato per il servizio di distribuzione e degli eventuali indennizzi ai quali potrebbero avere diritto i clienti finali. La classe del contatore è identificata dalla lettera G seguita da un numero (ad esempio G6, G10, G25 ecc.).
	Potere calorifico superiore convenzionale (P)	Il potere calorifico superiore, rappresenta la quantità di energia contenuta in un metro cubo di gas a condizioni standard di temperatura e pressione. Alcune componenti applicate ai clienti serviti in tutela sono aggiornate e pubblicate dall'Autorità in termini di energia (l'unità di misura è attualmente euro/Giga Joule); per la fatturazione al cliente tali componenti devono essere trasformate in componenti in

## Allegato B

		euro/Smc, e risulta necessario utilizzare il potere calorifico superiore convenzionale P. <i>Ad esempio se la componente <math>C_{MEM}</math> pubblicata dall'Autorità assume valore 7,466763 €/GJ e il P è pari a 0.038576 GJ/Smc, il prezzo unitario fatturato al cliente per la <math>C_{MEM}</math> sarà pari a: <math>C_{MEM}</math> in €/Smc = <math>7,466763 \text{ €/GJ} \times 0.038576 \text{ GJ/Smc} = 0.288038 \text{ €/Smc}</math> (si vedano anche le descrizioni delle voci <math>C_{MEM}</math> e Prezzi unitari).</i>
	Coefficiente correttivo (C)	E' il coefficiente che converte il consumo misurato dal contatore, espresso in metri cubi, nell'unità di misura utilizzata per la fatturazione, cioè gli standard metri cubi. La conversione con il coefficiente di conversione (C) è necessaria per far sì che tutti i clienti paghino solo per l'effettiva quantità di gas consumata che dipende dalla pressione e dalla temperatura di consegna. <i>Ad esempio, se il consumo misurato dal contatore è 110 mc ed il valore del coefficiente C è 1,027235, gli standard metri cubi fatturati saranno: <math>110 \times 1,027235 = 112,99585 \text{ Smc}</math>.</i>
<b>Dati relativi alle letture, ai consumi</b>	Letture rilevate	È la lettura effettiva corrispondente al numero che compare sul display del contatore ad una certa data (data di lettura); viene rilevata direttamente dal distributore (con la visita del c.d. letturista) che lo comunica al venditore.
	Autoletture	L'autolettura è il dato che compare sul display del contatore ad una certa data e viene effettuata direttamente dal cliente finale che lo comunica al venditore.
	Letture stimate	Con riferimento ad un determinato periodo, in mancanza di letture rilevate o autoletture nella bolletta può essere indicata una lettura stimata, ovvero una stima del numero che dovrebbe comparire sul display del contatore ad una certa data.
	Consumi effettivi	I consumi effettivi sono i metri cubi risultanti fra due letture rilevate o autoletture; corrispondono alla differenza tra i numeri indicati dal display del contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal display del contatore al momento della precedente lettura rilevata (o autolettura).
	Consumi stimati	Sono i consumi che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate (o autoletture), quando cioè nella bolletta sono indicate letture stimate. Tali consumi vengono di norma calcolati sulla base delle informazioni sui consumi storici del cliente a disposizione del venditore.
	Consumi fatturati	Sono gli standard metri cubi (Smc) fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. È possibile che vi sia una differenza tra i consumi effettivi e i consumi fatturati che può dipendere dal fatto che ai consumi effettivi vengano aggiunti consumi stimati. Inoltre, i consumi effettivi o stimati potrebbero dover essere convertiti in Smc per poter essere confrontati con i consumi fatturati (si vedano anche le descrizioni delle voci Potere calorifico superiore convenzionale e Coefficiente correttivo).
	Ricalcolo	Indica che la bolletta contiene un ricalcolo di consumi o corrispettivi già fatturati in precedenti bollette. I ricalcoli si possono verificare nel caso: - si rendano disponibili le letture ed i relativi consumi effettivi a seguito di precedenti bollette basate su letture e consumi stimati;

## Allegato B

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- di una modifica dei consumi dovuta ad esempio ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore;</li> <li>- di una modifica dei prezzi applicati, ad esempio legati a specifiche sentenze del tribunale amministrativo.</li> </ul> <p>Il ricalcolo può dar luogo ad un saldo a debito o a credito del cliente (<i>si veda anche la successiva voce Ricalcoli, nella parte relativa alla Sintesi degli importi fatturati</i>).</p>
<b>Sintesi degli importi fatturati</b>	Spesa per la materia gas naturale	<p>Comprende gli importi fatturati relativamente alle diverse attività svolte dal venditore per fornire il gas naturale al cliente finale. Per il settore del gas naturale comprende le voci relative all'approvvigionamento all'ingrosso della materia prima e per tutte le attività connesse, la commercializzazione al dettaglio (legata alla gestione dei clienti) e gli oneri di gradualità necessari a coprire i costi sostenuti dal venditore per l'adeguamento del proprio portafoglio di approvvigionamento, resosi necessario a seguito delle riforme delle modalità di calcolo del prezzo del gas naturale e per alimentare un apposito meccanismo previsto per i venditori con contratti di lungo periodo, che mira a promuovere la rinegoziazione dei suddetti contratti pluriennali. Per i clienti serviti in tutela che hanno attivato una modalità di addebito automatico degli importi fatturati ed ai quali viene inviata la bolletta in formato elettronico, la voce comprende anche l'applicazione dello sconto per tale formato di emissione. (<i>si veda anche la sezione degli Elementi di dettaglio</i>).</p>
	Spesa per il trasporto e la gestione del contatore	<p>Comprende gli importi fatturati per le diverse attività che consentono ai venditori (sia sul mercato libero sia per il servizio di tutela) di consegnare ai clienti finali il gas naturale da loro consumato. Corrisponde agli importi relativi ai servizi di trasmissione/trasporto, distribuzione e misura (ovvero lettura del contatore e messa a disposizione dei dati di consumo). Comprende anche gli importi fatturati relativi alle componenti relative all'incentivazione e al recupero della qualità del servizio e ai meccanismi perequativi dei suddetti servizi (<i>si veda anche la sezione degli Elementi di dettaglio</i>).</p>
	Spesa per oneri di sistema	<p>Comprende gli importi fatturati relativamente a corrispettivi destinati alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema gas che vengono pagati da tutti i clienti finali del servizio gas (<i>si veda anche la sezione degli Elementi di dettaglio</i>).</p>
	Ricalcoli	<p>La voce, che comprende gli importi fatturati a debito o a credito al cliente, è presente in bolletta solo se si sono verificati ricalcoli per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. una modifica dei consumi dovuta ad esempio ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore; oppure</li> <li>ii. una modifica dei prezzi applicati, ad esempio legati a specifiche sentenze del Tribunale amministrativo.</li> </ul> <p>(<i>si veda anche la descrizione della voce Ricalcolo</i>)</p>
	Altre partite	<p>Comprende gli importi eventualmente addebitati/accreditati al cliente finale per oneri diversi rispetto a quelli relativi alla <i>Spesa per la materia gas naturale</i>, alla <i>Spesa per il trasporto e la gestione del contatore</i> e alla <i>Spesa per oneri generali</i>. A titolo di esempio, possono essere comprese nelle altre partite gli interessi di mora, l'addebito/restituzione del deposito cauzionale, gli indennizzi</p>

## Allegato B

		automatici, i contributi di allacciamento. A seconda della loro tipologia, tali importi possono essere soggetti ad imposta sul valore aggiunto (IVA).
	Bonus sociale	Comprende gli importi accreditati ai clienti che hanno richiesto il bonus. E' uno strumento introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità, con la collaborazione dei Comuni, per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per la fornitura di gas naturale.
	Totale imposte e IVA	Comprende le voci relative all'imposta di consumo accisa e all'imposta sul valore aggiunto (IVA). La bolletta riporta, oltre alla voce sintetica relativa al totale dovuto per imposte e accisa, un riquadro di dettaglio nel quale sono evidenziate: - per l'accisa l'ammontare degli Smc cui sono applicate le singole aliquote; - per l'IVA la/e base/i imponibile/i e la/e aliquota/e applicata/e.
<b>Costo medio unitario</b>	Costo medio unitario della bolletta	Il costo medio unitario della bolletta è calcolato come rapporto tra quanto complessivamente dovuto, al netto di quanto fatturato nella voce <i>Altre partite</i> , e gli Smc fatturati. L'informazione consente al cliente una prima valutazione del costo medio della sua fornitura. <b>Attenzione:</b> il valore del costo medio come sopra calcolato, non corrisponde al costo per Smc effettivo, in quanto risente della presenza tra gli importi a base del calcolo di quote fisse, espresse in euro/cliente/mese (o euro/PDR/mese), e di corrispettivi differenziati per scaglioni di consumo, espressi in funzione del livello di gas consumato, oltre che della eventuale voce relativa ai Ricalcoli ( <i>si vedano le descrizioni delle voci Quota fissa, Scaglioni e Ricalcoli</i> ).
	Costo medio unitario della spesa per la materia gas naturale	Il costo medio unitario della spesa per la materia gas naturale è calcolato come rapporto tra quanto dovuto per la voce <i>Spesa per la materia gas naturale</i> e i Smc fatturati. L'informazione consente al cliente una prima valutazione del costo medio relativo alle diverse attività svolte dal venditore per fornirgli il gas naturale. <b>Attenzione:</b> il valore del costo medio come sopra calcolato, non corrisponde al costo per Smc effettivo, in quanto risente della presenza tra gli importi a base del calcolo di quote fisse, espresse in euro/cliente/mese (o euro/PDR/mese) ( <i>si veda la descrizione della voce Quota fissa</i> ).
<b>Dati relativi alle ulteriori caratteristiche contrattuali</b>	Data di attivazione della fornitura	E' la data da cui decorre la fornitura alle condizioni previste dal contratto. Generalmente non corrisponde alla data di firma del contratto, ma a quella di primo avvio della fornitura o in cui avviene il passaggio da un venditore ad un altro. Può riferirsi anche alla data da cui decorre un subentro o la voltura, o alla data di rinnovo del contratto. Tale informazione è presente nella prima bolletta ricevuta dal proprio venditore o quella in cui sono applicate le nuove condizioni contrattuali.

**Tabella 11: Glossario per il settore gas - Elementi di dettaglio (solo per la tutela)**

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

## Allegato B

		<p>corrispettivi destinati alla copertura dei seguenti costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema gas che vengono pagati dai clienti finali del servizio gas: a copertura del bonus gas (che però viene pagato solo dai condomini ad uso domestico); per la realizzazione di progetti di risparmio energetico e lo sviluppo delle fonti rinnovabili nel settore del gas e a sostegno della realizzazione delle reti di teleriscaldamento; a compensazione dei costi di commercializzazione della vendita al dettaglio; per meccanismi di recupero degli oneri morosità nei servizi ultima istanza. <i>(si veda anche la sezione relativa alla Bolletta sintetica).</i></p>
--	--	---