

i quaderni del consumatore

**FINE DEL MERCATO
TUTELATO**



Carlo De Masi

Presidente Adiconsum

Più volte abbiamo evidenziato al Governo, alle Commissioni Parlamentari e all’Autorità di settore (ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), l’esigenza di adottare misure di accompagnamento al passaggio dal Servizio di Tutela al Mercato Libero, che riguarderà ancora un rilevante numero di famiglie, circa 10 milioni, senza escludere chi già oggi si trova nel mercato libero, che spesso a propria insaputa, come numerosissime volte abbiamo segnalato all’Autorità, subisce pressioni commerciali indebite e speculative.

Le misure sono oltremodo necessarie, visto che è già partita a gennaio la completa liberalizzazione del mercato del gas e quello dell’elettricità (dove già sono state espletate le aste), previsto per aprile, è stato rinviato a luglio 2024.

Ciò premesso, fatti salvi i cosiddetti “vulnerabili” (percettori di bonus per condizione economicamente svantaggiate, per disabilità, per utenze ubicate nelle isole minori, per utenze ubicate in territori che hanno subito eventi calamitosi, coloro che hanno superato 75 anni di età, ecc.), per i quali è prevista una proroga di ulteriori 3 anni, per tutti gli altri che non hanno ancora scelto di passare al mercato libero, occorrerebbe prevedere le seguenti azioni urgenti:

- avviare una campagna di informazione/formazione chiara, sintetica e trasparente sulle regole di condotta e gli obblighi contrattuali degli operatori e sugli strumenti di tutela a disposizione dei consumatori, assicurando a tale scopo un ruolo agito delle Associazioni Consumatori, riconosciute dal CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti), in tutti i territori

- modificare l'elenco dei venditori verso l'istituzione di un Albo, vigilato da ARERA, teso ad assicurare la loro
- solvibilità finanziaria, la qualità del servizio, la correttezza commerciale, prevedendo sanzioni efficaci, in caso di violazione degli obblighi
- introdurre nuovi criteri di definizione dei prezzi di riferimento dell'energia e di salvaguardia riferiti all'andamento inflazionistico e anti-speculativo, assegnando pieni poteri all'ARERA di determinare congrui tetti massimi di oscillazione delle tariffe
- intervenire con azioni repressive nei confronti di teleselling e telemarketing aggressivi, principali fonti di attivazione di contratti non richiesti
- prevedere, da parte di tutte le Autorità competenti, la massima tutela dei dati dei cittadini/consumatori, oggi gestiti in maniera oculata da parte dell'Acquirente Unico (AU) attraverso il Sistema Informativo Integrato (SII), uno degli elementi più delicati per via dell'elevato numero di venditori (la cui affidabilità è tutta da verificare)
- regolamentare a monte l'attività, da parte degli operatori dei servizi aggiuntivi, relative alle offerte ai clienti acquisiti per la fornitura di gas e/o di elettricità, evitando l'automatismo di attribuzione automatica di servizi non richiesti con aggravio di costi, oneri e spese.

Infine, ci preme offrire un contributo utile a combattere la povertà energetica, oggi sostenuta solo con interventi emergenziali e di tipo economico (vedi bonus), affiancando o sostituendo il bonus con azioni di efficientamento energetico delle abitazioni o con apparecchiature ad alta efficienza, tese al risparmio di energia, rendendo strutturali gli interventi nei confronti dei cittadini/consumatori, a partire da quelli in povertà energetica, e, ove possibile, anche con l'installazione di impianti ad energie rinnovabili.

Buona lettura

Introduzione

Più volte abbiamo evidenziato al Governo, alle Commissioni Parlamentari e all’Autorità di settore (ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), l’esigenza di adottare misure di accompagnamento al passaggio dal Servizio di Tutela al Mercato Libero, che riguarderà ancora un rilevante numero di famiglie, circa 10 milioni, senza escludere chi già oggi si trova nel mercato libero, che spesso a propria insaputa, come numerosissime volte abbiamo segnalato all’Autorità, subisce pressioni commerciali indebite e speculative.

Le misure sono oltremodo necessarie, visto che è già partita a gennaio la completa liberalizzazione del mercato del gas e quello dell’elettricità (dove già sono state espletate le aste), previsto per aprile, è stato rinviato a luglio 2024.

Ciò premesso, fatti salvi i cosiddetti “vulnerabili” (percettori di bonus per condizione economicamente svantaggiate, per disabilità, per utenze ubicate nelle isole minori, per utenze ubicate in territori che hanno subito eventi calamitosi, coloro che hanno superato 75 anni di età, ecc.), per i quali è prevista una proroga di ulteriori 3 anni, per tutti gli altri che non hanno ancora scelto di passare al mercato libero, occorrerebbe prevedere le seguenti azioni urgenti:

- avviare una campagna di informazione/formazione chiara, sintetica e trasparente sulle regole di condotta e

gli obblighi contrattuali degli operatori e sugli strumenti di tutela a disposizione dei consumatori, assicurando a tale scopo un ruolo agito delle Associazioni Consumatori, riconosciute dal CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti), in tutti i territori

- modificare l'elenco dei venditori verso l'istituzione di un Albo, vigilato da ARERA, teso ad assicurare la loro solvibilità finanziaria, la qualità del servizio, la correttezza commerciale, prevedendo sanzioni efficaci, in caso di violazione degli obblighi
- introdurre nuovi criteri di definizione dei prezzi di riferimento dell'energia e di salvaguardia riferiti all'andamento inflazionistico e anti-speculativo, assegnando pieni poteri all'ARERA di determinare congrui tetti massimi di oscillazione delle tariffe
- intervenire con azioni repressive nei confronti di teleselling e telemarketing aggressivi, principali fonti di attivazione di contratti non richiesti
- prevedere, da parte di tutte le Autorità competenti, la massima tutela dei dati dei cittadini/consumatori, oggi gestiti in maniera oculata da parte dell'Acquirente Unico (AU) attraverso il Sistema Informativo Integrato (SII), uno degli elementi più delicati per via dell'elevato numero di venditori (la cui affidabilità è tutta da verificare)

- regolamentare a monte l'attività, da parte degli operatori dei servizi aggiuntivi, relative alle offerte ai clienti acquisiti per la fornitura di gas e/o di elettricità, evitando l'automatismo di attribuzione automatica di servizi non richiesti con aggravio di costi, oneri e spese.

Infine, ci preme offrire un contributo utile a combattere la povertà energetica, oggi sostenuta solo con interventi emergenziali e di tipo economico (vedi bonus), affiancando o sostituendo il bonus con azioni di efficientamento energetico delle abitazioni o con apparecchiature ad alta efficienza, tese al risparmio di energia, rendendo strutturali gli interventi nei confronti dei cittadini/consumatori, a partire da quelli in povertà energetica, e, ove possibile, anche con l'installazione di impianti ad energie rinnovabili.

La fine del Mercato Tutelato (elettricità)

Il Mercato Tutelato di luce e gas è un regime di tariffe regolamentate che viene applicato ai clienti domestici.

Da alcuni anni, Il **Governo italiano ha deciso di porre fine al mercato tutelato di luce e gas e far entrare tutti gli utenti nel mercato libero**; tuttavia, a causa delle difficoltà dovute alla messa in atto di questo grande cambiamento, la data per il passaggio è più volte slittata.

Dal **1° gennaio 2024 le utenze gas** sono passate al mercato libero e **dal 1° luglio 2024 toccherà anche all'elettricità**.

Ed è proprio del mercato elettrico di cui parleremo in questa guida.

Devo per forza passare al mercato libero prima del 1° luglio 2024 per l'energia elettrica?

Non necessariamente: se sei nel mercato tutelato e non passi al mercato libero dell'energia prima del 1° luglio 2024, la tua fornitura di energia elettrica sarà automaticamente trasferita al Servizio a Tutele Graduali (STG).

Il **Servizio a Tutele Graduali** è un regime tariffario transitorio che offre condizioni contrattuali e tariffarie **regolate dall'Arera**,

determinate sulla base delle aste svolte nel mese di gennaio 2024.

Il Servizio a Tutele Graduali avrà una durata di 36 mesi, dopo i quali i clienti saranno automaticamente trasferiti al mercato libero.

In pratica, anche se non passi al mercato libero prima del 1° luglio 2024, non avrai una interruzione delle forniture, ma sarai trasferito a un nuovo fornitore che ti offrirà un offerta a condizioni tariffarie simili a quelle del mercato tutelato.

In ogni caso le tue utenze continueranno a funzionare regolarmente e avrai tutto il tempo, qualora lo ritenessi necessario, per cambiare venditore di luce e gas.

Attenzione: La gestione delle Tutele Graduali viene assegnata tramite un'asta al ribasso a cui hanno partecipato i gestori. Per capire chi gestirà le tutele graduali nella tua provincia consulta l'elenco dei fornitori vincenti sul sito di ARERA <https://www.arera.it/consumatori/il-servizio-a-tutele-graduali>

L'asta al ribasso dovrebbe ridurre effettivamente il costo della bolletta anche rispetto all'attuale mercato tutelato, ma in realtà fare una stima specifica è piuttosto difficile (si parla, in generale, di un risparmio annuale di circa 130 euro').

¹ La stima si basa sull'andamento dei prezzi nel periodo in cui è stato pubblicato l'articolo <https://www.qualenergia.it/articoli/aste-stg-arera-conferma-sconto-130-euro-anno-rispetto->

Inoltre, è importante sapere che, nel caso la domiciliazione del bollettino non sia bancaria, postale o su carta di credito, nel primo bollettino sarà addebitato un deposito cauzionale di 11,5 euro per ogni kilowatt di potenza contrattualmente impegnata (quindi 34,5 euro per la stragrande maggioranza dei clienti).

Come scegliere il fornitore di energia nel mercato libero?

Per scegliere il fornitore di energia nel mercato libero, è importante confrontare le tariffe offerte dai diversi fornitori. È possibile farlo utilizzando i comparatori di tariffe online (per esempio sul portale offerte di ARERA gestito da Acquirente Unico) o compiendo ricerche sui siti delle aziende.

Inoltre, è importante considerare altri fattori, come la qualità del servizio clienti, l'affidabilità, le condizioni contrattuali e le offerte promozionali.

Cosa succede ai clienti vulnerabili?

I clienti vulnerabili sono persone che rientrano in questi specifici criteri definiti da ARERA:

- si trovano in condizioni economicamente svantaggiate (ad esempio percettori di bonus)

[tutela/#:~:text=A%20un%20mese%20dall'esito,anno%20rispetto%20alla%20maggior%20tutela.](#)

- versano in gravi condizioni di salute tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica (oppure presso i quali sono presenti persone in tali condizioni)
- sono soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 legge 104/92
- hanno un'utenza in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi
- hanno un'utenza in un'isola minore non interconnessa
- hanno un'età superiore ai 75 anni.

Essi continueranno quindi a beneficiare del Servizio di Maggiore Tutela anche dopo la fine del mercato tutelato.

Rientro tra i consumatori vulnerabili, cosa devo fare?

Se il tuo fornitore non ti qualifica a priori come utente vulnerabile, ma rientri nelle categorie che abbiamo menzionato poco fa, allora dovrai compilare ed inviare al tuo fornitore un modello di autodichiarazione spedito dal tuo esercente di maggior tutela in due comunicazioni tra settembre 2023 e giugno 2024, in alternativa è possibile scaricare il modello di autodichiarazione sul sito di ARERA e inviarlo al proprio venditore.

Per verificare ti consigliamo di contattare il tuo venditore in modo da muoverti per tempo.

In caso i requisiti della condizione di vulnerabilità non ci fossero più o in caso di acquisizione delle caratteristiche di vulnerabilità,

è importante comunicare tempestivamente la variazione al proprio venditore.

Durante il Servizio a Tutele Graduali posso passare al mercato libero se trovo un'offerta più conveniente?

Sì. Per passare al mercato libero durante il regime di tutela graduale, devi contattare direttamente il fornitore di energia scelto.

Il fornitore di energia ti invierà un contratto da sottoscrivere. Una volta sottoscritto il contratto, il fornitore di energia effettuerà la migrazione della tua fornitura al Mercato Libero.

N. B. Una volta passato dal Servizio a Tutele Graduali a Mercato Libero non puoi più tornare indietro.

Perché in molti temono il passaggio dal mercato tutelato a quello libero?

Le motivazioni sono varie:

- **la paura di un aumento dei prezzi:** le tariffe del Mercato Libero sono generalmente più elevate rispetto a quelle del Mercato Tutelato. Pertanto, molti consumatori temono che la fine del Mercato Tutelato possa portare a un aumento dei prezzi dell'energia

- **la difficoltà di scegliere il fornitore giusto:** il Mercato Libero offre una vasta gamma di offerte, rendendo difficile per i consumatori scegliere il fornitore giusto. Alcuni consumatori temono di fare la scelta sbagliata e di ritrovarsi con tariffe più elevate o condizioni contrattuali svantaggiose
- **la paura di un peggioramento del servizio clienti:** alcuni consumatori temono che la fine del Mercato Tutelato possa portare a un peggioramento del servizio clienti. I fornitori di energia del mercato libero sono moltissimi: a fianco delle grandi aziende troviamo quindi tantissimi piccoli operatori. Pertanto, alcuni consumatori temono di avere difficoltà a contattare il servizio clienti in caso di problemi.
- **aumento di pratiche commerciali scorrette:** è importante considerare la possibilità che intermediari e venditori scorretti sfruttino la confusione relativa alla fine del Mercato Tutelato per trarre in inganno i consumatori attraverso allarmismi infondati.

Ho un contratto luce del mercato libero, posso passare nuovamente al mercato tutelato per beneficiare delle Tutele Graduali/Servizio Tutelato per clienti vulnerabili?

Sì; in particolare i non-vulnerabili possono tornare al mercato tutelato entro il 30 giugno 2024 (fai però attenzione alle tempistiche per la lavorazione delle pratiche di passaggio).

È possibile cercare l'operatore a cui fare richiesta per rientrare nel Mercato Tutelato attraverso il motore di ricerca messo a disposizione da ARERA. Ecco alcune istruzioni: <https://www.adiconsum.it/energia-elettrica-istruzioni-per-luso-del-motore-di-ricerca-di-arera-per-il-rientro-nel-mercato-tutelato/>

Quali sono i bonus sociali che riguardano le utenze di luce e gas?

- Bonus sociale per disagio economico (valido per le utenze di acqua, luce e gas)
- Bonus per gravi condizioni di salute (valido solo per le utenze della luce). Quest'ultimo bonus è cumulabile con il bonus sociale.

Per approfondire le informazioni, ti consigliamo di consultare il portale di ARERA per ricevere tutte le informazioni su come fare richiesta per accedere ai bonus.

Non riesco bene ad orientarmi sul mercato dell'energia, vorrei evitare di ritrovarmi con problemi di bollette pazze, etc., cosa posso fare?

In questa guida ti forniremo alcune indicazioni generali per capire come funzionano le bollette, come verificare i tuoi consumi e la funzione effettiva del tuo contatore.

Per trovare la giusta soluzione è necessaria esperienza e conoscenza di un mercato in continuo mutamento; non disperare!

Tutti i soci Adiconsum possono richiedere e ricevere assistenza gratuita per vivere il passaggio dal regime di Maggior Tutela al Mercato Libero senza problemi.

Leggere la bolletta della luce²

In Italia, la bolletta energetica contiene diverse voci di costo che devono essere comprese per gestire correttamente le spese energetiche.

Innanzitutto, dobbiamo precisare che la bolletta presenta due tipi di voci di costo:

- **i costi che dipendono dal nostro fornitore che determinano la convenienza di un fornitore rispetto ad un altro (che in questa guida troverai sottolineati in rosso)**
- **i costi che sono determinati dall’Autorità e non influiscono sulla scelta del fornitore perchè uguali per tutti (che in questa guida troverai sottolineati in verde)**

Di seguito, troverai le voci di costo presenti nella bolletta energetica illustrate sul sito di ARERA:

Dati del cliente: Questa sezione riporta le informazioni personali del cliente, come nome, indirizzo di fornitura, codice POD (Punto di Prelievo) o PDR (Punto di Riconsegna) associato al contatore, il numero di conto o contratto e la durata del contratto.

Letture del contatore: La bolletta mostra la lettura attuale del contatore e la lettura precedente. La differenza tra queste due

² Fonte ARERA

letture rappresenta il consumo energetico nel periodo di fatturazione. Assicurati che le letture siano corrette e coerenti.

Periodo di fatturazione: Questa sezione indica il periodo di tempo in cui è stato misurato il consumo. Di solito, il periodo di fatturazione è mensile o bimestrale, a seconda del fornitore di energia.

Mercato di riferimento: Indica se la tua fornitura appartiene al Mercato Tutelato o al Mercato Libero.

Informazioni sul bonus sociale: Presenti solo per le persone che usufruiscono del bonus.

Spesa per la materia energia: è una voce costituita da una:

- **una quota fissa** (euro/anno) che non dipende dai consumi di energia
- **una quota energia** (euro/kWh), con prezzo differenziato per fasce orarie per le utenze dotate di contatore elettronico con telelettura.

Comprende gli importi fatturati relativamente alle diverse attività svolte dal venditore per fornire l'energia elettrica al cliente finale.

Questa è la spesa che nel mercato libero determina la differenza di prezzo tra un operatore ed un altro.

Spesa per il trasporto e la gestione del contatore: è una voce costituita da una:

- una quota fissa (euro/anno)
- una quota potenza (euro/kW/anno)

- una quota energia (euro/kWh)

Comprende gli importi fatturati per le diverse attività che consentono ai venditori di consegnare ai clienti finali l'energia elettrica.

Oneri di sistema: sono costituiti da:

- una quota energia (euro/kWh)
- una quota potenza (euro/kW/anno). La quota comprende gli importi fatturati per la copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema elettrico, che vengono pagati da tutti i clienti finali del servizio elettrico.
- una quota fissa (euro/anno). La quota fissa non è applicata alle abitazioni di residenza anagrafica.

Comprende gli importi fatturati per la copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema elettrico, che vengono pagati da tutti i clienti finali del servizio elettrico.

Il prezzo complessivo comprende le componenti: Asos (oneri generali relativi al sostegno delle energie da fonti rinnovabili e alla cogenerazione CIP 6/92) e ARIM (rimanenti oneri generali).

Ricalcoli: Questa voce è presente solo nelle bollette in cui vengono ricalcolati importi già pagati in bollette precedenti, a causa di 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) o di una modifica dei prezzi applicati (ad esempio legati a specifiche sentenze del Tribunale amministrativo).

Imposte: la bolletta energetica include imposte, tra cui l'Imposta sul Valore Aggiunto (IVA), che è applicata al costo totale

dell'energia consumata e alle voci di costo aggiuntive. Attualmente, l'IVA applicata all'energia elettrica utilizzata a scopo domestico è del 10%.

Le Accise si applicano sull'energia consumata e sono più basse per le forniture domestiche con potenza fino a 3kW se si tratta di un'abitazione di residenza.

Altre voci di addebito: La bolletta potrebbe includere altre voci di addebito come costi di gestione, servizi aggiuntivi o promozioni offerte dal tuo fornitore di energia. Queste voci possono variare a seconda dell'offerta contrattuale sottoscritta. Assicurati di controllare le spese aggiuntive e di comprendere le condizioni contrattuali associate.

Canone di abbonamento alla televisione per uso privato. Questa voce è presente solo nelle bollette in cui viene addebitata una quota del canone di abbonamento alla televisione dovuto per l'anno in corso.

Il PUN - Come influenza la nostra spesa

Il PUN (Prezzo Unico Nazionale) rappresenta il prezzo di riferimento per la vendita all'ingrosso dell'energia acquistata sul mercato della Borsa italiana.

Il PUN determina il prezzo a cui - in un determinato periodo - i produttori vendono l'energia ai fornitori che, a loro volta, faranno pagare a te in bolletta.

Il PUN è una media pesata, nel senso che prende in considerazione i vari costi all'ingrosso dell'energia in differenti zone dell'Italia, in differenti ore e giorni.

Puoi visionare il PUN sul sito del GME (Gestore dei Mercati Energetici) <https://mercatoelettrico.org/it/> .

In particolare è molto interessante notare le oscillazioni di prezzo di anno in anno e constatare che sul mercato europeo il PUN italiano è più alto rispetto a quello della Borsa scandinava o tedesca³.

Ovviamente all'aumentare del PUN può corrispondere un aumento del costo in bolletta: tutto dipende dal tipo di offerta che sottoscrivi per la luce.

Se hai sottoscritto un'offerta con il prezzo della componente energia indicizzato - e quindi se il prezzo varia a seconda del variare del PUN - gli sbalzi di valore sul mercato possono, a seconda dei periodi, far pagare di più o di meno la componente energia - un pò come succede nei mutui a tasso variabile.

Se hai invece sottoscritto un'offerta con il prezzo della componente energia bloccato, il PUN non influirà sul costo (sia nel bene che nel male). Solitamente queste offerte permettono di bloccare il costo per un periodo di 1-2 anni.

Il PUN può essere influenzato da fattori geo-politici; per questa ragione, prevedere l'andamento è possibile in linea di massima e salvo eventi imprevisti.

³ <https://www.mercatoelettrico.org/it/Statistiche/ME/BorseEuropee.aspx>

Il Portale Consumi

Il Portale Consumi è una piattaforma gestita e realizzata da Acquirente Unico sulla base delle disposizioni di ARERA, che permette ai cittadini di prendere visione e di tenere traccia dei propri consumi.

Si tratta di uno strumento gratuito e utile per contestare eventuali irregolarità o, semplicemente per capire quanto sia variato il costo delle bollette rispetto agli anni precedenti.

La reportistica relativa al Portale Consumi è un appoggio utile per i consumatori che vogliono far valere i propri diritti: se hai un problema con la bolletta energetica, ti consigliamo di reperire anche questa documentazione.

Come accedo al Portale?

Per accedere al **Portale Consumi** basta collegarsi al sito <https://www.consumienergia.it/> e selezionare "accedi".

A questo punto sarà necessario autenticarsi con **SPID o CIE** (carta d'identità elettronica) per poter accedere ai propri dati di consumo.

L'autenticazione con SPID/CIE è necessaria proprio perché i **dati di consumo dei singoli utenti sono da considerarsi dati sensibili e quindi riservati**.

Una sezione che ti consigliamo di visitare è quella delle **domande frequenti**, contenente moltissime informazioni utili

sulla tua **bolletta energetica**; per accedere a questa sezione non è necessario essersi autenticati.

https://www.consumienergia.it/portaleConsumi/it/domande_frequenti.page

Lecture e consumi

*"Il Portale Consumi permette di accedere a due tipologie di dati storici: **le lecture e i consumi**.*

*La lettura corrisponde al numero che compare sul contatore a una certa data ed è espressa in **kWh per l'energia elettrica e in Smc per il gas naturale**.*

La stessa può essere rilevata direttamente dal distributore (tramite letturista o da remoto per mezzo della telelettura) o dal cliente (tramite autolettura).

*Nel caso dell'energia elettrica, le lecture (e i consumi) possono essere **contabilizzati e mostrati sul display del contatore in fasce differenziate e comunque con la granulometria resa disponibile dalla tipologia del misuratore installato** (di tipo tradizionale, elettronico 1G o smart meter 2G).*

I consumi effettivi sono calcolati in base alla differenza tra i dati di due lecture successive e corrispondono ai kWh di energia elettrica o Smc di gas consumati in un determinato intervallo temporale.

In altre parole, i consumi sono indicati dalla differenza tra i numeri visualizzati sul contatore al momento dell'ultima lettura

*rilevata (o autolettura) ed i numeri visualizzati sul contatore al momento della precedente lettura rilevata (o autolettura).*⁴

Il Portale Consumi **permette quindi di capire quando le letture sono basate su consumi effettivi e quando sono stimate.**

Quando le letture sono stimate (e quindi non sono visibili sul portale) **cerca di capire se c'è un riscontro effettivo tra il consumo che compare sul tuo contatore di luce/gas e quello sulla bolletta.**

Per constatare eventuali incongruenze basta segnarsi i numeri o scattare una foto al contatore a fine mese.

In questo modo **saprai subito se le letture stimate sono reali oppure no.**

Si tratta di una buona abitudine che ti permetterà di avere maggior controllo sulla bolletta.

In particolare ***ti consigliamo di fare attenzione in caso di voltura: può capitare che i tuoi consumi siano stimati sulla base di quelli del precedente inquilino e siano quindi molto diversi da quelli reali.***

Se hai problemi con il tuo fornitore di luce e gas puoi sempre rivolgerti alla tua **[sede Adiconsum](#)** di fiducia e ricevere immediata assistenza per la tua pratica.

⁴ Fonte: portale consumi

Il progetto **“DICO Sì – Diritti Consapevolezza Opportunità Strumenti Inclusionione – Per la cittadinanza digitale piena e consapevole”**, avviato da Adiconsum già nel 2022, con il finanziamento del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, nell’ambito delle Iniziative a vantaggio dei consumatori, di cui all’articolo 148, comma 1, della legge 23 dicembre 2000, n. 388. (DM 6/5/2022 articolo 5), pone come obiettivo principale quello di **sviluppare tra i consumatori un approccio socialmente, ambientalmente ed economicamente sostenibile nei confronti della digitalizzazione e del consumo**, in particolare intende:

- **Avvicinare i consumatori al concetto di consumo sostenibile** con particolare attenzione alla sostenibilità digitale e all’acquisizione di competenze digitali di base.
- **Tracciare un quadro di riferimento multisetoriale ed esaustivo del concetto di consumo sostenibile**, indagando e misurando l’impatto socio-economico della recente crisi globale (dovuta a pandemia, guerra, crisi energetica) sul potere di acquisto dei consumatori e sulle tendenze attuali di consumo andando ad ipotizzare scenari futuri, con focus su specifiche aree di interesse.
- **Promuovere l’Inclusionione dei portatori di interesse** nella realizzazione di un processo collaborativo per l’attuazione di un consumo sostenibile che veda il coinvolgimento di tutti gli attori e che riservi **un ruolo centrale alla figura del consumatore**.

Per maggiori informazioni visita il sito: www.adiconsum.it



LIVECHAT

Attiva dal lunedì al venerdì
9.30 - 12.30 / 15 - 17

*Facciamo
crescere
le tue tutele
di consumatore!*

Firma il tuo **5xmille** ad Adiconsum
C.F. 96107650580

seguici su



www.adiconsum.it



ADICONSUM

Associazione Difesa Consumatori APS

dal 1987