



PICCOLA GUIDA
DEL CLIENTE
DOLOMITI ENERGIA

*Risposta alle domande più frequenti
dei nostri Clienti e guida alla lettura
delle bollette di Luce, Gas, Acqua e Rifiuti*

 **Dolomiti**
energia

1

PREDISPORRE LE TUBAZIONI (ALLACCIAMENTO) PER LE FORNITURE ACQUA, ENERGIA O GAS?

L'operazione è la **RICHIESTA DI SOPRALLUOGO** o **PREVENTIVO PER ALLACCIAMENTO ALLA RETE**: il distributore effettuerà un sopralluogo per pianificare tempi e modalità per l'intervento di predisposizione tubazioni con eventuali scavi da eseguire. È consigliabile effettuare la richiesta di sopralluogo con 30 giorni in anticipo dalla data in cui si necessita la fornitura.

DATI RICHIESTI

- Nome, cognome e codice fiscale del richiedente
- Copia/Estremi della concessione edilizia/Dia/Scia
- Indirizzo completo della fornitura (via/civico/interno).
In mancanza di numero civico (come ad esempio nelle case di nuova costruzione) fornire numero particella fondiaria (p.f.) o numero di particella edificale (p.ed.)
- Potenzialità necessaria per il contatore energia (Es: 3kW) e/o dell'impianto del gas (Es: 24kW)
- Scheda tecnica dell'ascensore (se è richiesto un contatore di servizio)
- Solo nel caso in cui l'operazione venga effettuata allo sportello, copia di un documento d'identità e la delega (per chi deve delegare ad altra persona la stipula dei contratti è necessario una dichiarazione firmata)

Qualora si desideri l'immediata attivazione del contratto di energia elettrica o gas naturale va avanzata la richiesta direttamente a Dolomiti Energia, mentre se si vuole la preposa (senza immediata fornitura di energia) la invitiamo a contattare il distributore locale.

Se invece c'è la necessità di richiedere un sopralluogo per la modifica/spostamento dei contatori o dell'allacciamento, l'operazione da richiedere è **PREVENTIVO/RICHIESTA DI SOPRALLUOGO**, i dati richiesti sono i medesimi del punto sopra.

Può avanzare la richiesta a www.dolomitienergia.it, inviando i suddetti dati a info.commerciale@dolomitienergia.it, recandosi ad uno degli sportelli Dolomiti Energia o contattando il numero verde 800.030030.

2

L'ALLACCIAMENTO È GIÀ ESISTENTE MA MANCA IL CONTATORE DEL GAS NATURALE?

L'operazione è la stipula del **CONTRATTO DI GAS NATURALE**: una volta accertata la predisposizione dell'impianto e il montaggio della staffa va richiesta all'idraulico la documentazione necessaria per l'installazione del contatore:

- Certificazione conformità dell'impianto redatta dall'idraulico;
- Fotocopia dell'iscrizione alla Camera di Commercio dell'idraulico;

La richiesta di contratto va avanzata con circa 15 giorni in anticipo dalla data in cui si necessita la fornitura.

DATI RICHIESTI

- Nome, cognome e codice fiscale del futuro intestatario del contratto
- Copia/Estremi della concessione edilizia/Dia/Scia (se si tratta della prima attivazione delle forniture)
- Codice PDR fornito dal distributore o, in mancanza di questo, numero impianto energia elettrica (se il contatore è esistente)
- Indirizzo completo della fornitura (via/civico/interno).
Si ricorda che in mancanza di numero civico (come ad esempio nelle case di nuova costruzione) è necessario fornire numero particella fondiaria (p.f.) o numero di particella edificale (p.ed.)
- Potenzialità necessaria della caldaia
- Solo nel caso in cui l'operazione venga effettuata allo sportello, copia di un documento d'identità e la delega (per chi deve delegare ad altra persona la stipula dei contratti è necessario una dichiarazione firmata)

Verranno forniti gli allegati tecnici G, H e I che andranno compilati, firmati e consegnati al distributore locale assieme alla certificazione

di conformità e all'iscrizione alla Camera di Commercio. Consegnata la documentazione alla società di distribuzione e accertata la correttezza, Dolomiti Energia contatterà il cliente per fissare l'appuntamento.

Può avanzare la richiesta a www.dolomitienergia.it, inviando i suddetti dati a info.commerciale@dolomitienergia.it, recandosi ad uno degli sportelli Dolomiti Energia o contattando il numero verde 800.030030.

3

L'ALLACCIAMENTO È GIÀ ESISTENTE MA MANCA IL CONTATORE DELL'ENERGIA ELETTRICA?

L'operazione è la **RICHIESTA DI SOPRALLUOGO PER POSA NUOVO CONTATORE ENERGIA ELETTRICA** (vedi punto 1).

4

L'ALLACCIAMENTO È GIÀ ESISTENTE MA MANCA IL CONTATORE DELL'ACQUA?

L'operazione, una volta accertata la predisposizione dell'impianto da parte dell'idraulico, è la stipula del **CONTRATTO DELL'ACQUA**. La richiesta di contratto va avanzata con circa 15 giorni in anticipo dalla data in cui si necessita la fornitura.

DATI RICHIESTI

- Nome, cognome e codice fiscale del futuro intestatario del contratto
- Copia/Estremi della concessione edilizia/Dia/Scia (se si tratta della prima attivazione delle forniture)
- Unità domestiche/non domestiche collegate al contatore
- Numero impianto energia elettrica (se il contatore è esistente)
- Indirizzo completo della fornitura (via/civico/interno).
Si ricorda, in mancanza di numero civico (come ad esempio nelle case di nuova costruzione), di fornire numero particella fondiaria (p.f.) numero di particella edificale (p.ed.)
- Solo nel caso in cui l'operazione venga effettuata allo sportello, copia di un documento d'identità e la delega (per chi deve delegare ad altra persona la stipula dei contratti è necessario una dichiarazione firmata)

Può avanzare la richiesta a www.dolomitienergia.it, inviando i suddetti dati a info.commerciale@dolomitienergia.it, recandosi ad uno degli sportelli Dolomiti Energia o contattando il numero verde 800.030030.

5

ATTIVARE UN CONTATORE SIGILLATO

L'operazione è **ATTIVAZIONE/SUBENTRO**: per attivare un contatore sigillato è indispensabile stipulare un contratto.

È necessario staccare dal contatore il cartellino del distributore sul quale è indicato il numero dell'impianto. In mancanza del cartellino, sul contatore sono indicati i numeri di matricola utili per il riconoscimento del contatore. Sui contatori elettronici di energia elettrica è possibile rilevare il codice POD, cliccando il pulsante grigio.

Dopo la richiesta di subentro a Dolomiti Energia, il distributore ha 10 giorni lavorativi per la riattivazione del contatore di acqua e gas e 5 giorni lavorativi per la riattivazione del contatore di energia elettrica.

DATI RICHIESTI

- Nome, cognome e codice fiscale del futuro intestatario del contratto
- Indirizzo di spedizione fattura e di residenza
- Recapito telefonico
- Numeri impianti/matricole o codice POD/PDR rilevabile dal contatore
- Solo nel caso in cui l'operazione venga effettuata allo sportello, copia di un documento d'identità e la delega (per chi deve delegare ad altra persona la stipula dei contratti è necessario una dichiarazione firmata)

Può avanzare la richiesta a www.dolomitienergia.it, inviando i suddetti dati a info.commerciale@dolomitienergia.it, recandosi ad uno degli sportelli Dolomiti Energia o contattando il numero verde 800.030030.

6

PASSAGGIO DI CONTRATTO SENZA INTERRUZIONE DI FORNITURA (VOLTURA)

In questo caso l'operazione è la **VOLTURA DI UN CONTRATTO**, cioè il passaggio diretto di un contratto senza l'interruzione della fornitura (anche nel caso di eredi conviventi o separazioni), che prevede la chiusura da parte del precedente occupante (attuale intestatario) e l'attivazione di un nuovo contratto per il nuovo intestatario.

DATI RICHIESTI

- Nome, cognome, recapito telefonico e codice fiscale del precedente intestatario del contratto
- Indirizzo di spedizione per la fattura del conto finale
- Conto Contrattuale da volturare o copia di una bolletta relativa all'utenza
- Nome, cognome, recapito telefonico e codice fiscale del futuro intestatario del contratto
- Indirizzo di spedizione fattura e di residenza
- Letture dei contatori (se possibile)
- Solo nel caso in cui l'operazione venga effettuata allo sportello, copia di un documento d'identità e la delega (per chi deve delegare ad altra persona la stipula dei contratti è necessario una dichiarazione firmata)

Può avanzare la richiesta a www.dolomitienergia.it, inviando i suddetti dati a info.commerciale@dolomitienergia.it, recandosi ad uno degli sportelli Dolomiti Energia o contattando il numero verde 800.030030.

SE È IMPOSSIBILE RECUPERARE TALI INFORMAZIONI, SONO NECESSARI:

- Copia del contratto di affitto regolarmente registrato o copia dell'atto di compravendita
- Autodichiarazione su carta libera della titolarità per l'utilizzo dei servizi
- Numeri impianti/matricole o codice POD/PDR rilevabile dal contatore
- Nome, cognome, recapito telefonico e codice fiscale del nuovo intestatario del contratto
- Indirizzo di spedizione fattura e di residenza
- Letture dei contatori (se possibile)
- Solo nel caso in cui l'operazione venga effettuata allo sportello, copia di un documento d'identità e la delega (per chi deve delegare ad altra persona la stipula dei contratti è necessario una dichiarazione firmata)

È possibile inviare la suddetta documentazione all'indirizzo info.commerciale@dolomitienergia.it o recarsi ad uno degli sportelli Dolomiti Energia.

7

ATTIVARE O VOLTURARE LA FORNITURA IN CASI DI EX-INTESTATARI INSOLVENTI (MOROSI)

Queste casistiche sono rilevabili da appositi cartellini appesi dal distributore sul contatore (ad esclusione dei sistemi tele gestiti) o al momento della stipula del contratto con Dolomiti Energia.

IN QUESTI CASI PER ATTIVARE/VOLTURARE LA FORNITURA È NECESSARIO, OLTRE AI DATI PRECEDENTEMENTE ELENCATI AI PUNTI 5 E 6:

- Copia del contratto di affitto regolarmente registrato o copia dell'atto di compravendita
- Copia della carta di identità
- Copia del codice fiscale
- Dichiarazione firmata su carta libera di estraneità con il precedente intestatario (né parente, né conoscente, né socio)
- Per le aziende copia della visura camerale e copia della carta di identità del legale rappresentante

È possibile inviare la suddetta documentazione all'indirizzo info.commerciale@dolomitienergia.it o recarsi ad uno degli sportelli Dolomiti Energia.

8

SUBENTRARE TRA EREDI

A seguito di decesso del titolare dei contratti di fornitura è necessario effettuare il cambio del nominativo dell'intestatario.

Se il subentrante è un erede convivente, compilando l'apposito modulo (disponibile presso tutte le sedi di Dolomiti Energia oppure scaricabile dal sito www.dolomitienergia.it) non verranno addebitate le spese di diritto fisso.

È possibile inviare la suddetta documentazione all'indirizzo info.commerciale@dolomitienergia.it o recarsi ad uno degli sportelli Dolomiti Energia.

9

SUBENTRARE A SEGUITO DI SEPARAZIONE

Per effettuare il cambio del nominativo dell'intestatario, a seguito di separazione tra i coniugi con sentenza del tribunale, è necessario compilare l'apposito modulo di autocertificazione (disponibile presso tutte le sedi di Dolomiti Energia oppure scaricabile dal sito www.dolomitienergia.it); in questo caso non vengono addebitate le spese di diritto fisso.

È possibile inviare la suddetta documentazione all'indirizzo info.commerciale@dolomitienergia.it o recarsi ad uno degli sportelli Dolomiti Energia.

10

SIGILLARE UN CONTATORE ATTIVO O DISDIRE IL CONTRATTO

L'operazione è la **DISDETTA DEL CONTRATTO**: quando un intestatario del contratto lascia l'immobile e non subentra immediatamente un'altra persona si richiede la disdetta della fornitura e il sigillo dei contatori. La richiesta va effettuata l'ultimo giorno utile in cui si usufruiscono i servizi.

DATI RICHIESTI

- Nome, cognome, recapito telefonico e codice fiscale dell'intestatario del contratto
- Conto Contrattuale da disdire o, se si fa la richiesta allo sportello, copia di una bolletta relativa all'utenza
- Indirizzo di spedizione per la fattura del conto finale
- Verificare l'accessibilità o meno dei contatori da sigillare
- Solo nel caso in cui l'operazione venga effettuata allo sportello, copia di un documento d'identità e la delega (per chi deve delegare ad altra persona la stipula dei contratti è necessario una dichiarazione firmata)

Se si desidera disdire solo il contratto, senza il sigillo dei contatori, perché subentra immediatamente un'altro intestatario, l'operazione è la **VOLTURA DI UN CONTRATTO** (vedi punto 6).

Può avanzare la richiesta a www.dolomitienergia.it, inviando i suddetti dati a info.commerciale@dolomitienergia.it, recandosi ad uno degli sportelli Dolomiti Energia o contattando il numero verde 800.030030.

11

MODIFICARE LA POTENZA INSTALLATA SUL CONTATORE ELETTRICO

L'operazione è la **DIMINUZIONE O L'AUMENTO DI POTENZA**. Il distributore ha 5 giorni lavorativi dal momento della richiesta per eseguire l'intervento.

DATI RICHIESTI:

- Nome, cognome, recapito telefonico e codice fiscale dell'intestatario del contratto
- Conto contrattuale o copia di una bolletta relativa all'utenza

- Verifica dell'accessibilità o meno del contatore
- Nuova potenza richiesta
- Solo nel caso in cui l'operazione venga effettuata allo sportello, copia di un documento d'identità e la delega (per chi deve delegare ad altra persona la stipula dei contratti è necessario una dichiarazione firmata)

Può avanzare la richiesta a www.dolomitienergia.it, inviando i suddetti dati a info.commerciale@dolomitienergia.it, recandosi ad uno degli sportelli Dolomiti Energia o contattando il numero verde 800.030030.

12

MODIFICARE L'INDIRIZZO DI SPEDIZIONE DELLE BOLLETTE O RICHIEDERNE UNA COPIA

DATI RICHIESTI:

- Nome, cognome e codice fiscale dell'intestatario del contratto
- Conto contrattuale o copia di una qualsiasi bolletta relativa all'utenza
- Solo nel caso in cui l'operazione venga effettuata allo sportello, copia di un documento d'identità e la delega (per chi deve delegare ad altra persona la stipula dei contratti è necessario una dichiarazione firmata)

Può avanzare la richiesta a www.dolomitienergia.it, inviando i suddetti dati a info.commerciale@dolomitienergia.it, recandosi ad uno degli sportelli Dolomiti Energia o contattando il numero verde 800.030030.

13

MODIFICARE LA TARIFFA NON RESIDENTE/RESIDENTE PER IL CONTRATTO DELL'ENERGIA ELETTRICA SUL MERCATO LIBERO

A seguito di modifica della propria residenza per usufruire della tariffa agevolata è necessario compilare l'apposito modulo di autocertificazione disponibile presso le sedi di Dolomiti Energia oppure sul sito www.dolomitienergia.it. È possibile inviare la documentazione all'indirizzo info.commerciale@dolomitienergia.it o recarsi ad uno degli sportelli Dolomiti Energia.

14

MODIFICARE LA TIPOLOGIA D'USO DELLA FORNITURA

A seguito della registrazione a catasto dell'avvenuta modifica della tipologia d'uso di un immobile (ad es. da uso ufficio a uso domestico) è possibile modificare anche la tipologia contrattuale applicata. È necessario fornire una visura catastale aggiornata che attesti l'avvenuto cambio. Qualora si tratti di contatori già attivi va fornito anche il conto contrattuale dell'utenza e un documento di identità del richiedente. Se i contatori sono sigillati, oltre alla visura, vanno forniti tutti i dati per il subentro (vedi punto 5). La richiesta può essere avanzata presso le sedi di Dolomiti Energia oppure sul sito www.dolomitienergia.it. È possibile inviare la documentazione all'indirizzo info.commerciale@dolomitienergia.it

15

ATTIVARE LA TARI (TARIFFA RIFIUTI)

Per il Comune di Trento o Rovereto, va richiesto, in fase di attivazione dei contratti per le utenze di energia elettrica, gas naturale e acqua, anche il contratto per la tariffa rifiuti.

PER IL COMUNE DI TRENTO LA DENUNCIA VA FATTA ENTRO 5 GIORNI DALL'ATTIVAZIONE DEL PRIMO CONTATORE E I DATI NECESSARI SONO I SEGUENTI:

- metri quadri calpestabili dell'appartamento
- metri quadri calpestabili delle pertinenze (garage e cantine)
- dati catastali dell'immobile (rilevabili sulla visura catastale)
- il nominativo del precedente occupante dell'immobile

PER IL COMUNE DI ROVERETO LA DENUNCIA DEVE ESSERE PRESENTATA ENTRO 60 GIORNI DALL'ATTIVAZIONE DEL PRIMO CONTATORE E I DATI NECESSARI SONO I SEGUENTI:

- metri quadri calpestabili dell'appartamento
- metri quadri calpestabili del garage
- dati catastali dell'immobile (rilevabili sulla visura catastale)
- il nominativo del precedente occupante dell'immobile

Per l'attivazione o la chiusura dei contratti TARI ci si può recare agli sportelli di Dolomiti Ambiente o chiamare il numero verde 800.847028.

16

SPESE CONTRATTUALI

Le spese cambiano a seconda del tipo di fornitura, utilizzo, consumi e mercato scelto (tutelato o libero) e sono direttamente addebitate nella prima bolletta.

ENERGIA ELETTRICA SUL MERCATO LIBERO

- Deposito Cauzionale

GAS NATURALE

SUL MERCATO TUTELATO I COSTI APPLICATI SONO:

- Bollo
- Diritto fisso
- Deposito cauzionale

SUL MERCATO LIBERO I COSTI APPLICATI SONO:

- Deposito cauzionale

ACQUA

- Bollo
- Diritto fisso
- Deposito cauzionale

EVENTUALI SPESE AGGIUNTIVE

- Sigillo contatore energia elettrica
- Modifica potenza energia elettrica
- Posa nuovo contatore gas naturale
- Lettura contatore gas naturale per voltura
- Desigillo contatore gas naturale
- Sigillo contatore gas naturale

Ulteriori informazioni sul sito www.dolomitienergia.it, recandosi ad uno degli sportelli Dolomiti Energia o il numero verde 800.030030

17

RIMBORSO DEPOSITO CAUZIONALE

IL DEPOSITO CAUZIONALE, ADDEBITATO CON LA PRIMA BOLLETTA, VIENE RIMBORSATO ALLA CHIUSURA DEL CONTRATTO E VIENE RESTITUITO ANCHE NEI SEGUENTI CASI:

PER CONTRATTI DI ENERGIA ELETTRICA SUL MERCATO LIBERO

All'attivazione del pagamento tramite domiciliazione bancaria o postale permanente (SEPA).

PER CONTRATTI DI GAS NATURALE

PER I CLIENTI SUL MERCATO LIBERO O CON CONSUMI FINO A 5000 MC/ANNO NEL SERVIZIO DI TUTELA

All'attivazione del pagamento tramite domiciliazione bancaria o postale permanente (SEPA).

Per i clienti con consumi superiori ai 5000 mc/anno nel servizio vincolato viene applicato un deposito di garanzia calcolato in base ai consumi.

PER CONTRATTI DI ACQUA PER TUTTI I CLIENTI

All'attivazione del pagamento tramite domiciliazione bancaria o postale permanente (SEPA).

18

ATTIVAZIONE DOMICILIAZIONE BANCARIA O POSTALE SEPA

Per attivare la domiciliazione bancaria o postale SEPA, cioè l'addebito automatico in conto corrente delle fatture del cliente, è necessario fornire a Dolomiti Energia i seguenti dati:

- Conto contrattuale/codice contribuente dell'intestatario del contratto (qualora sia già cliente Dolomiti Energia)
- Codice IBAN
- Codice BIC/SWIFT (se il conto corrente sia registrato presso un istituto bancario estero)
- Cognome e Nome dell'intestatario del conto corrente
- Codice Fiscale dell'intestatario del conto corrente
- Cognome e Nome del sottoscrittore (se diverso dall'intestatario del conto corrente)
- Codice Fiscale del sottoscrittore (se diverso dall'intestatario del conto corrente)
- Solo nel caso in cui l'operazione venga effettuata allo sportello, copia di un documento d'identità e delega (per chi deve delegare ad altra persona la stipula dei contratti è necessario una dichiarazione firmata)

Può avanzare la richiesta a www.dolomitienergia.it, inviando i suddetti dati a info.commerciale@dolomitienergia.it, recandosi ad uno degli sportelli Dolomiti Energia o contattando il numero verde 800.030030.

Per l'attivazione del SEPA per la tariffa rifiuti ci si può recare agli sportelli di Dolomiti Ambiente o chiamare il numero verde 800.847028.

19

MODIFICA DOMICILIAZIONE BANCARIA O POSTALE SEPA

Per modificare la domiciliazione bancaria o postale SEPA, cioè modificare l'IBAN sul quale appoggia l'addebito automatico delle fatture in conto corrente del cliente, è necessario fornire a Dolomiti Energia i seguenti dati:

- Conto contrattuale/codice contribuente dell'intestatario del contratto
- Nuovo Codice IBAN
- Nuovo Codice BIC/SWIFT (se il conto corrente sia registrato presso un istituto bancario estero)
- Cognome e Nome dell'intestatario del conto corrente
- Codice Fiscale dell'intestatario del conto corrente
- Cognome e Nome del sottoscrittore (se diverso dall'intestatario del conto corrente)
- Codice Fiscale del sottoscrittore (se diverso dall'intestatario del conto corrente)
- Solo nel caso in cui l'operazione venga effettuata allo sportello, copia di un documento d'identità e delega (per chi deve delegare ad altra persona la stipula dei contratti è necessario una dichiarazione firmata)

Può avanzare la richiesta inviando i suddetti dati all'indirizzo info.commerciale@dolomitienergia.it, recandosi ad uno degli sportelli Dolomiti Energia o contattando il numero verde 800.030030.

Per la modifica del SEPA per la tariffa rifiuti ci si può recare agli sportelli di Dolomiti Ambiente o chiamare il numero verde 800.847028.

20

REVOCA DOMICILIAZIONE BANCARIA O POSTALE SEPA

Per revocare la domiciliazione bancaria o postale SEPA, cioè sostituire il pagamento attraverso l'addebito automatico in conto corrente con un bollettino, è necessario fornire a Dolomiti Energia il conto contrattuale o il codice contribuente dell'intestatario del contratto. La revoca, per essere effettiva, deve essere sottoscritta dall'intestatario del conto corrente e restituita in originale a Dolomiti Energia. Può avanzare la richiesta inviando i suddetti dati a info.commerciale@dolomitienergia.it, recandosi ad uno degli sportelli Dolomiti Energia o contattando il numero verde 800.030030. Per la modifica del SEPA per la tariffa rifiuti ci si può recare agli sportelli di Dolomiti Ambiente o chiamare il numero verde 800.847028.

21

RESTITUZIONE DEL CONTRATTO FIRMATO

Il contratto va restituito completo e firmato in ogni sua parte e restituito presso gli sportelli di Dolomiti Energia presenti sul territorio o via email a info.commerciale@dolomitienergia.it, via fax al numero 0461/362332 o via posta a Dolomiti Energia in Via Fersina 23, 38123 Trento.

22

DICHIARAZIONE DI RESIDENZA

Per i contratti di energia elettrica è previsto un modulo per l'autocertificazione della residenza per poter applicare le agevolazioni tariffarie previste per i residenti (vedi punto 13). Può essere consegnato al momento dell'attivazione del contratto, qualora sia prevista la residenza entro 120 giorni dalla sottoscrizione e non ci siano altre tariffe residenti applicate su altre forniture del cliente o, in seguito, al momento dell'effettiva registrazione all'Ufficio Anagrafe presso l'indirizzo dell'utenza.

23

MODULO DEI DATI CATASTALI

Il modulo per i dati catastali viene consegnato al cliente:

- al momento della stipula di un nuovo contratto di fornitura
- nei casi di variazione contrattuale per cambio tariffa o aumento/diminuzione potenza o cambio di destinazione d'uso

Nel caso di adesione ad offerte commerciali del Mercato Libero il modulo viene inviato con una lettera a parte. Tale documentazione viene richiesta dall'Agenzia delle Entrate; Dolomiti Energia non ne conserva copia essendo solo un intermediario tra questa e il cliente finale. Si consiglia di conservarne copia in quanto può essere utile in caso di modifiche contrattuali future. Consultare l'Ufficio del Catasto per la compilazione del modulo. È possibile far pervenire la documentazione presso gli sportelli Dolomiti Energia presenti sul territorio o via email a info.commerciale@dolomitienergia.it, via fax al numero 0461/362332 o via posta in Via Fersina 23 38123 Trento.

SPORTELLO ONLINE WWW.DOLOMITIENERGIA.IT

Lo sportello online e la app permettono di usufruire gratuitamente dei servizi online di Dolomiti Energia per le forniture di acqua, energia elettrica, gas naturale e teleriscaldamento. È possibile usufruire di tutti i servizi comodamente da casa, 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno.

L'applicazione è scaricabile, sia per iOS che per Android, direttamente dal nostro sito www.dolomitienergia.it



Archivio Delle Bollette Con il servizio BollettaWEB è possibile avere a disposizione un archivio online delle bollette emesse a partire dalla data di registrazione allo sportello.

Bollett@mail Con il servizio Bollett@MAIL si rinuncia alla bolletta cartacea con la comodità di ricevere le bollette sulla posta elettronica e di essere avvisati via sms all'invio della fattura

Autolettura possibile comunicare la lettura dei consumi durante il periodo indicato sulla bolletta per tenere sotto controllo i consumi e pagare solo quanto effettivamente consumato.

Dati contrattuali È possibile visualizzare informazioni relative al contratto di fornitura attivato con Dolomiti Energia, quali modalità di pagamento, istituto d'appoggio, indirizzo di recapito delle bollette. Un servizio comodo e utile soprattutto per chi ha molti contratti attivi.

Stato dei pagamenti Un servizio che consente di visualizzare le fatture emesse ma non ancora pagate o per le quali non è stato ancora riscontrato il pagamento.

Visualizzazione dei consumi Un modo facile e veloce per verificare l'andamento dei consumi di un determinato periodo.

COME REGISTRARSI AI SERVIZI ONLINE

La registrazione è gratuita come tutti i servizi disponibili. Tutti i dati per effettuare la registrazione si trovano nelle bollette. I codici necessari sono:

- il codice partner (codice che inizia con 2);
- il codice fiscale dell'intestatario dei contratti di fornitura.

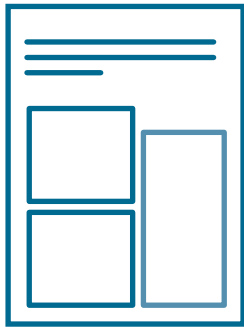
Una volta inseriti i dati di riferimento il cliente riceve una e-mail con la password per accedere ai servizi.



COME LEGGERE LA BOLLETTA

BREVE GLOSSARIO DELLE VOCI PRESENTI NELLE BOLLETTE DI GAS, ENERGIA ELETTRICA, ACQUA E RIFIUTI.

Il Foglio Facile è una pagina di riepilogo con le informazioni più importanti



Dolomiti energia
Via Fersina, 23 - 38123 TRENTO

Cliente: **NOME COGNOME**
Codice Contratto: **XXXXXXX**
Codice Partner: **XXXXXXX**
Codice Fiscale: XXXXXXXXXXXXX

Il Fogliofacile

Protocollo 1190116011XXXX del 19/02/2016

Riepilogo fatture	Periodo riferimento	Consumo	Prezzo medio vendita*	Importo (euro)
Energia elettrica	01/01/2016 - 31/01/2016	270 kWh	0,32	85,62

Importo da pagare (euro) **85,62**

Gentile Cliente,
l'importo totale da pagare entro il **29/02/2016** è di euro **85,62**
Per il pagamento si prega di utilizzare il bollettino

INFORMAZIONI UTILI

Alla data **22/02/2016** non ci risultano pagate le seguenti fatture:

Comunicazioni importanti di carattere generale da parte di Dolomiti Energia

Comunicazioni con la clientela: informazioni riguardo a nuovi servizi attivati o promozioni di offerte per la Clientela di Dolomiti Energia (se presenti)

COOP

COOP

Riferimenti DE, Servizi Attivi e Riferimenti SEPA

Dati del Cliente

Indirizzo di spedizione postale delle bollette

Area dei dati delle fatture emesse

Riepilogo dell'importo da pagare

Comunicazioni importanti di carattere generale da parte di Dolomiti Energia

Comunicazioni con la clientela: informazioni riguardo a nuovi servizi attivati o promozioni di offerte per la Clientela di Dolomiti Energia (se presenti)

DOLOMITI ENERGIA - INFORMAZIONI COMMERCIALI

Periodo di riferimento	Importo (euro)	Importo (euro)	Importo (euro)
01/01/2016 - 31/01/2016	85,62	85,62	85,62

ADDEBITO AUTOMATICO IN CONTO CORRENTE

PAGAMENTO CON CARTA DI CREDITO

PAGA LE TUE BOLLETTE COMODAMENTE SOTTO CASA E SENZA FARE FILE:

- presso i punti **SEALPAY** (per talbuchi, edicola)
- presso i punti vendita **LOTTOMATICA** (per talbuchi)
- presso i punti vendita **COOP** (per talbuchi)

COOP

Informazioni di contrattorelative a scadenze, modalità di pagamento, informazioni tecnico commerciali e di servizio per i clienti con orari e dislocazione sul territorio degli sportelli al pubblico

Area bollettino (fronte) freccia o postale, presente solo se previsto il pagamento presso gli sportelli bancari o postali. In alternativa, se attivo il SEPA, è possibile trovare un'area informativa o promozionale

Coupon Lottomatica e Coop: per il pagamento della bolletta anche tramite circuito Lottomatica e i punti vendita a marchio Coop. Presente solo con il bollettino

Dolomiti energia
Via Fersina, 23 - 38123 TRENTO

Cliente: **NOME COGNOME**
Codice Contratto: **XXXXXXX**
Codice Partner: **XXXXXXX**
Codice Fiscale: XXXXXXXXXXXXX

ENERGIA ELETTRICA - mercato libero

offerta: **Nome offerta (del mercato libero)**

Costo	Importo	Totale
spesa per la materia energia	28,15	28,15
spesa per il trasporto e la gestione del contatore	21,14	49,29
spesa per oneri di sistema	22,41	71,70
imposte	6,13	77,83
TOTALE BOLLETTA		85,62

Importo da pagare Euro **85,62**
scadenza **29/02/2016**
periodo fatturato **01 Gennaio 2016 - 29 Febbraio 2016**
consumo fatturato kWh **270**

ANALISI STORICA DEI CONSUMI FATTURATI

Periodo	Consumo (kWh)
01/01/2016 - 31/01/2016	270

LETTURE

Contatore	Tipologia	Data	Valore
F1	Induzione	31/01/2016	1.385
F2	Induzione	31/01/2016	1.582
F3	Induzione	31/01/2016	1.311

Costo medio unitario bollette: euro 0,323711
Costo medio unitario materia: euro 0,324296
Deposito cauzionale versato: Euro 15,00

Dati del Cliente

Riferimenti contrattuali (tipologia di contratto, numero di contratto e sua data di attivazione) e dati contrattuali tecnici rilevanti ai fini del calcolo dei costi di fornitura

Mercato di appartenenza della fornitura sottoscritta e Quadro con la sintesi degli addebiti in bolletta

Dati fattura con numero e data di emissione; Dati essenziali di riepilogo della bolletta, periodo, consumo e importo calcolato, scadenza del pagamento; Grafico dei consumi

Indicazione del tipo e numero di contatore con le letture e la relativa data di acquisizione.

Costo medio unitario della bolletta (rapporto tra quanto complessivamente dovuto, al netto di quanto fatturato nella voce Altre partite, e i kWh fatturati)

Indicazione dei riferimenti telefonici attivi 24 ore su 24 della società di distribuzione per la segnalazione di guasti e/o emergenze

ELEMENTI DI DETTAGLIO

Periodo di consumo a saldo	Spesa per la materia energia	Spesa per il trasporto e la gestione del contatore	Spesa per oneri di sistema	Imposte	Totale
01/01/2016 - 31/01/2016	28,15	21,14	22,41	6,13	77,83

TOTALE BOLLETTA **85,62**

Dettaglio degli addebiti in bolletta. Spesa per la materia energia, Spesa per il trasporto e la gestione del contatore, Spesa per oneri di sistema. Per approfondimenti vedere le definizioni del glossario

ENERGIA ELETTRICA

QUADRO SINTETICO



MERCATO LIBERO

È il mercato in cui le condizioni economiche e contrattuali di fornitura di energia elettrica sono concordate tra le parti e non dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas. Dal 2007 tutti i clienti possono liberamente scegliere da quale venditore e a che condizioni comprare l'energia. La bolletta che riporta la dicitura "mercato libero" fattura l'energia sulla base di un contratto di mercato libero, alle condizioni dell'offerta sottoscritta.

POD (PUNTO DI PRELIEVO)

È un codice alfanumerico che identifica in modo certo il punto fisico in cui l'energia viene consegnata dal venditore al cliente finale.

TIPOLOGIA DI CONTRATTO

Uso domestico residente/non residente: per utenze accatastate unicamente come uso abitativo. Uso domestico con pompa di calore: utenza domestica che utilizza esclusivamente una pompa di calore per riscaldare la propria abitazione. Altri usi: per utenze diverse da quelle ai precedenti punti (negozi, uffici, garage/servizi comuni, ecc).

TIPOLOGIA OFFERTA

È la denominazione commerciale del contratto scelto dal cliente.

POTENZA IMPEGNATA (CONTRATTUALE)

È la potenza richiesta dal cliente al momento della stipula del contratto.

POTENZA DISPONIBILE

È la potenza massima prelevabile, al di sopra della quale potrebbe interrompersi l'erogazione dell'energia a causa dello "scatto" del contatore.

INFORMAZIONE SU UNITÀ DI MISURA, LETTURE E CONSUMI

kWh (kiloWatt ora)

È l'unità di misura dell'energia elettrica; rappresenta l'energia assorbita in 1 ora da un apparecchio della potenza di un kW. Nella bolletta dell'energia elettrica i consumi sono fatturati in kWh.

kW (kiloWatt ora)

È l'unità di misura della potenza. Nella bolletta la potenza impegnata e la potenza disponibile sono espresse in kW.

FASCE ORARIE

L'energia elettrica ha un prezzo diverso a seconda del momento in cui la si utilizza: durante il giorno, quando la domanda di elettricità è maggiore, costa di più; la sera, la notte, il sabato e durante i giorni festivi, ha invece un prezzo più basso. Tutti i contatori elettronici installati sono programmati per rilevare i consumi del cliente distinguendo la fascia oraria in cui questi avvengono (F1, F2, F3). Le fasce sono state definite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

FASCIA F1 (ORE DI PUNTA)

Dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 19.00, escluse le festività nazionali.

FASCIA F2 (ORE INTERMEDIE)

Dal lunedì al venerdì: dalle ore 7.00 alle ore 8.00 e dalle ore 19.00 alle ore 23.00, escluse le festività nazionali. Il sabato: dalle ore 7.00 alle ore 23.00, escluse le festività nazionali.

FASCIA F3 (ORE FUORI PUNTA)

Dal lunedì al sabato: dalle ore 00.00 alle ore

7.00 e dalle ore 23.00 alle ore 24.00. La domenica e festivi: tutte le ore della giornata.

FASCIA F2+F3 (O F23)

Dalle 19.00 alle 8.00 di tutti i giorni feriali, tutti i sabati, domeniche e giorni festivi. Questa fascia oraria comprende cioè tutte le ore incluse nelle due fasce F2 e F3 (applicata solo agli usi domestici).

LETTURA RILEVATA

È il numero che compare sul display del contatore ad una certa data (data di lettura di norma coincidente con l'ultimo giorno del mese) e rilevato dal distributore e da questo comunicato al venditore.

AUTOLETTURA

È la lettura eseguita dal cliente sul display del proprio contatore e comunicata al venditore.

LETTURE STIMATE

Con riferimento ad un determinato periodo, in mancanza di letture rilevate o autoletture nella bolletta, può essere indicata una lettura stimata, ovvero una stima del numero che dovrebbe comparire sul display del contatore ad una certa data.

CONSUMI RILEVATI

I consumi rilevati sono i kilowattora (kWh) risultanti fra due letture rilevate o autoletture; corrispondono alla differenza tra i numeri indicati dal display del contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal display del contatore al momento della precedente lettura rilevata (o autolettura).

CONSUMI STIMATI

Sono i consumi che vengono attribuiti in mancanza di letture rilevate (o autoletture), quando cioè nella bolletta sono indicate letture stimate. Tali consumi vengono di norma calcolati sulla base delle informazioni sui consumi storici del cliente o dell'impianto a disposizione del venditore.

CONSUMI FATTURATI

Sono i kilowattora (kWh) fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. È possibile che vi sia una differenza tra i consumi rilevati e i consumi fatturati che può dipendere dal fatto che ai consumi rilevati vengono aggiunti consumi stimati.

ENERGIA REATTIVA

È un'energia accessoria per il funzionamento degli apparecchi elettrici che non produce effetti utili e aumenta le perdite di rete. È evidenziata separatamente in bolletta se supera una certa soglia, perché può essere ridotta o annullata localmente con particolari accorgimenti impiantistici (condensatori di rifasamento). L'energia reattiva è misurata in kVarh.

SINTESI DEGLI IMPORTI FATTURATI

SPESA PER LA MATERIA ENERGIA

Comprende gli importi fatturati relativamente alle diverse attività svolte dal venditore per fornire l'energia elettrica al cliente finale. Comprende le voci relative all'acquisto dell'energia, al dispacciamento (il servizio che garantisce in ogni istante l'equilibrio tra la domanda e l'offerta di energia elettrica) e alla commercializzazione al dettaglio (legata alla gestione dei clienti) più eventuali importi fatturati relativi alle componenti dei meccanismi perequativi dei costi di approvvigionamento.

SPESA PER IL TRASPORTO E LA GESTIONE DEL CONTATORE

Comprende gli importi fatturati per le diverse attività che consentono ai venditori (sia sul mercato libero sia in maggiore tutela) di consegnare ai clienti finali l'energia elettrica da loro

consumata. Corrisponde agli importi relativi ai servizi di trasmissione/trasporto, distribuzione e misura (ovvero lettura del contatore e messa a disposizione dei dati di consumo). Comprende anche gli importi fatturati relativi alle componenti di incentivazione e al recupero della qualità del servizio e ai meccanismi perequativi dei suddetti servizi.

SPESA PER ONERI DI SISTEMA

Comprende gli importi fatturati relativamente a corrispettivi destinati alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema elettrico che vengono pagati da tutti i clienti finali del servizio elettrico.

RICALCOLI

La voce, che comprende gli importi fatturati a debito o a credito al cliente, è presente in bolletta solo se si sono verificati ricalcoli per:

- una modifica dei consumi dovuta ad esempio ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore; oppure
- una modifica dei prezzi applicati, ad esempio legati a specifiche sentenze del Tribunale amministrativo.

ALTRE PARTITE

Comprende gli importi eventualmente addebitati/accreditati al cliente finale per oneri diversi rispetto a quelli relativi alla Spesa per la materia energia, alla Spesa per il trasporto e la gestione del contatore e alla Spesa per oneri generali.

BONUS SOCIALE

Comprende gli importi accreditati ai clienti che hanno richiesto il bonus. È uno strumento introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità, con la collaborazione dei Comuni, per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per la fornitura di energia elettrica. Il bonus sociale elettrico è previsto anche per i casi di disagio fisico, cioè per i casi in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita.

TOTALE IMPOSTE E IVA

Comprende le voci relative all'imposta di consumo accisa e all'imposta sul valore aggiunto (IVA). La bolletta riporta, oltre alla voce sintetica relativa al totale dovuto per imposte e accisa, un riquadro di dettaglio nel quale sono evidenziate:

- per le accise l'ammontare dei kWh cui sono applicate le singole aliquote
 - per l'IVA la/e base/i imponibile/i e la/e aliquota/e applicata/e
- Le imposte sulla fornitura di energia elettrica sono:

- per l'utenza domestica residente fino a 3 kW di potenza impegnata è previsto che i primi 150 kWh al mese siano esenti dall'imposta. Qualora si superino i 220 kWh al mese, si recuperano progressivamente i 150 kWh prima esentati
- per l'utenza domestica con potenza maggiore di 3 kW o non residente si applica a tutto il consumo una aliquota moltiplicata per ogni kWh, senza esenzioni;
- per le utenze non domestiche con consumi fino a 200.000 kWh al mese è applicata alla quantità consumata un'aliquota per ogni kWh. Per i consumi mensili tra i 200.000 kWh e i 1.200.000 kWh, viene applicata una aliquota inferiore. Per consumi superiori a 1.200.000 kWh al mese, per la parte eccedente i 200.000 kWh si applica un importo fisso;
- l'iva è applicata sul costo complessivo del servizio e attualmente l'aliquota sulla fornitura di energia per i clienti domestici è al 10%; per i clienti con "usi diversi" è 22%.

GAS

QUADRO SINTETICO



MERCATO LIBERO

È il mercato in cui le condizioni economiche e contrattuali di fornitura di gas naturale sono concordate tra le parti e non dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas.

Dal 2003 tutti i clienti possono scegliere da quale venditore e a che condizioni comprare il gas. La bolletta che riporta la dicitura "mercato libero" fattura il gas di un contratto di mercato libero, alle condizioni dell'offerta sottoscritta dal cliente.

SERVIZIO DI TUTELA

È il servizio di fornitura del gas naturale a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico. È rivolto ai clienti domestici e ai condomini con uso domestico con consumi annui non superiori a 200.000 Smc.

PDR (Punto di riconsegna)

È un codice composto da 14 numeri che identifica il punto di riconsegna ovvero il punto fisico in cui il gas naturale viene consegnato dal venditore e prelevato dal cliente finale. Il codice non cambia anche se si cambia venditore.

CODICE REMI

È un codice composto da numeri e/o lettere che identifica il punto di consegna dell'impianto di distribuzione che alimenta il PDR.

TIPOLOGIA DI CONTRATTO

Uso domestico: persona fisica che utilizza il gas per alimentare un'abitazione o i locali annessi o pertinenti all'abitazione da un unico punto di prelievo (un solo PDR e un solo contatore)

Condominio con uso domestico: un punto di riconsegna che alimenta un intero edificio, diviso in più unità catastali, in cui ci sia almeno una unità abitativa con utilizzi analoghi a quelli di un cliente domestico

Usi diversi: un cliente, persona fisica o giuridica, che usa il gas per usi diversi da quello domestico

TIPOLOGIA D'USO

È il tipo di utilizzo cui viene destinato il gas, ad esempio per la cottura dei cibi e/o per la produzione di acqua calda e/o per il riscaldamento (individuale o centralizzato).

TIPOLOGIA OFFERTA

Identifica la denominazione commerciale del contratto scelto dal cliente.

INFORMAZIONE SU UNITÀ DI MISURA, LETTURE E CONSUMI

SMC (Standard Metro cubo)

I contatori del gas sono impostati per misurare i consumi in metri cubi ma nelle diverse località, cambiando pressione e temperatura cambia anche il volume del gas. Il medesimo contatore in montagna misura un volume di gas maggiore rispetto allo stesso volume al mare. Per questo motivo nella bolletta i consumi sono indicati in Smc. Lo standard metro cubo è un metro cubo di gas misurato alla pressione atmosferica e alla temperatura di 15°. L'Autorità ha stabilito che per far pagare

a tutti il gas allo stesso modo si fatturino in bolletta Smc ottenuti moltiplicando i metri cubi registrati dal contatore per un coefficiente C.

POTERE CALORIFICO SUPERIORE CONVENZIONALE (P)

Il potere calorifico superiore, rappresenta la quantità di energia contenuta in un metro cubo di gas a condizioni standard di temperatura e pressione. Serve per convertire il consumo di gas, espresso in metri cubi, in consumo di gas valorizzato in energia (grandezza rilevante per il cliente finale).

COEFFICIENTE CORRETTIVO O DI CONVERSIONE (C)

È il coefficiente che converte il consumo misurato dal contatore, espresso in metri cubi, nell'unità di misura utilizzata per la fatturazione, cioè gli Standard metri cubi. Il coefficiente C varia da Comune a Comune, secondo l'altitudine e il clima.

La conversione con il coefficiente di conversione (C) è necessaria per far sì che tutti i clienti paghino solo per l'effettiva quantità di gas consumata che dipende dalla pressione e dalla temperatura di consegna (es. se il consumo misurato dal contatore è 110 mc ed il valore del coefficiente C è 1,027235, allora i metri cubi standard fatturati saranno: $110 \times 1,027235 = 112,99585$ Smc).

LETTURE RILEVATE

È la lettura effettiva corrispondente al numero che compare sul display del contatore ad una certa data (data di lettura); viene rilevata direttamente dal distributore (con la visita del c.d. letturista) che lo comunica al venditore.

AUTOLETTURE

L'autolettura è il dato che compare sul display del contatore ad una certa data e viene effettuata direttamente dal cliente finale che lo comunica al venditore.

LETTURE STIMATE

Con riferimento ad un determinato periodo, in mancanza di letture rilevate o autoletture nella bolletta può essere indicata una lettura stimata, ovvero una stima del numero che dovrebbe comparire sul display del contatore ad una certa data.

CONSUMI RILEVATI

I consumi rilevati sono i metri cubi risultanti I consumi rilevati sono i metri cubi risultanti fra due letture rilevate o autoletture; corrispondono alla differenza tra i numeri indicati dal display del contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal display del contatore al momento della precedente lettura rilevata (o autolettura).

CONSUMI STIMATI

Sono i consumi che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate (o autoletture), quando cioè nella bolletta sono indicate letture stimate.

Tali consumi vengono di norma calcolati sulla base delle informazioni sui consumi storici del cliente a disposizione del venditore.

CONSUMI FATTURATI

Sono gli standard metri cubi (Smc) fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. È possibile che vi sia una differenza tra i consumi rilevati e i consumi fatturati che può dipendere dal fatto che ai consumi rilevati vengano aggiunti consumi stimati. Inoltre, i consumi rilevati o stimati potrebbero dover essere convertiti in Smc per poter essere confrontati con i consumi fatturati.

SINTESI DEGLI IMPORTI FATTURATI

SPESA PER LA MATERIA GAS NATURALE

Comprende gli importi fatturati relativamente alle diverse attività svolte dal venditore per fornire il gas naturale al cliente finale. Per il settore del gas naturale comprende le voci relative all'approvvigionamento all'ingrosso della materia prima e per tutte le attività connesse, la commercializzazione al dettaglio (legata alla gestione dei clienti) e gli oneri di gradualità necessari a coprire i costi sostenuti dal venditore per l'adeguamento del proprio portafoglio di approvvigionamento, resosi necessario a seguito delle riforme delle modalità di calcolo del prezzo del gas naturale e per alimentare un apposito meccanismo previsto per i venditori con contratti di lungo periodo, che mira a promuovere la rinegoziazione dei suddetti contratti pluriennali. Per i clienti serviti in tutela che hanno attivato una modalità di addebito automatico degli importi fatturati ed ai quali viene inviata la bolletta in formato elettronico, la voce comprende anche l'applicazione dello sconto per tale formato di emissione.

SPESA PER IL TRASPORTO E LA GESTIONE DEL CONTATORE

Comprende gli importi fatturati per le diverse attività che consentono ai venditori (sia sul mercato libero sia per il servizio di tutela) di consegnare ai clienti finali il gas naturale da loro consumato. Corrisponde agli importi relativi ai servizi di trasmissione/trasporto, distribuzione e misura (ovvero lettura del contatore e messa a disposizione dei dati di consumo). Comprende anche gli importi fatturati relativi alle componenti relative all'incentivazione e al recupero della qualità del servizio e ai meccanismi perequativi dei suddetti servizi.

SPESA PER ONERI DI SISTEMA

Comprende gli importi fatturati relativamente a corrispettivi destinati alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema gas che vengono pagati da tutti i clienti finali del servizio gas.

RICALCOLI

La voce, che comprende gli importi fatturati a debito o a credito al cliente, è presente in bolletta solo se si sono verificati ricalcoli per: i. una modifica dei consumi dovuta ad esempio ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore; oppure ii. una modifica dei prezzi applicati, ad esempio legati a specifiche sentenze del Tribunale amministrativo.

ALTRE PARTITE

Comprende gli importi eventualmente addebitati/accreditati al cliente finale per oneri diversi rispetto a quelli relativi alla Spesa per la materia gas naturale, alla Spesa per il trasporto e la gestione del contatore e alla Spesa per oneri generali.

A titolo di esempio, possono essere comprese nelle altre partite gli interessi di mora, l'addebito/restituzione del deposito cauzionale, gli indennizzi automatici, i contributi di allacciamento. A seconda della loro tipologia, tali importi possono essere soggetti ad imposta sul valore aggiunto (IVA).

BONUS SOCIALE

Comprende gli importi accreditati ai clienti che hanno richiesto il bonus. È uno strumento

introdotta dal Governo e reso operativo dall'Autorità, con la collaborazione dei Comuni, per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per la fornitura di gas naturale.

TOTALE IMPOSTE E IVA

Comprende le voci relative all'imposta di consumo accisa e all'imposta sul valore aggiunto (IVA).

La bolletta riporta, oltre alla voce sintetica relativa al totale dovuto per imposte e accisa, un riquadro di dettaglio nel quale sono evidenziate:

- per l'accisa l'ammontare degli Smc cui sono applicate le singole aliquote

- per l'IVA la/e base/i imponibile/i e la/e aliquota/e a pplicata/e

Le imposte sulla fornitura di gas naturale sono:

- l'accisa per "usi civili" tra cui gli usi domestici è diversificata per le due macro zone Centro Nord e Mezzogiorno, varia sulla base di 4 scaglioni di consumo: 0-120, 121-480, 481-1560, oltre 1560 Smc/anno;

- l'accisa per "usi industriali" prevede un'aliquota specifica;

- l'addizionale regionale è determinata autonomamente da ciascuna regione all'interno di precisi limiti imposti;

- l'IVA è calcolata sulla somma di tutte le voci della bolletta comprese delle accise. Per gli usi civili/domestici è pari al 10% per i primi 480 mc consumati ogni anno, al 22% su tutti gli altri consumi e sulle quote fisse; per i clienti con usi diversi è del 22% se il cliente non ha richiesto di applicazione dell'aliquota agevolata (nei casi previsti dalla legge).

ACQUA

QUADRO SINTETICO



Con la bolletta dell'acqua si paga il "Servizio Idrico Integrato", cioè l'insieme di tutte le attività che consentono di avere acqua potabile in casa e di trasportare e trattare le acque utilizzate. Comprende il servizio acquedotto, fognatura e depurazione.

SERVIZIO ACQUEDOTTO

È la fornitura presso le abitazioni di acqua potabile e comprende:

- il prelievo di acqua dall'ambiente naturale (sorgenti, falda) inclusa la protezione ambientale delle aree dalle quali l'acqua è prelevata;

- il trattamento dell'acqua al fine di renderla potabile e idonea all'uso umano e alimentare;

- lo stoccaggio in serbatoi, la distribuzione in rete dell'acqua fino al contatore. Tutto ciò che accade dopo il contatore non fa più parte del servizio idrico integrato (impianto idraulico interno, eventuali dispositivi di trattamento dell'acqua potabile, ecc.).

SERVIZIO DI FOGNATURA

È lo scarico dell'acqua utilizzata e il suo allontanamento fino ad un impianto di trattamento. Il pretrattamento in una "fossa settica" o biologica (es. nelle case di campagna non allacciate alla rete fognaria) non fa parte del servizio idrico integrato.

SERVIZIO DI DEPURAZIONE

Consiste nel trattamento delle acque sporche trasportate dalla fognatura, prima del rilascio

dell'acqua depurata nell'ambiente naturale (fiume, lago).

TIPOLOGIA DI CONTRATTO

Uso domestico: per utenze accatastate come uso abitativo;

Usi diversi: per utenze diverse da quelle al precedente punto (negozi, uffici, servizi comuni, ecc).

CONSUMI RILEVATI

I consumi rilevati sono i metri cubi risultanti fra due letture rilevate o autoletture; corrispondono alla differenza tra i numeri indicati dal display del contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal display del contatore al momento della precedente lettura rilevata (o autolettura).

CONSUMI STIMATI

Sono i consumi che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate (o autoletture), quando cioè nella bolletta sono indicate letture stimate. Tali consumi vengono di norma calcolati sulla base delle informazioni sui consumi storici del cliente a disposizione del venditore.

CONSUMI FATTURATI

Sono i mc fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. È possibile che ci sia una differenza tra i consumi rilevati e i consumi fatturati. Questa differenza può dipendere dal fatto che ai consumi rilevati vengano aggiunti consumi stimati.

QUADRO DI DETTAGLIO

CORRISPETTIVI UNITARI

Quanto pagato dal cliente per ciascun metro cubo di acqua.

QUOTA FISSA

Comprende tutti gli importi da pagare in misura fissa, cioè indipendentemente dai consumi. Generalmente l'unità di misura è euro/cliente/mese.

QUOTA VARIABILE

Comprende tutti gli importi da pagare il cui ammontare complessivo dipende dalla quantità di acqua trasportata sulla rete per soddisfare la richiesta del cliente finale. L'unità di misura è espressa in euro/mc.

SCAGLIONI

Alcuni corrispettivi unitari hanno un valore differenziato per scaglioni di consumo mensile. Ogni scaglione è delimitato da un livello minimo ed uno massimo (es. Comune di Trento usi domestici: da 0 a 12,5 mc/mese - oltre 12,5 e fino a 25 mc/mese - oltre 25 mc/mese. Un cliente che consuma 23 mc al mese pagherà, il prezzo previsto per il 1° scaglione per i primi 12,5 mc e il prezzo previsto per il 2° scaglione per i restanti 10,5 consegnati). Gli scaglioni variano in ogni comune.

METRO CUBO D'ACQUA

Equivale a 1000 litri.

TARIFFA RIFIUTI (TARI)



COS'È LA TARIFFA RIFIUTI PUNTUALE

Dal 2013 i Comuni di Trento e Rovereto si sono adeguati alla nuova normativa nazionale e adottano sistemi di misurazione

puntuale della quantità di rifiuti conferiti. La tariffa è composta da una quota fissa, quantificata in base ai costi fissi del servizio di gestione dei rifiuti urbani (es. lo spazzamento e il lavaggio delle strade, ecc.) e una quota variabile, determinata dal volume di rifiuto residuo prodotto da ciascuna utenza, misurato in litri.

COME SI CALCOLA LA TARI

La quota fissa, per le utenze domestiche è determinata dalla superficie dei locali occupati e dal numero dei componenti il nucleo familiare, mentre per le utenze non domestiche è correlata a tariffe che variano da categoria a categoria. La nuova tariffa è definita "puntuale" perché l'importo da pagare per la quota variabile è determinato dal volume di rifiuto residuo effettivamente prodotto da ciascuna utenza. Per le utenze dotate di contenitore il numero di svuotamenti viene conteggiato grazie alla lettura del dispositivo elettronico fissato su ogni contenitore. Le utenze non dotate di contenitore misurano la loro produzione di rifiuto residuo inserendolo in appositi sacchi, del volume di 30 litri, che devono obbligatoriamente essere utilizzati per il conferimento.

VOLUME MINIMO OBBLIGATORIO

Per evitare fenomeni di scorretto conferimento di rifiuti è stabilito un volume minimo obbligatorio di rifiuto residuo producibile, che viene comunque contabilizzato in fattura. Per le utenze domestiche è calcolato in litri per componente, partendo da una base di 240 litri all'anno per un'unica persona ed aggiungendo 120 litri per ogni componente ulteriore. (es. 3 componenti = 480 litri minimi obbligatori all'anno). Per le utenze non domestiche il valore è determinato in litri per metro quadrato di superficie occupata. Per le utenze dotate di contenitore sono comunque attribuiti gli svuotamenti minimi corrispondenti a tale volume (es. famiglia di 3 persone con bidone da 120 litri = 480 litri minimi = 4 svuotamenti), anche se a fine anno risulterà un numero inferiore di svuotamenti reali.

Per le utenze non dotate di contenitore assegnato viene fatturato l'importo del volume minimo obbligatorio, corrispondente al numero di sacchi della dotazione minima.

DOVE SI RITIRANO I SACCHI?

A seguito della denuncia della TARI a ciascuna utenza viene fornita la "prima dotazione" cioè un contenitore o una dotazione di sacchi, corrispondente alla quota minima obbligatoria per il residuo (es. un single, la cui dotazione minima è di 240 litri, riceve una confezione da 8 sacchi, mentre una famiglia di 4 componenti cui spettano 600 litri, riceve 20 sacchi) e i sacchi e i contenitori per carta, organico e imballaggi leggeri. La prima dotazione va ritirata presso gli Uffici di Igiene Urbana a Trento e presso gli uffici di Dolomiti Ambiente a Rovereto. Per gli anni successivi al primo, verrà inviata un'informativa da Dolomiti Ambiente con la quantità di dotazioni dovute e per ogni utenza e i punti di distribuzione. Esaurita la dotazione annuale di sacchi per il residuo è possibile "acquistare" altri sacchi presso i punti vendita presenti a Trento e Rovereto. I sacchi sono venduti in confezioni da 8 pezzi.

AGEVOLAZIONI

I Regolamenti comunali di Trento e Rovereto prevedono agevolazioni per chi pratica il compostaggio domestico e per chi utilizza presidi tessili di assorbenza e pannolini.



DOVE TROVO I CODICI DEI CONTATORI?

I codici di attivazione (POD per l'energia elettrica, PDR per il gas e impianto per l'acqua) si trovano direttamente su un cartellino apposto dal distributore sull'apparecchiatura. Il codice POD è ricavabile anche dal display schiacciando il pulsante grigio posto a fianco.

QUANTO TEMPO CI VUOLE PER ATTIVARE DEI CONTATORI SIGILLATI?

I tempi previsti dall'Autorità per l'attivazione dei contatori dal momento della domanda sono 5 giorni lavorativi per l'energia elettrica e 10 giorni lavorativi per gas naturale e acqua.

DEVO ESSERE PRESENTE AL MOMENTO DEL DESIGILLO DEL GAS ANCHE SE IL CONTATORE È ACCESSIBILE?

Il cliente, o un suo delegato, deve essere presente al momento del desigillo in quanto il tecnico esegue una verifica sul contatore (detta "prova di tenuta") che determina problematiche che non consentono l'apertura del contatore.

COME FACCIO A SAPERE SE LA MIA RICHIESTA CONTRATTUALE (ATTIVAZIONE, SUBENTRO, VOLTURA, AUMENTO DI POTENZA O DISDETTA) È ANDATA A BUON FINE?

Al momento della conclusione della pratica, anche da un punto di vista tecnico, Dolomiti Energia comunicherà in forma scritta l'esito da parte della società di distribuzione.

QUALI SONO LE MODALITÀ DI PAGAMENTO?

Domiciliazione bancaria o postale SEPA, Carta di credito, Bonifico Bancario, Bollettino bancario o postale, Lottomatica, punti vendita Coop convenzionati.

COS'È IL DEPOSITO CAUZIONALE?

È un deposito di garanzia che viene trattenuto da Dolomiti Energia al momento dell'attivazione del contratto e restituito al momento della chiusura del contratto o a seguito di attivazione della domiciliazione delle fatture in conto corrente (SEPA).

COS'È LA DOMICILIAZIONE BANCARIA/POSTALE?

È il pagamento automatico in conto corrente. Il cliente riceve la fattura e la banca paga il giorno della scadenza.

COME POSSO ATTIVARE LA DOMICILIAZIONE BANCARIA?

La domiciliazione bancaria può essere richiesta attraverso il sito www.dolomitienergia.it, via email a info.commerciale@dolomitienergia.it, presso gli sportelli di Dolomiti Energia o contattando i numeri verdi 800.030030 (per energia elettrica, gas naturale e acqua) e 800.847028 (per la tariffa rifiuti) fornendo il conto contrattuale o il codice contribuente, i dati dell'intestatario del conto corrente e l'IBAN.

COS'È IL MERCATO LIBERO?

È il mercato in cui le condizioni economiche e contrattuali di fornitura di energia elettrica e di gas naturale sono concordate tra le parti (cliente finale e Dolomiti Energia) e non dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas. La bolletta che riporta la dicitura "mercato libero" fattura la materia prima gas o energia di un contratto sul mercato libero, alle condizioni dell'offerta sottoscritta dal cliente.

È FACILE CAMBIARE VENDITORE O CAMBIARE TIPOLOGIA D'OFFERTA?

Sì, cambiare fornitore è facile. Per aderire ad una nuova offerta, basta stipulare il contratto con Dolomiti Energia, sarà lui ad inoltrare la richiesta di recesso al vecchio fornitore e ad occuparsi delle procedure necessarie ad attivare la nuova fornitura. Non è previsto alcun intervento sugli impianti e sui contatori. Cambia infatti solo la gestione commerciale e amministrativa della fornitura. Una volta completato il passaggio, sarà il nuovo fornitore ad inviare le bollette. La continuità e sicurezza del servizio deve restare assicurata. L'impresa di distribuzione, che gestisce la rete elettrica locale, rimane la stessa anche se si sceglie di cambiare il proprio fornitore.

Le offerte commerciali di Dolomiti Energia sono consultabili e sottoscrivibili dal sito www.dolomitienergia.it. Una volta sottoscritta l'offerta dal sito si può inviare tutta la documentazione via email a offerte@dolomitienergia.it, via fax al numero 0461/362332, contattando il numero verde 800.030030 o recandosi ad uno degli sportelli Dolomiti Energia.

COME POSSO ADERIRE AD UN'OFFERTA COMMERCIALE?

Si può aderire recandosi agli sportelli di Dolomiti Energia, visitando il sito www.dolomitienergia.it o chiamando il numero verde 800.030030 e fornendo i dati presenti sulla fattura del proprio attuale venditore.

QUANTO DEVO ASPETTARE PER IL CAMBIO DI VENDITORE, CAMBIO DI TIPOLOGIA D'OFFERTA O PER UN CAMBIO TARIFFA DA MERCATO TUTELATO A MERCATO LIBERO?

Il passaggio è previsto il primo giorno del secondo mese successivo alla sottoscrizione della proposta nel caso di cliente domestico o di cliente precedentemente fornito nell'ambito del mercato di maggior tutela o di salvaguardia. Il cambio è invece previsto il primo giorno del quarto mese successivo alla sottoscrizione della proposta nel caso di cliente non domestico, alimentato a bassa tensione precedentemente fornito nell'ambito del mercato libero.

Perché il passaggio avvenga è necessario che i dati forniti al momento della sottoscrizione siano congruenti con quelli presenti in bolletta (cognome e nome dell'intestatario, codice fiscale, indirizzo di fornitura, tipologia d'uso, codice pod/pdr). La verifica di tali dati viene effettuata dal distributore locale.

COME FACCI A SAPERE SE IL MIO PASSAGGIO DI VENDITORE È ANDATO A BUON FINE?

Dolomiti Energia invia una comunicazione scritta nella quale conferma se l'adesione all'offerta sia andata a buon fine.

COSA SUCCEDDE ALLA FINE DEL PERIODO DI VALIDITÀ DELL'OFFERTA?

Al termine del periodo di validità dell'offerta, se non sono previste modifiche alle condizioni sottoscritte, Dolomiti Energia procede con un tacito rinnovo delle condizioni già in essere. Qualora invece fossero previste delle modifiche tariffarie o contrattuali rispetto a quelle di adesione, almeno 90 giorni prima della scadenza delle condizioni economiche (come previsto dal Codice di Condotta Commerciale) i clienti vengono informati di tali cambiamenti tramite idonea comunicazione. Potrà accettare tali variazioni non inviandoci alcuna risposta alla stessa.

Per chi non volesse accettare le nuove condizioni contrattuali, può procedere con una richiesta di recesso dall'offerta o sottoscrivere un'altra proposta contrattuale con Dolomiti Energia. L'assenza di risposta nelle forme prima riportate sarà considerata un "tacito assenso" alle nuove condizioni economiche proposte.

COS'È L'ENERGIA VERDE?

È una certificazione che il cliente finale può richiedere per attestare che l'energia fornita da Dolomiti Energia sul mercato libero sia 100% pulita e derivante da fonti rinnovabili. Chi acquista questo servizio ottiene il diritto di usufruire del marchio di certificazione "100% Energia Pulita Dolomiti Energia" per tutta la durata del contratto, con la possibilità di utilizzarlo in modo personalizzato. Saranno infatti forniti al cliente gli strumenti utili per comunicare il proprio impegno a favore dell'ambiente.

COSA SONO I DATI CATASTALI?

I dati catastali sono informazioni che identificano presso l'Ufficio Catasto terreni e fabbricati. Il modulo per i dati catastali viene consegnato al cliente

- al momento della stipula di un nuovo contratto di fornitura
- nei casi di variazione contrattuale per cambio tariffa o aumento/diminuzione potenza o cambio di destinazione d'uso

Nel caso di adesione ad offerte commerciali del Mercato Libero il modulo viene inviato con una lettera a parte. Tale documentazione viene richiesta dall'Agenzia delle Entrate; Dolomiti Energia non ne conserva copia essendo solo un intermediario tra questa e il cliente finale. Si consiglia di conservarne in quanto può essere utile in caso di modifiche contrattuali future. Consultare l'Ufficio del Catasto per la compilazione del modulo.



TRENTO

Via Fersina 23
LUN, MER, VEN 8.00 - 12.00
MAR, GIO 8.00 - 16.00
Solo per P.IVA
anche MER 13.30 - 16.30

ROVERETO

Via Manzoni 24
MAR, GIO, VEN 8.00 - 12.00
LUN, MER 8.00 - 16.00
Solo per P.IVA
anche GIO 13.30 - 16.30

MEZZOLOMBARDO

Via Milano 10
Dal LUN al VEN 8.00 - 12.00
LUN 14.00 - 16.00

CLES

Piazza Municipio 3
(Ex Tribunale)
LUN, MER
8.00 - 12.30 e 14.00 - 16.00
VEN 8.00 - 12.30

LEVICO TERME

Via Marconi 6
2° e 4° MER del mese
14.00 - 16.30

PERGINE VALSUGANA

Viale Venezia 2/E
Dal LUN al VEN 8.00 - 12.00
LUN 13.30 - 15.30

BORGO VALSUGANA

Corso Ausugum 34
MER, GIO 8.30 - 12.00
1° e 3° MER del mese
anche 14.00 - 16.30

PANCHIÀ

Località Salezze 12
GIO 14.30 - 16.30
VEN 9.30 - 13.30

ARCO

Via Del Frumento 8
Dal LUN al VEN 8.15 - 12.30
MER 14.00 - 16.00

RIVA DEL GARDA

Via Ardarò 27
Dal LUN al VEN 8.15 - 12.30
LUN anche 14.00 - 16.00

TIONE

Via Stenico 11
Dal LUN al VEN 8.00 - 12.20
MER 13.20 - 17.00

I NUMERI VERDI GRATUITI E I SERVIZI ONLINE



CONTRATTI, ALLACCIAMENTI, BOLLETTE

Call center e servizio clienti per informazioni e per tutte le esigenze commerciali: attivazione, voltura, subentro e disdetta dei servizi di energia elettrica, gas naturale, acqua, teleriscaldamento e tariffa rifiuti.

ENERGIA ELETTRICA MERCATO LIBERO, GAS NATURALE E ACQUA

800 030 030

Da LUN a VEN 8.00 - 22.00
SAB 8.00 - 20.00

TARIFFA RIFIUTI E IGIENE URBANA

800 847 028

Dal LUN al GIO 8.00 - 16.45
VEN 8.00 - 12.45

AUTOLETTURE CONSUMI

Prima di usufruire del servizio di autolettura ricordiamo di prendere nota del numero degli scatti del contatore e del codice di accesso riportato in bolletta. Le cifre dopo la virgola (se presenti) non sono da considerare. La comunicazione va effettuata entro il periodo indicato in bolletta.

800 224 102

Servizio attivo 24 ore su 24

SERVIZI ONLINE

Per poter ricevere la bolletta direttamente sulla propria posta elettronica o consultare lo stato delle proprie utenze direttamente dal computer, smartphone o tablet (a questo fine è disponibile la nostra app scaricabile dal sito www.dolomitienergia.it sia per iOS che Android)

SERVIZI DOLOMITI ENERGIA SMS

Consente ai clienti di Dolomiti Energia di essere sempre aggiornati sullo stato delle proprie forniture di energia, gas e acqua 24 ore su 24, in modo rapido e comodo

È sufficiente inviare al numero 366 333 7 333 semplici messaggi predefiniti per ottenere le risposte alle proprie richieste.

366 333 7333

Servizio attivo 24 ore su 24

SERVIZI AUTOMATICI

- Comunicazione del cambio fornitore
- Ricezione ed attivazione di una richiesta di adesione ad una offerta del mercato libero
- Avviso per le fatture che sono scadute
- Preavviso di distacco
- Modifiche effettuate per richieste sui dati contrattuali

Altre funzionalità invece verranno attivate in modo facoltativo dal cliente previa sua registrazione al servizio.

Per ulteriori informazioni visita il sito www.dolomitienergia.it