



UNC
CONSUMATORI.IT

Bolletta Luce e Gas, tutto quello che c'è da sapere

15 Febbraio 2021



Bolletta luce e gas, questa sconosciuta! Questo articolo fornisce una panoramica sulle più frequenti problematiche energetiche: **fatture pazze, solleciti di pagamento per importi non dovuti, sospensione della fornitura elettrica** relative ai principali operatori del mercato: **Enel, Eni, Edison, A2A, Acea, Hera, Iren, E.on, Sorigenia, Illumia, ecc.** Inoltre si forniscono i consigli utili per risolvere i **problemi con la bolletta**.

Vediamo prima di tutto a cosa prestare attenzione nella **bolletta luce e gas**

Le voci della bolletta luce e gas

Da quando il 1° gennaio 2016 è entrata in vigore **la nuova bolletta per le forniture di energia elettrica e gas** si è cercato di semplificare le informazioni presenti; la prima notizia utile che i consumatori possono trovare in bolletta è se si riferisce ad un contratto sul **Mercato Libero** o di **Maggior Tutela** (per l'elettricità) o al **Servizio di Tutela** (per il gas). Subito dopo la **bolletta** riporta: il nome e l'indirizzo del cliente, l'indirizzo del punto di consegna, il **codice POD** per l'elettricità e **codice PDR** per il gas, le caratteristiche tecniche della fornitura e la tipologia del contratto sottoscritto. Inoltre si trovano altre

informazioni importanti, cioè:

- l'**importo** da pagare e la **scadenza**;
- i consumi espressi in **chilowattora (kwh) per l'elettricità** e in **metri cubi standard (Smc) per il gas**, fatturati nel periodo di riferimento. Si indica poi se i numeri del contatore sono stati letti dal distributore (**lettura rilevata**), comunicati dal cliente (**autolettura**) o stimati sulla base dei consumi abituali del cliente;
- se la bolletta è di **acconto di conguaglio** e il periodo di riferimento.
- nelle bollette elettriche sono evidenziati anche i **consumi per fascia**: F1 a maggior costo, F2-F3 a minor costo.

I reclami più frequenti

Purtroppo non è facile per i consumatori comprendere se l'importo indicato in bolletta è realmente dovuto. **Al nostro sportello riceviamo numerose segnalazioni** su:

- **fatture con consumi errati**;
- **conguagli troppo alti** e oltre i due anni;
- **problemi con le attivazioni** e gli interventi tecnici;
- **contratti non richiesti**;
- mancato rispetto del **diritto di ripensamento**.

I reclami riguardano generalmente i principali operatori del mercato: **Enel, Eni, Edison, A2A, Acea, Hera, Iren, E.on, Sorgenia, Illumia**

Cosa fare in caso di problemi con la bolletta

La complessità dei casi rende ancor più indispensabile un'**assistenza qualificata** che solo una associazione e dei consulenti preparati, come quelli di **Unione Nazionale Consumatori**, possono offrire a partire dal primo strumento che abbiamo per gestire i possibili disservizi: il **reclamo**. La normativa di settore prevede, infatti, che in caso di disservizi è necessario inviare, meglio se per tramite della nostra associazione, un reclamo scritto. Nel reclamo è fondamentale inserire i dati della propria fornitura (ad esempio il **POD** per la luce, il **PDR** per il gas, il numero cliente per l'idrico, e i dati di lettura del contatore) e una descrizione breve ma dettagliata della problematica riscontrata. Una volta inviato il reclamo, l'azienda ha **30 giorni di tempo per rispondere in forma scritta e documentata al cliente**.

Ma cosa succede nel caso l'azienda non risponda nei tempi o invii una risposta insoddisfacente? Lo strumento più efficace in questi casi è una procedura di conciliazione **ADR (Alternative Dispute Resolution - Risoluzione alternativa delle controversie)**. Il vantaggio di questa procedura consiste nella veloce ed efficace soluzione della controversia evitando ai consumatori i costi e le lungaggini di un procedimento giudiziario.

Ad oggi nel settore energia esistono **Protocolli di Conciliazione ADR** con le principali società e loro controllate: **A2A, Acea, E.On, Edison, Enel, Enigaseluce, Iren**. Inoltre, nel caso la controversia riguardi altre società oltre a quelle che hanno stipulato protocolli

d'intesa, problematiche con il distributore locale o in cui il cliente sia una **PMI** è invece possibile utilizzare il Servizio Conciliazione Clienti Energia dell'**ARERA (l'Autorità di regolazione del settore)** sempre per tramite di un nostro consulente qualificato.

Ricapitolando, dunque:

- Presentare **un reclamo scritto, ai canali corretti presenti sulla propria bolletta**, alla società di vendita con i dati identificativi della propria fornitura e una breve descrizione della problematica riscontrata. Naturalmente è possibile chiedere assistenza al nostro **sportello Energia** per essere seguiti dai nostri esperti;
- se il reclamo non ha ottenuto riscontro è possibile attivare una **Conciliazione paritetica o presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità sempre seguiti dai nostri consulenti**.

HAI BISOGNO DI AIUTO? CONTATTACI ALLO SPORTELLLO ENERGIA

Ma non solo! Non perdere il video di Angelo, il simpatico protagonista della nostra mini-serie, tradotta in lingua dei segni e dedicata ai più comuni problemi di consumo. Guarda il video e scopri come evitare di rimanere al buio!

Video realizzato nell'ambito del progetto "Quello che le persone non dicono, un'inclusione possibile" finanziato dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali ai sensi dell'art. 72 del CTS annualità 2017 e realizzato dall'Unione Nazionale Consumatori in partnership con U.Di.Con.

HAI BISOGNO DI AIUTO? CONTATTACI ALLO SPORTELLLO ENERGIA

Autore: Unione Nazionale Consumatori

Data: 14 ottobre 2019

Aggiornamento: 15 febbraio 2021