

# 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

HERA00001716000001



servizio clienti  
chiamata gratuita  
199.199.500  
Da cellulare  
Telefonata a pagamento



acqua fognature  
pronto intervento



teleriscaldamento  
pronto intervento



gas  
pronto intervento



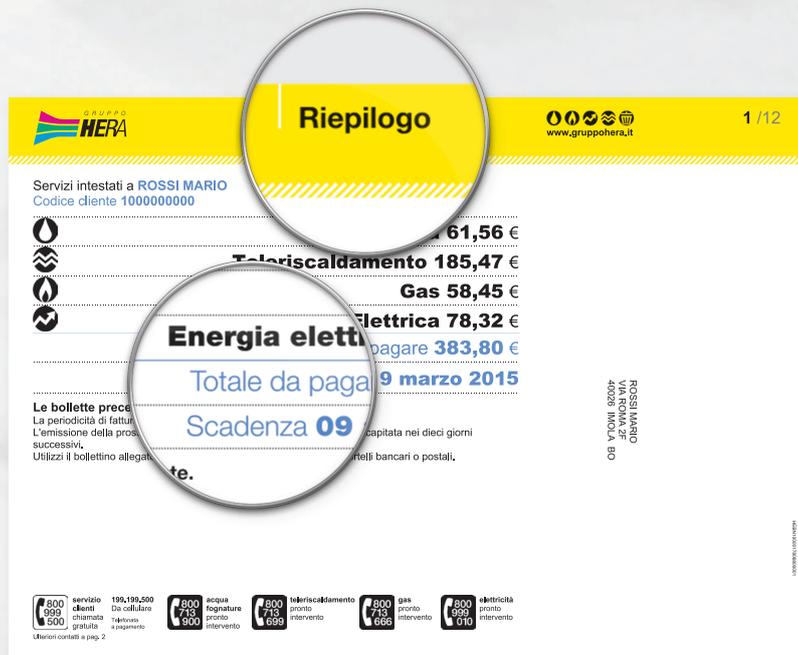
elettricità  
pronto intervento

Ulteriori contatti a pag. 2

**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:



**UN FOGLIO DI RIEPILOGO**  
che riporta una visione generale  
dei tuoi servizi.



**UN FOGLIO CHE INDICA  
GLI IMPORTI E I CONSUMI  
FATTURATI**  
per ogni servizio.



**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.

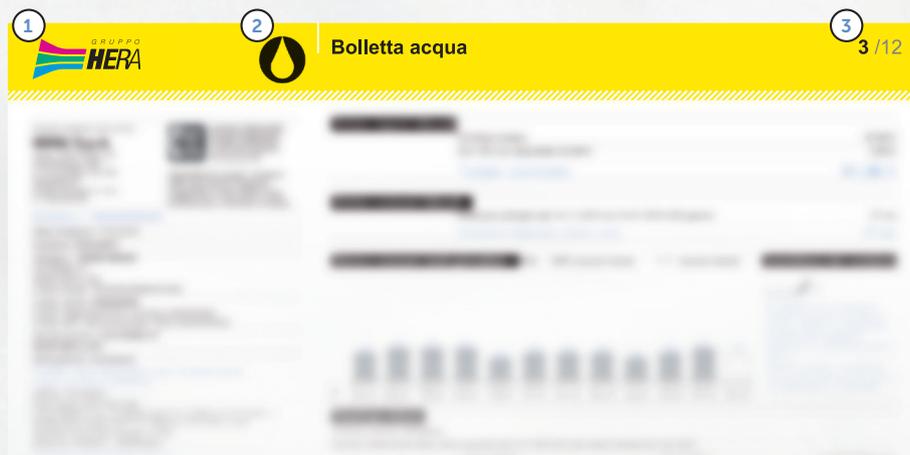


In ogni foglio è inserita la banda gialla di orientamento contenente:

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:

**HERA** **Riepilogo** **www.gruppohera.it** 1 / 2

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

Acqua **61,56 €**

Teleriscaldamento **185,47 €** 3

Gas **58,45 €**

Energia Elettrica **78,32 €**

Totale da pagare **383,80 €** 4

Scadenza **19 marzo 2015** 5

2 Le bollette precedenti ci risultano pagate 6

3 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 7

ROSSI MARIO  
40028 INOLA BO 8

servizio clienti 199.199.500  
800 999 500  
Chiamata gratuita a pagamento

acqua foggiature pronto intervento  
800 713 500

teleriscaldamento pronto intervento  
800 593 699

gas pronto intervento  
800 713 666

elettricità pronto intervento  
800 999 010

- 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**

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

## 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**

**800 599 590**  
 clienti chiamata  
 servizio gratuito

199 199 500  
 Per chi chiama da cellulari e telefoni a pagamento, costo come da contratto telefonico scatto del cliente

**Orario:** dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 22, sabato dalle 9 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 o ricevere altre informazioni automatiche.

**Sportelli Hera**  
 Spazio fisico di riferimento:

**Imola - Via Casalegno 1**

**Orario:** da lunedì a giovedì dalle 9 alle 19, venerdì dalle 9 alle 13. L'elenco completo di indirizzi e orari di tutti gli sportelli è sul sito: [www.gruppohera.it/gliSportelli](http://www.gruppohera.it/gliSportelli)

**Hera On Line: 24 ore a tua disposizione**  
[www.servizioline.gruppohera.it](http://www.servizioline.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 chiede mail. Registrati subito collegandoti al sito.

**2 Autolettura del contatore**



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

- telefono: 800.089.050 (da cellulare 199.199.500)
- internet su: [www.servizioline.gruppohera.it](http://www.servizioline.gruppohera.it)
- SMS (un messaggio per ciascun contratto) al 342.411.26.27 scrivendo, senza spazi: il Codice Contratto, la lettera iniziale del servizio (A = acqua, EE = energia elettrica, G = gas, = = idricocaldamentum), i numeri della lettura.

I Codici Contratto e i periodi di comunicazione letture 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 o postali con bollettino preimpresso. L'operazione è gratuita presso le banche convenzionate che sono indicate sul bollettino stesso
- con carta di credito: accedendo al sito [www.servizioline.gruppohera.it](http://www.servizioline.gruppohera.it) presso i rivenditori, l'addebito. Per gli esercizi commerciali i rimborsi dei servizi di Colomatica e Sisa!

**Altre informazioni**

**Informazioni sugli interessi di mora.**  
 La bolletta riceve interesse passivo entro la data di 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 idricocaldamentum: tasso applicato 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 la bolletta negli ultimi 24 mesi, comporta l'addebito degli interessi di mora pari all'asso liquidato.

**Sospensione della fornitura per morosità**  
 La sospensione del servizio è sempre preceduta da una raccomandata, avvenuta salvo di costituzione in mora. Il pagamento deve essere effettuato entro la data di scadenza indicata in bolletta. Trascorsi in tal modo non meno di 20 (venti) giorni dalla data di scadenza riportata in bolletta, il Cliente riceveva il bollettino con costituzione in mora. Se dovesse ricevere un bollettino per il mese già scaduto, lo inviamo a trasmetterlo la ricevuta via fax al numero 0542 843200 oppure via e-mail all'indirizzo [pagamenti@gruppohera.it](mailto:pagamenti@gruppohera.it).

Se il pagamento del bollettino non viene eseguito nel termine indicato nel bollettino verrà avviata 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, e' ammessa la sospensione totale della fornitura verso 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 effettua la sospensione totale della fornitura.

Una volta effettuata la sospensione della fornitura e, nel caso dell'energia elettrica la riduzione della potenza, il ripristino della stessa potrà essere effettuato non successivamente al 15 del mese di scadenza, dove al pagamento delle spese di sospensione e ripristino di cui sono escluse la misura di 7,23 euro per l'elettricità, 59,42 euro nel caso di riduzione e ripristino della potenza per contatori predisposti per la tele gestione, 38,42 euro nel caso di riduzione e chiusura del contatore per contatori predisposti per la tele gestione, 111,02 euro per l'idricocaldamentum, 100,78 euro rispettivamente per il gas 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 eseguiti, separatamente, gli importi del servizio gas, del servizio elettrico, dei lavori realizzati per entrambi i servizi.

**4 Situazione contabile riferita al codice raggruppamento contratto 100000000**

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

**6 Comunicazioni e reclami scritti**

Servizio Clienti Gruppo Hera: Via Casalegno 1, 40026 Imola BO  
 Fax 0542.43170 - Sito internet: [www.gruppohera.it/clienti](http://www.gruppohera.it/clienti)

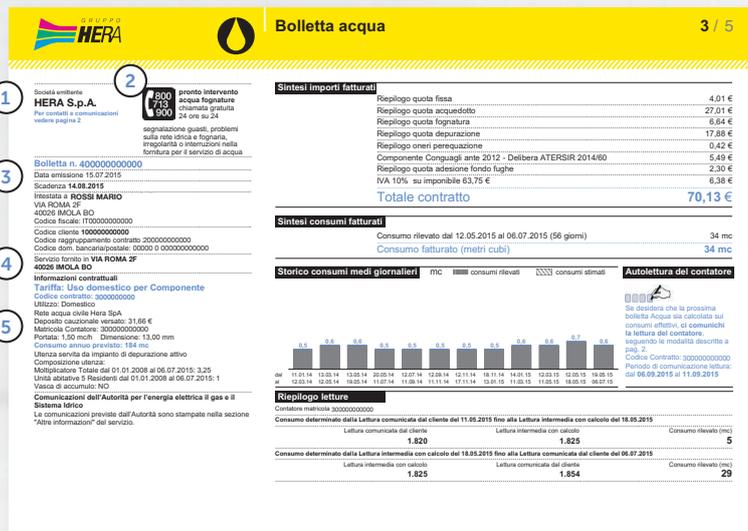
Il reclamo scritto deve contenere almeno queste informazioni: nome e cognome, indirizzo della fornitura, recapiti postali o email, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto.

# SEZIONE CON I DATI DI SINTESI DEL SERVIZIO IDRICO E DI TLR

Per i servizi Acqua e Teleriscaldamento, la bolletta prevede una sezione che indica **gli importi e i consumi fatturati**.

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** 3 / 5

**1** Società emittente: **HERA S.p.A**  
 Via contati e comunicazioni  
 vedere pagina 2

**2** **800 750 600** pronto intervento acqua fognature chiamata gratuita 24 ore su 24 segnalazione guasti, problemi sulla rete idrica e fognaria, irregolarità o informazioni nella fattura per il servizio di acqua

**3** Bolletta n. **400000000000**  
 Data emissione **15.07.2015**  
 Scadenza **14.08.2015**  
 Intestatario **ROSSI MARIO**  
 VIA ROMA 2F  
 40028 IMOLA BO  
 Codice cliente **100000000000**  
 Codice raggruppamento contratto **300000000000**  
 Codice dotti: bilanciamento **00000** o **000000000000**  
 Servizio fornito in **VIA ROMA 2F**  
 40028 IMOLA BO

**4** Informazioni contrattuali  
 Tariffa: Uso domestico per Componente  
 Codice contratto: **3000000000**  
 Utilizzo: Domestico  
 Rete acqua della Hera SpA  
 Deposito cauzionale versato: **31,66 €**  
 Marcatura Contatore: **300000000000**  
 Portata: **1,50 m<sup>3</sup>/h** Dimensione: **13,00 mm**  
 Consumo atteso annuo: **18 mc**  
 Utenza servita da impianto di depurazione attivo  
 Composizione utenze:  
 Moltiplicatore: Totale dal 01.01.2008 al 06.07.2015: **3,25**  
 Unità abitative 3 Residenze dal 01.01.2008 al 06.07.2015: **1**  
 Valore di accuratezza: **NO**

**5** Comunicazioni dell'Autorità per l'Energia elettrica il gas e il Sistema elettrico  
 Le comunicazioni previste dall'Autorità sono stampate nella sezione "Altre informazioni" del servizio.

**Sintesi importi fatturati**

Ripieglio quota fissa	4,01 €
Ripieglio quota acquedotto	27,01 €
Ripieglio quota fognatura	6,64 €
Ripieglio quota depurazione	17,88 €
Ripieglio oneri preaccensione	0,42 €
Componente Conguagli ante 2012 - Delibera ATERSIR 2014/60	5,49 €
Ripieglio quota adesione fondo fognate	2,20 €
IVA 10% su imponibile 63,75 €	6,38 €
<b>Totale contratto</b>	<b>70,13 €</b>

**Sintesi consumi fatturati**

Consumo rilevato dal 12.05.2015 al 06.07.2015 (56 giorni) **34 mc**  
 Consumo fatturato (metri cubi) **34 mc**

**Storico consumi medi giornalieri** **mc**  consumi rilevati  consumi stimati

**Autolettura del contatore**

Se desidera che la prossima bolletta Acqua sia calcolata sui consumi effettivi, ed omessa la lettura del contatore, segnare il modello descritto a pag. 2  
 Codice Contratto: **300000000000**  
 Periodo di comunicazione lettura: dal **06.06.2015** al **11.06.2015**

**Ripieglio letture**

Consumo determinato dalla Lettura comunicata dal cliente del **11.06.2015** fino alla Lettura intermedia con calcolo del **18.05.2015**

Consumo determinato dalla Lettura comunicata dal cliente	1.820	Consumo rilevato (mc)	5
Lettura comunicata dal cliente	1.820	Lettura intermedia con calcolo	1.825

Consumo determinato dalla Lettura intermedia con calcolo del **18.05.2015** fino alla Lettura comunicata dal cliente del **06.07.2015**

Consumo determinato dalla Lettura intermedia con calcolo	1.825	Consumo rilevato (mc)	29
Lettura intermedia con calcolo	1.825	Lettura comunicata dal cliente	1.854

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.


**Bolletta acqua**
3 / 5

---

Società emittente  
**HERA S.p.A.**  
Per contatti e comunicazioni vedere pagina 2

pronto intervento acqua fognature chiamata gratuita 24 ore su 24 segnalazione guasti, problemi sulla rete idrica e fognaria irregolarità o interruzione fornitura per...

Bolletta n. 400000000000  
Data emissione 15.07.2015  
Scadenza 14.08.2015  
Intestata a **ROSSI MARIO**  
VIA ROMA 2F  
40026 IMOLA BO  
Codice fiscale: IT00000000000  
Codice cliente 100000000000  
Codice raggruppamento contratto 200  
Codice dotti, banca/postrale 000000  
Servizio fornito in VIA ROMA 2F  
40026 IMOLA BO

Informazioni contrattuali  
Tariffa: **Uso domestico per Componente**  
Codice contratto: 3000000000  
Utilizzo: Domestico  
Rete acqua civile Hera SpA  
Deposito cauzionale versato: 31,66 €  
Matericola Contatore: 30000000000  
Portata: 150 m<sup>3</sup>/h Dimensione: 13,00 mm  
Consumo annuo previsto: 184 mc  
Utensile servita da impianto di depurazione attivo  
Composizione utenza:  
Moltiplicatore Totale dal 01.01.2008 al 06.07.2015: 3,25  
Unità abitative 5 Residenti dal 01.01.2008 al 06.07.2015: 1  
Vasca di accumulo: NO

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.

**Sintesi importi fatturati**

Riepilogo quota fissa	4,01 €
Riepilogo quota acquedotto	27,01 €
Riepilogo quota fognatura	6,94 €
Riepilogo quota depurazione	17,88 €
Riepilogo oneri perequazione	0,42 €
Componente Conguagli ante 2012 - Delibera ATERSIR 2014/60	5,49 €
Riepilogo quota adesione fondo fughe	2,30 €
IVA 10% su imponibile 63,75 €	
<b>Totale contratto</b>	<b>71,05 €</b>

**consumi fatturati:**  
Consumo rilevato dal 12.05.2015 al 06.07.2015 (56 giorni)  
Consumo fatturato (metri cubi)

**Autolettura del contatore**

Se desidera che la prossima bolletta Acqua sia calcolata sui consumi effettivi, ci comunichi la lettura del contatore, seguendo le modalità descritte a pag. 26  
Codice Contratto: 30000000000  
Periodo di comunicazione lettura: dal 06.09.2015 al 11.09.2015

**Storico consumi medi giornalieri**



**Riepilogo letture**  
Contatore matricola 300000



**Consumo determinato da:**

Consumo determinato da lettura comunicata dal cliente dal 11.05.2015 fino alla Lettura intermedia con calcolo del 18.05.2015	1.825
Letture intermedia con calcolo	
Consumo rilevato (mc)	5
Consumo determinato da lettura comunicata dal cliente dal 18.05.2015 fino alla Lettura comunicata dal cliente del 06.07.2015	1.854
Letture intermedia con calcolo	
Consumo rilevato (mc)	29

# **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.

GRUPPO HERA		Bolletta acqua		4 / 5	
> Segue bolletta Hera Spa n. 800000000000 del 15.07.2015					
<b>Dettaglio calcoli dal 12.05.2015 al 06.07.2015</b>					
1	QUOTA FISSA Quota fissa a Ut. Civili Comp. Importo dal 12.05.2015 al 06.07.2015		€anno	importo	iva
				4,01	
	<b>TOTALE QUOTA FISSA</b>			<b>4,01</b>	<b>10%</b>
2	TARIFFA ACQUEDOTTO Importo dal 12.05.2015 al 06.07.2015		€cmc		
	Tariffa agevolata 1	cmc	9	0,1908170	1,72
	Tariffa agevolata 2	cmc	9	0,4483630	4,04
	Tariffa base	cmc	9	0,1792420	7,51
	Tariffa accessoria 1	cmc	7	0,0349020	14,24
	<b>Componente UTI Acquedotto</b> Importo dal 12.05.2015 al 06.07.2015	cmc	34	0,0040000	0,14
	<b>Componente Conguagli ante 2012 - Del. ATERSIR 2014/60 - Acquedotto</b> Importo dal 12.05.2015 al 06.07.2015	cmc	34	0,0538770	1,83
	<b>TOTALE TARIFFA ACQUEDOTTO</b>			<b>28,88</b>	<b>10%</b>
3	TARIFFA FOGNATURA Importo dal 12.05.2015 al 06.07.2015		€cmc		
	Componente UTI Fognatura	cmc	34	0,1951210	6,64
	Componente Conguagli ante 2012 - Del. ATERSIR 2014/60 - Fognatura	cmc	34	0,0040000	0,14
	<b>Componente Conguagli ante 2012 - Del. ATERSIR 2014/60 - Fognatura</b> Importo dal 12.05.2015 al 06.07.2015	cmc	34	0,0538770	1,83
	<b>TOTALE TARIFFA FOGNATURA</b>			<b>8,61</b>	<b>10%</b>
4	TARIFFA DEPURAZIONE Importo dal 12.05.2015 al 06.07.2015		€cmc		
	Componente UTI Depurazione	cmc	34	0,5257450	17,88
	Componente Conguagli ante 2012 - Del. ATERSIR 2014/60 - Depurazione	cmc	34	0,0040000	0,14
	<b>Componente Conguagli ante 2012 - Del. ATERSIR 2014/60 - Depurazione</b> Importo dal 12.05.2015 al 06.07.2015	cmc	34	0,0538770	1,83
	<b>TOTALE TARIFFA DEPURAZIONE</b>			<b>19,85</b>	<b>10%</b>
5	QUOTA ADESIONE FONDO FUGHE Importo dal 12.05.2015 al 06.07.2015		€anno	importo	iva
				2,30	
	<b>TOTALE QUOTA ADESIONE FONDO FUGHE</b>			<b>2,30</b>	<b>10%</b>
				<b>Totale Conguaglio 63,75 €</b>	
6	Stazione IVA 10% - IVA 10% su imponibile 63,75 €		€anno	importo	iva
				6,38	
				<b>Totale contratto 70,13 €</b>	
Tariffe e imposte applicate salvo conguaglio.					
<b>Totale bolletta Hera Spa 70,13 €</b>					
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.					
<b>Riepilogo IVA per tutti i servizi fatturati da Hera S.p.a.</b>					
codice	descrizione	imponibile	iva		
10%	Aliquota IVA 10%	63,75	6,38		
<b>Informazioni contratto</b>					
Gentile Cliente, stiamo adeguando l'importo del deposito cauzionale, che ha versato all'attivazione del contratto. L'adeguamento è previsto dalla delibera n° 80/13 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 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.					
<b>Tariffe tecniche:</b> Le tariffe sono applicate, salvo conguaglio, 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.					
<b>Conguagli ante 2012 - Delibera ATERSIR 2014/60</b> Stanno fatturando conguagli 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 Fognari con delibera ATERSIR n. 60/2014.					
<b>Altre informazioni</b>					
<b>Società emittente</b> HERA S.p.A. Viale C. Bertini Pichat, 2/4 - 40100 Bologna (BO) - C.F./P.IVA Reg. Imp. BO 04245520378 Capitale Sociale int. vers. € 1.489.538.745					
<b>Possibilità di pagamento a rate</b> 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 su richiesta prima della data di scadenza. Può contattare il servizio clienti per ulteriori informazioni.					
<b>Le attività svolte dagli "ATO" sono confluite in "ATERSIR"</b> Gli enti territoriali "ATO" (acronimo di "Ambito Territoriale Originale") 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 dai 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.					
<b>Informazioni sulla qualità e sulle condizioni contrattuali</b> 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 <a href="http://www.gruppohera.it/clienti">www.gruppohera.it/clienti</a> 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. 80000000000 del 15.07.2015

### Dettaglio calcoli dal 12.05.2015 al 06.07.2015 - Conguaglio

1

#### CORRISPETTIVI DI VENDITA

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

2

**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 e 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. Berti 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](http://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](http://www.gruppohera.it/clienti) ed è disponibile anche presso gli Sportelli del Servizio Clienti Gruppo Hera.

##### Classario 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](http://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.**  
Per i servizi e i contatori vedere pagina 2

**2** **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 €
<b>Totale imposte e IVA</b>	<b>4,23 €</b>
<b>Totale bolletta/contratto</b>	<b>22,64 €</b>

**3** **Sintesi consumi fatturati**

Consumo stimato dal 20/11/2014 al 30/11/2015 (65 giorni)	9,292518 Smc
Trattandosi di consumi stimati gli importi fatturati saranno oggetto di successivo ricalcolo	
<b>Consumo fatturato (Standard metri cubi)</b>	<b>9,292518 Smc</b>

**4** **Autolettura del contatore**

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

Codice Contratto: 30000000000  
Periodo di comunicazione lettura: dal 29/11/2014 al 30/11/2015

**5** **Riepilogo letture**

Consumo stimato	42 m3				
Consumo determinato dalla lettura stimata del 28/11/2014 fino alla lettura stimata del 30/11/2015					
lettura stimata	lettura stimata	Consumo stimato (m3)	Coefficiente C	Smc di conversione volumi	Smc (Standard metri cubi)
21	30	9 X	1,032502	=	<b>9,292518</b>

**6** costo medio unitario della bolletta comprensivo di imposte  
costo medio unitario della bolletta spesa per gas naturale

	2,43
	1,42

### Bolletta gas 4 / 5

**7** **Riepilogo IVA per tutti i servizi fatturati da Hera Comm**

base imponibile	iva
10% Aliquota IVA 10%	4,72
22% Aliquota IVA 22%	14,30
<b>Totale</b>	<b>19,02</b>

**8** **Totale bolletta Hera Comm 22,64 €**

Composta di bolle a indicazione sul presente documento: viene assolta in modo virtuale, come documento informativo, ai sensi del DM 17 giugno 2014 L.V.A. adottata ai soggetti ai cui art.6, comma 5, del D.P.R. 63/97 è ad esigibilità immediata.

Per approfondimenti vai sul sito [www.guidabolletta.heracomm.com](http://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.

- 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.**  
Per ulteriori comunicazioni vedere pagina 2

pronto intervento gas  
chiamata gratuita  
24 ore su 24

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

**Bolletta n. 4000000000000**  
Data emissione 04.02.2015

**Scadenza 24.02.2015**  
Periodo: dal 29.11.2014 al 30.11.2015

Installata a: **ROSSI MARIO**  
VIA ROMA 2F  
40026 IMOLA BO

Codice fiscale: 010000000000  
Codice cliente: 100000000000  
Codice raggruppamento contratto: 200000000000  
Codice dom. bancario/postale: 00000 0 000000000000  
Servizio fornito in: **VIA ROMA 2F 40026 IMOLA BO**

**Mercato libero**  
Offerta: P Fisso Hera Casa Gas - V\_4  
Codice contratto: 300000000000  
Tipologia di uso: Uso cultura cibi ed erogazione di acqua calda sanitaria  
Data di attivazione della fornitura: 23.11.2013  
Tipologia di Contratto: domestico  
Consumo annuo: 42 mc

**Informazioni tecniche**  
Coefficiente correttivo (C): 1,032502  
Potere calorifico superiore convenzionale (P): 0,030430 GJ/Smc  
PCR (Punte di risonanza): 0,0000000000000000  
REMI (Punte di consegna): 0,000000000000  
Classe del contratto: G4  
Matricola del contatore: 80000000000000000000

**Comunicazioni dell'Autorità per l'Energia elettrica e il Sistema Elettrico**  
Le comunicazioni previste dall'Autorità sono stampate nella sezione "Altre informazioni" del servizio.

**2 Sintesi importi fatturati**

Spesa per la materia gas naturale	13,24 €
Spesa per il trasporto, la gestione del contatore ed oneri di sistema	5,17 €
<b>Totale imposte e IVA</b>	<b>4,23 €</b>

**Totale bolletta/contratto 22,64 €**

**Informazioni materia gas naturale**

Prezzo del Gas	unità di misura	prezzi unitari	quantità	totale €
Importo dal 29.11.2014 al 30.11.2015	G/Smc	0,373126	9,202518 Smc	3,47
Competitive di cui all'Art. 64 lettera a) della CC0 (parte variabile)	G/Smc	0,018620	4,130088 Smc	0,08
Importo dal 29.11.2014 al 31.12.2014	G/Smc	0,019523	5,162310 Smc	0,10
Importo dal 01.01.2015 al 30.11.2015	G/Smc	0,019523	5,162310 Smc	0,10
Altri oneri materia gas naturale				9,59
<b>Totale spesa per la materia gas naturale 13,24</b>				

**Sintesi consumi fatturati**

Consumo stimato dal 29.11.2014 al 30.11.2015 (63 giorni)	9,292518 Smc
Treattandosi di consumi stimati gli importi fatturati saranno oggetto di successivo ricalcolo	

**Consumo fatturato (Standard metri cubi) 9,292518 Smc**

**3 Storico consumi medi giornalieri** Smc **4 Autolettura del contatore**

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

Codice Contratto: 300000000000  
Periodo di comunicazione fatture: dal 29.11.2014 al 30.11.2015

del	23.11.13	30.11.14	30.12.14	29.01.15	28.02.15	30.03.15	28.04.15	28.05.15
0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1

**5 Ripiego letture**

Contatore matricola: 80000000000000000000

Consumo determinato dalla lettura stimata del 28.11.2014 fino alla lettura stimata del 30.11.2015			Coefficiente C	Standard metri (Smc)
lettura stimata	lettura stimata	Consumo stimato (mc)	di	di
21	30	9 X	1,032502	<b>9,292518</b>

**6** costo medio unitario della bolletta comprensivo di imposte  
costo medio unitario della sola spesa per gas naturale

1,42	1,42
------	------



## Bolletta gas

4 / 5

---

**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. € 53.536.987,42  
Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Hera S.p.A.

**Possibilità di pagamento a rate**  
Su richiesta, l'importo relativo al servizio gas naturale può essere pagato a rate, secondo i criteri stabiliti dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e il Sistema Elettrico (Delibera n. 229/2011, art. 10). Agli 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 rilevato fatto nelle bollette emesse o in acconto di importo successivamente alla precedente bolletta di conguaglio; 2) Per tutti i clienti i consumi addebitati non sono stati effettivamente misurati, per malfunctionamento del gruppo di misura, per cause non imputabili al cliente. Può essere richiesto 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 (ADEGG) con la Delibera 40/2014/R/gas (l'adempimento in materia di accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas) e s.m.i. e, cambiando la precedente normativa (Delibera 40/2004), ha introdotto nuove procedure (risolte) 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 attivazione della fornitura; la verifica compiuta dal Comune prevede un sopralluogo sull'impianto. Le raccomandiamo di attenersi agli obblighi vigenti in materia di sicurezza ed in particolare: affidare i lavori all'impiantista o Dite regolarmente iscritte alla CCIAA e, nel caso di abitazione, anche abilitate ai sensi del D.M. 3/7/2008 e s.m.i. (tenuta ad effettuare lavori a norma di legge e a rilasciare la documentazione di conformità); conservare la documentazione di conformità relativa all'impianto, rilasciata dall'impiantista e dai relativi allegati. Maggiori informazioni su: [www.gruppohera.it/identificazionegas\\_gas/casa\\_gas/misure](http://www.gruppohera.it/identificazionegas_gas/casa_gas/misure) e [www.autoritaenergia.it/doc/14/040\\_14](http://www.autoritaenergia.it/doc/14/040_14)

**2** **Costo medio unitario della bolletta comprensivo di imposte**

1,42	1,42
------	------

**3** **Costo medio unitario della sola spesa per gas naturale**

1,42	1,42
------	------

**4** **Totale Imposte e IVA 4,23 €**

Sulle imposte applicate salvo conguaglio

ritiro re: 300000000000

**7** **Totale NA 3,62 €**

**8** **Totale bolletta Hera Comm 22,64 €**

L'imposta di bollo da indicata sul presente documento viene assolta in modo virtuale, come documento telematico, di genesi del DM 17 giugno 2014 L.V.A. addebitata ai soggetti di cui all'art. 6, comma 5, del D.P.R. 633/72 e ad sogliabilità immediata.

Per approfondimenti vai sul sito [www.guidabolletta.heracomm.com](http://www.guidabolletta.heracomm.com)



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** **2** **3**

**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

**Totale consumi medi giornalieri**

Consumo fatturato (Chilowatt orari) **144,194** **403,258**

**4**

**Riepilogo lettere**

Consumo determinato dalla lettura rilevata del 31.12.2014 fino alla lettura rilevata del 31.01.2015

Fascia	Letture precedente	Letture attuale	Consumo rilevato (kWh)	%
Fascia F1	2.611.000	2.623.000	12.000	26%
Fascia F2	3.500.000	3.470.000	-30.000	72%
Fascia F3	4.223.000	4.306.000	83.000	100%
<b>Consumo rilevato</b>			<b>348.000</b>	

Consumo determinato dalla lettura rilevata del 31.01.2015 fino alla lettura rilevata del 28.02.2015

Fascia	Letture precedente	Letture attuale	Consumo rilevato (kWh)	%
Fascia F1	2.623.000	2.635.000	12.000	27%
Fascia F2	3.470.000	3.510.000	40.000	73%
Fascia F3	4.306.000	4.484.000	178.000	100%
<b>Consumo rilevato</b>			<b>290.000</b>	

Consumo determinato dalla lettura rilevata del 28.02.2015 fino alla sublettura del 26.03.2015

Fascia	Letture precedente	Letture attuale	Consumo rilevato (kWh)	%
Fascia F1	3.019.000	3.077.000	58.000	26%
Fascia F2	3.510.000	3.581.000	71.000	74%
Fascia F3	4.484.000	4.581.000	97.000	100%
<b>Consumo rilevato</b>			<b>226.000</b>	

**5** **6**

**Imposte e IVA**

Imposta energia sui industriali  
Report IM (01.01.2015 al 26.03.2015)  
Accenti bollette precedenti per IMPCIT su 252,5 kWh

unità di misura: kWh  
prezzi unitari: 0,0227000  
quantità: 732,027373  
totale: 16,16  
-0,72

**Totale Imposta 9,39 €**

Imposta energia  
10% - IVA 10% su imponibile 110,25 €

**Bolletta energia elettrica** 4 / 6

**Totale Imposte e IVA 20,42 €**

Tariffe e imposte applicate salvo conguaglio.

**La tariffa per sua informazione. I consumi medi giornalieri che abbiamo rilevato negli ultimi mesi**

Consumi medi giornalieri (kWh/giorno) rilevati negli ultimi mesi per il contratto n. 3000000000

Periodo	dal 23.07.2014	dal 27.09.2014	dal 01.12.2014	dal 01.01.2015	dal 01.02.2015	dal 26.03.2015
Fascia F1	2,4	2,5	3,2	3,1	2,9	2,2
Fascia F2	2,7	3,2	3,4	3,5	3,6	2,7
Fascia F3	3,6	3,4	4,2	4,6	4,2	3,2

**Informazioni generali**

**Tariffa Energia Elettrica**

Le condizioni tariffarie applicate in questa bolletta sono quelle stabilite dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (Decreto n. 196/07 del 27/02/07 e n. 348/07 del 28/12/2007 e successive modifiche e integrazioni).

**Liberalizzazione del mercato elettrico**

Dal luglio 2007 il mercato elettrico è libero e tutti i clienti possono aderire alle offerte commerciali proposte dalla Società di vendita. In alternativa vengono applicate le tariffe di " maggior tutela " stabilite dall'Autorità per l'Energia elettrica il gas e il Sistema Idrico con delibera n. 194 del 27/02/07 e successive modifiche. Il suo contratto attualmente rientra nel servizio di maggior tutela. In qualsiasi momento potrà stipulare un contratto a mercato libero con il nostro Gruppo o con qualsiasi Società di vendita di suo scelta.

**7** **Totale bolletta Hera Comm 121,28 €**

La spesa di bollo su indicata sul presente documento viene assolta in modo unitario, come documento informativo, ai sensi del DM 17 giugno 2014 L.V.A. addebitata ai soggetti di cui art. 6, comma 5, del D.P.R. 633/72 e ad esigibilità immediata.

**Riepilogo IVA per tutti i servizi fatturati da Hera Comm**

codice	descrizione	imponibile	IVA
10%	Altre IVA, 10%	110,25	11,23

**Altre informazioni**

**Società emittente**  
HERA COMM S.r.l. - Socio unico Hera S.p.A.  
Via Molino Rosso, 8 - 40028 Imola (BO) - C.F. / P. IVA Reg. Imp. BO 022111203  
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](http://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.

**Bolletta energia elettrica** 3 | 5

Società emittente: **HERA COMM S.r.l.**

**1** Bolletta n. 4000000000000

**2** Sintesi importi fatturati

**3** Storico consumi medi giornalieri

**4** Riepilogo materia energia

**5** Sintesi consumi fatturati

**6** Imposte e IVA

**7** Totale bolletta Hera Comm

Spesa per la materia energia  
Spesa per l'isiponto, la gestione del contatore ed oneri di sistema  
Totale imposte e IVA

**Totale bolletta/contratto** 68,74 €

Spese per la materia energia

unità di misura	prezzi unitari	quantità
€/diesse/mese	3,000000	23,000000 mese
Energia Attiva (kWh)	0,020700	13,000000 kWh
Fascia F1	0,048100	24,000000 kWh
Fascia F2	0,048300	58,000000 kWh
Fascia F3	0,049900	102,000000 kWh
Fascia F1	0,049200	40,000000 kWh
Fascia F2	0,049500	101,000000 kWh

**Totale spese per la materia energia**

F1 (kWh)	F2-F3 (kWh)	369,000
114,000	255,000	369,000

**Consumo fatturato (Chilowatt orari)** 114,000 255,000 369,000

**Consumi medi giornalieri (Chilowatt orari)**

giorno	consumo
01/01/13	7,2
02/01/13	7,4
03/01/13	8,2
04/01/13	8,3
05/01/13	9,3
06/01/13	1,9
07/01/13	6,1
08/01/13	6,7
09/01/13	6,8
10/01/13	6,8
11/01/13	6,1
12/01/13	6,1
13/01/13	6,2
14/01/13	6,2
15/01/13	6,2
16/01/13	6,2
17/01/13	6,2
18/01/13	6,2
19/01/13	6,2
20/01/13	6,2
21/01/13	6,2
22/01/13	6,2
23/01/13	6,2
24/01/13	6,2
25/01/13	6,2
26/01/13	6,2
27/01/13	6,2
28/01/13	6,2
29/01/13	6,2
30/01/13	6,2
31/01/13	6,2

**Informazioni contrattuali**  
Offerta: P Netto Hera Casa Sole Luna - V\_1  
Ciclo contatore: 3000000000  
Tipologia di contratto: domestico residenziale  
Data di attivazione della fornitura: 01/10/2012  
Deposito cauzione versato: 34,50 €  
Ciclo cliente: 774 kWh - F1, 548 kWh - F2, 821 kWh - F3

**Informazioni tecniche**  
Potenza impegnata: 3,00 kW  
Potenza disponibile: 3,30 kW  
Temperatura di alimentazione: Bassa tensione  
PCD (Punto di prelievo): T1001E4864779  
Materiale del contatore: T0010000000011246

**Comunicazioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il Sistema Idrico**  
Le comunicazioni previste dall'Autorità sono stampate nella sezione "Atta informazioni" del servizio.

**Bolletta energia elettrica** 4 | 5

Società emittente: **HERA COMM S.r.l.**

**7** Totale bolletta Hera Comm 68,74 €

Spesa per la materia energia  
Spesa per l'isiponto, la gestione del contatore ed oneri di sistema  
Totale imposte e IVA

**Totale bolletta/contratto** 68,74 €

Spese per la materia energia

unità di misura	prezzi unitari	quantità	base €
€/diesse/mese	3,000000	23,000000 mese	69,000000
Energia Attiva (kWh)	0,020700	13,000000 kWh	269,100000
Fascia F1	0,048100	24,000000 kWh	1,154,400000
Fascia F2	0,048300	58,000000 kWh	2,801,740000
Fascia F3	0,049900	102,000000 kWh	5,089,820000

**Consumo stimato** 369,000 100%

**Riepilogo IVA per tutti i servizi fatturati da Hera Comm**

base imponibile	percentuale	importo
100%	Aliquota IVA 10%	62,49
100%	Aliquota IVA 10%	62,49
100%	Aliquota IVA 10%	62,49

**Altre informazioni**

Società emittente: **HERA COMM S.r.l.**  
Via Molino Rosso, 8 - 40028 Incola (BO) - C.F./P.IVA Reg. Imp. BO 0221101203  
Capitale Sociale IRI: vers. € 0,00/500.000,00  
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 dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (Delibera n. 300/1996, art. 13.1). Agli importi delle rate andranno aggiunti gli interessi, calcolati in base al tasso ufficiale di riferimento. La rateizzazione può essere concessa per importi superiori a 25,82 € e va richiesta prima della data di scadenza.

**IVA**  
La bolletta di consegna è soggetta al 10% della media delle bollette di account precedenti (quando si tratta di utenze non domestiche deve essere maggiorato del 20%).  
I 31 consumi addizionali non sono stati effettivamente rilevati, per malfunzionamento del contatore, per cause non imputabili al cliente.  
Può contattare il Servizio Clienti per ulteriori informazioni.

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

**Comandi medi giornalieri (Wh/giorno) rilevati negli ultimi mesi per il contratto n. 300050955**

Periodo	dal 01/09/2013	dal 12/09/2014	dal 24/10/2014	dal 25/12/2014	dal 25/02/2015	dal 25/04/2015
Fascia F1	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9
Fascia F2	2,2	1,9	2,1	2,1	2,2	2,1
Fascia F3	2,0	1,9	2,0	2,0	2,0	2,0

**Informazioni contratto**

**Prezzo dell'energia elettrica**  
Le condizioni economiche applicate in questa bolletta sono definite dall'offerta P Netto Hera Casa Sole Luna - V\_1 e dalle condizioni generali di contratto che la ha sottoscritto con Hera Comm Srl.

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](http://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 CO<sub>2</sub> 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.

HERA GRUPPO  
Ogni 50 adesioni alla bolletta on-line  
HERA pianta un albero nella nostra  
città. Per saperne di più vai su  
www.alberi.gruppohera.it



## 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.

