

Numero Speciale progetto Esc Energy

Consumers' magazine

il mensile dei consumatori



febbraio 2024

Anno 16 N. 01

via Piemonte, 39/A 00187 Roma Tel. 064880053 www.movimentoconsumatori.it info@movimentoconsumatori.it

PROGETTO ESC ENERGY

Nuove energie per cambiare il futuro

editoriale di Ovidio Marzaioli*



L'attuale situazione geopolitica e, in particolare modo, il conflitto russo-ucraino hanno accelerato in Europa il già indispensabile passaggio alla transizione verso fonti energetiche meno inquinanti e più sostenibili.

La riduzione della dipendenza energetica dalla Russia è diventato un obiettivo importante per diversi Paesi europei, inclusa l'Italia.

Ciò comporta la promozione di fonti energetiche alternative, come le rinnovabili, la diversificazione delle fonti di approvvigionamento, cercando nuove rotte e nuovi fornitori, e l'incentivazione di comportamenti più consapevoli e responsabili da parte dei cittadini, finalizzati ad una piena applicazione della Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile (SNSvS) e al raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Agenda 2030.

Movimento Consumatori APS con il progetto "Esc Energy - Educare, sensibilizzare e comunicare per un futuro sostenibile" intende contribuire alla realizzazione di questi intenti, accompagnando i cittadini nel processo di

conoscenza del sistema energetico al fine di attuare cambiamenti nelle abitudini di consumo e nello stile di vita verso la sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

Le attività del progetto sono coadiuvate da un gruppo permanente di esperti specializzati nei settori elettrico, gas ed idrico che si è dato diverse finalità: lo sviluppo di un sistema di competenze che garantisca l'acquisizione e la diffusione di informazioni per migliorare le conoscenze nel campo dell'energia; monitorare e valutare gli effetti delle politiche comunitarie e nazionali al fine di comprendere se e in che misura le dinamiche in atto siano coerenti con gli obiettivi del nostro Paese; favorire la creazione di iniziative volte a sondare l'opinione dei cittadini e incentivare il coinvolgimento della società civile in tutti i processi decisionali del legislatore nazionale.

La sfida energetica e il ruolo del consumatore

Le date del 10 gennaio e del 1° luglio 2024 hanno segnato formalmente le linee di confine e i perimetri normativi e regolatori dei mercati del gas e dell'energia elettrica, lasciando sostanzialmente aperte tutte le problematiche che aveva provvisoriamente risolto la nascita, trenta anni fa, del servizio di tutela controllato dall'Arera sia nelle forme contrattuali sia nei prezzi.

Di conseguenza, le nuove prospettive del mercato libero di energia elettrica e del gas, della vulnerabilità e della transizione energetica aprono scenari di difficile soluzione per la tutela dei diritti degli utenti e per il ruolo delle associazioni dei consumatori.

Il mercato libero ha necessità sicuramente di un intervento risolutivo sull'annosa questione dell'elenco venditori attualmente curato dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza energetica a favore della nascita di un vero albo venditori vigilato dal regolatore per assicurare la qualità del servizio e la correttezza commerciale degli operatori, nonché le sanzioni efficaci in caso di violazioni degli obblighi.

**vice segretario generale Movimento Consumatori APS*

segue a **pagina 2**

segue a **pagina 8**

Intervista: Stefano Besseghini presidente Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente



La fine del servizio di tutela e il passaggio al mercato libero dell'energia per i clienti non vulnerabili rappresentano una grande novità. Quali sono i vantaggi per i consumatori?

Per capire come i consumatori possano fare le scelte migliori in questo momento di cambiamenti occorre prima di tutto fare una distinzione tra elettricità e gas.

Nell'elettricità siamo nel pieno del cantiere, con il servizio di tutela che terminerà a luglio. Abbiamo da poco terminato le aste per assegnare il servizio a tutele graduali, con cui sono stati selezionati i fornitori a cui verrà assegnato chi non sceglie. Un servizio che potrà anche offrire un vantaggio economico oltre che garantire la continuità della fornitura.

Resta valido il concetto che chiunque può scegliere un nuovo contratto con qualsiasi fornitore, in qualsiasi momento; anzi proprio perché le tutele graduali saranno in vigore massimo per tre anni, il consiglio è sempre quello di acquisire confidenza con la comparazione delle offerte e scegliere autonomamente.

segue a **pagina 4**

PROGETTO ESC ENERGY

segue dalla **prima**



Entrando nel vivo delle attività del progetto, il pool di esperti (che ha dato vita ad un Comitato tecnico scientifico) è impegnato nel monitorare le novità legislative nazionali e comunitarie e la regolazione nel campo dell'energia; nel predisporre materiali di approfondimento e di analisi (report, position paper); nel creare linee guida per realizzare innovativi corsi di formazione rivolti non solo ai consulenti territoriali di MC APS, ma anche ai futuri professionisti di settore per delineare i profili di nuove figure professionali esperti in consulenza energetica. Questo lavoro di analisi e di approfondimento e i risultati ottenuti nell'ambito del progetto permetteranno di realizzare una ricerca studio volta a fornire una fotografia aggiornata del mercato energetico e a produrre proposte dirette a modificare e a migliorare il quadro normativo esistente.

Per contribuire all'attuazione della Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile, con particolare attenzione alla promozione della cultura per la sostenibilità, MC APS ha previsto l'organizzazione di diversi eventi su tutto il territorio nazionale allo scopo, non solo di sondare l'opinione dei cittadini sui temi in campo energetico, ma anche di incentivare il loro coinvolgimento, fornendo occasioni di confronto e dialogo con gli esperti di settore. Nello specifico, sono in programma 2 convegni nazionali (il primo si è tenuto il 26 aprile 2023 e il secondo verrà organizzato a maggio 2024 a conclusione delle attività). Grazie a 6 workshop universitari, realizzati in collaborazione con tre atenei (Parthenope di Napoli, Università di Torino e La Sapienza di Roma) è previsto il coinvolgimento di almeno 200 studenti di diverse facoltà.



E ancora, 10 eventi informativi territoriali realizzati in presenza e attraverso l'ausilio di piattaforme digitali, hanno l'obiettivo di coinvolgere almeno 200 consumatori oltre a garantire l'ulteriore divulgazione mediante l'utilizzo di piattaforme digitali per l'apprendimento da remoto.

Inoltre, grazie a 20 eventi formativi per i consulenti MC che, in virtù del loro radicamento territoriale e del ruolo ricoperto, rappresentano l'ideale anello di congiunzione con i cittadini, si arriverà alla formazione continua di circa 100 operatori.

Tutte le attività sono oggetto di una campagna di informazione e di sensibilizzazione veicolata grazie all'utilizzo di tutti gli strumenti di comunicazione MC: sito Internet, social network, newsletter e comunicati stampa per raggiungere in maniera capillare cittadini, aziende, enti di ricerca, pubblica amministrazione e organi di informazione.

Le attività di ESC ENERGY

- 10** eventi informativi per i consumatori
- 20** eventi formativi per esperti e consulenti
- 2** convegni nazionali
- 6** workshop universitari

Hanno aderito al Comitato tecnico scientifico del progetto

- Università Parthenope di Napoli
- Università degli Studi di Roma "La Sapienza"
- Università degli Studi di Torino
- Anci - Associazione nazionale comuni italiani
- Acli - Associazioni cristiane lavoratori italiani
- Anaci - Associazione nazionale amministratori condominiali
- Casa Gas Free - Associazione ambientalista ETS
- Confindustria Energia
- Proxygas - Associazione Nazionale Industriali Gas
- Utilitalia - Associazione delle imprese idriche energetiche e ambientali

ESC ENERGY - EDUCARE, SENSIBILIZZARE E COMUNICARE PER UN FUTURO SOSTENIBILE è realizzato nell'ambito dell'Avviso pubblico per proposte di iniziative a supporto dell'attuazione della Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile - Vettore "Cultura della sostenibilità" (SNSVS3).


MINISTERO DELL'AMBIENTE
E DELLA SICUREZZA ENERGETICA


strategianazionaleper
lovilupposostenibile

PROGETTO ESC ENERGY

Conoscere il sistema energetico come chiave per il cambiamento



Tavolo dei relatori del convegno all'Università Parthenope

L'evento, che ha segnato l'inizio delle attività del progetto Esc Energy, si è tenuto il 26 aprile 2023 presso l'Università degli Studi di Napoli Parthenope.

Il convegno, dal titolo "Conoscere il sistema energetico come chiave per il cambiamento: da consumatore a prosumer per la sostenibilità ambientale, sociale ed economica", ha visto la partecipazione delle istituzioni, di esponenti del mondo accademico e di stakeholder che si sono confrontati sull'analisi dei forti cambiamenti in atto nel settore energetico e sulle prospettive future.

Gli interventi si sono concentrati sull'emergenza ambientale e sulla crisi climatica che rendono urgente l'adozione da parte dei cittadini di abitudini di consumo più responsabili, imponendo un'accelerazione al raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Agenda 2030, all'abbandono delle fonti fossili in favore di tecnologie basate su energia green e alla trasformazione dei consumatori in prosumer grazie alle opportunità offerte dall'autoconsumo collettivo e dalle Comunità Energetiche Rinnovabili.

Il pubblico che ha partecipato all'evento



Maggiori informazioni e articoli di approfondimento su Esc Energy sono pubblicati nella sezione dedicata al progetto sul sito Internet www.movimentoconsumatori.it.

PROGETTO ESC ENERGY

Intervista a Stefano Besseghini presidente dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

segue dalla **prima**



La situazione del gas è più differenziata, il Servizio di tutela è già terminato, con i clienti domestici che non hanno scelto che hanno mantenuto una condizione di prezzo mediamente in linea con quello della vecchia tutela, visto che sono stati traghettati nella 'placet in deroga' con il loro fornitore storico.

In alcuni casi questo prezzo, legato alla componente fissa di commercializzazione applicata, è risultato più alto. Per questo l'invito è a confrontare con l'aiuto del nostro Portale offerte la stima di spesa annua prevista, inserendo i codici dell'offerta placet, pubblicati anche sul nostro sito arera.it.

Così si può valutare se ci sono offerte sul libero più convenienti. Operazione di confronto che può fare anche chi ha scelto un'offerta sul mercato libero.

Va sempre ricordato che possiamo sempre scegliere e cambiare contratto se non siamo soddisfatti da quello che abbiamo attivato.

Detto ciò, continueremo naturalmente a vigilare affinché le condizioni di concorrenzialità siano reali.

Il mercato libero si fonda proprio sul vantaggio della scelta da parte del consumatore e una scelta consapevole può dare dei benefici anche nel lungo periodo se pensiamo alla fase più acuta della crisi energetica che abbiamo attraversato quasi due anni fa.

Tutti i clienti domestici per esempio, che all'epoca avevano scelto un'offerta con un contratto a prezzo fisso sono poi riusciti a mettersi al riparo dalle turbolenze che si sono susseguite nei mesi successivi sui mercati internazionali.

Molti utenti potrebbero avere difficoltà nella scelta del fornitore del mercato libero. Qual è il consiglio dell'Arera?

Diciamo subito che se vogliamo cambiare il fornitore di energia il miglior consiglio è essere attivi, cioè scegliere noi, con i nostri tempi, non cedere alla fretta, attivando un nuovo contratto magari rispondendo alle chiamate dei call center.

Non mancano le opportunità e ci si può informare con calma. Possiamo cercare sui siti web, possiamo telefonare noi, possiamo guardare il sito dell'Autorità o possiamo chiedere alle associazioni dei consumatori.

L'importante è che il consumatore sia consapevole del passaggio che sta facendo e che sia ben informato: non succede nulla se non decidiamo velocemente, al massimo possiamo perdere qualche occasione, ma la fornitura non sarà mai interrotta.

Per scegliere e confrontare in modo affidabile le offerte luce e gas del mercato, noi consigliamo sempre il Portale offerte messo a disposizione da Arera. Uno strumento che consente di comparare facilmente tutte le offerte disponibili, caricate direttamente dagli operatori. Come ricordavo, poi abbiamo introdotto anche un ulteriore strumento, il codice offerta.

Quindi se veniamo contattati o vediamo un'offerta che ci sembra interessante, quell'offerta deve avere un suo codice di riferimento che poi possiamo inserire nel Portale offerte per confrontare quella specifica offerta con le altre.

È uno strumento in crescita, grazie anche al confronto con le associazioni dei consumatori, che ci permette di migliorare la comprensione del mercato in una fase in cui è fondamentale avere coscienza dei propri consumi e della propria spesa annua.

Grazie al Portale quindi possiamo farci un'idea di quello che nei 12 mesi successivi spenderemo in base alle scelte, sia per un'offerta a prezzo fisso sia variabile.

Cosa cambierà invece per i consumatori vulnerabili?

Ricordiamo che si tratta dei consumatori over 75, dei soggetti disabili ai sensi della legge 104, i beneficiari l'anno scorso o quest'anno dei bonus energia, e poi altre due categorie più limitate, per l'elettricità gli abitanti delle piccole isole non interconnesse e tutti coloro che abitano nelle case in zone colpite da eventi calamitosi o terremoti. Per tutti questi clienti domestici, circa 2,5 milioni nel gas e circa 4,5 milioni nell'elettrico, non cambia nulla e rimangono in un servizio di Tutela della vulnerabilità equivalente al precedente Servizio di Tutela.

Se si acquisiscono i requisiti di 'vulnerabilità' nel tempo, si potrà ugualmente entrare nel servizio.

Per quanto riguarda i vulnerabili gas, ad esempio, l'ultimo aggiornamento delle condizioni tutela di febbraio ha visto un calo della bolletta di circa il 4% rispetto al mese precedente.

Il Governo ha dato il via libera ad una serie di incentivi per favorire la transizione energetica dell'Italia, si pensi, ad esempio, al decreto CER. Secondo lei il nostro Paese si sta muovendo nella direzione giusta?

La crisi energetica che abbiamo vissuto ha dato una forte accelerazione alla transizione e la riforma di tutto il contesto energetico ormai è diventata una necessità non più rimandabile per tenerci al passo coi cambiamenti del sistema.

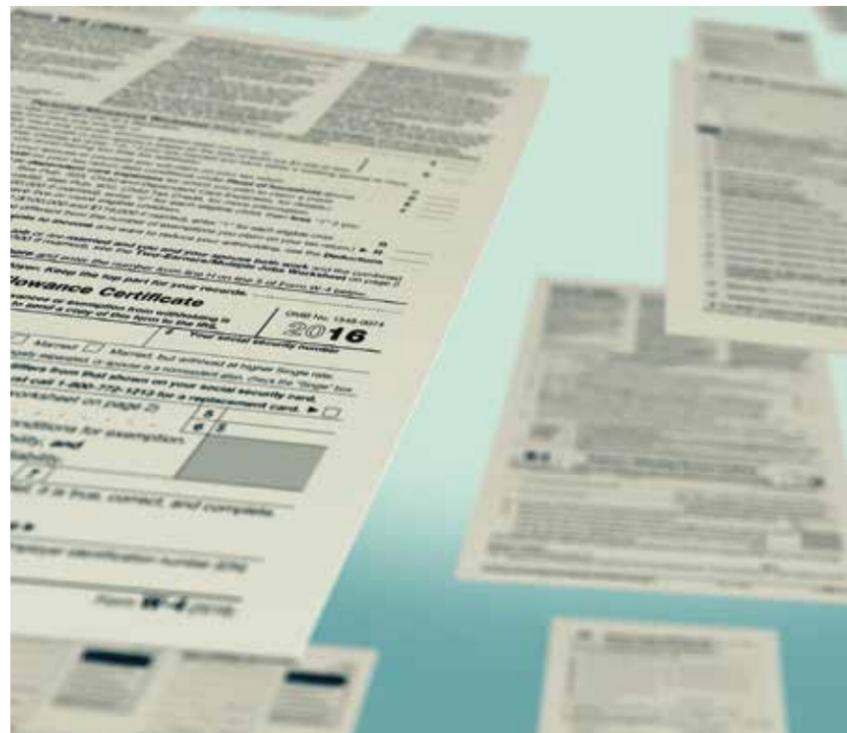
Non possiamo affrontare il mondo nuovo con strumenti vecchi, ma è necessaria un'ampia ricognizione degli interventi che saranno necessari per sfruttare al meglio le opportunità di miglioramento che la recente crisi paradossalmente ci ha offerto.

In questo contesto, ci sono grandi aspettative per lo sviluppo delle Comunità Energetiche che rappresentano l'effetto compiuto della valorizzazione del consumatore nel suo ruolo elementare, appunto, di consumatore di energia.

Per la prima volta il consumatore non entra nel sistema come soggetto che chiede servizi o che in maniera occasionale gioca il ruolo di produttore di energia.

Nella CER, che una declinazione dell'autoconsumo diffuso, la presenza dei consumatori di energia è altrettanto rilevante di quella dei produttori ed è fondamentale fattore abilitante del meccanismo incentivante.

È questo un aspetto sui cui in prospettiva il mondo delle CER potrà esprimere interessanti proposte.



PROGETTO ESC ENERGY

I benefici ambientali, economici e sociali delle Comunità Energetiche Rinnovabili

La transizione ecologica, e in particolare la realtà delle Comunità Energetiche, è un'occasione forse irripetibile per far emergere da un lato la figura del consumatore attivo e "capacitato" e dall'altro un mercato dell'energia dinamico e fortemente innovativo.

Dopo che il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza energetica ha approvato pochi giorni fa sia le tariffe premio per l'autoconsumo sia gli aiuti previsti nel PNRR per la costituzione delle CER nei comuni sotto i 5 mila abitanti, è corretto fin da ora definire e modellare lo sviluppo delle comunità energetiche alla luce dei tanti contributi di elaborazione e di studio provenienti da ambiti accademici e di ricerca.

La sostenibilità e il consumo circolare vedono l'energia come il pilastro del nuovo concetto di società democratica, partecipativa ed inclusiva e una valida risposta alle tre emergenze climatica, energetica e sociale.

In questo ambito di intervento, le CER - Comunità Energetiche Rinnovabili - quali soggetti giuridici privati ed autonomi così come definiti dal decreto legislativo 199/21 e regolati dalla delibera 727/2022 (cd TIAD) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, prevedono la partecipazione aperta e volontaria di tutti i cittadini con il dichiarato obiettivo di strumento efficace di lotta alla povertà energetica, inizialmente indicato come fondamentale, che però man mano ha perso quel peso che sembrava invece essere, prima facie, la caratterizzazione più rilevante.

Sono emerse alcune altre caratteristiche come l'autonomia delle CER rispetto alle ripartizioni tra i soci dell'autoconsumo o la definizione di chi sono gli azionisti o membri che esercitano potere di controllo e cioè le persone fisiche, piccole e medie imprese (PMI), enti territoriali o autorità locali ivi incluse, ai sensi dell'art. 31, comma 1 lettera b) del D.Lgs. 199/21, le amministrazioni comunali, gli enti di ricerca e formazione, gli enti religiosi, del Terzo settore e di protezione ambientale nonché le amministrazioni locali contenute nell'elenco delle amministrazioni pubbliche divulgato dall'Istat, secondo quanto previsto all'articolo 1, comma 3, della legge 31 dicembre 2009, n. 196, situati nel territorio degli stessi comuni in cui sono ubicati gli impianti di produzione detenuti dalla comunità di energia rinnovabile.



L'obiettivo principale delle CER è fornire benefici ambientali, economici o sociali a livello di comunità ai propri azionisti e membri o alle aree locali, piuttosto che profitti finanziari. Risultano necessari per lo sviluppo delle CER tre grandi direttrici sulle quali muoversi:

- informazione e divulgazione ai consumatori;
- formazione delle nuove professionalità collegate alle CER;
- governance delle CER con definizione di un modello comune tra le associazioni di consumatori.

Utilizzando questi tre assiomi si conferma l'origine e la finalità sociale delle CER, ma non a discapito della componente economica che anzi potrebbe valorizzare in maniera molto importante la nascita di un nuovo mercato elettrico basato su equilibri non più dettati dall'alto, ma costruiti con un percorso di condivisione e di realizzazione di un nuovo modo di intendere il mercato energetico.

Partendo dall'ossatura normativa e regolatoria così come delineata dal legislatore prima europeo e poi italiano, è necessario standardizzare il modello "locale e comune" che fissa il proprio scopo sociale nel raggiungimento di una autoproduzione e di un autoconsumo di energia provenienti da fonti rinnovabili e conseguentemente necessita di un nuovo concetto di economie collaborative unito alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie digitali.

Ma per raggiungere questi ambiziosi obiettivi devono essere realizzate due diverse condizioni per garantire lo sviluppo armonico del Paese nel suo complesso:

1. l'aumento esponenziale dell'autoconsumo territoriale della produzione da fonti rinnovabili dei piccoli impianti di generazione;
2. il chiarimento definitivo dei modelli di governance delle Comunità Energetiche Rinnovabili.

Il primo valore da ribaltare per raggiungere questi obiettivi è la proporzione tra quanto immesso in rete e l'autoconsumato in loco.

Ebbene sia la normativa primaria (DLGS 199/2021 e 210/2021) che la regolazione Arera (del.727/2022 TIAD Testo integrato sull'autoconsumo diffuso) vanno nel giusto verso, indicando nel forte incremento dell'autoconsumo il modello valido per la costruzione delle comunità.

A ciò si aggiunga l'introduzione nell'ambito della legge 41 di procedure semplificate per il recupero ambientale di aree compromesse, quali cave o discariche attraverso il loro utile impiego per gli impianti fotovoltaici. Altro aspetto socialmente rilevante è la finalità dell'intervento PNRR a favore dei comuni sotto i 5 mila abitanti per ridurre lo spopolamento e attrarre nuovi investimenti e quindi opportunità di sviluppo economico e sociale delle comunità locali.

Sul secondo obiettivo sembra corretto metodologicamente partire dal dato normativo così come modificato dall'art.47 comma 1 lettera c) della legge 41/2023 (art.31 del dlgs 199/2021) che rimanda una plastica visione di chi può "governare" le CER e con quali forme giuridiche, sottolineando il totale allineamento (molto più chiaramente nel citato articolo 47) del legislatore a forme di governance economicamente stabili e con prospettive di durata sicuramente più consolidate rispetto alle tariffe premio previste.

PROGETTO ESC ENERGY

Il ruolo del consumatore nei nuovi scenari del mercato elettrico



Le Comunità Energetiche Rinnovabili (CER) sono destinate ad avere un ruolo di primissimo piano nello scenario (sempre più urgente) della transizione energetica. Numerosi sono i soggetti privati e pubblici che hanno intenzione di cimentarsi nella costituzione di una CER e necessitano di un supporto per vagliare, anche da un punto di vista giuridico, le diverse opzioni offerte dal nostro ordinamento.

Le CER, quindi, come nuovi modelli di autoproduzione ed autoconsumo devono confrontarsi in maniera chiara e trasparente con il principio fondamentale del ruolo del prosumer e il correlato diritto alla tutela del consumatore.

In generale, occorre sottolineare come la flessibilità giuridica (certamente apprezzabile e probabilmente necessaria) con cui il legislatore europeo, nella direttiva (UE) 2018/2001 - c.d. RED II, Renewable Energy Directive) recepita in modo definitivo in Italia con il d.lgs. n. 199/2021, ha indicato la strada per la costituzione delle CER, non implichi necessariamente una maggiore semplicità di azione per gli operatori del settore: infatti, questi ultimi dovranno comunque confrontarsi anche con i preesistenti schemi giuridici italiani che, su alcune materie, si presentano particolarmente rigidi e articolati.

Ciò vale a maggior ragione (ma non solo) per gli enti pubblici che, anche in considerazione della libertà delle forme che ha ispirato la normativa europea (e, di conseguenza, quella italiana di recepimento), sono chiamati a giustificare perché, a fronte di un ampio e flessibile ventaglio di scelte, hanno optato per una strada piuttosto che per un'altra.

La presenza, infatti, di un soggetto giuridico come le comunità energetiche, in grado di poter contestualmente avere accordi e/o obbligazioni con soggetti giuridici privati, legati tra loro tramite contratti di diritto privato e facenti parte, potenzialmente, della stessa comunità, pone un interrogativo su come, in concreto, la tutela del singolo consumatore, facente parte della comunità energetica, possa realizzarsi.

Approfondiamo i principi sui quali è possibile costruire un mercato energetico dinamico, competitivo, sostenibile e ispirato al nuovo ruolo del consumatore, attore delle proprie scelte che attraverso un percorso di capacitazione è in grado di orientare il mercato. I nuovi modelli si ispirano ai concetti di autoconsumo e di condivisione dell'energia prodotta e non consumata in loco, coinvolgendo i venditori più attivi nella costruzione di nuove offerte legate strettamente alla territorialità della produzione.

In questo modello sarà fondamentale lo sviluppo delle Comunità Energetiche dei Cittadini (CEC) dove il concetto di profit e no profit diventa sicuramente meno rigido e in grado di assorbire in maniera armonica le produzioni non autoconsumate che possono essere oggetto di concorrenza fra i venditori in quanto valorizzano la capacità imprenditoriale dei venditori anche di piccole-medie dimensioni che dispongono di una maggiore flessibilità nell'ambito dell'offerta. E' chiaro che la scelta del legislatore europeo e del regolatore è stata quella di una neutralità di intervento sul mercato, lasciando quindi ampi margini di valorizzazione del ruolo centrale del consumatore.

A differenza di altri contesti collegati a processi di liberalizzazione come la telefonia in cui le offerte puntano principalmente sul rapporto quantità-prezzo, il nuovo mercato dell'energia è basato su una rete diffusa in cui il consumatore non è più la parte passiva del contratto di somministrazione di servizi, ma è egli stesso produttore, autoconsumatore e, perché no, in forma collettiva, anche venditore.

In questo contesto va ripensato anche il modello di fare impresa nel settore energetico in quanto l'assioma di un'incapacità del cittadino medio di assolvere tale importante ruolo ha lasciato intravedere in una prima fase opportunità di allargamento del mercato dei grandi player, ma l'evoluzione applicativa delle norme in materia di CER e CEC va sempre più rimarcando l'importanza di mantenere la centralità del consumatore e pertanto è l'impresa a doversi adattare alle esigenze e alle scelte diversificate della cittadinanza e dei contesti territoriali, in un cammino che vede affiancato consumatore e impresa.

In ciò si delineano scenari di apertura verso quelle realtà imprenditoriali medio-piccole che nel contesto di liberalizzazione del mercato dell'energia ante-normativa CER, avevano scarse opportunità di crescita e di sostenibilità sul mercato in quanto è oggi la domanda ad influenzare l'offerta e non il contrario.

In altre parole il maggiore peso della domanda e della sua varietà nata con l'autoconsumo e le CER sarà sempre prevalente rispetto ad un'offerta standardizzata ed asfittica come quella dell'attuale mercato che rende sempre meno giustizia alle capacità di innovazione e sempre più legati ad un mercato dall'alto senza alcuna orizzontalità.

In attesa di giungere ad un futuro di condivisione amministrativa si può avanzare fin da adesso la speranza di un percorso nuovo del rapporto con consumatori e operatori del settore, caratterizzato, da un lato, dall'ambiziosa condivisione di intenti e prospettive e, dall'altro, dal rispetto che si deve a tutti coloro che hanno legittimamente investito risorse ed energie.

La liberalizzazione così concepita renderà il mercato nettamente più fluido e capace di innovarsi e sempre più lontano da pratiche commerciali scorrette derivanti da modelli di mercato obsoleti e carichi di regolazione spesso poco incisiva, evolvendo verso modelli sempre più improntati ai concetti di prosumer, vendita diretta, gruppi di acquisto votati alla trasparenza dei rapporti e alla sostenibilità complessiva del sistema energetico.



PROGETTO ESC ENERGY



Passaggio al mercato libero dell'energia: consumatori incerti sui possibili vantaggi

È il dato che emerge dai risultati di un questionario che Movimento Consumatori ha rivolto agli utenti. Incertezza anche nella lettura delle bollette, ma positiva la volontà di scegliere fornitori di energia verde

La fine del servizio di tutela e il passaggio al mercato libero dell'energia per i clienti non vulnerabili rappresenta una grande novità per i cittadini. Movimento Consumatori APS, con un breve questionario realizzato nell'ambito del progetto Esc Energy, ha voluto sondare il grado di conoscenza degli utenti su questo cambiamento e sulle abitudini di consumo che possono far bene alla collettività in un'ottica di sostenibilità ambientale, sociale e economica in linea con la Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile (SNSvS) e con gli obiettivi fissati dall'Agenda 2030. Il questionario, compilato da 205 utenti in forma anonima, è stato somministrato nel periodo dicembre 2023 - gennaio 2024. Ecco un'analisi dei principali dati emersi.

Percezione del passaggio al mercato libero

Solo il 24% dei partecipanti crede che il passaggio al mercato libero dell'energia sia vantaggioso per i consumatori, principalmente perché si aspetta una maggiore varietà di offerte. Tuttavia, il 45% è scettico e teme l'emergere di cartelli e pratiche commerciali scorrette a danno degli utenti. Il 31% rimane indeciso, evidenziando la mancanza di informazioni sui possibili vantaggi.

Concorrenza e prezzi più bassi

La maggior parte del campione (41%) non crede che il passaggio al mercato libero porterà a una maggiore concorrenza tra fornitori e a prezzi più bassi. Tuttavia, il 35% è ottimista riguardo a questa possibilità, mentre il 24% non ha espresso un'opinione.

Scelta del fornitore

Gran parte degli utenti non ha chiaro come muoversi nella scelta del fornitore nel mercato libero (32%). Alcuni cercano informazioni su Internet o chiamano i call center dei gestori (27%), altri si affidano al portale offerte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (Arera) (26%). Il classico "passaparola" è il metodo utilizzato dal 14% dei partecipanti.

Preferenza per l'energia verde

Il 76% degli utenti sceglierà il fornitore preferendo una produzione d'energia "green oriented"; da questo dato emerge quindi un crescente interesse dei consumatori per l'energia sostenibile.



Utilizzo delle fasce orarie di consumo

Una percentuale significativa di utenti (67%) utilizza le fasce orarie di consumo per risparmiare energia e denaro, si rileva quindi un buon livello di consapevolezza dei vantaggi offerti da queste fasce.

Comprensione delle bollette energetiche

Una rilevante percentuale del campione (68%) ha difficoltà a leggere correttamente le bollette di energia elettrica e gas, con solo il 32% che le comprende completamente. Questo dato fa emergere la necessità di maggiore chiarezza e trasparenza nelle fatture per migliorarne la leggibilità. Complessivamente, i dati mostrano una certa confusione e sfiducia tra gli utenti riguardo al passaggio al mercato libero dell'energia, che potrebbero essere colmate con una regolamentazione efficace per garantire un mercato equo e la tutela dei consumatori, ma anche un crescente interesse dei cittadini per l'energia sostenibile e un impegno per ridurre il consumo energetico.

L'aumentata sensibilità ambientale degli utenti a considerare l'aspetto "green oriented" nella scelta del fornitore apre la strada a nuove opportunità per le aziende energetiche che investono in soluzioni a basso impatto ambientale.

Dall'analisi dei dati ci sono anche evidenze di una mancanza di chiarezza nelle informazioni fornite agli utenti, specialmente riguardo alla lettura delle bollette. Sarebbe quindi necessario investire nell'educazione e nella consapevolezza dei consumatori, elementi che giocano un ruolo chiave nell'accelerare il processo verso la transizione energetica.

PROGETTO ESC ENERGY

segue da **pagina 4**

Riassumendo, risulta evidente la necessità di componenti "ausiliari" di assistenza al consumatore per un mercato effettivamente concorrenziale. Questi gli elementi principali:

corretta e precisa informazione tramite l'uso di comparatori controllati dall'Arera in grado di rendere omogenee e confrontabili le offerte del mercato libero;

attività di controllo e eventuali interventi dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato;

intervento delle associazioni di consumatori per la diffusione delle pratiche corrette di informazione ai cittadini;

controllo dell'autonomia del price maker e cioè la tutela del principio che nessun fornitore determina il prezzo.

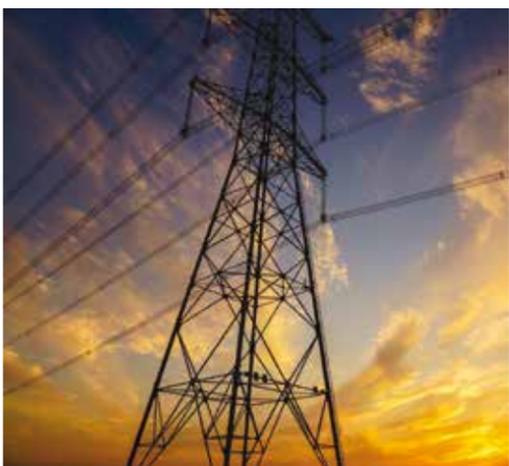
In conclusione, il passaggio al mercato libero dell'energia presenta criticità da affrontare con un impegno congiunto da parte delle aziende energetiche, delle autorità di regolamentazione e della società nel suo complesso, ma anche l'opportunità per incentivare comportamenti più sostenibili e responsabili dei cittadini, promuovendo stili di consumo che possono non solo portare a vantaggi economici per i consumatori, ma anche contribuire agli sforzi per affrontare sfide come il cambiamento climatico e la sostenibilità energetica.



editoriale di Ovidio Marzaioli, vice segretario generale Movimento Consumatori APS

segue dalla **prima**

La sfida energetica e il ruolo del consumatore



Resta anche necessario un intervento del legislatore per la repressione dei teleselling e dei telemarketing aggressivi, principali fonti di attivazione di contratti non richiesti e per prevedere l'obbligo per le aziende energetiche beneficiarie di tali contratti di risarcire gli utenti danneggiati, oltre all'applicazione delle misure previste dal Codice del consumo sulle forniture non richieste.

Sul tema della vulnerabilità il decreto legislativo 210/2021 ha ricompreso a) chi si trova in condizioni economiche svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17, ovvero i percettori del bonus sociale, b) chi ha una disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92, c) chi ha utenze in un'abitazione di emergenza a seguito di eventi calamitosi, d) chi ha un'età superiore ai 75 anni, allargando gli aiuti alle famiglie limitate inizialmente dal solo fattore economico anche da quello fisico, ambientale e di età anagrafica portando ad allineare e modulare la tutela delle fasce deboli della popolazione con la necessaria ridefinizione delle misure e delle platee dei beneficiari dei bonus sociali per elettricità e gas, con riguardo anche alla possibile creazione di un fondo contro la povertà energetica.

Nell'ambito delle politiche sociali ed economiche a favore dei clienti vulnerabili sarà importante introdurre nuovi criteri di definizione dei prezzi di riferimento dell'energia e di salvaguardia anti speculazione, dando pieni poteri all'Autorità di determinare, tempo per tempo, congrui tetti massimi di oscillazione delle tariffe con la progressiva traslazione alla fiscalità generale degli oneri di sistema impropri e alla revisione strutturale del peso delle accise e dell'Iva.

Per la transizione energetica e per il contrasto ai cambiamenti climatici, cuore del progetto Esc Energy (cui è dedicato questo numero di Consumers' magazine) e priorità assoluta nello scenario nazionale, l'impegno è verso un protagonismo del consumatore nella sua nuova versione di prosumer e pertanto la corretta gestione dei fondi per la transizione ecologica ed energetica, compresi quelli del PNRR, deve passare attraverso il coinvolgimento attivo del consumatore e delle associazioni che lo rappresentano istituzionalmente.

Di fondamentale interesse quindi è promuovere specifiche azioni a sostegno dell'autoconsumo collettivo e delle Comunità Energetiche, muovendo su tre direttrici principali: informazione sui vantaggi dei nuovi modelli di consumo ed autoconsumo, formazione dei promotori e delle figure professionali locali e supporto per l'individuazione di modelli di gestione più idonei alla luce del decreto del Ministero dell'Ambiente e dell'avvio del lavoro del Gestore dei servizi elettrici a supporto della svolta green.

Infine, risulta fondamentale il ruolo di una corretta e neutrale informazione nei settori regolati, e in particolare rispetto al nuovo mercato dell'energia elettrica e gas e alla correlata tutela dei diritti dei consumatori; partendo dalla teorica capacità del consumatore di essere informato, come afferma Massimo Beccarello, professore dell'Università degli studi di Milano Bicocca, nella sua raffinata analisi sul fine tutela, nell'ambito della "perfetta informazione sarebbe opportuno verificare se il consumatore è in grado e/o se dispone di tutti gli strumenti necessari per interpretare le articolate offerte del mercato" dovranno essere le forze in campo, a partire dal legislatore, il governo e i ministeri, l'autorità di regolazione e alle AACC nel loro ruolo istituzionale di rappresentanti degli interessi e dei diritti dei consumatori, a costruire le regole che meglio si attagliano al nuovo modo di fare e di offrire energia (anche nell'autoproduzione) e al ruolo centrale del consumatore attivo e "capacitato".



PROGETTO ESC ENERGY



Contratti energia elettrica: le penali per recesso anticipato

Dal 1° gennaio 2024 - in forza della delibera 250/2023/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (Arera), che accoglie la direttiva (UE) 2019/944 - esiste la possibilità che nei contratti di fornitura di energia elettrica possa essere inserita una penale per recesso anticipato da parte del consumatore finale, ma questo onere può trovare applicazione esclusivamente nei contratti che soddisfino contemporaneamente i requisiti di prezzo fisso e di durata determinata.

I contratti di cui parliamo sono pertanto quelli a prezzo fisso, anche considerando i contratti che prevedono, allo scadere di tale prezzo, l'applicazione di un prezzo variabile; in questo caso, l'onere di recesso anticipato può essere richiesto solamente con riferimento al primo periodo predeterminato in cui si applica il prezzo fisso; non rientrano in tale casistica tutti i contratti che prevedono l'applicazione congiunta di un prezzo fisso ed un prezzo variabile e con durata determinata, o durata indeterminata con condizioni economiche di durata determinata; in questo secondo caso, si ritiene opportuno prevedere che l'onere di recesso anticipato possa essere previsto solo fino alla prima scadenza delle condizioni economiche, come definita nel

contratto medesimo, in quanto l'applicazione dell'onere di recesso deve essere espressamente approvata per iscritto dal cliente finale, mentre il rinnovo delle condizioni economiche, nell'ambito di tale tipologia di contratti, avviene di norma tacitamente, nel caso siano confermate le condizioni economiche scadute o per effetto del solo decorso del periodo nel quale il cliente ha la facoltà di recedere a fronte della comunicazione da parte del venditore delle nuove condizioni economiche.

Altrettanto interesse hanno suscitato alcune implicazioni su altre questioni particolarmente importanti per il consumatore, in particolare in riferimento alla variazione unilaterale delle condizioni dei contratti.

La conseguenza dell'esercizio della facoltà di variazione unilaterale delle condizioni da parte del venditore comporta la decadenza dell'eventuale applicazione di oneri di recesso anticipato anche qualora il cliente finale receda successivamente all'applicazione della variazione medesima e prima della scadenza del contratto o del primo periodo di vigenza delle condizioni economiche a prezzo fisso.

Altro tema altrettanto importante è quello dell'obbligo per i venditori, in occasione della proposta di un'offerta di un contratto di fornitura, di comunicare al cliente finale la somma di denaro richiesta per il recesso anticipato, eventualmente differenziata ed esplicitata sulla base del numero di mesi o di giorni intercorrenti tra il recesso e il termine del contratto, specificando che tale somma di denaro costituisce un importo massimo, che potrebbe essere ridotto in ragione della perdita economica diretta derivante dal recesso anticipato del cliente finale.



Relativamente agli obblighi informativi in fase precontrattuale e contrattuale sarà obbligatorio per il fornitore l'indicazione di criteri oggettivi per le modalità di calcolo degli oneri di recesso anticipato in quanto la presenza di tali oneri rappresenta un elemento determinante per quantificare la convenienza di un'offerta da parte del cliente finale che, al momento della scelta, deve poter conoscere la somma di denaro che gli sarà chiesta di pagare qualora esercitasse il diritto di recesso anticipatamente rispetto alla scadenza del contratto.

Nel caso in cui il consumatore volontariamente cambi il fornitore di energia elettrica per contratti di durata determinata (solitamente 12 o 24 mesi) o a prezzo fisso e per i contratti a tempo indeterminato se presentano un prezzo fisso per un dato periodo, potrà essere applicata una penale per recesso anticipato, ma l'Arera ha precisato che "la somma richiesta deve, in ogni caso, essere proporzionata e non può eccedere la perdita economica derivante dal recesso anticipato", con onere a carico dei fornitori di provare l'esistenza e l'entità della perdita derivante dal recesso anticipato.



Infine è necessario sottolineare l'esclusione di applicazione della clausola di penale sia ai contratti PLACET a prezzo fisso sia al calcolo del CMOR (somma di denaro che viene addebitata al cliente dal vecchio fornitore, successivamente ad una pratica di switch).



Sono esclusi i contratti PLACET, perché si minerebbe l'obiettivo primario alla base della loro introduzione, cioè la possibilità di operare scelte consapevoli mediante un confronto agevole tra queste tipologie di offerte. Il calcolo CMOR è escluso invece, perché questo indennizzo è volto a perseguire una specifica finalità, ossia quella di contrastare pratiche opportunistiche di alcuni clienti, come quella di non pagare i consumi fatturati dopo lo switching-out e l'indennizzo al venditore uscente, pertanto, è volto a coprire l'onere di un credito specifico afferente ai ricavi derivanti dalla fatturazione dei corrispettivi per il servizio di fornitura, e non quindi anche ad altri e ulteriori oneri (come la penale).

PROGETTO ESC ENERGY



Servizio idrico. La prescrizione breve: strumento per arginare il fenomeno delle maxi bollette

Con la legge di Bilancio 2018, è stata introdotta la "prescrizione breve" per i crediti vantati dagli operatori del settore idrico (per luce e gas già era in vigore). La norma prevedeva il diritto degli utenti alla prescrizione degli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni indicati in fatture emesse a partire dal 1° gennaio 2020, quando il ritardo nella fatturazione non fosse dovuto a "accertata responsabilità dell'utente".

Successivamente il legislatore, nell'intento di rafforzare la tutela dei consumatori-utenti, con la legge di Bilancio 2020 ha modificato il precedente regime, abrogando il comma 5 dell'art. 1 della legge di Bilancio 2018, a decorrere dal 1° gennaio 2020, sopprimendo la possibilità di respingere l'eccezione di prescrizione in caso di responsabilità del consumatore.

In conseguenza di questi interventi legislativi, l'Arera ha introdotto una disciplina regolatoria di dettaglio dove ha fissato diversi obblighi per i gestori del servizio idrico integrato, a partire dalla tra-

sparente comunicazione all'utente finale – con documento separato o con distinto e evidenziato dettaglio in bolletta – in merito agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni, nonché con riguardo al diritto di eccepire la prescrizione biennale mediante compilazione e invio di un modulo ad hoc.

L'Arera ha precisato, inoltre, che la prescrizione biennale sui consumi idrici si applica anche in riferimento alle bollette emesse prima del 1° gennaio 2020, ma aventi scadenza successiva a questa data e che, inoltre, la prescrizione breve "decorre dal termine entro il quale il gestore è obbligato a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente".

Queste disposizioni sono state recentemente sostituite con la delibera Arera del 21 dicembre 2021, 610/2021/R/IDR che ha disposto, in sostanziale continuità con quelle precedenti, che:

- nei casi di fatturazione di importi relativi a consumi risalenti a più di due anni suscettibili di essere dichiarati prescritti, il gestore predisponga un avviso testuale standard da allegare in fattura con il quale informare l'utente finale della presenza di tali importi, indicando le modalità per eccepire la prescrizione;
- nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, ma per i quali il gestore ritiene sussistere una causa di sospensione della prescrizione, il gestore comunichi adeguatamente all'utente finale i motivi puntuali della (presunta) mancata maturazione della prescrizione del diritto al pagamento degli importi, ai sensi della disciplina primaria e generale di riferimento, nonché la possibilità di inviare un reclamo scritto relativo alla fatturazione di questi importi.

Il legislatore quindi, con l'introduzione della legge di Bilancio 2018, così come modificata dalla legge di Bilancio 2020, ha inteso arginare e limitare il fenomeno delle "maxi bollette" dovute alla tardiva emissione delle fatture di conguaglio di consumi idrici, da parte dei gestori del servizio.

Infatti, era emerso con evidenza come, a causa del pregresso regime commerciale delle forniture idriche - caratterizzato da frequente fatturazione tardiva e/o rettifica dei consumi accompagnata dall'addebito di importi significativi - gli utenti restassero gravemente penalizzati, oltre che dagli importi delle bollette, anche nella possibilità di controllare i propri consumi e pianificare la spesa.

Peraltro la legge di Bilancio 2020, modificando la disciplina introdotta dalla legge di Bilancio 2018, ha abrogato la disposizione che prevedeva l'accertamento della responsabilità del cliente, tema centrale della presente analisi, quale eccezione all'applicazione della disciplina sulla prescrizione biennale.

Il legislatore, pertanto, non ha inteso modificare i principi civilistici in materia, ma ha voluto limitare questo fenomeno, riducendo il periodo del termine prescrizionale e, per venire incontro alle esigenze dei gestori idrici, ha riconosciuto un arco temporale sufficientemente ampio tra l'entrata in vigore della norma e la sua concreta applicazione.

Al riguardo anche le sentenze del Tar Lombardia, confermano che "la prescrizione biennale di cui alla legge di Bilancio 2018 decorre dal termine entro il quale il gestore è obbligato a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente, ossia una volta trascorsi 45 giorni solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura".



Pertanto, pur facendo salve le norme civilistiche e la prassi giurisprudenziale in materia di prescrizione, non sorgono dubbi circa l'applicabilità della prescrizione biennale a tutte le bollette aventi scadenza successiva al 1° gennaio 2020, anche se contenenti importi riferiti a periodi di consumo ultra biennali.

La circostanza poi che il nuovo termine biennale si applichi anche ai consumi antecedenti alla data di effettiva applicazione del nuovo termine di prescrizione biennale non determina un'applicazione retroattiva della norma, quanto piuttosto una mera applicazione del nuovo termine non al momento di effettuazione dei consumi idrici, ma all'atto di fatturazione degli stessi ovvero alle bollette aventi scadenza successiva al 1° gennaio 2020. In ogni caso, come detto, la norma di cui alla prescrizione biennale era di oltre due anni antecedenti alla sua effettiva prima applicazione.

Questa disposizione, pertanto, non ha modificato le regole e i principi dell'ordinamento in tema di prescrizione e di pagamento del debito, ma ha voluto però richiamare i gestori ad un corretto e tempestivo comportamento nella fatturazione dei pagamenti richiesti agli utenti.



Consumers' news

LE NOTIZIE DEI CONSUMATORI



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

insieme per una società responsabile

Iscriviti alla nostra newsletter

Riceverai ogni settimana aggiornamenti sulle attività e sulle iniziative di Movimento Consumatori APS, le news sulle promozioni, sulle convenzioni e sui servizi offerti dalla nostra associazione. Per iscriverti vai sul sito www.movimentoconsumatori.it. L'iscrizione è semplice e gratuita e puoi decidere di cancellarti in qualsiasi momento.

TUTTI I CITTADINI SONO SOPRATTUTTO CONSUMATORI. TUTTI I CONSUMATORI HANNO DIRITTI

Movimento Consumatori APS è un'associazione autonoma e indipendente, senza fini di lucro, nata a Milano nel 1985 dalla passione di alcuni intellettuali. MC APS ha come obiettivi la difesa dei diritti e degli interessi individuali e collettivi degli utenti nei confronti di enti pubblici e imprese, il miglioramento della qualità della vita dei cittadini e lo sviluppo di una cultura consumeristica responsabile ed eco-compatibile. MC è iscritto al registro delle associazioni di promozione sociale (APS) e aderisce alla Federazione Arci.

È membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), costituito presso il Ministero dello Sviluppo economico, e collabora con diverse realtà del Terzo settore a sostegno di specifiche campagne sui diritti di cittadinanza e di consumo. MC APS monitora il rispetto delle normative vigenti da parte dei fornitori di beni e servizi, promuove campagne di sensibilizzazione (sui temi del risparmio energetico

e della tutela ambientale, della tutela dei piccoli risparmiatori, della finanza etica, del consumo critico, della lotta al gioco d'azzardo, della tutela della salute dei cittadini) e realizza iniziative di informazione volte a fornire a tutti, anche ad alcune categorie sensibili quali giovani, anziani, immigrati e diversamente abili, gli strumenti conoscitivi adeguati per diventare consumatori responsabili e attivi nel far valere i propri diritti.

L'associazione conta più di 50 sezioni in tutta Italia che offrono quotidianamente ai cittadini informazioni, consulenza e assistenza stragiudiziale su tutte le tematiche di consumo.

MC APS ha messo a disposizione dei suoi associati anche il servizio di consulenza dello Sportello Consumatori: puoi chiamare il nostro numero unico nazionale 06 94807041, mandare un messaggio whatsapp al 351 7153449 oppure visitare il nostro sito Internet www.movimentoconsumatori.it.

diventa socio

Movimento Consumatori APS finanzia le proprie attività attraverso la partecipazione a progetti assegnatigli dalle pubbliche istituzioni e attraverso le quote associative e i contributi degli associati.

Iscrivendoti a MC APS sarai:

TUTELATO: potrai usufruire di un qualificato servizio di consulenza legale in caso di violazione dei tuoi diritti di consumatore recandoti presso una delle nostre sezioni o chiamando il numero unico nazionale 06 94807041.

INFORMATO: grazie al nostro periodico Consumers' magazine e a Consumers' news, la newsletter che ti aggiorna sulle iniziative di Movimento Consumatori APS.

La validità della tessera è biennale (dalla data d'iscrizione/rinnovo fino al 31 dicembre dell'anno successivo a quello dell'iscrizione/rinnovo).

Puoi diventare:

Socio simpatizzante: 5 euro

Socio ordinario: 50 euro

Socio sostenitore: 100 euro

Tutti gli associati in regola col versamento della quota associativa godono dei diritti previsti dall'art. 4 dello statuto nazionale; hanno diritto a ricevere, previo esplicito consenso, la newsletter settimanale e eventuali pubblicazioni; hanno diritto ad accedere al servizio di consulenza ed assistenza legale stragiudiziale su tematiche relative alla tutela dei consumatori-utenti tramite lo Sportello Consumatori online coordinato dal Servizio legale nazionale.

Per sostenere l'attività di tutela è facoltà di MC APS richiedere all'associato il versamento di un contributo specifico a copertura dei costi e degli oneri sostenuti per tale attività. È possibile aderire a MC nazionale sulla base di accordi e convenzioni stipulati da MC nazionale con altri enti o associazioni. Se vuoi conoscere le agevolazioni previste dalle convenzioni attive o sei interessato a sviluppare una partnership con MC APS scrivi a tesseramento@movimentoconsumatori.it.

* Sezioni e Federate MC

ABRUZZO
Pescara, tel. 370 312 96 62

BASILICATA
Matera, tel. 329 195 46 67

CALABRIA
Vibo Valentia, tel. 351 8595899

CAMPANIA
Avellino, tel. 393 0522360
Benevento, tel. 349 6444326
Caserta, tel. 0823 216185
Napoli, tel. 338 4988484

EMILIA ROMAGNA
Bologna, tel. 051 277111
Ravenna, tel. 0544 423370

LAZIO
Roma Capitale, tel. 06 39735013
Roma Cono D'Ombra, tel. 351 5620387

LIGURIA
Sanremo, tel. 371 3468007

LOMBARDIA
Lecco, tel. 0341 365555
Milano, tel. 02 80583136
Varese, tel. 0332 810569

MARCHE
Civitanova Marche, tel. 328 8313287
Jesi, tel. 0731 209 294

MOLISE
Campobasso, tel. 0874 411086

PIEMONTE
Alto Piemonte, tel. 0323 402592
Asti, tel. 0141 557557
Biella-Vercelli, tel. 015 9893232
Cuneo, tel. 0171 602221
Torino, tel. 011 5069546

PUGLIA
Andria, tel. 333 9875273
Foggia e provincia, tel. 338 7979600
Lecce, tel. 0832 399128
Maglie, tel. 328 414 5774
Molfetta, tel. 340 6085572
Taranto, tel. 391 3312243

SARDEGNA
Sassari, tel. 340 3750660

SICILIA
Caltanissetta, tel. 339 2046198
Messina, tel. 090 2137769
Palermo, tel. 091 6373538

TOSCANA
Arezzo, tel. 055 901643
Firenze, tel. 348 3300140
Firenze Sud, tel. 055 0883443
Livorno, tel. 0586 375639
Pistoia, tel. 0572 030054
Versilia, tel. 339 4404036

UMBRIA
Perugia, Tel. 075 5725016

VENETO
Padova, tel. 049 8256920
Rovigo, tel. 0425 727337
Verona, tel. 045 595210
Vicenza, tel. 0444 325767

FEDERATE
ACP, tel. 011 4366566
Adic Toscana, tel. 335 68 60 992
Adic Umbria, tel. 075 5004728
Sportello del Consumatore Liguria, tel. 010 2467750
Tutelattiva, tel. 011 4346964



Hai bisogno di aiuto per risolvere un problema? Contatta il nostro Sportello online

I nostri esperti legali potranno fornirti informazioni e assistenza in caso di controversie o problemi nel far valere i tuoi diritti di consumatore e utente

I principali settori di intervento del Movimento Consumatori

Acquisti e servizi (diritto di recesso, garanzie, pratiche commerciali scorrette);

Assicurazioni (clausole vessatorie, risarcimento danni);

Banche (truffe bancarie, frodi online, finanziamenti e prestiti, usura, fidejussioni);

Energia e idrico (bollette, consumi anomali, rateizzazioni, contratti non richiesti);

Telefonia e TV (bollette, disservizi, servizi non richiesti, stacco linea);

Trasporti e turismo (cancellazioni, disservizi, overbooking, rimborsi, voucher).

Reclama con noi, fai valere i tuoi diritti!



Call center (+39) 06 9480 7041

Dal lunedì al venerdì 9:00-13:00 e 14:00-17:30



Modulo online

www.movimentoconsumatori.it



WhatsApp (+39) 351 7153449

Solo messaggi di testo