

## CHI MI SPIEGA LA BOLLETTA ELETTRICA?

Servizio di Maggior Tutela

La bolletta di A2A Energia è pensata per rispondere alle tue domande: ogni sezione si apre infatti con una domanda, al di sotto della quale trovi la nostra risposta.

Questa guida ti aiuta a trovare tutte le informazioni di cui hai bisogno.

Per altri approfondimenti consulta il Glossario Online e la Guida su [www.maggiortutela.a2aenergia.eu](http://www.maggiortutela.a2aenergia.eu)

1

### INTESTAZIONE

In tutte le pagine della bolletta, in alto a destra, trovi il **numero della tua fornitura**, il **numero della bolletta** la data di emissione e l'indicazione del **mercato di riferimento (Maggior Tutela)**.

Comunica questi dati ai nostri operatori se hai necessità di richiedere informazioni o chiarimenti.

2

### LA TUA FORNITURA

Il box **verde** evidenzia che si tratta di una bolletta relativa all'**energia elettrica**.

3

### SUGGERIMENTI

Indicazioni sui **servizi disponibili** sul sito [www.maggiortutela.a2aenergia.eu](http://www.maggiortutela.a2aenergia.eu)

4

### INFORMATIVA SULLA CESSAZIONE DEI REGIMI DI TUTELA

Informazione istituzionale relativa alla cessazione dei regimi di tutela disposta dalla Legge a partire dal 1 luglio 2020.

**A2A Energia S.p.A.**  
Servizio di Maggior Tutela

**1** Fornitura n. 12342345  
Bolletta n. 319003464002 del 31 Maggio 2019  
**SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA**  
Documento non valido ai fini IVA - copia analogica di fattura elettronica inviata al SDI e resa disponibile nei canali previsti dall'Agenzia delle Entrate

**2** Fornitura di ENERGIA ELETTRICA

**3** COME FACCIAMO A ?  
scopri i vantaggi dell'Area Clienti su [www.maggiortutela.a2aenergia.eu](http://www.maggiortutela.a2aenergia.eu)  
trovi i servizi online a tua disposizione per: visualizzare e scaricare tutte le tue bollette, gli Elementi di dettaglio e lo storico delle letture  
ricevere la domiciliazione bancaria  
indicare l'autolettura  
scaricare la guida alla bolletta al link: [www.maggiortutela.a2aenergia.eu/guida](http://www.maggiortutela.a2aenergia.eu/guida)  
per comprendere nel dettaglio le singole voci e molto altro ancora  
scegliere bollette@mail per ricevere la bolletta direttamente via email e contribuire così a ridurre il consumo di carta, puoi attivare il servizio anche al Numero Verde 800 894 598 (ricorda che per attivazione devi aver scelto l'addebito bancario o postale sul conto corrente)

**4** COMUNICAZIONE AUTORITA' REGIMI DI TUTELA  
Dal 1 luglio 2020, contratti di fornitura come il Suo, con prezzi aggiornati dall'Autorità (ARERA), non saranno più disponibili. Puoi già oggi cambiare contratto o fornitore in maniera semplice e gratuita con la garanzia della continuità del servizio: infatti le offerte disponibili nella sua bolletta sul "Portale Offerte", dove può anche valutare proposte con condizioni contrattuali standard dell'Autorità a prezzo libero (offerta PLACET) per maggiori informazioni consulta il sito [www.importanteefferte.it](http://www.importanteefferte.it) o chiama il numero verde 800 166 654.

**5** QUANTO DEVO PAGARE ?  
€ **73,00** euro  
bolletta per i consumi dal 01 marzo 2019 al 10 maggio 2019  
**6** CONSUMO **285 kWh**

**7** ENTRO QUANDO ?  
**20** giugno 2019  
lo stato dei tuoi pagamenti è regolare  
**8** la modalità di pagamento che hai scelto è **Addebito diretto in conto corrente c/o BANCA NAZIONALE**  
rif. mandato **00000000000123456789000012**

**9** COME POSSO CONTATTARVI ?  
scegli il canale di comunicazione che preferisci per chiedere informazioni, attivare un contratto, segnalare un guasto.

**ONLINE / INFOPOINT**  
[www.maggiortutela.a2aenergia.eu](http://www.maggiortutela.a2aenergia.eu)  
**POSTA**  
**A2A Energia**  
Corso di Porta Vittoria 4  
20122 Milano  
**SPORTELLO**  
**Via F. Sforza 12 - Milano**  
(Lun - ven dalle 8,15 alle 15,30)

**TELEFONO**  
**800 894 598** (da rete fissa gratuito)  
**02 45 405 649** (da cellulare, telefono a pagamento)  
(Lun - ven dalle 8,30 alle 17,00)  
**SEGNALAZIONE GUASTI ELETTRICITA'**  
**800 933 301**  
Unareti S.p.A.

**A2A Energia S.p.A.**  
Sede legale:  
Corso di Porta Vittoria, 4  
20122 Milano  
Capitale sociale euro 3.000.000,00 Iva  
Codice fiscale, partita IVA e numero di iscrizione nel Registro Imprese di Milano 12883420155  
R.E.A. Milano n. 192687  
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di A2A S.p.A.

pag. 1/4

5

### IMPORTO DA PAGARE

Indicazione dell'**importo fatturato** e periodo al quale si riferisce la bolletta.

6

### CONSUMI

Indicazione dei **consumi fatturati**.

7

### DATA DI SCADENZA

Termine di pagamento della bolletta. **Solo in caso di irregolarità** nei tuoi pagamenti, troverai la scritta **"irregolare"** in rosso. Puoi trovare il dettaglio delle irregolarità nella sezione **Stato Pagamenti**.

8

### MODALITÀ DI PAGAMENTO

Indicazione della forma di pagamento da te scelta. Se hai attivato la **domiciliazione bancaria o postale**, troverai i dati della tua banca e del mandato SEPA.

9

### CANALI DI COMUNICAZIONE

Indirizzi e numeri utili ai quali puoi contattarci, compreso il numero del **Pronto Intervento Elettricità** del distributore locale, al quale rivolgerti per guasti o interruzioni della fornitura.



AEN 01 122015 1 100000004561

10

### COMPOSIZIONE DELLA SPESA

Qui sono elencate in sintesi le voci che compongono l'importo complessivo fatturato distinguendo tra:

- Spesa per la **materia energia** > comprende il costo della materia prima e i costi commerciali del servizio. Per vedere nel dettaglio i consumi che ti sono stati fatturati, consulta la bolletta di dettaglio scaricabile nell'Area Clienti.
- Spesa per il **trasporto e la gestione del contatore** > sono i costi che sosteniamo per portare l'energia a casa tua, vengono stabiliti dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) e sono uguali per ciascun fornitore.
- Spesa per **oneri di sistema** > sono corrispettivi stabiliti dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) e sono uguali per ciascun fornitore.

Trovi inoltre:

- Il dettaglio di **Iva e Accise**
- Il dettaglio degli eventuali **ricalcoli** di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati, o dovuti in seguito a rettifiche dei consumi o a modifiche delle componenti stabilite da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente).
- Il dettaglio del **canone di abbonamento televisivo**, è il canone previsto per le abitazioni di residenza, sono previsti casi di esenzione, per ogni dettaglio consulta il sito dell'Agenzia delle Entrate.

11

### DETTAGLIO CONSUMI

In questo riquadro trovi il dettaglio dei consumi addebitati in bolletta per il periodo di competenza ("consumi fatturati"), sulla base delle letture rilevate sul tuo contatore dal Distributore ("lettura reale") o comunicate da te ("autolettura"). Quando non sono disponibili letture rilevate o autoletture, i consumi sono stimati sulla base dei tuoi consumi abituali.

12

### GRAFICO DEI CONSUMI MESE PER MESE

In questo grafico puoi visualizzare l'andamento dei tuoi consumi mese per mese, con una distinzione tra i consumi nella fascia F1 (ore di punta) e nelle fasce F2 e F3 (ore intermedie e fuori punta).

13

### PERCENTUALE DEI CONSUMI NELLE FASCE ORARIE

Questo grafico visualizza la percentuale dei tuoi consumi negli ultimi 12 mesi divisi nelle fasce di riferimento (F1, F2 e F3).

Questi grafici possono esserti utili per analizzare i tuoi consumi e spostarli nelle fasce più convenienti. Per risparmiare devi cercare di ridurre i consumi nella fascia F1, per esempio utilizzando gli elettrodomestici più comuni la sera e nei fine settimana.

#### COME E' COMPOSTA LA MIA SPESA PER L'ENERGIA ELETTRICA?

qui trovi le voci che compongono l'importo della tua bolletta

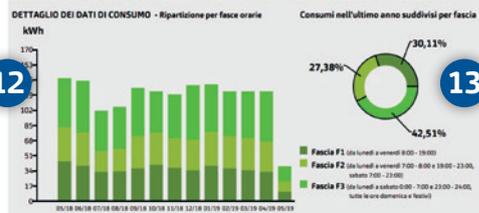
RIEPILOGO CORRISPETTIVI	DESCRIZIONE	IMPONIBILE	IMPORTO IVA
Spesa per la materia energia:	Aliquota IVA 10 %	50,12 €	5,01 €
Spesa per il trasporto e la gestione del contatore:	Importo fuori campo IVA	-0,13 €	
Spesa per oneri di sistema:	Importo fuori campo IVA	18,00 €	
Arretramento precedente:			
Arretramento attuale:			
Totale imposte e IVA:			
<b>TOTALE BOLLETTA:</b>			
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato - 04.2019		9,00 €	
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato - 05.2019		9,00 €	

Hai dubbi sulle voci fatturate? Per comprendere nel dettaglio le singole voci di cui si compone la bolletta consulta la Guida alla lettura della bolletta al link: <https://maggiortutela.a2aenergia.eu/guida>

#### COME POSSO RISPARMIARE?

analizza i tuoi consumi per spostarli nella fascia più conveniente

PERIODO	dal	al	ENERGIA ATTIVA	INIZIALE	LETTURA	FINALE	LETTURA	CONSUMO	TIPO DI CONSUMO
2019	31.03.2019	31.03.2019	Fascia oraria F1	4.820	Reale	4.884	Reale	35 kWh	Rilevato
2019	31.03.2019	31.03.2019	Fascia oraria F2	4.965	Reale	4.981	Reale	36 kWh	Rilevato
2019	31.03.2019	31.03.2019	Fascia oraria F3	7.660	Reale	7.652	Reale	52 kWh	Rilevato



DETTAGLIO DEI DATI DI CONSUMO - Ripartizione per fasce orarie



Consumi nell'ultimo anno suddivisi per fascia

- Fascia F1 (da lunedì a venerdì 8:00 - 19:00)
- Fascia F2 (da lunedì a venerdì 7:00 - 8:00 e 19:00 - 23:00, sabato 7:00 - 19:00)
- Fascia F3 (da lunedì a sabato 0:00 - 7:00 e 23:00 - 24:00, tutte le ore domenica e festivi)

#### LA TUA FORNITURA

Dati

Intestatario del contratto:  
**BIANCHI MARIA**  
Codice fiscale  
BNCMAR78X13P3565  
Recapiti di contatto  
tel. 321-1234567  
e-mail non comunicata  
(può comunicare i suoi dati online all'Area Clienti oppure contattando il Servizio Clienti)

#### Caratteristiche tecniche

**POD (punto di prelievo)**  
IT012E00123456  
Indirizzo di fornitura:  
VIA ROMA 18  
20129 MILANO MI  
Tipologia cliente  
Domestico/residente  
Tipologia contatore  
Elettronico gestito per fasce  
Periodicità di fatturazione  
Bimestrale  
Tensione di alimentazione  
220 Volt

#### Potenza impegnata

3,00 kW

#### Potenza disponibile

3,30 kW

#### Consumo annuo

Fascia F1: 448 kWh  
Fascia F2: 408 kWh  
Fascia F3: 626 kWh

#### Data attivazione della fornitura

06/11/2007



14

### DATI DELLA FORNITURA

Dati dell'intestatario del contratto e dati tecnici della fornitura. In particolare trovi il **Codice POD**, che identifica la tua utenza e ci permette di gestire più velocemente eventuali richieste di assistenza.

## INFORMAZIONI UTILI

Nella bolletta trovi anche diverse informazioni che ti possono essere utili. In particolare:

## STATO PAGAMENTI

Trovi questa sezione solo se ci sono irregolarità nei tuoi pagamenti. È evidenziata dal colore rosso, che hai già trovato nella prima pagina della bolletta.

## PERCHÉ PAGARE ENTRO LA SCADENZA

In questa sezione viene spiegato cosa accade in caso di ritardo e in caso di mancato pagamento della bolletta.

## COMUNICAZIONI

Qui trovi eventuali comunicazioni dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) riguardanti il tuo contratto.

## COSTI MEDI UNITARI

In questa sezione trovi il dettaglio del **costo medio unitario della bolletta**, calcolato come rapporto tra l'importo complessivamente fatturato, (senza considerare gli importi fatturati nella voce «Altre Partite») e i kWh consumati, e il dettaglio del **costo medio unitario della spesa per la materia energia**, calcolato come rapporto tra gli importi fatturati alla voce «Spesa per la Materia Energia» e i kWh consumati.

## COME E DOVE PAGARE

Qui trovi le informazioni relativi ai principali canali e modalità di pagamento a tua disposizione.

## SCONTO BOLLETT@MAIL

Dettagli sugli sconti previsti nel caso di attivazione di bollett@mail e pagamento tramite domiciliazione bancaria.

## CANONE RAI

In questa sezione ci sono le informazioni relative all'addebito del Canone RAI in bolletta ai clienti con abitazione di residenza.

Il Dettaglio di tutti gli importi fatturati è disponibile nella tua Area Riservata sul sito [www.maggiortutela.a2aenergia.eu](http://www.maggiortutela.a2aenergia.eu)

Per maggiori informazioni sulla composizione della spesa, puoi consultare la Guida dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it)

### PERCHÉ PAGARE LA BOLLETTA ENTRO LA DATA DI SCADENZA

Per i regimi di tutela i termini di scadenza delle bollette sono fissati con delibera n. 200/09 e s.m.i. e con delibera n. 220/01 e s.m.i. dell'Autorità. In caso di ritardo pagamento saranno addebitati gli interessi di mora, come previsto dalle condizioni contrattuali e dall'ARERA.

Il tasso applicato per il Servizio di Maggior Tutela sarà il Tasso Ufficiale di Riferimento valido pro tempore maggiorato di 3,5 punti percentuali.

In caso di mancato pagamento, anche parziale, della bolletta, ai sensi della delibera ARERA n. 4/08 e s.m.i. e della delibera ARERA n. 99/11 e s.m.i. dell'Autorità, dal giorno successivo alla scadenza daremo corso alle azioni volte al recupero del credito. Verrà inviata una "raccomandata di preavviso sospensione" in cui sarà riportato il termine ultimo di pagamento e la modalità attraverso cui comunicarci l'effettuazione del pagamento. Decorso 20 giorni solari dall'emissione della raccomandata (10 giorni solari per invii mediante PEC) senza che sia intervenuto il pagamento delle somme dovute verrà inoltrata al Distributore la richiesta di sospensione della fornitura (1) trascorsi 3 giorni lavorativi dal predetto termine. In caso di sospensione la fornitura verrà riattivata solo dopo il pagamento del dovuto. Le spese per il costo dell'intervento di sospensione e riattivazione della fornitura Le saranno addebitate sulla prima bolletta utile con un importo minimo di € 20,00 + IVA incrementabile fino ad un massimo di € 250,00 + IVA. Per la fornitura gas i valori specifici sono fissati dai distributori locali. Dopo 20 giorni di sospensione, protrattosi il mancato pagamento, A2A Energia si riserva il diritto di risolvere il contratto di fornitura, promuovendo comunque le azioni di recupero del credito.

(1) Per la fornitura di energia elettrica qualora tecnicamente possibile, prima della sospensione della fornitura verrà effettuata una riduzione di potenza al 15% della potenza disponibile decorso 15 giorni dalla riduzione di potenza, in caso non abbia provveduto al pagamento, la fornitura sarà sospesa.

### COMUNICAZIONI IMPORTANTI

Il bonus sociale elettrico del Ministero dello Sviluppo Economico per le famiglie in disagio economico e/o fisico può essere chiesto al proprio Comune. Per informazioni visita il sito [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it) o [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiama il n° verde 800.166.654.

Dal 15 dicembre 2009 il bonus sociale gas del Ministero dello Sviluppo Economico per le famiglie in disagio economico può essere chiesto al proprio Comune. Per informazioni visita [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it) o [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiama il n° verde 800.166.654.

### ULTERIORI INFORMAZIONI

Il POD (punto di prelievo) è un codice composto da lettere e numeri che identifica in modo certo il punto fisico in cui l'energia viene consegnata dal fornitore e prelevata dal cliente finale. Poiché identifica un punto fisico sulla rete di distribuzione, il codice non cambia anche se si cambia fornitore. È il codice che si utilizza in tutte le comunicazioni verso l'impresa distributrice ed in particolare per le comunicazioni inerenti il cambio di venditore.

Le componenti tariffarie sono stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ai sensi della delibera n.156/07, n. 199/11 e successive modifiche ed integrazioni. Per il periodo 01 Aprile 2019 / 30 Giugno 2019 recepimento gli aggiornamenti introdotti con le deliberazioni dell'Autorità n. 109/2019/R/vee e 107/2019/R/com.

Le tariffe relative a periodi precedenti sono consultabili sul sito [www.maggiortutela.a2aenergia.eu](http://www.maggiortutela.a2aenergia.eu).

Tutti i valori possono essere oggetto di ricalcolo per congruità.

La Sua fornitura è inserita nel sistema di inoltatura in grado di trasmettere da remoto i suoi consumi: non è quindi necessario comunicare l'analogatura.

### COSTI MEDI UNITARI

Costo medio unitario della bolletta: 0,23 €/kWh

Il costo medio unitario della bolletta è calcolato come rapporto tra quanto complessivamente dovuto, al netto di eventuali altre partite, e i kWh fatturati. Attenzione: il valore del costo medio come sopra calcolato, non corrisponde al costo per kWh affetto, in quanto rimborsato della presenza tra gli importi a base del calcolo, di quote fisse e di corrispettivi differenziali per scaglioni di consumo, oltre che della eventuale voce relativa ai Ricalcoli.

Costo medio unitario della materia energia: 0,11 €/kWh

Il costo medio unitario della spesa per la materia energia è calcolato come rapporto tra quanto dovuto per la voce Spesa per la materia energia e i kWh fatturati. Attenzione: il valore del costo medio come sopra calcolato, non corrisponde al costo per kWh affetto, in quanto rimborsato della presenza tra gli importi a base del calcolo, di quote fisse e di corrispettivi differenziali per scaglioni di consumo.

### COME E DOVE PAGARE LA BOLLETTA

- Con domiciliazione su conto corrente postale o bancario (in caso di secondo esito consecutivo di insoluto ci riserviamo la facoltà di riaddebitare eventuali costi bancari ad essi correlati e di revocare il mandato)
  - Con CIBILL, utilizzando l'Appointo D/ricode e il codice identificativo dedicato, direttamente tramite l'Internet banking o l'APP di mobile banking della propria banca oppure presso gli sportelli automatici (ATM) e le filiali abilitate (la lista completa delle banche aderenti al CIBILL è disponibile sul sito [www.cibill.it](http://www.cibill.it))
  - Presso i punti vendita SISAL PAY, LIS PAGA di Lotomatia e Coop abilitati
  - Su [www.sisalpag.it](http://www.sisalpag.it)
  - Con carta di credito accedendo all'Area Clienti sul sito [www.maggiortutela.a2aenergia.eu](http://www.maggiortutela.a2aenergia.eu)
  - Con bollettino postale (se allegato) presso tutti gli uffici postali o le filiali bancarie
  - Tramite smartphone utilizzando l'applicazione MYPE WALLET di Banca Sella
- Il pagamento è gratuito presso le banche convenzionate reperibili anche sul sito [www.a2aenergia.eu](http://www.a2aenergia.eu).
- In caso di pagamento tramite bonifico le coordinate bancarie sono:  
UNICREDIT, IBAN: IT79120000914020001993741 (conto corrente intestato ad A2A S.P.A.), BIC: UNCRITMM3C; reperibili anche sul sito [www.maggiortutela.a2aenergia.eu](http://www.maggiortutela.a2aenergia.eu) alla pagina Info Point - Bollette - Modalità di Pagamento.
- In caso di pagamento con bonifico o con bollettino postale non pre-marcato (c.c. 170209, intestato ad A2A S.P.A. MILANO) è necessario sempre esplicitare nella causale il numero di fornitura e il numero della bolletta.

### SCONTO BOLLETT@MAIL

Se hai attivato Bollett@mail e paghi la bolletta con domiciliazione bancaria/pagata, riceverai uno sconto. Come previsto con la delibera 610/2015/R/com dell'Autorità, l'importo dello sconto applicato è pari a:

Tipologia Cliente	Importo Sconto
Usi domestici	6,00 €/PoD/anno
Usi diversi	6,00 €/PoD/anno

Se non lo hai già fatto, accedi al sito [www.maggiortutela.a2aenergia.eu](http://www.maggiortutela.a2aenergia.eu) e attiva la domiciliazione e il servizio bollett@mail. (per la visione integrale del testo della delibera è possibile consultare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it))

### CANONE RAI

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

### MIX DELLE FONTI ENERGETICHE PRIMARIE

L'Acquirente Unico ha pubblicato, come previsto dal decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 31 luglio 2009, il mix energetico relativo all'approvvigionamento del mercato di Maggior Tutela e il mix iniziale nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano relativi agli anni 2016 e 2017 di seguito riportati:

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix energetico relativo all'approvvigionamento del mercato di Maggior Tutela		Composizione del mix iniziale nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano	
	Anno 2016	Anno 2017*	Anno 2016	Anno 2017*
- Fonti rinnovabili	16,37%	2,89%	38,85%	36,60%
- Carbone	21,09%	21,04%	15,47%	13,75%
- Gas naturale	52,32%	65,29%	37,57%	42,34%
- Prodotti petroliferi	1,07%	1,14%	0,79%	0,75%
- Nucleare	4,84%	5,42%	3,79%	3,68%
- Altre fonti	4,32%	4,43%	3,14%	2,88%

\* Si specifica che il mix energetico per l'anno 2017 è un dato pro tempore. Per informazioni sulle modalità di determinazione del mix energetico è possibile consultare il sito internet [www.gar.it](http://www.gar.it) nella sezione "SAL COE e SERVIZI ENERGETICI". I dati relativi al mix energetico pubblicati dall'Acquirente Unico sono anche consultabili sul sito internet [www.acquirenteinico.it](http://www.acquirenteinico.it) nella sezione "SOL ESERCIZIO".