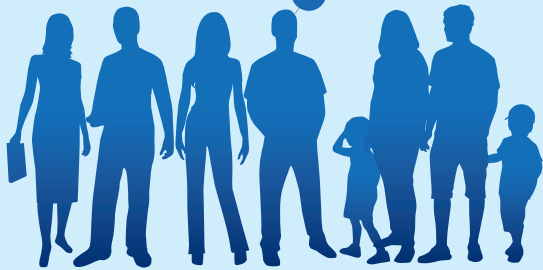




Commissione  
europea



# I DIRITTI DEI CONSUMATORI europei di energia

Quali vantaggi ti garantisce la normativa europea?

**Europe Direct è un servizio a vostra disposizione per aiutarvi  
a trovare le risposte ai vostri interrogativi sull'Unione europea.**

**Numero verde unico (\*):  
00 800 6 7 8 9 10 11**

(\* Le informazioni sono fornite gratuitamente e le chiamate sono nella maggior parte dei casi gratuite (con alcuni operatori e in alcuni alberghi e cabine telefoniche il servizio potrebbe essere a pagamento).

Numerose altre informazioni sull'Unione europea sono disponibili su Internet consultando il portale Europa (<http://europa.eu>).

Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, 2015

Print ISBN 978-92-79-45172-0 doi:10.2833/670198 MJ-04-15-029-IT-C

PDF ISBN 978-92-79-45163-8 doi:10.2833/905005 MJ-04-15-029-IT-N

© Unione europea, 2015

Riproduzione autorizzata con citazione della fonte.

*Printed in Belgium*

STAMPATO SU CARTA SBIANCATA SENZA CLORO ELEMENTARE (ECF)

Foto:

©VLADGRIN/iStock/Thinkstock; ©Syntika/iStock/Thinkstock; ©Studiogstock/iStock/Thinkstock; ©Venimo/iStock/Thinkstock;  
©Siridhata/iStock/Thinkstock; ©Bannosuke/iStock/Thinkstock; ©Lislud/iStock/Thinkstock; ©Snkan Haz?r/Herrera/Think-  
stock; ©Vectoraart/iStock/Thinkstock; ©Robert Churchill/iStock/Thinkstock; ©Vadim+Shulepnikov/Herrera/Thinkstock;  
©Johavel/iStock/Thinkstock; ©istrejman/iStock/Thinkstock



*A seguito dell'apertura del mercato della fornitura energetica, l'Unione europea ha definito una serie di diritti dei quali tutti i suoi cittadini possono beneficiare in quanto consumatori di energia. Tali diritti si affiancano ai più generali diritti dei consumatori già sanciti dalla legislazione europea <sup>(1)</sup>, al fine di aiutare il consumatore ad ottenere le migliori offerte disponibili sul mercato e a monitorare e gestire il consumo di energia.*

*I diritti del consumatore di energia devono essere indicati chiaramente dalla legislazione nazionale e devono riflettere le disposizioni presenti nella legislazione dell'Unione europea <sup>(2)</sup>. La normativa nazionale deve pertanto garantirti, in quanto consumatore, il diritto di...*

<sup>(1)</sup> Legislazione in materia di consumatori: direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio sui diritti dei consumatori. Direttiva 93/13/CEE concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori; direttiva 2005/29/CE relativa alle pratiche commerciali sleali delle imprese nei confronti dei consumatori.

<sup>(2)</sup> Legislazione in materia di energia: direttiva 2009/72/CE relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e direttiva 2009/73/CE relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale. Direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica e direttiva 2010/31/UE sulla prestazione energetica nell'edilizia. Direttiva 2010/30/UE concernente l'indicazione del consumo di energia e di altre risorse dei prodotti connessi all'energia, mediante l'etichettatura e informazioni uniformi relative ai prodotti. Direttiva 2009/28/CE sulla promozione dell'uso dell'energia da fonti rinnovabili, recante modifica e successiva abrogazione delle direttive 2001/77/CE e 2003/30/CE.



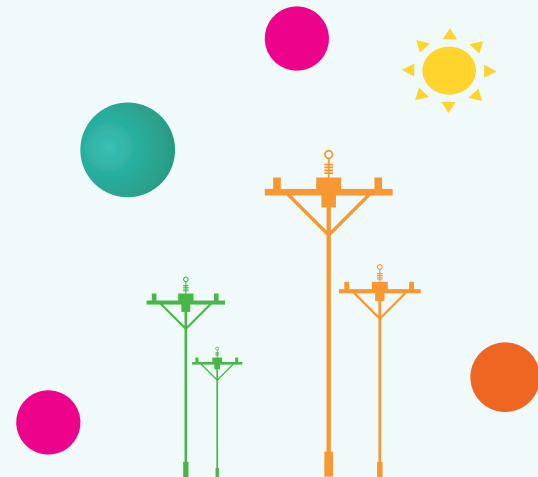
# 1) Ottenere un allacciamento alla rete elettrica

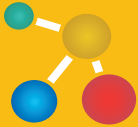


*La normativa nazionale deve pertanto garantirti il diritto di...*

*... ottenere un allacciamento tra la rete elettrica locale e casa tua, per garantire la fornitura di energia elettrica.*

Hai il diritto di **allacciarti** alla rete elettrica locale per ottenere una fornitura di energia elettrica. L'allacciamento viene fatto dal gestore del sistema di distribuzione, designato alla gestione delle infrastrutture dell'energia nel tuo territorio (per ciascuna rete locale viene designato un solo gestore). Le modalità, le condizioni e le tariffe per l'allacciamento sono controllate dall'autorità nazionale di regolamentazione. L'autorità deve anche verificare che il gestore del sistema di distribuzione locale garantisca il corretto funzionamento delle infrastrutture locali.





## 2) Scegliere tra diversi fornitori

*La normativa nazionale deve pertanto garantirti il diritto di...*

*... scegliere uno dei fornitori di energia elettrica e/o di gas naturale che operano nell'Unione europea al fine di stipulare un contratto per la fornitura di tali servizi.*

Anche se non potrai decidere in merito alla designazione del gestore di rete per il tuo territorio, potrai comunque scegliere quello che preferisci tra **tutti i fornitori che operano nell'Unione europea** e che offrono i loro servizi sul tuo territorio. Il gestore di rete non può offrire forniture di energia. Nel caso in cui il gestore del sistema di distribuzione faccia parte di un gruppo più grande, tale gestore dovrà avere una sua identità visiva ben distinta dal gruppo, in modo da evitare qualsiasi confusione con l'impresa che offre la fornitura di energia. Puoi scegliere un fornitore di gas o di elettricità registrato in un altro Stato membro, a condizione che offra servizi anche sul tuo territorio e che concordi di stipulare un contratto.



### 3) Cambiare fornitore in modo semplice e rapido



*La normativa nazionale deve pertanto garantirti il diritto di...*

*... passare a un altro fornitore in modo semplice e veloce senza incorrere in costi aggiuntivi.*



Puoi **cambiare fornitore** di energia elettrica o di gas senza incorrere in costi aggiuntivi. Il tuo gestore del sistema di distribuzione locale deve comunicare la variazione entro tre settimane, purché tu abbia rispettato i termini e le condizioni del contratto iniziale (ad esempio il periodo di preavviso e la durata minima concordata per il contratto). I fornitori di energia elettrica e/o gas non sono autorizzati a imporre obblighi sproporzionati che ti impedirebbero di passare a un altro fornitore. Entro sei settimane dal cambiamento riceverai il conguaglio definitivo dal fornitore precedente.



## 4) Ottenere informazioni chiare sul contratto e usufruire del diritto di recesso

*La normativa nazionale deve pertanto garantirti il diritto di...*

*... ricevere informazioni chiare circa il contratto prima di firmarlo, nonché informazioni tempestive qualora siano apportate modifiche al contratto, con la possibilità di recedere nel caso in cui non trovassi conveniente accettare le nuove condizioni. Hai inoltre il diritto di recedere entro un termine di quattordici giorni qualora il contratto sia stato concluso al di fuori dei locali commerciali del fornitore o attraverso mezzi di comunicazione a distanza (come Internet o telefono).*

Il tuo **contratto** con il fornitore di elettricità e/o gas deve precisare:

- il nome e l'indirizzo del fornitore;
- il tipo di fornitura o di servizio, la qualità e la data dell'allacciamento;
- il tipo di servizio di manutenzione offerto;
- come ottenere informazioni sulle tariffe e i costi di manutenzione;
- la durata del contratto, le condizioni di rinnovo, di recesso o cessazione;
- a quale indennizzo o rimborso hai diritto se il fornitore non rispetta i suoi obblighi;
- cosa fare in caso di reclamo e come vengono risolte le controversie.





Il fornitore deve rendere disponibili queste informazioni prima della firma del contratto. Il contratto deve essere chiaro e comprensibile ed evitare ostacoli non contrattuali (ad esempio un eccesso di documentazione accessoria).

Se il contratto è concluso al di fuori dei locali del fornitore di elettricità e/o gas (ad esempio al tuo domicilio o al tuo posto di lavoro) o tramite altri mezzi di comunicazione a distanza (via Internet o per telefono), puoi scegliere di recedere — ad esempio se cambi idea — entro quattordici giorni dalla conclusione.

Se il tuo contratto permette al fornitore di elettricità e/o gas di variare i prezzi dell'energia, questo deve essere fatto in modo sufficientemente chiaro, indicando i motivi e le modalità di variazione dei prezzi. Il fornitore ha l'obbligo di informarti in anticipo circa qualsiasi modifica al contratto o ai prezzi. Gli aumenti di prezzo devono essere comunicati in maniera trasparente e comprensibile. Ciò deve essere fatto entro, e non oltre, il periodo di fatturazione successivo alla data in cui viene applicato l'aumento. Sei libero di rescindere il contratto in caso di rifiuto delle nuove condizioni o degli aumenti di prezzo.



## 5) Informazioni precise sui tuoi consumi e fatturazione che si basa su di essi

*La normativa nazionale deve pertanto garantirti il diritto di...*

*... avere accesso a informazioni accurate sui tuoi consumi di energia elettrica e/o gas, in modo da regolarli di conseguenza e ricevere una fatturazione a partire dai consumi effettivi.*

Le informazioni sul tuo consumo effettivo devono esserti trasmesse con frequenza sufficiente da consentirti di regolare la quantità di energia che utilizzi. Hai diritto ad avere a disposizione i dati relativi al consumo, senza costi aggiuntivi. Puoi richiedere al responsabile della gestione dei dati in questione di renderli accessibili ad altri fornitori di energia elettrica e/o di gas, senza che vengano applicati costi aggiuntivi per questo servizio.

Se hai un contatore intelligente, è tuo diritto poter accedere con facilità e gratuitamente a informazioni storiche dettagliate sul tuo consumo di energia (giornaliero, settimanale, mensile e annuale) nell'ambito del tuo attuale contratto di fornitura, per ciò che riguarda, come minimo, gli ultimi due anni. Hai inoltre diritto a visionare i dati complessivi relativi, come minimo, al consumo degli ultimi tre anni oppure a partire dall'inizio del tuo attuale contratto di fornitura, se l'hai stipulato più di recente.

Puoi ottenere un contatore per l'elettricità e il gas (nonché per il teleriscaldamento e/o raffreddamento e per l'acqua calda) individuale a prezzi concorrenziali in grado di fornire dati precisi sulla consumazione sia quando si procede all'allacciamento in un nuovo edificio, sia quando vengono eseguite importanti ristrutturazioni su un edificio esistente. In tutti gli altri casi, hai il diritto ad avere un contatore individuale a prezzi concorrenziali in grado di fornire dati precisi solo se non sussistono ostacoli di natura tecnica o finanziaria a livello nazionale.



## 6) Ricevere informazioni su come usare l'energia in modo più efficiente e sui vantaggi derivanti dall'utilizzo di energia da fonti rinnovabili

*La normativa nazionale deve pertanto garantirti il diritto di...*

*... essere adeguatamente informato sui vantaggi derivanti dall'utilizzo di attrezzature e veicoli alimentati con energie rinnovabili, sulla quantità di energia che utilizzi e su come utilizzarla in modo più efficiente.*

Tranne nei casi in cui le autorità nazionali non lo ritengano appropriato, le bollette, i contratti, le transazioni e/o le ricevute devono indicare chiaramente:

- i prezzi correnti effettivi e quanta energia hai utilizzato;
- un confronto rispetto all'energia utilizzata nello stesso periodo l'anno precedente;
- chi contattare per sapere come risparmiare energia (ad esempio le organizzazioni dei consumatori, le agenzie per l'energia o organismi analoghi, compresi i siti Internet) e, se possibile e utile, per un confronto con consumatori nella stessa fascia d'uso.



Quando acquisti apparecchi domestici (frigoriferi, congelatori, lavatrici, asciugatrici, lavastoviglie, forni elettrici, televisori, apparecchi per illuminazione e condizionatori d'aria) hai il diritto di essere informato su quanta energia utilizzano in modo da scegliere i prodotti più efficienti. I negozi devono esporre l'**etichetta energetica dell'Unione europea** insieme a una scheda che riporta informazioni dettagliate sulle prestazioni del prodotto.

Quando pensi di installare o cambiare un impianto di produzione di energia elettrica o di riscaldamento/raffreddamento da fonti energetiche rinnovabili, hai il diritto di essere informato dal fornitore dell'impianto o dall'autorità nazionale designata su benefici, costi ed efficienza energetica dell'impianto.

Il tuo fornitore di energia elettrica dovrà metterti a disposizione informazioni sul suo mix di fonti di energia (rinnovabili, nucleare ecc.) e sul suo impatto ambientale. Le informazioni devono essere presentate in modo semplice e confrontabile.



## 7) Usufruire di misure specifiche per la tutela dei consumatori, se sei un cliente «vulnerabile»



*La normativa nazionale deve pertanto garantirti il diritto di...*

*... godere di tutela adeguata, se fai parte dei clienti definiti «vulnerabili» dalla relativa legislazione nazionale.*

Spetta agli Stati membri definire il **concetto di clienti vulnerabili** nella legislazione nazionale e garantire misure adeguate per tutelarli. Gli Stati membri dispongono di una certa flessibilità per definire questo tipo di cliente in funzione della loro particolare situazione, ma devono garantire che i loro diritti siano rispettati e che vengano adottate le misure necessarie per affrontare la povertà energetica.



## 8) Poter gestire facilmente i reclami e le controversie

*La normativa nazionale deve pertanto garantirti il diritto di...*

*... presentare un reclamo al fornitore di gas o elettricità o, nel caso tu non sia soddisfatto del servizio ottenuto, hai il diritto di inviare tale reclamo a un organismo indipendente per la risoluzione extragiudiziale semplice, equa e poco costosa della controversia.*

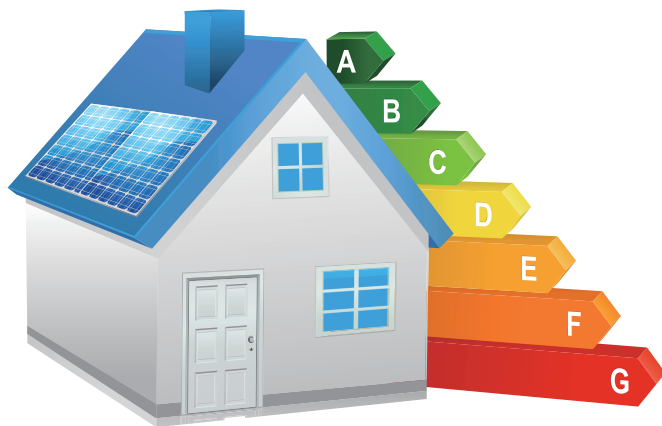
Il fornitore di energia elettrica e/o gas deve informarti su come presentare un reclamo. Puoi **presentare un reclamo** al fornitore di gas o elettricità e hai diritto a che venga gestito in modo da offrirti standard di qualità elevata. Ciò dovrebbe garantire una rapida risoluzione delle controversie e un rimborso e/o risarcimento, se giustificato. Nel caso in cui, a tuo parere, il reclamo non sia stato gestito in modo soddisfacente, hai inoltre diritto di contattare un **organismo indipendente per la soluzione extragiudiziale delle controversie**, come ad esempio un Mediatore dell'energia. Tali possibilità non limitano il tuo diritto di ricorrere a un tribunale.

## 9) Ottenere un attestato di certificazione energetica per la tua casa



*La normativa nazionale deve pertanto garantirti il diritto di...*

*... ricevere informazioni circa l'efficienza energetica del bene immobiliare che desideri acquistare o affittare.*



Hai il diritto di essere informato circa la prestazione energetica di un immobile che intendi acquistare o affittare. Prima di firmare un contratto, devi ricevere un **attestato di certificazione energetica** che classifichi la proprietà in questione in termini di efficienza energetica e che comprenda anche raccomandazioni su come migliorarla.



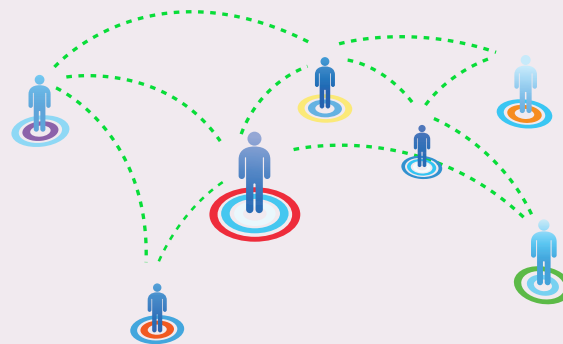
## 10) Fruire di uno sportello unico nazionale per l'energia

*La normativa nazionale deve pertanto garantirti il diritto di...*

*... contattare uno sportello unico disponibile a livello nazionale che ti consenta di trovare maggiori informazioni sui tuoi diritti.*

Devi poter aver accesso, nel tuo Stato membro, a uno **sportello unico** dove ottenere tutte le informazioni necessarie ad esercitare i tuoi diritti come definiti dalla legislazione in vigore e come gestire eventuali controversie con un fornitore di elettricità e/o gas.

I tuoi diritti in quanto consumatore di energia sono sanciti dell'Unione europea e devono essere definiti nella legislazione nazionale del tuo Stato membro. Le **autorità di regolamentazione nazionali** hanno il compito di garantire che i diritti dei consumatori siano rispettati e che questi ultimi siano protetti conformemente alla normativa dell'Unione europea.





**Per saperne di più sui tuoi diritti, puoi contattare:**

**lo sportello unico italiano  
per il consumatore  
di energia**

**Sportello per il consumatore  
di energia**

<http://www.autorita.energia.it/it/callcenter.htm>  
c/o Acquirente unico  
Via Guidubaldo Del Monte 45  
00197 Roma  
Email: [info.sportello@acquirenteunico.it](mailto:info.sportello@acquirenteunico.it)  
Numero verde: 800 166 65  
Fax verde: 800 185 024

**l'autorità italiana  
di regolamentazione**

**Autorità per l'energia elettrica,  
il gas e il sistema idrico**

<http://www.autorita.energia.it/it/index.htm>  
Piazza Cavour 5  
20121 Milano  
Email: [info@autorita.energia.it](mailto:info@autorita.energia.it)  
Tel. +39 02655651  
Fax +32 265565266

**il meccanismo  
indipendente per la  
risoluzione extragiudiziale  
delle controversie in Italia**

**Servizio conciliazione clienti  
energia**

<http://www.conciliaonline.net/concilia/default.asp?idtema=87>  
c/o Acquirente unico  
Email: [servizioconciliazione@acquirenteunico.it](mailto:servizioconciliazione@acquirenteunico.it)  
Numero verde: 800 166 654

**Per ulteriori informazioni** sui tuoi diritti di consumatore, consulta il sito «**La tua Europa**» ([http://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_it.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/index_it.htm)) o le associazioni italiane dei consumatori.

## COME OTTENERE LE PUBBLICAZIONI DELL'UNIONE EUROPEA

### **Pubblicazioni gratuite:**

- una sola copia:  
tramite EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- più di una copia o poster/carte geografiche:  
presso le rappresentanze dell'Unione europea ([http://ec.europa.eu/represent\\_it.htm](http://ec.europa.eu/represent_it.htm)),  
presso le rappresentanze dell'Unione europea ([http://ec.europa.eu/represent\\_it.htm](http://ec.europa.eu/represent_it.htm)),  
contattando uno dei centri Europe Direct ([http://europa.eu/europedirect/index\\_it.htm](http://europa.eu/europedirect/index_it.htm)),  
chiamando il numero 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuito in tutta l'UE) (\*).

(\* Le informazioni sono fornite gratuitamente e le chiamate sono nella maggior parte dei casi gratuite (con alcuni operatori e in alcuni alberghi e cabine telefoniche il servizio potrebbe essere a pagamento).

### **Pubblicazioni a pagamento:**

- tramite EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

