



BOLLETTA 2.0

L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) ha definito un procedimento di trasparenza e semplificazione della bolletta dei consumi di energia elettrica e gas naturale nei confronti dei consumatori.

Tale procedimento è regolamentato dalla [Delibera 16 ottobre 2014_501/2014/R/com.](#)

Al fine di semplificare le sezioni e tutte le informazioni presenti nelle proprie fatture, ISSIMA ha realizzato un documento digitale sintetico a disposizione di clienti domestici e aziende.

Per qualsiasi ulteriore informazione o necessità di chiarimento, i consumatori possono contattare il Servizio Clienti ISSIMA al numero verde gratuito 800 192 844, servizio attivo dal lunedì al venerdì - dalle ore 09:00 alle ore 18:00.

In alternativa, è possibile anche inviare una e-mail all'indirizzo assistenzaclienti@issimaenergia.it, ponendo particolare attenzione a specificare la richiesta oggetto di interesse.



**DATI
CLIENTE**

MARCO ROSSI
 VIA ROMA 1,
 00118 - ROMA(RM)
 CODICE FISCALE: RSNMR123456789102
 CODICE CLIENTE: 12345678

1

Qui puoi trovare i dati che servono per sapere chi è l'intestatario del contratto di fornitura.

La tua bolletta gas

MERCATO LIBERO

BOLLETTA DI SINTESI

Periodo di fatturazione **Luglio 2024**

2

Qui troverai i messaggi di ISSIMA per te.

3

Quanto ed entro quando bisogna pagare assieme alle modalità di pagamento.

COMUNICAZIONI

Stanno aumentando i tentativi di truffa Luce e Gas. ISSIMA non chiamerà mai per chiederti dati e informazioni personali. ISSIMA ti chiama solo dal numero **075 824 4768**.

Inquadra il QR Code e **SCARICA LA NOSTRA APP SUPERLATIVA**

QUADRO SINTETICO IMPORTI FATTURATI

Dati relativi al periodo dal 01/07/2024 al 31/07/2024

Spese per la Materia Gas Naturale	€ 10,47
Spese per il Trasporto e la Gestione del Contatore	€ 7,41
Spese per Oneri di Sistema	€ -1,33
Totale Imposte ed IVA	€ 4,47
Totale Bolletta	€ 21,02

TOTALE BOLLETTA

€ 21,02

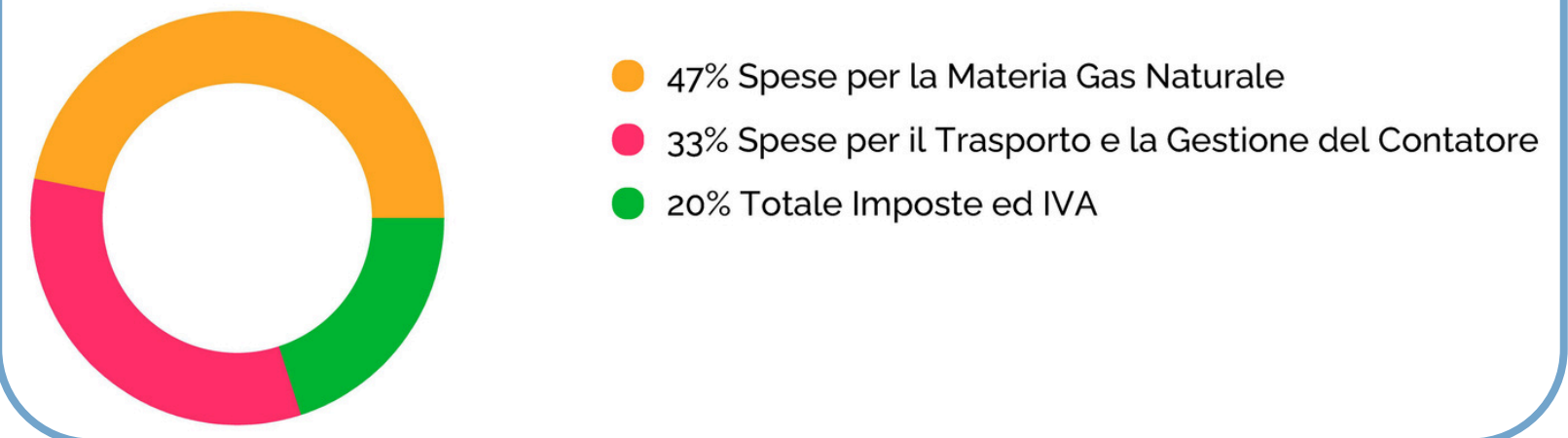
Documento N° E24012345 del 11/06/2024

Documento N° G24035815 del 08/08/2024

Il numero della presente bolletta coincide con il numero della relativa fattura elettronica trasmessa al Sistema di Interscambio.

MODALITÀ DI PAGAMENTO:
 Sdd - Addebito Diretto Su Conto Corrente

Banca d'appoggio:
 FINECOBANK BANCA FINECO S.P.A.



Riepilogo Pagamenti

Alla data del 09/08/2024 le precedenti bollette risultano pagate. Grazie.

Per informazioni sui pagamenti consulta la sezione "Riepilogo Pagamenti".

4 Qui puoi trovare le informazioni sul costo totale della bolletta. Per sapere come avviene il calcolo, visita il sito www.issimaenergia.it e la sezione "Guida alla lettura delle voci di spesa".

5 Consulta i box per sapere se hai bollette scadute da pagare e conoscere le modalità per l'autolettura.

Autolettura Gas

Ti ricordiamo che puoi comunicare l'autolettura gas dal giorno 25 al giorno 30 di ogni mese accedendo all' App My ISSIMA o al nuovo Portale Clienti.

6

CONTATTI UTILI

Servizio Clienti **Numero verde 800 192 844**
 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00

[issimaenergia.it](http://www.issimaenergia.it)

email: assistenzaclienti@issimaenergia.it
 PEC: issima.clienti@pec.it
 Fax: 075 824 4769

PER RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RECLAMI SCRIVERE A:
 Casella Postale 1724 - 06124 Perugia
 utilizzando l'apposito modulo scaricabile direttamente dal sito web [issimaenergia.it](http://www.issimaenergia.it)

PER GUASTI CONTATTARE IL DISTRIBUTORE:

Il pronto intervento per segnalazione di fuga di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

UNARETI SPA
 al numero **800066722**

7



DATI DI FORNITURA E FATTURAZIONE

Le stiamo fornendo Gas Naturale in	VIA ROMA 1 00118 - ROMA (RM)	Denominazione Contratto	FRIENDS GAS CASA GREEN
Punto di Riconsegna (PDR)	001xxxxxxxxxxx REMI S01-XX-000000	Codice Offerta	2112DOGPF4FRI
Matricola	SMGRxxxxxxxxxxxx (CONTATORE)	Tipologia Utenza	Domestico
Data Attivazione Fornitura	01/03/2022	Tipologia Mercato	Mercato Libero
Scadenza Contratto	contratto a tempo indeterminato	Tipologia Uso	Uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria
Consumo Annuo	da Ago. 2023 a Lug. 2024 221 Smc	Progressivo Annuo	140 Smc
Spesa Annuua Sostenuta	da Ago. 2023 a Lug. 2024: 328,08 €	Fattore C	1,002199
		PCS	0,040645 GJ/smc
		Classe Misuratore	G 4

RIEPILOGO CONSUMI

Dati relativi al periodo: dal 01/07/2024 al 31/07/2024

DAL	AL	TIPOLOGIA	TOT. CONSUMI (SMC)	TOT. CONSUMI FATTURATI (SMC)
30/06/2024	31/07/2024	Stimati	9	9

9

Qui puoi vedere quanto hai consumato e le letture del periodo relativo alla bolletta, che possono essere rilevate, stimate, autoletture o ricalcolate.

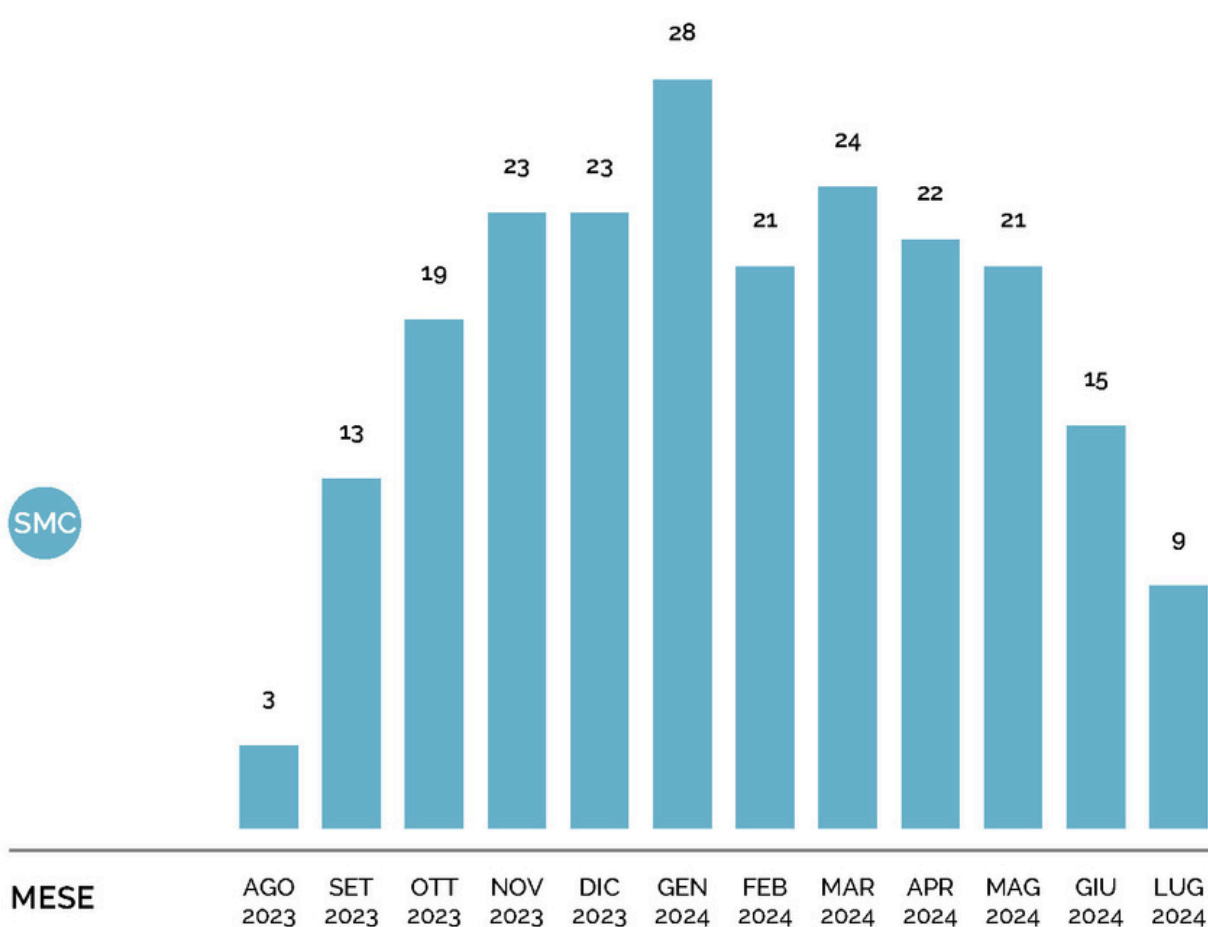
RIEPILOGO LETTURE

Data al	Tipologia	mc
31/07/2024	Stimata	1156
11/07/2024	Rilevata	1151
01/07/2024	Rilevata	1148
30/06/2024	Ricondotta	1147

DETTAGLIO CONSUMI DEGLI ULTIMI 12 MESI

Consumo Annuo: 221 Smc

Grafico consumi in Smc



10

Qui trovi i dati in dettaglio sui tuoi consumi negli ultimi 12 mesi calcolati in Smc.

DETTAGLIO IMPOSTE ED IVA

Nella Sua bolletta, le accise ammontano a 1,58 €.

Tale importo è così determinato:

Luglio 2024

- Imposta erariale: 9 Smc x 0,175 €/Smc = 1,58 € (scaglione da 120 a 480).

Nella Sua bolletta, l'IVA ammonta a 2,89 €.

Tale importo è così determinato:

- IVA vendite 22%: 9,00€ x 22% = 1,98€;

- IVA vendite 10%: 9,13€ x 10% = 0,91€.

11

Qui tutti gli importi relativi ad accise e IVA. Per sapere come avviene il calcolo, visita il sito www.issimaenergia.it e la sezione "Guida alla lettura delle voci di spesa".

RIEPILOGO PAGAMENTI

In data 09/08/2024 le bollette risultano tutte pagate. Grazie.

In caso di bollette scadute o mancato allineamento dell'addebito diretto SEPA, il pagamento dovrà essere effettuato mediante bonifico bancario intestato a "ISSIMA S.R.L." alle seguenti coordinate "IT70X0200803039000106578299" specificando il numero della bolletta ed il Codice Cliente.

12

Qui trovi il riepilogo dei pagamenti e le informazioni per eventualmente saldare bollette arretrate. Presta attenzione a questo box!

COMUNICAZIONI

Come pagare la bolletta

Gentile Cliente, in caso di bollette scadute o mancato allineamento dell'addebito diretto SEPA, il pagamento dovrà essere effettuato con bonifico bancario intestato a: ISSIMA S.r.l. - IBAN IT70X0200803039000106578299 - UNICREDIT specificando il numero della bolletta ed il Codice Cliente.

Come ricevere il pagamento di una nota di credito

In caso di emissione di una nota di credito, recante importi da restituire, in assenza di precedenti bollette non pagate rispetto alle quali sarebbe prevista una compensazione degli importi, riceverai il rimborso dell'importo riportato nella nota di credito.

Qualora la fornitura sia attiva: a) in caso di domiciliazione bancaria o postale attive, il rimborso della nota di credito avverrà alla scadenza della stessa direttamente sul tuo conto corrente; b) in mancanza di domiciliazione bancaria o postale, il rimborso avverrà tramite accredito sulla prima bolletta emessa successiva alla nota di credito. In questo caso se desideri ricevere immediatamente il rimborso, puoi richiederlo contattando il Servizio Clienti e chiedendo di effettuare il bonifico sul tuo conto corrente comunicando l'IBAN di un conto intestato o cointestato all'intestatario dell'utenza.

Qualora la fornitura sia cessata: a) in caso di domiciliazione bancaria o postale attive il rimborso della nota di credito avverrà alla scadenza della stessa direttamente sul tuo conto corrente; b) in mancanza di domiciliazione bancaria o postale, il rimborso avverrà tramite bonifico sul tuo conto corrente comunicando l'IBAN di un conto intestato o cointestato all'intestatario dell'utenza contattando il Servizio Clienti.

Comunicazioni ARERA

In applicazione della Legge di Bilancio 2018 (Legge n. 205/17) le fatture riferite a forniture in bassa tensione e contenenti importi per consumi riferiti a periodi trascorsi da almeno due anni rispetto all'emissione della bolletta, è possibile contestarli e non pagarli. Il fornitore ha l'obbligo, contestualmente a tale bolletta e comunque almeno 10 giorni prima della scadenza del pagamento, di informare il cliente per agevolarlo nell'esercizio di tale facoltà. Per ulteriori informazioni chiamare il numero verde dello Sportello dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) 800 166 654.

Bonus sociale

Dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico saranno riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda come stabilito dal Decreto Legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157. Gli interessati non dovranno più presentare la domanda per ottenere i bonus per disagio economico presso i Comuni o i CAF. Sarà sufficiente che ogni anno, a partire dal 2021, il cittadino/nucleo familiare presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate.

Informativa sui dati catastali (Legge 30/12/2004 n. 311)

Gentile Cliente, per fornirti un servizio di qualità abbiamo messo a tua disposizione più modalità per la comunicazione dei dati catastali. Ti ricordiamo che, ai sensi della Circolare del 19 ottobre 2005 n. 44 dell'Agenzia delle Entrate, i fornitori di energia elettrica e gas naturale, come ISSIMA S.r.l., sono tenuti a comunicare i dati catastali identificativi degli immobili dei punti di fornitura serviti, così come dichiarati dai clienti, pena l'applicazione di sanzioni amministrative anche ai clienti stessi. Qualora la comunicazione non venga prodotta dal Cliente, ovvero resa in modo incompleto o con indicazione di dati non corretti, i fornitori sono obbligati a segnalare l'elenco dei clienti all'Agenzia delle Entrate. Pertanto, ti invitiamo, qualora non avessi già provveduto, ad inviarci tempestivamente tali dati seguendo la procedura seguente:

Scaricare il modulo: può essere scaricato dal sito web www.issimaenergia.it alla pagina Area Clienti e sezione "Modulistica".

Compilare il Modulo: fai attenzione ai campi obbligatori, sottoscrivilo ed allega una fotocopia fronte/retro del tuo documento d'identità.

Restituire il modulo: a) Posta elettronica ordinaria: assistenzaclienti@issimaenergia.it; b) PEC: issimasrl@arubapec.it c) Fax: 075 824 4769; d) Posta ordinaria: Casella Postale 1724 - 06124 Perugia (PG).

Sarà nostra cura provvedere alla trasmissione dei dati all'Anagrafe Tributaria. Per informazioni può rivolgersi all'Agenzia delle Entrate oppure consultare il sito web www.agenziaentrate.gov.it

Richieste di informazioni e reclami

Gentile Cliente, ti informiamo che in caso di eventuali disservizi puoi inviare un reclamo mediante una raccomandata a: ISSIMA S.r.l. - Casella Postale 1724 - 06124 Perugia (PG) oppure a mezzo mail a: reclami@issimaenergia.it. La comunicazione deve contenere i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente e l'invio della risposta motivata scritta:

- dati identificativi del Cliente: Nome e Cognome o Ragione sociale, Codice Cliente, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso dall'indirizzo di fornitura oppure e-mail e numero di telefono;
- il servizio (elettrico, gas o entrambi) a cui si riferisce la comunicazione: POD, PdR o entrambi che si trovano indicati sulla bolletta;
- una breve descrizione del motivo del reclamo o richiesta di informazioni.

Se il reclamo riguarda gli importi e/o una rettifica di fatturazione, devi indicare anche l'autolettura e la data in cui è stata effettuata. Per qualsiasi ulteriore informazione puoi contattare il nostro Servizio Clienti al numero verde gratuito 800 192 844 attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 18.00 oppure puoi inviare una mail all'indirizzo assistenzaclienti@issimaenergia.it.

Ritardato pagamento e interessi di mora

Come previsto nell'art. 9 delle Condizioni Generali di Fornitura (CGF), in caso di ritardato pagamento delle fatture emesse, ai clienti domestici si applicherà alla somma dovuta l'interesse di mora pari al tasso ufficiale di riferimento (TUR) aumentato di 3,5 punti percentuali; quanto ai clienti business si applicherà alla somma dovuta l'interesse di mora nella misura determinata ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2002. In ogni caso, suddetti tassi saranno dovuti per ogni giorno di ritardato pagamento e senza necessità di formale messa in mora da parte di ISSIMA, oltre le spese per i solleciti di pagamento inviati al Cliente e fatta in ogni caso salva la possibilità di applicare interessi diversi come da accordi espressamente sanciti nell'apposito documento sottoscritto. In caso di pagamento tramite sistema SDD verranno addebitati al Cliente i costi in cui ISSIMA dovesse incorrere in caso di eventuale esito negativo del pagamento della bolletta.

Nel rispetto della regolazione vigente (Allegato A delibera 258/2015/R/com e ss.mm.ii, "Testo Integrato Morosità Elettrica - TIMOE" e Allegato A delibera ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii, "Testo Integrato Morosità GAS - TIMG"), in caso di omesso o parziale pagamento della/e fatture relativa/e alla fornitura di Energia Elettrica o del Gas Naturale alla data di scadenza del pagamento indicata nella bolletta stessa, ISSIMA potrà inviare al Cliente - già dal giorno immediatamente successivo a quello di scadenza della bolletta - un sollecito di pagamento a mezzo Raccomandata A/R e/o posta elettronica certificata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine ultimo indicato nel medesimo sollecito.

Nel caso di morosità del Cliente che rientra tra i "Clienti finali non disalimentabili" di cui all'art. 23 del TIMOE, saranno applicate le procedure previste all'articolo 24 del TIMOE stesso. Nel caso di morosità del Cliente per punto che rientra tra i "Punto di riconsegna non disalimentabile" di cui alle definizioni del TIVG, saranno applicate le procedure previste all'articolo 16 del TIMG stesso.

Modalità e tempi di sospensione della fornitura

Come previsto nell'art. 12 delle Condizioni Generali di Fornitura (CGF), qualora anche a seguito della costituzione in mora il Cliente permanga in una condizione di inadempimento rispetto al pagamento delle fatture ISSIMA potrà, richiedere al Distributore Locale la sospensione della fornitura su POD disalimentabile, nel rispetto di quanto previsto dal TIMOE (Allegato A delibera 258/2015/R/com e ss.mm.ii), per quanto concerne l'energia elettrica, oppure su PdR disalimentabile, per il gas naturale, nel rispetto di quanto previsto dal TIMG (Allegato A delibera ARG/gas 99/11 e ss.mm.ii).

La richiesta di sospensione potrà essere inviata da ISSIMA secondo le seguenti tempistiche:

- decorsi 25 giorni dal ricevimento da parte del Cliente della costituzione in mora per i POD allacciati in Bassa Tensione;
- decorsi 40 giorni dal ricevimento da parte del Cliente della costituzione in mora per i POD allacciati in Media Tensione;
- decorsi 40 giorni dal ricevimento da parte del Cliente della costituzione in mora per i PdR.

La richiesta di sospensione non potrà essere inviata comunque prima che siano trascorsi tre giorni lavorativi dalla scadenza di pagamento intimata nella costituzione in mora. In particolare, per POD connesso in bassa tensione e laddove sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione, verrà effettuata una riduzione della potenza ad un livello pari al 15% (quindici per cento) della potenza disponibile e, decorsi 15 (quindici) giorni da tale evento, e in caso di perdurante mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della somministrazione da parte del Distributore Locale competente.

In ogni caso, il Cliente sarà tenuto alla corresponsione, oltre che delle somme dovute e degli interessi moratori al saggio sopra indicato, anche al rimborso delle spese sostenute da ISSIMA e relative all'attività propria del Distributore Locale per sospensione e riattivazione. Le spese previste, in caso di sospensione della fornitura, secondo il prezzario del Distributore Locale, sono variabili tra un minimo di € 16,56 ed un massimo di € 298,90 in base al calibro del contatore installato ed alle agevolazioni eventualmente concesse dal comune ove è ubicato il PDR, oltre spese amministrative pari ad € 55,00; le spese di riattivazione, dopo la sospensione, sono variabili tra un minimo di € 16,56 ed un massimo di € 264,43 in base al calibro del contatore installato ed alle agevolazioni eventualmente concesse dal comune ove è ubicato il PDR, oltre spese amministrative pari ad € 55,00. Qualora ISSIMA non rispetti le tempistiche di messa in mora qui indicate, o le differenti tempistiche massime eventualmente stabilite da ARERA in tema di morosità, sarà tenuta a corrispondere al Cliente gli indennizzi di cui al TIMOE o al TIMG. ISSIMA, al fine di riscuotere il proprio credito dal Cliente moroso potrà altresì attivare recupero del credito in via stragiudiziale o giudiziale mediante conferimento dell'incarico ad uno o più enti esterni con conseguente addebito al Cliente delle spese e costi da ciò derivanti.

INFORMAZIONI SULLA BOLLETTA

Le ricordiamo che può attivare in qualsiasi momento gli Elementi di Dettaglio della bolletta accedendo con la sua utenza all'area clienti raggiungibile al sito www.issimaenergia.it richiedendone l'attivazione al nostro Servizio Clienti che risponde al numero verde 800 192 844 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00 oppure inviando una mail ad assistenzaclienti@issimaenergia.it. Gli elementi di Dettaglio contengono le informazioni di dettaglio relative agli importi fatturati, con l'indicazione dei prezzi unitari e delle quantità cui sono applicati.

Gentile Cliente, Le ricordiamo che in qualsiasi momento è a Sua disposizione la Guida alla lettura, ovvero il documento dove viene indicata la descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati. Tale documento è disponibile nel Nostro sito web raggiungibile all'indirizzo www.issimaenergia.it/guida-lettura-voci-di-spesa/.

SPAZIO RISERVATO ALLE COMUNICAZIONI DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE ENERGIA RETI E AMBIENTE

ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI

Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 167/2020/R/gas dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ulteriori informazioni si può contattare lo Sportello per il consumatore energia e ambiente al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.arera.it.

Portale Offerte

Per scoprire se ci sono altre offerte più adatte alle tue esigenze, per conoscere meglio le tue abitudini di consumo, i tuoi consumi storici e per confrontare il tuo consumo nello stesso periodo degli anni precedenti e per ricevere informazioni o conoscere i tuoi diritti, consulta www.arera.it/consumatori.

AGGIORNAMENTO DEI CORRISPETTIVI

Con la presente bolletta vengono applicati i corrispettivi previsti per il secondo trimestre e per l'anno 2024 così come definiti dall'ARERA con le delibere 631/2023/R/gas, 263/2024/R/com.

Le delibere dell'ARERA sono consultabili sul sito www.arera.it.

Tutti i valori possono essere oggetto di conguaglio.

PROCEDURE EXTRAGIUDIZIALI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Le procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie possono essere attivate, previo reclamo al Fornitore, qualora il Cliente non riceva riscontro entro il termine previsto dalla regolazione oppure non ritenga soddisfacente la risposta al reclamo stesso.

Il Cliente, in relazione al Contratto di fornitura, potrà attivare gratuitamente le seguenti procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie:

- Servizio Conciliazione Clienti gas, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità. Le modalità di accesso al Servizio, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>

- Negoziazione Paritetica istituita tra il Fornitore e le Associazioni dei Consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti che vi hanno aderito. Le modalità e i termini di accesso a tale procedura, riservata ai soli clienti domestici, sono consultabili sul sito <https://www.issimaenergia.it/conciliazione-adr/>

Il Fornitore si impegna a partecipare alle procedure sopra citate, valide anche al fine di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del Cliente finale. Per maggiori informazioni è possibile utilizzare l'indirizzo mail serviziocconciliazione@acquirenteunico.it o contattare anche lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente al numero 800.166.654.

Tutte le informazioni relative alle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie sono disponibili anche sul sito <https://www.issimaenergia.it/conciliazione-adr/>

17

Qui le informazioni sulle procedure di risoluzione di eventuali controversie.

14

Qui le informazioni per richiedere tutti gli elementi dettagliati della bolletta.

15

Spazio riservato ai messaggi di ARERA, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

16

Ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei corrispettivi