



▶▶ Guida ENERGIA

2020



Regole e consigli sul risparmio in bolletta

INDICE

Introduzione	pag. 3
Leggere la bolletta	pag. 4
Consumi sotto controllo	pag. 6
Decalogo antitruffa	pag. 8
Bonus luce	pag. 10
Bonus gas	pag. 12
Bonus acqua	pag. 14
Come risolvere i problemi	pag. 15
Il Decalogo energia	pag. 19



Introduzione

Il progetto **incubAZIONI SOLIDALI** è un'iniziativa promossa dall'Associazione di carità San Zeno Onlus e dalla Caritas Diocesana Veronese che vede tra gli altri partners la partecipazione di Adiconsum Verona con attività di formazione, informazione e accompagnamento dei soggetti a rischio sovraindebitamento.

La povertà familiare oggi è un fenomeno multidimensionale, caratterizzato da mancata integrazione occupazionale e mancato inserimento in una dimensione relazionale. L'indebolimento dei legami sociali, la difficoltà nelle relazioni familiari, maggiori carichi di cura o problemi legati alla casa e al lavoro, rappresentano (anche se presi singolarmente) fattori in grado di aprire una crisi fino a qualche anno fa impensabile.

Il progetto **incubAZIONI SOLIDALI** si propone di attivare una rete integrata del terzo settore veronese sfruttando la capillarità territoriale dei partner di progetto, al fine di intercettare famiglie e individui in condizioni di vulnerabilità che ad oggi risultano invisibili agli enti partner e ai servizi sociali. La finalità è l'implementazione e l'integrazione di azioni di sostegno ed accompagnamento diffuse sul territorio della Provincia di Verona.

Questa pubblicazione, che è parte integrante del progetto co-finanziato dalla Fondazione Cariverona, vuole essere uno strumento per gestire il proprio budget familiare e prevenire fenomeni di sovraindebitamento. E' intenzione del presente lavoro fornire ai soggetti interessati un primo aiuto per affrontare le situazioni di crisi utilizzando i rimedi messi a disposizione dalla legislazione vigente.

Leggere la bolletta

Nelle bollette di acqua, luce e gas troviamo importanti informazioni che ognuno deve essere in grado di leggere. Tale buona prassi previene infelici sorprese e ci aiuta a mantenere sotto controllo i consumi.

In bolletta troviamo:

- 1 ⇒ **Dati del cliente e della fornitura** (dati cliente, indirizzo di recapito, dati identificativi dell'utenza, mercato di riferimento, consumo annuo e pronto intervento);
- 2 ⇒ **Dati relativi alla bolletta** (estremi della bolletta e data di scadenza);
- 3 ⇒ **Dati su letture e consumi** (letture e consumi, consumi stimanti e ricalcoli);
- 4 ⇒ **Informazioni su pagamenti ed eventuali rateizzazioni** (informazioni e modalità di pagamento, rateizzazioni);
- 5 ⇒ **Sintesi degli importi fatturati** (riepilogo delle voci di spesa, dettagli sul calcolo delle imposte ed eventuali altre partite. **N.B.** Nelle bollette elettriche in cui viene addebitata una quota del canone di abbonamento TV è presente anche la voce di spesa “Canone di abbonamento alla televisione per uso privato”);
- 6 ⇒ **Altro** (costo medio unitario e altri dettagli).

Le informazioni più importanti da controllare sono:

- ⇒ Quelle relative ai **dati anagrafici e di fatturazione** che devono essere controllati per verificarne la correttezza;
- ⇒ I **dati di consumo** e gli importi fatturati che dipendono dalle letture, per cui è opportuno verificare che siano sempre “reali”. Nel caso vi siano letture “presunte” è opportuno fare periodicamente le autoletture comunicandole nelle forme e modalità richieste dal fornitore;
- ⇒ **Il mercato di riferimento**: per gas e energia elettrica - per l'acqua si è in regime di monopolio naturale - sono previste due tipologie di mercato, quello libero e quello tutelato. Nel primo le condizioni economiche e normative sono decise dal fornitore. Nel mercato tutelato tali condizioni sono stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Il mercato di maggior tutela, sebbene verrà abolito a gennaio 2022, è preferibile se non si è in grado di monitorare periodicamente le offerte del mercato libero;

È inoltre opportuno verificare sempre **la funzionalità del contatore**.

Posto che il misuratore è lo strumento che registra i consumi, da esso dipende la fatturazione. Verificare la perfetta funzionalità dell'apparato previene fenomeni di dispersione e la fatturazione anomala. Inoltre è necessario appurare che i dati registrati dal contatore siano gli stessi di quelli indicati in bolletta.

Consumi sotto controllo

I costi dei servizi a rete (acqua, luce e gas) incidono per circa un quarto sulla spesa mensile familiare. Tenere sotto controllo i consumi e scegliere le offerte di luce e gas più economiche è un ottimo metodo per far quadrare i conti.

Per aiutarci a monitorare le offerte del mercato libero esiste il **Portale Offerte** (www.ilportaleofferte.it) previsto dalla Legge Concorrenza del 2017.

Il **Portale Offerte** è il sito pubblico dove clienti domestici, famiglie e piccole imprese possono confrontare e scegliere in modo immediato, chiaro e gratuito le offerte di elettricità e gas naturale.

Il Portale mette a disposizione un motore di ricerca di semplice utilizzo e fornisce informazioni su sconti ed evoluzioni attese dei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale.

Prima di scegliere o cambiare fornitore conviene sempre consultarlo. Per farlo è sufficiente inserire alcuni dati come la tipologia di fornitura che interessa, il cap e i dati di consumo che sono facilmente reperibili in bolletta.



Mantenere sotto controllo i consumi è fondamentale.

Per farlo si può leggere attentamente la bolletta oppure registrarsi al **Portale consumi** (www.portaleconsumi.it).

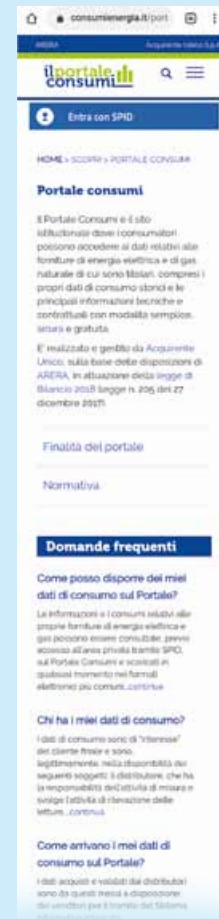
Il **Portale Consumi** è un servizio gratuito previsto dalla legge che permette a tutti i consumatori di accedere alle informazioni sulle proprie utenze: anagrafiche, contratti e misure.

In particolare si può accedere ai propri dati di consumo storici e le principali informazioni tecniche e contrattuali con modalità semplice, sicura e gratuita.

In questo modo è più facile monitorare le proprie utenze di luce e gas e monitorare i consumi per tenerli sotto controllo.

*Per accedere al Portale consumi è necessario il Sistema **SPID**, il Sistema Pubblico di Identità Digitale, che permette di accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione e dei soggetti privati aderenti con un'unica Identità Digitale (username e password) utilizzabile da computer, tablet e smartphone.*

Per maggiori info www.spid.gov.it



Decalogo anti truffa

Per evitare attivazioni non richieste o altre spiacevoli situazioni è necessario verificare con calma e attenzione ogni proposta commerciale anche se fatta telefonicamente.

Il seguente Decalogo può aiutare il consumatore a difendersi dall'aggressività commerciale di alcuni fornitori.

- 1 ➡ Non cedere a terzi le proprie informazioni anagrafiche o i dati presenti in bolletta che sono sufficienti per cambiare fornitore.
- 2 ➡ Quando ci chiedono copia della bolletta, prima di inviarla o consegnarla, è opportuno essere pienamente consapevoli dell'uso che ne verrà fatto.
- 3 ➡ Se si aderisce ad un'offerta, anche solo per ottenere uno sconto, è importante essere certi dell'identità della società proponente e verificarne la referenza.
- 4 ➡ I contratti possono essere conclusi anche tramite telefono: attenzione a quello che diciamo alla cornetta.
- 5 ➡ Prima di concludere un accordo chiedere sempre la copia del contratto, delle condizioni economiche e la scheda di confrontabilità per verificare il risparmio dell'offerta. Se tale documentazione non viene data, è bene non fidarsi.

- 6 ➡ Per i contratti conclusi a distanza (ad es. telefono, internet) o fuori dai locali commerciali (ad es. a casa propria o nella pubblica via) la società proponente è obbligata per legge ad informare il consumatore sulla possibilità di recedere da quel contratto gratuitamente (diritto di ripensamento).
Entro 14 giorni dal ricevimento dell'informativa sul recesso il consumatore tramite l'invio di una comunicazione scritta (ad es. raccomandata a/r o altro mezzo tracciabile) scioglie gli effetti dell'accordo concluso.
- 7 ➡ Se qualcuno vuole venderci qualcosa a casa nostra (vendita porta a porta) non fidatevi se accampa scuse come quelle di voler verificare la bolletta per offrirci un rimborso o uno sconto.
- 8 ➡ Per non essere contattati telefonicamente è bene evitare di cedere i propri dati a terzi per finalità commerciali: una volta ceduti è difficile riuscire a ottenere la cancellazione.
- 9 ➡ Per limitare le chiamate commerciali è possibile iscriversi al registro delle opposizioni (www.registrodelleopposizioni.it). Non risolverà il problema ma il nostro telefono squillerà meno.
- 10 ➡ Informarsi prima di scegliere: oggi gli strumenti ci sono, la pigrizia è nostra nemica.

Bonus luce

Il bonus elettrico è uno sconto sulla bolletta, introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità (Arera) con la collaborazione dei Comuni, per assicurare un risparmio sulla spesa per l'energia alle famiglie in condizione di disagio economico e fisico e alle famiglie numerose.

Il bonus è previsto per:

/ ⇒ **Disagio economico**

- per famiglie con ISEE non superiore a 8.265 euro;
- per famiglie numerose (con più di 3 figli a carico) con ISEE non superiore a 20.000 euro;
- per i titolari di Reddito di Cittadinanza (Rdc) o Pensione di cittadinanza (Pdc).

2 ⇒ **Gravi condizioni di salute (disagio fisico)**

- per i casi in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature mediche alimentate con l'energia elettrica (elettromedicali) indispensabili per il mantenimento in vita.

Quanto vale il bonus per disagio economico?

Il valore del bonus dipende dal numero di componenti della famiglia anagrafica ed è aggiornato annualmente dall'Autorità.

Per l'anno 2020 questi sono i valori :

Numerosità familiare 1-2 componenti	€ 125
Numerosità familiare 3-4 componenti	€ 148
Numerosità familiare oltre 4 componenti	€ 173

Quanto vale il bonus per disagio fisico?

Il valore del bonus per disagio fisico è articolato in 3 livelli che dipendono da: potenza contrattuale, apparecchiature elettromedicali salvavita utilizzate e tempo giornaliero di utilizzo.

<i>Anno 2020</i>	FASCIA MINIMA	FASCIA MINIMA	FASCIA MINIMA	
extra consumo rispetto ad utente tipo (2700/kWh/anno)	fino a 600 kWh/anno	tra 600 e 1200 kWh/anno	oltre 1200 kWh/anno	
fino a 3 kW	€ 185	€ 305	€ 440	
oltre 3 kW (da 4,5 kW in su)	€ 433	€ 548	€ 663	

€/anno per punto prelievo



Bonus gas

Come il bonus elettrico, il bonus gas è uno sconto sulla bolletta, introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità (Arera) con la collaborazione dei Comuni, per assicurare un risparmio sulla spesa per l'energia alle famiglie in condizione di disagio economico e alle famiglie numerose.

Il bonus è previsto per disagio economico

- per famiglie con ISEE non superiore a 8.265 euro;
- per famiglie numerose (con più di 3 figli a carico) con ISEE non superiore a 20.000 euro;

Quanto vale il bonus per disagio economico?

Gli importi previsti sono differenziati rispetto alla categoria d'uso associata alla fornitura di gas, alla zona climatica di appartenenza del punto di fornitura e al numero di componenti della famiglia anagrafica (persone legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o da vincoli affettivi, coabitanti ed aventi la medesima residenza).

Il valore del bonus è aggiornato annualmente dall'Autorità entro il 31 dicembre dell'anno precedente.

Ammontare della compensazione per i clienti domestici (€/anno per punto di riconsegna)

Anno 2020

Zona climatica	A/B	C	D	E	F
Famiglie fino a 4 componenti					
Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura	€ 32	€ 32	€ 32	€ 32	€ 32
Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	€ 72	€ 89	€ 117	€ 146	€ 183
Famiglie oltre a 4 componenti					
Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura	€ 49	€ 492	€ 49	€ 49	€ 49
Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	€ 100	€ 130	€ 169	€ 206	€ 264

La maggior parte dei comuni veronesi sono in zona climatica E. La Lessinia è in zona climatica F. Le zone climatiche sono identificate dall'Allegato A del DPR n. 412 del 26/8/93.

Bonus acqua

Il bonus idrico è una misura volta a ridurre la spesa per il servizio di acquedotto di una famiglia in condizione di disagio economico e sociale.

E' stata prevista dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 13 ottobre 2016, emanato in forza dell'articolo 60 del cosiddetto Collegato Ambientale (legge 28 dicembre 2015, n. 221) e successivamente attuata con provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Consente di non pagare un quantitativo minimo di acqua a persona per anno. Tale quantitativo è stato fissato in 50 litri al giorno a persona (18,25 mc di acqua all'anno), corrispondenti al soddisfacimento dei bisogni essenziali.

Il bonus è previsto per:

gli utenti domestici diretti ed indiretti del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione in condizioni di disagio economico sociale, cioè che sono parte di nuclei familiari:

- con indicatore ISEE non superiore a 8.265 euro;
- con indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro con almeno 4 figli a carico (famiglia numerosa);
- beneficiari di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza;



*Le domande per ottenere i bonus vanno presentate, in forma di autocertificazione, presso il proprio Comune di residenza o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, Comunità montane) utilizzando gli appositi moduli pubblicati sul sito (**www.arera.it**), sul sito **www.sgate.anci.it** e resi disponibili sui siti internet dei fornitori*

Come risolvere i problemi

Nel caso di controversie con i fornitori è opportuno inviare sempre un **reclamo scritto**.

Per la soluzione del contenzioso non è necessario rivolgersi alla Magistratura ordinaria, ma vi è una rete di tutela più economica ed efficace. Esiste infatti l'istituto della conciliazione e della mediazione. La maggior parte delle società ha stipulato accordi con le Associazioni di consumatori per la conciliazione paritetica cioè un tavolo di confronto tra un rappresentante dell'Associazione e uno dell'azienda per trovare una soluzione bonaria della controversia.

Inoltre l'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente ha attivato un suo servizio di conciliazione a cui i consumatori possono accedere gratuitamente.

Anche le Camere di Commercio hanno procedure di mediazione per dirimere le controversie energetiche. Tutte le procedure anzidette sono efficaci e di facile accesso.

Quando necessario è consigliabile rivolgersi ad un' Associazione di consumatori per chiedere adeguata assistenza.

Che cosa succederà dopo la fine della tutela?

A gennaio 2022 è prevista l'abolizione del mercato tutelato.

Dopo che i servizi di tutela di prezzo non saranno più disponibili, la continuità della fornitura sarà comunque garantita ai clienti di piccola dimensione che non avranno ancora un contratto nel mercato libero, in modo che non subiscano alcuna interruzione durante il periodo necessario a trovare una nuova offerta.

Mercato libero

Nel mercato libero le condizioni economiche e contrattuali sono decise da ogni singolo fornitore ed il consumatore può liberamente decidere se aderirvi o meno.

Mercato tutelato

E' la fornitura, con condizioni economiche e contrattuali regolate dall'Autorità, per i clienti che ne hanno diritto e che non scelgono un nuovo contratto nel mercato libero. Nel medio e lungo periodo i prezzi del mercato tutelato sono più convenienti come le condizioni contrattuali più favorevoli per i consumatori.

Gli strumenti a disposizione dei consumatori

Per accompagnare i clienti finali nelle scelte contrattuali e migliorare la comprensione del settore energetico, vi sono a disposizione dei consumatori alcuni importanti strumenti:

Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

offre informazioni e contribuisce alla risoluzione di controversie relative al servizio elettrico e gas anche con riferimento al cambio di fornitore (<https://www.arera.it/it/callcenter.htm>)

Portale Offerte luce e gas

previsto dalla Legge Concorrenza del 2017, mette a disposizione le offerte di energia elettrica e gas per confrontarle con semplicità e immediatezza (<https://www.arera.it/it/portaleofferte.htm>)

Offerte PLACET

offerte di fornitura rivolte alle famiglie e alle piccole imprese a prezzi determinati liberamente ma con condizioni contrattuali definite dall'Autorità (<https://www.arera.it/it/consumatori/placet.htm>)

Portale consumi

per accedere ai dati di consumo e alle principali informazioni tecniche e contrattuali relativi alle forniture di energia elettrica e di gas naturale di cui si è titolari (<https://www.arera.it/it/consumatori/portaleconsumi.htm>)

Gruppo d'acquisto

Adiconsum Verona ha promosso un gruppo d'acquisto di energia e gas per garantire i consumatori circa la trasparenza e l'economicità delle forniture (<https://adiconsumverona.it/gruppo-dacquisto/>)



"ENERGIA: DIRITTI A VIVA VOCE"

UN PROGETTO DI 17 ASSOCIAZIONI
DEI CONSUMATORI PER TUTELARE I
DIRITTI DEI CITTADINI NELLE
FORNITURE DI ENERGIA E GAS

Adiconsum - Adoc - Associazione Utenti dei Servizi Radiotelevisivi - Assoconsum -
Assoutenti - Casa del Consumatore - Centro Tutela Consumatori Utenti -
Cittadinanzattiva - Codacons - Codici - Conconsumatori - Federconsumatori -
Lega Consumatori - Movimento Consumatori - Movimondo Difesa del Cittadino -
Udicon - Unione Nazionale Consumatori



Energia, diritti a viva voce è un progetto che ha l'obiettivo di rendere i consumatori più informati e più consapevoli in materia di energia e gas.

Tramite lo sportello i consumatori si possono orientare tra le diverse offerte commerciali, comprendere la struttura tariffaria e gli importi fatturati, capire come risolvere i problemi insorti con il fornitore del servizio, nonché informarsi su come controllare i propri consumi quotidiani.

Per maggiori informazioni contattare
Adiconsum Verona allo **045/8096934**
oppure scrivere a **verona@adiconsum.it**

Per maggiori informazioni sul progetto:
<https://www.energiadirittivivavoce.it/>



Leggi la bolletta* e controlla i consumi.
Se le letture sono presunte fai l'autolettura



In caso di contestazione ricorda di inviare un reclamo scritto.
Successivamente è sempre possibile presentare domanda di conciliazione*



2

Controlla l'economicità della tua offerta luce e gas collegandoti al Portale Offerte*



7

Non consegnare le tue bollette a nessuno che non sia una persona di fiducia. In esse sono presenti tutti i dati per farti cambiare fornitore

Verifica periodicamente il contatore.
Dalla sua operatività dipende la corretta fatturazione



Prima di concludere un contratto di luce e gas **chiedi la scheda di confrontabilità** per conoscere il risparmio che l'offerta riserva rispetto a quella del mercato tutelato

8



4

Informati per conoscere il tuo diritto ad accedere agli **sconti del bonus luce*, gas* e acqua***

9

I contratti conclusi a distanza (telefono, internet) o fuori dai locali commerciali (luogo pubblico, proprio domicilio) **sono sempre annullabili** previo inoltro di una comunicazione scritta entro 14 giorni dall'inizio del contratto

Per quanto possibile limita i consumi.
Per luce e gas puoi tenerli sotto controllo leggendo la bolletta o collegandoti al Portale Consumi*

5

10

Se hai dubbi su luce, acqua e gas consulta l'Atlante per il consumatore*

CON TE STIAMO

Adiconsum Verona fa valere la garanzia legale di beni e prodotti. Con noi puoi contestare le **bollette**. Leggere i contratti di banche, finanziarie e **assicurazioni**. Verificare la referenza creditizia. Verificare le rate dei **mutui** e conti correnti. Ricorrere all'Arbitro Bancario e Finanziario. Esercitare il diritto di **recesso**. Tutelare la privacy. Chiedere il risarcimento del danno da vacanza rovinata e da sinistri auto.

VERIFICHIAMO

Adiconsum Verona verifica i contratti, rileva le clausole vessatorie e segnala le pratiche commerciali scorrette. Con noi puoi scoprire come risparmiare sull'**RC Auto**, sui contratti e i **consumi dell'energia e gas**, sui **mutui** e **finanziamenti**. Assieme siamo riusciti ad aiutare molte persone che si sono rivolte ai nostri Sportelli per chiedere ed ottenere tutela per l'eliminazione delle vessazioni, delle pratiche commerciali scorrette, delle truffe che le persone e le famiglie a volte subiscono da soggetti senza scrupoli.

CONCILIAMO

Adiconsum Verona promuove **buone pratiche** fra cittadini e aziende. Fornisce strumenti per la **soluzione stragiudiziale** delle controversie in modo rapido, semplice ed economico. Con noi puoi presentare una domanda di **conciliazione** nel settore assicurativo, idrico, energetico, postale, telefonico, bancario, turistico e dei trasporti. Per saperne di più: adiconsumverona.it/conciliaio.

PROTEGGIAMO

ADICONSUM VERONA GARANTISCE LA TUTELA COLLETTIVA DEI CITTADINI ATTRAVERSO L'ORGANIZZAZIONE DI CORSI, IL MONITORAGGIO DEI SERVIZI PUBBLICI, LA STIPULA DI PROTOCOLLI D'INTESA CON AZIENDE E SEGNALAZIONI ALLE AUTORITÀ.

CI ASSOCIAMO

Adiconsum Verona pone al centro del proprio agire la formazione e l'informazione del **cittadino**.

Grazie al contributo dei nostri associati negoziamo e concertiamo condizioni di **difesa individuale** e collettiva dei consumatori e promuoviamo la **cultura del consumerismo**.

Iscrivendoti ad Adiconsum Verona riceverai la nostra newsletter settimanale, potrai accedere all'area riservata del sito per reperire informazioni, moduli e notizie utili e avvalerti del nostro servizio di prima assistenza telefonica e online.



**ADICONSUM
VERONA**

Associazione Difesa
Consumatori e Ambiente
promossa dalla CISL

ADICONSUM VERONA
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente
Lungadige Galtarossa, 22/D - 37133 Verona
Tel. 045 8096934 - Fax 045 8096051
verona@adiconsum.it



RICEVIAMO SU APPUNTAMENTO TRAMITE IL CENTRALINO UNICO PER TUTTA LA PROVINCIA 045 8096934

CI TROVI A:

Verona, San Martino,
San Giovanni Lupatoto,
San Bonifacio, Legnago,
Isola della Scala, Villafranca,
Bussolengo, Domegliara,
Arbizzano e Vallesse di Opeano

Per l'elenco aggiornato dei nostri recapiti:
www.adiconsumverona.it/info
oppure telefona allo **045 8096934**



realizzazione grafica
Steficossu.com



**ADICONSUM
VERONA**

Associazione Difesa
Consumatori e Ambiente
promossa dalla CISL

FAI VALERE I TUOI DIRITTI

ISCRIVITI AD ADICONSUM

WWW.ADICONSUMVERONA.IT

