

# Manuale dei diritti : focus energia

22 Giugno 2023

## Sezione dedicata alle utenze

Rateizzazione

Prescrizione

Conciliazione

Bonus sociali energia



## RATEIZZARE LE BOLLETTE DI ACQUA, LUCE E GAS

La richiesta di rateizzazione va presentata in forma scritta individuando in bolletta il corretto indirizzo del fornitore.



### Acqua-luce e gas regola generale:

- ▶ La **rateizzazione** va chiesta entro la data di scadenza del pagamento della bolletta o al massimo entro 10 giorni dalla scadenza.
- ▶ **Mercato Libero**: rateizzare il pagamento e i casi in cui si può fare sono previsti nel contratto di fornitura.
- ▶ **Mercato tutelato**: modalità e termini previsti da ARERA (*es. la bolletta supera € 50, il fornitore non ha rispettato la periodicità di fatturazione, ecc*)

# Fine mercato tutelato

- Attenzione: I servizi di tutela sono i servizi di fornitura di energia elettrica e gas naturale con condizioni economiche (prezzo) e contrattuali definite dall'Autorità destinati ai clienti finali di piccole dimensioni (quali famiglie e microimprese) che non abbiano ancora scelto un venditore nel mercato libero.
- La normativa ha previsto il progressivo passaggio dal mercato tutelato a quello libero, prevedendo le date dalle quali i servizi di tutela di prezzo non saranno più disponibili.
- Per le famiglie, sia per l'elettricità che per il gas (e per i condomini uso domestico per il gas), il superamento della tutela di prezzo è invece previsto **entro il 10 gennaio 2024**, data entro la quale verrà assegnato il Servizio a tutele gradualmente ai clienti domestici che in quel momento non avessero ancora scelto un fornitore del mercato libero, garantendo la continuità della fornitura di elettricità.

**Prescrizione biennale delle bollette  
consumi di  
acqua-luce-gas**

Attenzione: non si applica ai casi di manomissione  
contatore/furto energia

- ▶ L. 27 dicembre 2017, n. 205: nei contratti di fornitura di **energia elettrica, gas e servizio idrico** il diritto a chiedere il corrispettivo si prescrive in 2 anni.
- ▶ Meglio contestare la bolletta contenente consumi prescrivibili - **in forma scritta, possibilmente sul modulo già predisposto da fornitore** - entro la data di scadenza di pagamento.

# Importi prescritti evidenziati in bolletta

La prescrizione del credito, cioè la possibilità di non pagare importi fatturati con eccessivo ritardo, non è automatica, ma deve essere fatta valere dal cliente con una comunicazione al venditore.

Se vengono fatturati importi relativi a periodi che risalgono a più di due anni, il venditore ha l'obbligo di informare il cliente con un apposito messaggio in bolletta, che invita il cliente stesso a comunicare la sua volontà di non pagare gli importi prescritti

Conciliazione energia:  
in quali casi si può attivare?



Qualche esempio:

- ▶ *errata sospensione della fornitura,*
- ▶ *ritardo nell'attivazione,*
- ▶ *cessazione non eseguita,*
- ▶ *errata fatturazione dei dati di consumo,*
- ▶ *altro....*

Il tentativo di conciliazione è obbligatorio laddove si voglia procedere in un successivo giudizio civile



**AREA RISERVATA CLIENTE**

**GUIDA ALL'ATTIVAZIONE ED ALLA GESTIONE DI UNA  
PRATICA DI CONCILIAZIONE ON-LINE**



**12.831**

Settore Elettrico



**5.383**

Settore Gas



**3.184**

Settore Idrico



**2.744**

Clients Dual-Fuel



**144**

Prosumer



**53**

Settore Telecalore



**24.339**

domande di  
conciliazione



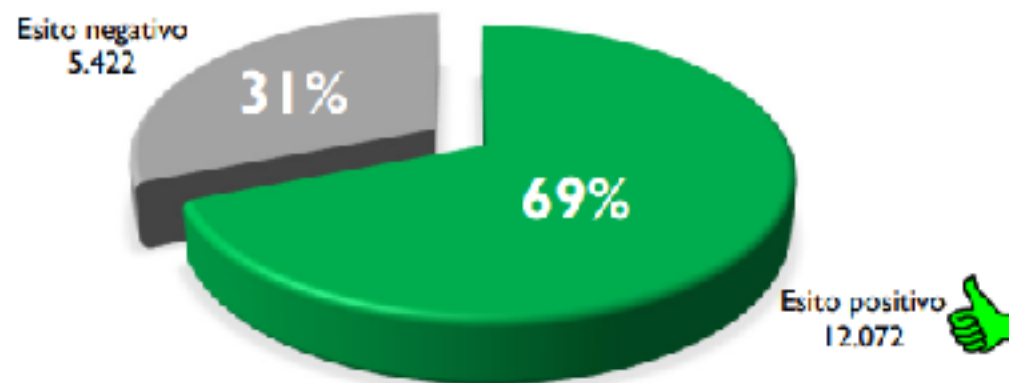
Fig. 2

Volumi delle  
domande di  
conciliazione in  
ingresso  
anno 2022



Fig. 16

Esiti delle  
procedure  
anno 2022



53

Giorni medi  
chiusura della procedura  
anno



Fig. 17

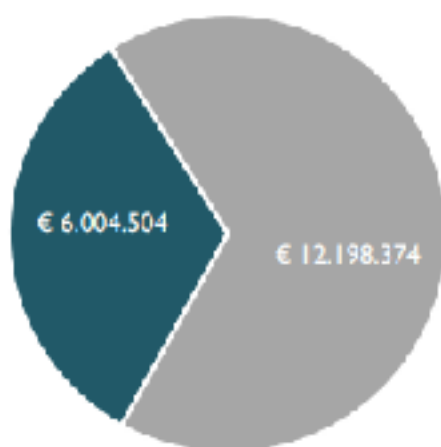
Esiti delle procedure  
concluse per settore  
anno 2022



Esito delle procedure concluse	2022													
	Elettrico		Gas		Idrico		Clienti dual-fuel		Prosumer		Telecalore		Totale	
	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.	n.	% vs tot.
Conclusa positivamente	5.952	65%	2.826	73%	1.693	75%	1.536	76%	52	60%	13	48%	12.072	65%
Conclusa negativamente	3.265	35%	1.053	27%	566	25%	490	24%	34	40%	14	52%	5.422	35%
<b>Totale</b>	<b>9.217</b>	<b>100%</b>	<b>3.879</b>	<b>100%</b>	<b>2.259</b>	<b>100%</b>	<b>2.026</b>	<b>100%</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>17.494</b>	<b>100%</b>

Fig. 18

Compensation<sup>1</sup>  
procedure attivate  
e concluse  
anno 2022



domestico

non domestico



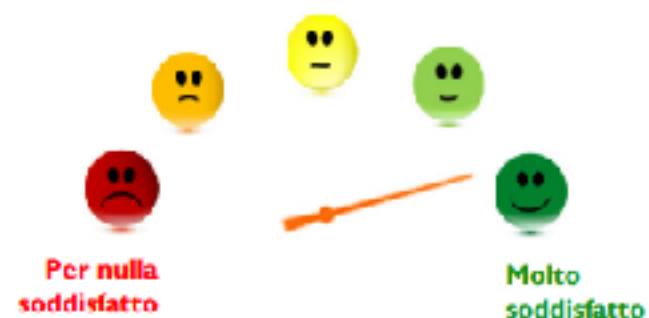
18.202.878 €

Fig. 19

Customer  
satisfaction  
procedure attivate e  
concluse  
anno 2022



Il 96% dei clienti che ha compilato il  
questionario<sup>2</sup> al termine della procedura  
è soddisfatto del servizio ricevuto



<sup>1</sup> La "Compensation" è il versamento economico (per multe, riduzione del debito, indennizzo, risarcimento ecc.) che il cliente/utente finale ottiene grazie alle conclusioni positive della procedura di mediazione. Nel caso in cui l'utente (o rappresentante) non sia soddisfatto del servizio ricevuto, il cliente/utente finale può richiedere la mediazione presso il Servizio Conciliazione ARERA.

# Servizio Conciliazione ARERA (on line- gratuita-rapida)

E' possibile presentare la domanda di conciliazione al Servizio Conciliazione:

- ▶ se non vi è stata risposta scritta al proprio reclamo entro 40 giorni dall'invio;
  - ▶ se la risposta ricevuta non è stata soddisfacente.
- ▶ Gli incontri sono gestiti da un conciliatore che aiuta le parti nella individuazione di un accordo risolutivo della controversia presentata.
  - ▶ Il verbale di accordo ha valore di titolo esecutivo (può esser fatto valere dalle parti dinanzi al giudice in caso di mancato rispetto dei contenuti).

## I BONUS nel settore energia

sono stati gradualmente introdotti nel corso degli anni dalla normativa nazionale e successivamente attuati con provvedimenti di regolazione dell'autorità

1. Bonus sociale per acqua, luce e gas
2. Bonus elettrico per disagio fisico

## Automatici

- ▶ bonus elettrico per disagio economico
- ▶ bonus gas
- ▶ Bonus idrico
- ▶ dal 1° gennaio 2021 non è necessario presentare la domanda presso i Comuni o i CAF.

Sarà sufficiente che, all'inizio di ogni anno, il cittadino/nucleo familiare presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU, sul portale INPS [www.inps.it](http://www.inps.it)) per ottenere l'attestazione

## A richiesta

- ▶ Bonus elettrico per disagio fisico

## BONUS SOCIALI

È uno sconto sull'importo finale della bolletta di consumo dell'energia elettrica, del gas e dell'acqua, della durata di 12 mesi (rinnovabile) che va a beneficio delle famiglie in difficoltà economica e di quelle numerose.

I bonus sono cumulabili .

Ogni nucleo familiare ha diritto a un solo bonus per tipologia - elettrico, gas, idrico - per anno di competenza della DSU.

Ad esempio : un solo bonus per disagio economico elettrico, un solo bonus gas e un solo bonus idrico.



## Chi ne ha diritto?

- ▶ Il cittadino/nucleo familiare che risulta in condizione di disagio economico (come di seguito meglio specificato).
- ▶ E' necessario che uno dei componenti del nucleo familiare ISEE sia intestatario di un contratto attivo di fornitura elettrica e/o gas e/o idrica con tariffa per usi domestici, oppure usufruire di una fornitura condominiale gas e/o idrica attiva

## BONUS SOCIALE

I requisiti

Intestazione fornitura domestica attiva

Valore ISEE

- ▶ Per i bonus sociali elettrico e gas il valore soglia ISEE per l'anno 2023 è stato elevato a euro 15.000
- ▶ Per il bonus sociale acqua il valore soglia ISEE è pari a euro 9.530,00.
- ▶ In caso di nucleo familiare con almeno 4 figli a carico (famiglia numerosa) l'indicatore ISEE non deve superare 30.000 euro.



## Come viene corrisposto il bonus?

### Bonus sociale gas:

Il valore del bonus consente un risparmio del 15% circa sulla spesa media annua presunta per la fornitura di gas naturale (al netto delle imposte).

Si differenzia per:

- tipologia di utilizzo del gas (solo cottura cibi e acqua calda; solo riscaldamento; oppure cottura cibi, acqua calda e riscaldamento insieme);
- numero di persone residenti nella stessa abitazione;
- zona climatica di residenza

*Per i clienti diretti:*

erogazione sulla bolletta del gas. Ogni bolletta riporterà una parte del bonus proporzionale al periodo cui la bolletta medesima fa riferimento.

*Per i clienti indiretti: necessaria registrazione a piattaforma predisposta (ARERA)*  
[www.portalesportello.it/regunica](http://www.portalesportello.it/regunica)

erogazione attraverso bonifico erogato in un'unica soluzione. Per incassarlo, il titolare del bonus si può recare presso un ufficio postale, con documento di identità e codice fiscale, e ritirare la somma di denaro



## Valore bonus sociale idrico

Il valore del bonus idrico, a differenza del valore del bonus elettrico e gas, non è uguale per tutti gli utenti (perché le tariffe idriche non sono uniche a livello nazionale) e lo sconto sulla bolletta è diverso a seconda del territorio in cui si trova la fornitura.

- ▶ In via generale si può affermare che il bonus sociale acqua garantisce la fornitura gratuita di 18,25 metri cubi di acqua su base annua (pari a 50 litri/abitante/giorno) per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente.
- ▶ Il bonus garantirà, ad esempio, ad una famiglia di 4 persone di non dover pagare 73 metri cubi di acqua all'anno

## Bonus elettrico per disagio fisico

Sconto applicabile in bolletta: può essere chiesto dalle persone affette da patologia che utilizzano apparecchiature elettromedicali necessarie per il mantenimento in vita.

Possono chiedere il bonus anche i titolari della fornitura elettrica dell'abitazione presso la quale vive il soggetto affetto da grave malattia.

Il bonus per disagio fisico è cumulabile con quello per disagio economico qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità (certificazione ASL)

- ▶ Domanda presentata al Comune di residenza del titolare della fornitura elettrica utilizzando gli appositi moduli o altro ente designato dal Comune medesimo (CAF, Comunità montane).
- ▶ Il valore dipende dalla potenza contrattuale della fornitura, dalle apparecchiature elettromedicali salvavita utilizzate e dal tempo giornaliero di utilizzo.

### Bonus elettrico per disagio fisico

Bonus non collegato al reddito

Valori:

minimo di € 189

massimo di € 676

annui.

Esempi.....

- ▶ APPARECCHIATURE PER DIALISI PERITONEALE
- ▶ CARROZZINE ELETTRICHE
- ▶ MATERASSI ANTIDECUBITO
- ▶ NUTRIPOMPE
- ▶ altre previste da Decreto del Ministero della Salute del 13 gennaio 2011

# Cosa posso fare se il bonus non mi viene riconosciuto?

Per conoscere lo stato dell'arte della propria richiesta di bonus elettrico, gas o idrico ci si può rivolgere al numero verde dell'ARERA **800.166.654** fornendo:

- ▶ codice fiscale o
- ▶ numero identificativo richiesta
- ▶ L'ARERA ha messo a disposizione un servizio gratuito (Servizio SMART Help) per risolvere rapidamente eventuali e controversie.
  - ▶ la mancata/tardiva erogazione in bolletta del Bonus (elettrico economico e/o fisico - gas per fornitura individuale) nonostante la domanda accettata;
  - ▶ il rigetto della domanda Bonus in presenza dei requisiti previsti dalla normativa

Contatti per informazioni o domande :

mail : [nalc@caritasroma.it](mailto:nalc@caritasroma.it)

Tel : 06 88815766 - 337 1479368

