



Relatrice **Avv. Sara Rocca**

**dell'Associazione per i Diritti dei Cittadini ADiC**

**Massa 30 Novembre 2018**



**LA SCUOLA**  
**Agenzia**   
**Formativa**

## **LA GESTIONE EFFICACE DELL'UTENZA**

Attività formativa rivolta ai dipendenti comunali (URP e front office) e agli operatori di sportello delle Associazioni dei consumatori della Toscana

**Il tavolo tecnico sulla qualità dei servizi organizza un corso di formazione gratuito sul territorio toscano nelle sedi di:  
Pisa | Livorno | Siena | Arezzo | Massa | Lucca | Firenze**

# **TEM TRATTATI:**

- **Le Associazioni dei Consumatori: cosa sono e cosa fanno**
- **Diritti e Doveri dei Consumatori: il codice del consumo**
- **Le tariffe agevolate e le agevolazioni in vigore**
- **La Carta dei Servizi**

## **Il corso «La gestione efficace dell'utenza»**

è inserito nel quadro della formazione organizzata dal **Tavolo della Qualità dei Servizi** dell'ANCI Toscana, di cui fanno parte anche le associazioni dei consumatori, ed è rivolto ai dipendenti Comunali (urp e front office) e agli operatori di sportello delle associazioni dei consumatori della Toscana.



### **OBIETTIVI DELL'INTERVENTO**

- **Le Associazioni dei Consumatori: cosa sono e cosa fanno**
- **Diritti e Doveri dei Consumatori: il codice del consumo**
- **Le tariffe agevolate e le agevolazioni in vigore**
- **La Carta dei Servizi**

## ·Definizione di “consumatore”

L’art. 3 del Codice del Consumo definisce il consumatore come “la persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta”

La definizione di consumatore viene inserita per la prima volta nel nostro ordinamento con il recepimento della direttiva comunitaria 93/13/CE concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, attuata con la legge 6 febbraio 1996 n. 52, la quale, aggiungendo il Capo XIV-bis al Titolo II del Libro IV del Codice civile, ha introdotto la disciplina (art. 1469bis cod. civ ) sulle clausole vessatorie nei contratti tra professionista e consumatore.

## ·Alla figura del consumatore sono state attribuite diverse definizioni

L’art. 3 del Codice del Consumo definisce il consumatore come “la persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta”

La definizione di consumatore viene inserita per la prima volta nel nostro ordinamento con il recepimento della direttiva comunitaria 93/13/CE concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, attuata con la legge 6 febbraio 1996 n. 52, la quale, aggiungendo il Capo XIV-bis al Titolo II del Libro IV del Codice civile, ha introdotto la disciplina (art. 1469bis cod. civ ) sulle clausole vessatorie nei contratti tra professionista e consumatore.

# La nozione di consumatore

Sulla nozione di "**consumatore**" il nostro codice del consumo fornisce una definizione unitaria e restrittiva, identificandolo con la persona fisica che agisce per scopi estranei alla attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta.

Viceversa, viene qualificato come 'professionista' sia la persona fisica, sia la persona giuridica, che agisce nell'esercizio dell'attività professionale o imprenditoriale svolta.

## Dibattito giurisprudenziale

L'interpretazione della nozione di consumatore è fondamentale per comprendere a chi si applicano le tutele del diritto del consumo

Per tale motivo la questione è stata la centro del dibattito dottrinale e giurisprudenziale.

La questione è stata affrontata dalla Suprema Corte anni prima dell'emanazione del Codice del Consumo, in una sentenza dell'anno 2001, in vigenza della disciplina codicistica delle clausole vessatorie (artt. 1469 bis cod. civ. ss.) e anche a livello sovranazionale la Corte di Giustizia dell'Unione Europea, e si ritenne in entrambi i casi essenziale il requisito della natura 'fisica' del consumatore.

Questo perché l'orientamento dottrinale contrario, seguito da talune sentenze di merito, volto a porre l'accento sulle condizioni di debolezza nei confronti del professionista e a estendere la nozione di "**consumatore**" anche a enti e persone giuridiche contrasta, come è stato chiarito dalla Corte costituzionale nel 2002, oltre che con la lettera della legge (comunitaria e interna), anche con la ratio della politica comunitaria di tutela del consumatore.

Tuttavia il dubbio restava per quanto concerne la disciplina applicabile ai cd. 'contratti a finalità promiscua, privata e professionale

Sul punto la **Corte di Giustizia dell'Unione Europea** venne già chiamata a pronunciarsi in via pregiudiziale sulla corretta interpretazione da attribuire all'art. 13 della Convenzione di Bruxelles del 1968 e, con una sentenza del 2005, chiarì che la controparte di un contratto stipulato per finalità mista, personale e professionale, non abbia il diritto di avvalersi del beneficio delle regole derogatorie di competenza del foro del consumatore, previste dagli artt. 13-15, se non nell'eccezionale ipotesi in cui fra il contratto stipulato e l'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta intercorra un legame talmente modesto da divenire assolutamente marginale

La Corte precisa, anzitutto, che soltanto i contratti conclusi al di fuori e indipendentemente da qualsiasi attività o finalità di natura professionale, all'unico scopo di soddisfare le proprie necessità di consumo privato di un individuo, rientrano nel particolare regime previsto dal suddetto regolamento in materia di tutela del consumatore, in quanto parte ritenuta debole, protezione che non è giustificata nel caso di contratti che hanno come scopo un'attività professionale.

Ne consegue che le regole specifiche di competenza di cui agli articoli da 15 a 17 del regolamento n. 44/2001 si applicano, in linea di principio, solo nell'ipotesi in cui la finalità del contratto concluso tra le parti abbia ad oggetto un uso non professionale del bene o del servizio.

Per quanto riguarda, più in particolare, una persona che conclude un contratto per un uso che si riferisca in parte alla sua attività professionale e che sia quindi solo in parte estraneo a quest'ultima, la Corte ha dichiarato, che tale persona potrebbe avvalersi di tali disposizioni solo nell'ipotesi in cui il collegamento di siffatto contratto con l'attività professionale dell'interessato sia talmente tenue da divenire marginale e abbia, pertanto, solo un ruolo trascurabile nel contesto dell'operazione per la quale il contratto è stato stipulato, considerata nel suo complesso.

## **COSA SONO E IN QUALI SETTORI OPERANO LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

### **Cosa sono le associazioni dei consumatori**

La nascita della prima associazione risale al 1955. Inizialmente, in Italia non erano previste delle leggi in grado di tutelare l'interesse del consumatore e proprio per questo si sentì l'esigenza di creare normative in grado di garantire al consumatore i suoi diritti. Una volta ottenute le leggi in materia di tutela, le associazioni dei consumatori cominciarono a diffondersi ed attualmente, esistono diverse e numerose associazioni in tutta Italia, in grado di fornire le tutele e le informazioni necessarie agli utenti che vi si rivolgono. Le Associazioni di tutela dei consumatori SONO delle organizzazioni che svolgono il compito di salvaguardare e difendere gli interessi dei **consumatori**. Si OCCUPANO, quindi, di proteggere i loro diritti nei confronti di aziende e multinazionali. Il consumatore ha il dovere di essere protetto e può rivolgersi alle associazioni dei consumatori per le sue necessità, poichè i diritti dei cittadini vanno sempre rispettati.

### **Le associazioni dei consumatori si occupano di diversi settori:**

si parte da quello delle assicurativo-bancario, ambientale, agro-alimentare, fino ad arrivare ad associazioni che si occupano della giustizia, di internet acquisti on-line, della sanità (si pensi ai tribunali del malato), ai trasporti pubblici locali e nazionali, servizi di tintoria e carrozzeria, acquisto di beni di consumo, difetti dei prodotti, aumenti dei prezzi, pubblicità ingannevole, edilizia residenziale pubblica, controllo cartelle esattoriali, responsabilità sociale, ambientale ed economica nelle filiere produttive, servizi idrici e dei beni comuni etc...

### **Quando ci si rivolge ad un'associazione**

Il cittadino-consumatore, si può rivolgere ad una di queste associazioni dei consumatori, nel momento in cui viene leso un suo diritto o si ha anche solo il dubbio che il proprio diritto non venga rispettato. Pensiamo, ad esempio, ai casi di aumento progressivo dei prezzi, oppure di cibi scaduti, vendita di prodotti difettosi, contratti telefonici o stipulati al di fuori dei locali commerciali e ogni altro problema inerente alle tematiche sopra accennate.





## Gli Sportelli delle associazioni

Le Associazioni dei consumatori svolgono, attraverso i propri consulenti, **presso gli Sportelli territoriali dislocati sia nel territorio regionale che in quello nazionale**, un servizio di consulenza e assistenza al cittadino in fase stragiudiziale.

Nel caso in cui la controversia con la parte avversa dovesse diventare irrisolvibile in via stragiudiziale, i nostri consulenti vi daranno le indicazioni utili per poter affrontare al meglio i vostri problemi e non lasciarvi soli nel momento di difficoltà. Se necessario, gli operatori assisteranno l'associato anche successivamente al reclamo, privilegiando, in ogni caso, una composizione amichevole della vertenza, o comunque un'attività conciliativa attraverso conciliatori accreditati.

# Dove si trovano le associazioni dei consumatori

**Le associazioni dei consumatori** sono dislocate in tutta Italia e i loro recapiti si possono trovare facilmente sui siti internet. Talvolta le associazioni svolgono anche attività di sportello online.



Nel caso in cui il cittadino abbia necessità di consultarle di persona, è opportuno individuare l'associazione più vicina al proprio luogo di residenza.

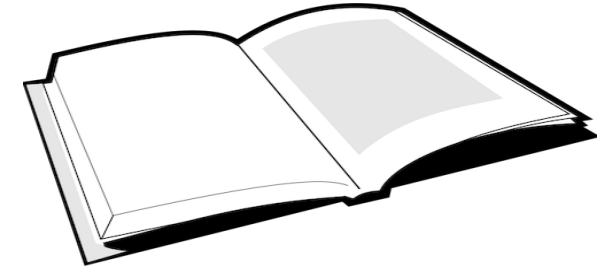
Le Associazioni dei consumatori sono strutturate sia a carattere regionale che nazionale. Quasi sempre le associazioni nazionali sono declinate anche regionalmente.

Questo è il link delle principali associazioni nazionali che sono iscritte al CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti <http://www.tuttoconsumatori.org/ecm/web/cncu/online/home> presso il Ministero dello Sviluppo Economico), ma ve ne sono anche altre non sono iscritte in questo elenco.



## Codice del consumo

### Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206



Il Codice del Consumo è stato promulgato nel 2005 ed è entrato in vigore in data 23 ottobre 2005 e raccoglie tutta la normativa a tutela del consumatore.

L'approvazione del Codice segna una pietra miliare nella tutela dei consumatori italiani soprattutto perchè opera il riassetto della normativa di settore in unico codice, mentre, precedentemente la disciplina dei rapporti di consumo era rimessa alla legislazione di settore piovuta in modo disorganizzato, per lo più come recepimento delle direttive comunitarie.

Su questo scenario interviene l'opera di riassetto che assume come filo conduttore le fasi del rapporto di consumo, dalla pubblicità alla corretta informazione, dal contratto, alla sicurezza dei prodotti, fino all'accesso alla giustizia e alle associazioni rappresentative di consumatori.

Con l'introduzione dell'art. 140-bis, il Codice si è arricchito anche dell' "azione di classe" (class action), cioè della procedura dinanzi al Tribunale finalizzata all'ottenimento del risarcimento del danno in capo a ciascun componente del gruppo di consumatori danneggiati da un medesimo fatto

Conoscere il Codice equivale a conoscere i propri diritti di consumatore, cioè le regole che disciplinano numerose situazioni del nostro vivere quotidiano di consumatori: dalla pubblicità al marketing aggressivo; dall'acquisto di beni e servizi, alle vendite su Internet; dal credito al consumo alle vacanze; etc..

Il Codice si compone di 146 articoli diventati 170 dopo le modifiche del 2007

Il Codice del Consumo è stato poi aggiornato nel 2014 e nel 2015, frutto del lavoro di una commissione istituita apposta dal Ministero dello Sviluppo economico, con la delega contenuta nell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n.229.

Il Codice del Consumo regola le diverse situazioni in cui i consumatori si possono imbattere e riguarda la pubblicità così come il marketing aggressivo, l'acquisto su Internet, il credito al consumo, le vacanze e tanto altro.

- La versione più aggiornata del Codice di Consumo risale al 2014 quando appunto è stato aggiornato con il Decreto legislativo del 21 febbraio del 2014 n.21 (che ha recepito una direttiva europea)
- Cosa è cambiato?
- Sostanzialmente sono state introdotte maggiori informazioni precontrattuali che riguardano i contratti a distanza e i negoziati fuori dai locali commerciali.

### Organismo ADR

• È stato istituito un apposito organismo di ADR (che sta per Alternative Dispute Resolution) che prevede un organismo indipendente, fuori dai tribunali e senza avvocati, per risolvere le dispute. Ciò non vuol dire che il consumatore non potrà più agire in giudizio perché potrà continuare a farlo a prescindere da come sarà andata con questo organismo, ma quest'ultimo è stato creato apposta per garantire ai consumatori, che stanno al di là delle frontiere, di potere avanzare dei reclami a organismi indipendenti, imparziali e trasparenti, anche appunto fuori dai confini e senza rivolgersi in prima istanza ai tribunali.

### Codice del Consumo: il diritto di recesso

Il recesso è uno degli strumenti più potenti disposizione del consumatore (art 52)

Sostanzialmente hai il diritto di “scioglierti” dal vincolo contrattuale e di ripensarci entro 14 giorni lavorativi (quindi esclusi i sabati e le domeniche). Il diritto di recesso è molto importante: è una sorta di “bilanciamento” rispetto a un'azione di vendita aggressiva, magari fatta per telefono o quando, per esempio, vieni fermato fuori da un centro commerciale da un promoter che è riuscito a venderti qualcosa che in effetti non avevi proprio pensato di comprare.

### Diritto di recesso

Entro 14 giorni puoi recedere senza spiegare il motivo-recesso libero

Questi 14 giorni, a seconda dell'acquisto, vengono calcolati in modo differente:

**Per i contratti a distanza:** per i beni vale la data in cui hai ricevuto la merce (e non quando l'hai comprata), se si tratta di servizi fa fede quando hai firmato il contratto esostanzialmente hai concluso l'acquisto;

**Per i contratti al di fuori dei locali commerciali** vale il momento in cui il consumatore ha ricevuto le informazioni riguardo alla facoltà di recesso, o, se successivo, il momento della consegna della merce.

## Mancate informazioni

In entrambi i casi, se chi ha venduto un prodotto non dà le informazioni sul diritto di recesso, il termine viene calcolato a partire da quando il consumatore sarà informato.

Se tali informazioni non sono state date o sono incomplete o sbagliate, il termine si allunga a **60 giorni per i contratti fuori dai locali commerciali e 90 per quelli a distanza** (e il calcolo prevede la differenza di cui abbiamo parlato sopra tra beni e servizi).

### Esercizio diritto di recesso

•Per esercitare il tuo diritto di recesso, dovrai inviare una raccomandata con ricevuta di ritorno alla sede legale del venditore o altro indirizzo indicato nel contratto a questa voce. Nella raccomandata dovrai indicare :

•Oggetto: esercizio del diritto di recesso del contratto n°..... del ...../sig. ....

•Il sottoscritto ..... formula la presente al fine di esercitare il diritto di recesso di cui agli artt. 64 e ss. del Codice del consumo in relazione al contratto n° ..... dallo stesso sottoscritto in data ....., in relazione alla vendita di ..... (oppure la fornitura di .....).

•Mi ritengo pertanto definitivamente libero da ogni obbligo contrattuale nei Vostri confronti, (e se necessario) chiedo la restituzione da parte Vostra, nel termine di 3 giorni dal ricevimento della presente, della caparra versata.

### Diritto di recesso all'interno dei locali commerciali

Per quanto riguarda il diritto di recesso per una transazione avvenuta dentro un negozio o altro locale commerciale (o anche nelle bancarelle che però sono autorizzate e collegabili al negozio) le cose cambiano.

•A differenza di prima, non hai diritto alla restituzione di quanto hai pagato o alla sostituzione. Questo perché si ritiene che appunto il consumatore abbia visto l'oggetto dal vivo (e nel caso di un abito o delle scarpe, lo abbia provato), salvo appunto che il bene non sia difettoso o non abbia le qualità promesse. Il ripensamento quindi non è conosciuto come diritto, quando un negoziante ti dice che hai un mese per restituirlo si tratta di una modalità che viene applicata a discrezione del venditore, stessa cosa per quanto riguarda il periodo di saldi.

## **Cosa intendiamo dire?**

Che se un negozio dice che appunto la merce può essere restituita con il tagliando entro un tot di tempo, si tratta appunto non di un tuo diritto che puoi far valere in tribunale, ma di una concessione del negozio.

Tale concessione può essere fatta a parole, ma meglio se per iscritto

## **Codice del consumo nei contratti di credito e recesso**

Sia che siano stipulati a distanza che nei locali commerciali, nei contratti di credito (ossia nei finanziamenti, prestiti) le cose sono leggermente diverse.

Infatti il diritto di recesso può essere esercitato, senza avere degli oneri o delle penali in questo modo:

- Sempre se si tratta, di contratto a tempo determinato;
- Se c'è una durata stabilita, il diritto di recesso si può esercitare entro 14 giorni da quando è stato stipulato o da quando sono state date al consumatore le informazioni necessarie.
- In questo caso il codice del consumo va coordinato con le norme previste dal Testo Unico Bancario e in particolare agli articoli 120-bis, 125-ter comma 1 e comma 4.

## Clausole vessatorie Codice del Consumatore

- Il Codice del Consumatore prevede anche delle clausole cosiddette “vessatorie” ossia che “vessano” il consumatore favorendo un “significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto”.
- Questo sempre per tutelare il consumatore che, considerato la parte più debole economicamente in una trattativa possono portare anche all’annullamento del contratto cosa che può essere fatta d’ufficio dal giudice.
- Una clausola viene considerata vessatoria in base alla natura del bene o del servizio e in base alle circostanze esistenti nel momento della sottoscrizione. Questo, dando per scontato che le clausole siano scritte in modo chiaro, leggibile e comprensibile: diversamente la ragione va all’utente.

## Codice del consumo: la garanzia art 128 e seguenti

- È stato istituito un apposito organismo di ADR (che sta per Alternative Dispute Resolution) che prevede un organismo indipendente, fuori dai tribunali e senza avvocati, per risolvere le dispute. Ciò non vuol dire che il consumatore non potrà più agire in giudizio perché potrà continuare a farlo a prescindere da come sarà andata con questo organismo, ma quest'ultimo è stato creato apposta per garantire ai consumatori, che stanno al di là delle frontiere, di potere avanzare dei reclami a organismi indipendenti, imparziali e trasparenti, anche appunto fuori dai confini e senza rivolgersi in prima istanza ai tribunali.
- Se invece tale riparazione non fosse possibile, hai diritto alla riduzione del prezzo o ad avere indietro una somma, spesso sotto forma di buono, commisurata al valore del bene difettoso che comunque dovrà essere restituito.
- La garanzia legale in genere dura 2 anni dalla consegna e deve essere fatta valere dal consumatore entro 60 giorni da quando ha scoperto il difetto.
- Per fare questo, devi sempre conservare lo scontrino o comunque la prova di acquisto.
- Questo vale per gli elettrodomestici ma anche per altri beni acquistati a meno che non si sia pagata un'estensione di garanzia.

### Codice del Consumo e la garanzia auto

Per quanto riguarda le auto nuove, c'è da fare una distinzione tra chi acquista come consumatore e chi come azienda quindi con figura giuridica e partita IVA. Nel primo caso vale appunto il Codice del Consumatore, nel secondo si applica il Codice Civile, sempre ammesso che l'auto sia stata acquistata per scopi d'impresa.

La garanzia è valida per 24 mesi dalla data di consegna del veicolo, ma il Codice del Consumo prevede che il Costruttore possa rilasciare una garanzia convenzionale propria che solleva il venditore dal gestire i reclami relativi a inconvenienti dal punto di vista tecnico, anche se il venditore comunque resta sempre il punto di riferimento per gli aspetti contrattuali.



- In caso di difetto il Codice del Consumo prevede in primis l'eliminazione del difetto con riparazione e sostituzione delle parti difettose senza spese per l'acquirente. Se questa non è possibile, vale quanto detto sopra: il consumatore può:
  - negoziare una riduzione del prezzo, pari al valore che il Consumatore avrebbe potuto accettare di pagare se avesse saputo del difetto prima di acquistare l'auto;
  - chiedere la sostituzione di un veicolo con un altro uguale, senza alcuna spesa per il consumatore (immatricolazione, ecc...)
  - risolvere il contratto ottenendo la restituzione di quanto pagato
- Se l'auto è stata pagata a rate e la finanziaria è gestita dal venditore, dovranno ovviamente essere restituite le rate pagate.

### **Garanzia in caso di beni usati**

- Per quanto riguarda i beni usati quindi anche le auto usate, la garanzia è sempre la stessa: per legge infatti il consumatore è garantito per 2 anni da quando ha acquistato il suo bene. Questo vale per un'automobile di seconda mano presa da una concessionaria o per qualsiasi altro bene usato.
- A meno che nel contratto di vendita non venga inserito un'altra tempistica che comunque non può essere meno di un anno.
- Se stai acquistando un bene usato e il tuo venditore ti dice che per questo potreste fare un accordo privato, sappi che non è possibile perché ciò comporterebbe uno svantaggio per il cliente e renderebbe nulla la trattativa.

### **Foro del Consumatore art 63**

- In caso di controversie, il Codice del Consumo prevede che il consumatore possa rivolgersi al Foro del Consumatore (come stabilito dall'articolo 63 del Codice del Consumo) o possa optare per proporre l'azione in tribunale diverso come quello in cui ha sede la società convenuta o del luogo dove è stato firmato il contratto.

### **Art. 33**

Si considerano vessatorie quelle clausole che, per fare un esempio, escludono la responsabilità del professionista in caso di danno (o morte) al consumatore dovuta da un'azione del professionista o una sua omissione. Così come vessatorie sono delle clausole che escludono le azioni o i diritti del consumatore nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale (per esempio un servizio che non funziona come dovrebbe)

**Il Codice compone di 6 parti:**

nella **Parte I** si trovano i diritti fondamentali e le definizioni;

nella **Parte II** le norme sull'educazione, l'informazione, le pratiche commerciali e la pubblicità;

nella **Parte III** i contratti di consumo;

nella **Parte IV** la disciplina della sicurezza e della qualità dei prodotti;

nella **Parte V** le associazioni dei consumatori, l'accesso alla giustizia e la class-action;

nella **Parte VI** le disposizioni finali

**TITOLO I****DISPOSIZIONI GENERALI E FINALITA'****ARTICOLO N.1****Finalità ed oggetto**

Nel rispetto della Costituzione ed in conformità ai principi contenuti nei trattati istitutivi delle Comunità europee, nel trattato dell'Unione europea, nella normativa comunitaria con particolare riguardo all'articolo 153 del Trattato istitutivo della Comunità economica europea, nonché nei trattati internazionali, **il presente codice armonizza e riordina le normative concernenti i processi di acquisto e consumo, al fine di assicurare un elevato livello di tutela dei consumatori e degli utenti.**

**ARTICOLO N. 2 Diritti dei consumatori**

1. Sono riconosciuti e garantiti i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti, ne è promossa la tutela in sede nazionale e locale, anche in forma collettiva e associativa, sono favorite le iniziative rivolte a perseguire tali finalità, anche attraverso la disciplina dei rapporti tra le associazioni dei consumatori e degli utenti e le pubbliche amministrazioni

## **Art. 2 comma 2 diritti dei consumatori**

1. Ai consumatori ed agli utenti sono riconosciuti come fondamentali i diritti:

a) alla tutela della salute;

b) alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;

c) ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;

c-bis) all'esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà (Lettera inserita dall'articolo 2 del D.Lgs. 23 ottobre 2007 n.221);

d) all'educazione al consumo;

e) alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali;

f) alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;

g) all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza

## **Art. 3 Definizioni consumatore**

**Ai fini del presente codice** ove non diversamente previsto, **si intende per :**

a) **consumatore o utente:** la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta (Lettera modificata dall'articolo 3 del D.Lgs. 23 ottobre 2007 n.221.);

### **Art 3 definizioni**

#### **associazioni dei consumatori e degli utenti**

b) **associazioni dei consumatori e degli utenti:** le formazioni sociali che abbiano per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori o degli utenti

### Art 3 definizioni professionista

c) **professionista**: la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario;

### Art. 3 definizioni produttore

d) **produttore**: fatto salvo quanto stabilito nell'articolo 103, comma 1, lettera d), e nell'articolo 115, comma 2-bis, il fabbricante del bene o il fornitore del servizio, o un suo intermediario, nonché l'importatore del bene o del servizio nel territorio dell'Unione europea o qualsiasi altra persona fisica o giuridica che si presenta come produttore identificando il bene o il servizio con il proprio nome, marchio o altro segno distintivo

### Art 3 definizioni prodotto

e) **prodotto**: fatto salvo quanto stabilito nell'articolo 18, comma 1, lettera c), e nell'articolo 115, comma 1, qualsiasi prodotto destinato al consumatore, anche nel quadro di una prestazione di servizi, o suscettibile, in condizioni ragionevolmente prevedibili, di essere utilizzato dal consumatore, anche se non a lui destinato, fornito o reso disponibile a titolo oneroso o gratuito nell'ambito di un'attività commerciale, indipendentemente dal fatto che sia nuovo, usato o rimesso a nuovo; tale definizione non si applica ai prodotti usati, forniti come pezzi d'antiquariato, o come prodotti da riparare o da rimettere a nuovo prima dell'utilizzazione, purché il fornitore ne informi per iscritto la persona cui fornisce il prodotto;

### Art. 3 Definizioni codice

f) **codice**: il presente decreto legislativo di riassetto delle disposizioni vigenti in materia di tutela dei consumatori.

PARTE II Educazione, informazione, pratiche commerciali, pubblicità (1)  
TITOLO I EDUCAZIONE DEL CONSUMATORE  
ARTICOLO N.4  
Educazione del consumatore

1. L'educazione dei consumatori e degli utenti è orientata a favorire la consapevolezza dei loro diritti e interessi, lo sviluppo dei rapporti associativi, la partecipazione ai procedimenti amministrativi, nonché la rappresentanza negli organismi esponenziali.
2. Le attività destinate all'educazione dei consumatori, svolte da soggetti pubblici o privati, non hanno finalità promozionale, sono dirette ad esplicitare le caratteristiche di beni e servizi e a rendere chiaramente percepibili benefici e costi conseguenti alla loro scelta; prendono, inoltre, in particolare considerazione le categorie di consumatori maggiormente vulnerabili.

TITOLO II INFORMAZIONI AI CONSUMATORI  
Capo I Disposizioni generali  
ARTICOLO N.5  
Obblighi generali

1. Fatto salvo quanto disposto dall'articolo 3, comma 1, lettera a), ai fini del presente titolo, si intende per consumatore o utente anche la persona fisica alla quale sono dirette le informazioni commerciali.
2. Sicurezza, composizione e qualità dei prodotti e dei servizi costituiscono contenuto essenziale degli obblighi informativi.
3. Le informazioni al consumatore, da chiunque provengano, devono essere adeguate alla tecnica di comunicazione impiegata ed espresse in modo chiaro e comprensibile, tenuto anche conto delle modalità di conclusione del contratto o delle caratteristiche del settore, tali da assicurare la consapevolezza del consumatore.

## Tariffe agevolate in materia di fonia

### 1. **Aggiornate ed estese le agevolazioni sulla telefonia per le famiglie in condizioni economiche disagiate.**

Lo stabilisce il Consiglio dell'Agcom Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con un provvedimento che riconosce “l'aggravarsi dell'incidenza della povertà in Italia negli ultimi anni”.

2. In tal modo, l'Autorità ha esteso a circa 2,6 milioni di nuclei familiari – il reddito annuale, come certificato dall'Isee, deve essere inferiore a 8.112,23 euro – la possibilità di avvantaggiarsi delle agevolazioni, rimuovendo i precedenti vincoli che ne condizionavano l'accesso alla presenza nel nucleo familiare di anziani al di sopra dei 75 anni, di percettori di pensioni sociali o di invalidità, o di capifamiglia disoccupati.

### **Riduzione o esenzione del canone di abbonamento telefono fisso**

I titolari di contratto di abbonamento di categoria B possono usufruire di una detrazione del 50% del costo del canone di abbonamento, purché nel nucleo familiare ci sia una persona che percepisce la pensione di invalidità o quella sociale, ci sia un anziano con più di 75 anni o il capofamiglia sia disoccupato.

3. A una di queste condizioni si deve aggiungere un ISEE (ai sensi del, DPCM 5/12/13 n.159) del nucleo familiare non superiore a Euro 6.713,94.

4. Per poter invece usufruire dell'esenzione totale dal canone di abbonamento il richiedente deve appartenere ad un nucleo familiare in cui sia presente una persona sordomuta che utilizzi il DTS (Dispositivo Telefonico per Sordomuti).

## **Telefono cellulare: esenzione tassa di concessione governativa**

Viene prevista l'esenzione riconoscendo il telefono cellulare come utile strumento di comunicazione e di soccorso.

Al beneficio sono ammessi solo "invalidi in seguito alla perdita anatomica o funzionale di entrambi gli arti inferiori nonché i non vedenti".

È necessaria quindi una specifica certificazione in materia rilasciata da un medico della AUSL competente, che deve essere consegnata al momento dell'attivazione del contratto di abbonamento telefonico.

### **Agevolazioni per i non udenti**

I non udenti possono inoltre usufruire di una quota di sms gratuiti al giorno, dell'esenzione del canone sulla telefonia fissa, dell'esenzione della tassa di concessione governativa se dovuta, di particolari offerte da parte dei gestori dei servizi di telefonia.

### **Agevolazioni navigazione in internet per i non vedenti**

I non vedenti possono usufruire di ore mensili di navigazione internet gratuita.

**Per tutte queste facilitazioni è necessario rivolgersi ai Gestori** dei servizi di telefonia e internet per il tramite dei rivenditori locali.

## **Categoria di Utenza**

- Anziani con più di 75 anni
- Disabili che percepiscono la pensione di invalidità, invalidi in seguito alla perdita anatomica di entrambi gli arti inferiori
- Non udenti e non vedenti
- Disagio Sociale Adulti
- Persone disoccupate

## **Documentazione richiesta**

Per l'esenzione/riduzione canone Telecom è necessario presentare alla Telecom: attestazione dell'invalidità, dell'anzianità o della disoccupazione, reddito ISEE e apposito modulo correttamente compilato.

Per le agevolazioni sulla tassa di concessione governativa e le agevolazioni per non vedenti e non udenti è necessario presentare in fase di stipulazione del contratto di telefonia cellulare o internet la certificazione sanitaria (Verbale della Commissione dell'Azienda Usl) della persona disabile.

## Normativa di riferimento

Deliberazione Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, n. 314/00, "Determinazioni di condizioni economiche agevolate per il servizio di telefonia vocale a particolari categorie di clientela."

Deliberazione Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, n. 330/01, Applicazione ed integrazione della delibera n. 314/00/CONS "Determinazioni di condizioni economiche agevolate per il servizio di telefonia vocale a particolari categorie di clientela."

Deliberazione Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, n. 514/07- "Disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi telefonici accessibili al pubblico."

Delibera Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, 26 gennaio 2017, n.46/17/CONS "Misure specifiche e disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile."

Si tratta di condizioni economiche agevolate, stabilite dall'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni (AGCom) per consentire l'accesso alla rete fissa soggetto agli obblighi di Servizio Universale; tali agevolazioni sono riservate ai clienti con basso reddito e applicabili alla sola offerta VOCE di TIM in quanto operatore attualmente incaricato di garantire la fornitura del Servizio Universale.

Sono previste, quindi, solo sul servizio telefonico in prima abitazione (su rete tradizionale RTG) **con attiva l'offerta VOCE**.

Le condizioni dell'offerta **VOCE di TIM**, per il servizio di accesso alla rete fissa, prevedono un canone di abbonamento mensile di **18,87€** (IVA inclusa) e le chiamate verso fissi e cellulari nazionali a 10 cent/minuto (IVA inclusa), senza scatto alla risposta.

### La Delibera AGCom n. 258/18/CONS

prevede le seguenti condizioni economiche agevolate per l'accesso al Servizio Universale:

Riduzione del 50% dell'importo di abbonamento all'offerta VOCE che diventa così pari a 9,44 €/mese (IVA inclusa) e 30 minuti complessivi di chiamate gratuite al mese verso fissi e cellulari nazionali. Superata tale soglia di minuti gratuiti, le chiamate nazionali verso fissi e cellulari saranno tariffate con i prezzi a consumo previsti per l'offerta VOCE (10 cent/min (IVA inclusa), senza scatto alla risposta).

Hanno diritto a tale agevolazione solo i clienti con offerta VOCE che hanno un reddito ISEE del nucleo familiare non superiore a 8.112,23 €/anno.



## Durata agevolazione

L'agevolazione ha una durata pari alla scadenza di validità

dell'attestato ISEE - Indicatore Situazione Economica Equivalente ( dell'anno successivo al rilascio dell'attestato) e la richiesta va rinnovata annualmente.

Le condizioni agevolate previste dalla Delibera AGCom n. 258/00/CONS saranno applicate automaticamente, a partire dal 17/8/18 fino alla scadenza dell'attestato ISEE (15/1/2019) a tutti i clienti che già ne usufruiscono (ex Delibera AGCom n. 314/00/CONS e 330/01/CONS).

Alle richieste presentate dal 17/8/18 e fino al 15/1/19 (scadenza certificazione ISEE) saranno applicate le condizioni di maggior favore sull'importo di abbonamento pari a 8,32 €/mese (IVA inclusa). A partire dal 16/1/19 saranno applicate per tutte le richieste le condizioni agevolate previste dalla delibera 258/18/cons (riduzione del 50% dell'abbonamento pari a 9,44 €/mese IVA inclusa e soglia di traffico gratuito).

## Agevolazione titolari social card

Inoltre TIM, su propria iniziativa, prevede a favore dei **clienti titolari di "Social Card"** una:

### **Riduzione dell'importo di abbonamento al servizio telefonico che diventa così pari a 14,69€/mese (IVA inclusa)**

L'agevolazione ha validità annuale e si rinnova automaticamente il 1° gennaio di ogni anno.

In questo caso tali agevolazioni non sono cumulabili tra di loro, pertanto il cliente può richiedere l'applicazione di una sola agevolazione.

Le suddette agevolazioni non sono applicabili ai clienti di San Marino.

## Per presentare la domanda

di richiesta o di rinnovo dell'agevolazione è necessario:

## Decorrenza e scadenza

**decorre dalla data di presentazione** della richiesta da parte del titolare del contratto di abbonamento o nel caso di agevolazione richiesta su un nuovo impianto, dalla data di attivazione della linea telefonica ed ha la stessa **durata di validità della data di scadenza riportata sull'Attestato ISEE** e pertanto la richiesta di agevolazione, **va rinnovata annualmente**

**la scadenza dell'agevolazione** verrà ricordata prima del termine con un apposito messaggio nelle ultime due fatture TIM

**alla scadenza**, per evitare l'interruzione dell'agevolazione, **è prevista una proroga per ulteriori due mesi**. Se nel corso di questo periodo non perviene a TIM la nuova richiesta di rinnovo, è prevista la decadenza dell'agevolazione con il contestuale recupero ed addebito dei canoni e del traffico dalla data di effettiva scadenza dell'agevolazione.

**E' fatto obbligo al titolare della linea telefonica fissa** oggetto di agevolazione di comunicare immediatamente a TIM l'eventuale venir meno del requisito che garantiva il diritto all'agevolazione.

## Tariffe agevolate luce

Nuove **bollette della luce** sono state introdotte dal **1° gennaio 2018**, quando al posto delle vecchie tariffe domestiche è stata introdotta la **tariffa TD per i servizi di rete**.

Con l'introduzione di questa nuova tariffa sarà possibile risparmiare quasi 100€ sulla bolletta della luce, ma solo per chi solitamente consuma di più. Infatti, la tariffa TD è stata introdotta come **incentivo** per utilizzare maggiormente l'energia elettrica al posto del gas, dal momento che il costo della bolletta della luce non dipenderà più dalla potenza impegnata.

Dal 1° gennaio 2018 quindi l'Italia si adegua alle direttive dell'**Unione Europea**, introducendo delle nuove tariffe sull'energia elettrica che - almeno secondo i piani - dovrebbero portare ad un consistente risparmio.

## Nuova tariffa TD: come funziona?

Come noto, oggi la bolletta dell'energia è presente in due tipologie di tariffazione domestica: la **D2** - per utenti residenti - e la **D3** - per utenti non residenti - ma a partire dal 2018 non è più così.

L'unica tariffa domestica sarà la TD la quale avrà il consumo come unico parametro, indipendentemente dalla potenza impiegata.

Nel dettaglio, in questa nuova tariffa per l'energia elettrica sono incluse le seguenti voci:

**costo della spesa di trasporto:** uguale per tutti i clienti poiché non dipenderà più dalla potenza;

**costo degli oneri generali di sistema:** questo parametro cambia a seconda della tipologia del cliente, poiché mentre chi è residente avrà tutti i corrispettivi applicati alla quota energia, i non residenti avranno una bolletta suddivisa in quota fissa e quota energia

### Quanto si risparmia sulle nuove bollette della luce?

Come anticipato, oggi i costi della spesa di trasporto dell'energia **non sono uguali** per tutti gli utenti residenti. Questo perché vale il parametro della "**struttura progressiva**", con i costi che variano a seconda del consumo di energia.

La tariffa progressiva era stata introdotta per ridurre gli sprechi, premiando coloro che si limitavano ai consumi essenziali. Tuttavia oggi non è più valido il parametro "*più consumo = maggiore spreco*", anzi è molto probabile che chi consuma di più è perché punta ad una **maggiore efficienza e sostenibilità energetica**.

È evidente quindi che a risparmiare saranno principalmente coloro che consumano molta energia, visto che non verrà più applicato il **sovrapprezzo sulla potenza impiegata**.

Per lo stesso motivo possiamo confermare che non ci sarà alcun risparmio per chi consuma meno; d'altronde la nuova tariffa TD è stata introdotta proprio per incentivare l'utilizzo dell'energia elettrica, a fronte di una riduzione del gas.

**Il bonus energia per luce e gas è uno sconto ed un'agevolazione sulle bollette dell'energia elettrica e del gas riservato alle famiglie in condizioni di disagio economico e alle famiglie numerose.**

Relativamente all'energia elettrica è possibile richiedere il bonus anche per motivi di **disagio fisico** nel caso in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchi elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita.

L'agevolazione per luce e gas, a volte erroneamente chiamato **bonus Enel** è il regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici ed è stato introdotto nel 2009 dal Governo ed è regolato dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) con la collaborazione dei Comuni.

Non possono fare richiesta le famiglie **per motivi di disagio economico e/o per disagio fisico a prescindere dal fornitore** cui sono affidate le utenze di energia elettrica e gas.

Come in tutte le tipologie di agevolazione, anche per la quella riservata alla luce ed al gas, è necessario rientrare in determinati parametri per usufruirne. Ecco i casi in cui hai diritto a vederti riconosciuta **la compensazione** sulla bolletta di luce e gas.

### **Bonus energia per disagio economico**

Possono ottenere l'agevolazione tutti i **clienti domestici** intestatari di una fornitura elettrica per l'**abitazione di residenza** e che soddisfano le condizioni seguenti.

Fino a **3 kW**, per un numero di persone residenti fino a 4

Fino a **4,5 kW** per un numero di persone residenti superiori a 4

E con una certificazione **ISEE** fino a:

8.107,5 € per la generalità degli aventi diritto;

oppure 20.000 € per i nuclei familiari con più di tre figli a carico.

### **Bonus per gravi condizioni di salute - disagio fisico**

Sono eligibili tutti i clienti domestici affetti da grave malattia o che ospitano un soggetto affetto da tale malattia che rende necessario l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali.

### **BONUS GAS**

Possono ottenere lo sconto tutti i **clienti domestici diretti o indiretti**, cioè titolari di un contratto di fornitura diretto oppure serviti da un impianto condominiale (clienti indiretti), rispondenti a tali caratteristiche:

appartenenti ad un nucleo familiare con reddito **non superiore** a 8.107,5 €;

appartenenti ad un nucleo familiare con più di 3 figli a carico e reddito **non superiore** a 20.000 €;

con misuratore gas di classe non superiore a **G6** (portata del contatore che viene verificato dal distributore. In un appartamento tipo, la classe del misuratore gas è di solito pari a G4).

Il bonus si applica solo alla fornitura di gas naturale trasportato da reti di distribuzione, esclude quindi il GPL e il gas in bombole.

### **Bonus sociale 2018 elettrico**

L'Autorità determina annualmente il bonus sociale, che consente a chi ne usufruisce di risparmiare fino al 20% (al netto delle imposte) della spesa annua per l'energia elettrica. Il valore dello sconto varia a seconda del numero dei componenti della famiglia. Per l'anno 2018 il bonus è aumentato e ammonta a:

**125 €** per le famiglie con uno o due componenti,

**153 €** per le famiglie di tre o quattro componenti,

**184 €** per le famiglie con oltre quattro componenti.

## Il bonus sociale per gravi condizioni di salute

Il valore dello sconto per disagio fisico dipende dalla potenza contrattuale, dalle apparecchiature elettromedicali salvavita utilizzate e dal tempo giornaliero di utilizzo.

Nel 2018 questo bonus vale:

per contratti **fino a 3kW:**

**193€** per consumi fino a 600 kWh all'anno

**318 €** per consumi tra 600 e 1200 kWh all'anno

**460 €** per consumi oltre 1200 kWh all'anno

per i contratti con potenza impegnata **oltre 3 kW:**

**452 €** per consumi fino a 600 kWh all'anno

**572 €** per consumi tra 600 e 1200 kWh all'anno

**692€** per consumi oltre 1200 kWh all'anno

## Bonus sociale per il gas

L'Autorità determina annualmente il **bonus sociale per il gas**, che consente a chi ne usufruisce di risparmiare fino al 15% (al netto delle imposte) della spesa annua. Il valore del bonus sarà differenziato:

per **tipologia di utilizzo del gas** (solo cottura cibi e acqua calda, solo riscaldamento, oppure cottura cibi, acqua calda e riscaldamento insieme);

per **numero di persone residenti** nell'abitazione;

per **zona climatica di residenza** (in modo da tenere conto delle specifiche esigenze di riscaldamento delle diverse località).

Il valore del bonus è aggiornato annualmente dall'Autorità **entro il 31 dicembre dell'anno precedente**. Sul sito dell'Autorità è possibile calcolare l'importo del bonus gas per Comune, tipologia di utilizzo del gas e numero di componenti del nucleo familiare.

### **Come si richiede l'agevolazione su luce e gas?**

Per presentare domanda è necessario compilare gli appositi moduli e consegnarli al **Comune di residenza** o presso un altro istituto eventualmente designato dallo stesso Comune (per esempio i Centri di assistenza fiscale - CAF, Comunità Montane, ecc.).

### **Moduli necessari**

Modulo A compilato. È sufficiente compilare i riquadri relativi alla fornitura luce o gas o di entrambe nel caso si stia facendo richiesta sia del bonus luce che del bonus gas;

Attestazione ISEE valida;

Allegato CF con i componenti del nucleo ISEE;

Allegato FN per il riconoscimento di famiglia numerosa, se l'ISEE è superiore a 8.107,5 € ed entro i 20.000 €.

### **allegati**

In allegato ai moduli, andranno portati con sé anche **questi documenti**:

una copia del **documento di identità**;

eventuale allegato D di delega quando la domanda è presentata da un delegato e non dall'intestatario della fornitura;

dati relativi alla fornitura, che puoi reperire in bolletta luce o in bolletta gas

il codice POD per la fornitura elettrica;

la potenza impegnata o disponibile del contatore della luce

il codice PDR per la fornitura del gas

Nel caso stessi richiedendo il bonus elettrico per disagio fisico, ti occorrerà anche **un certificato dell'ASL** che dichiari:  
la necessità di utilizzare **apparecchiature mediche**;  
**la tipologia di apparecchiatura** medica;  
**l'indirizzo** dove l'apparecchiatura è installata;  
**la data** a partire dalla quale si utilizza l'apparecchiatura stessa.

### **Come ricevo la compensazione della spesa?**

Il **bonus elettrico** viene scontato direttamente sulla **bolletta elettrica** o **del gas metano**. Verrà suddiviso **in più rate** nei 12 mesi successivi alla presentazione della domanda.

Ciascuna bolletta riporterà una parte dello sconto proporzionalmente al consumo del periodo cui la bolletta fa riferimento.

Per quanto riguarda il **bonus del gas**, la modalità di ricezione della compensazione varierà a seconda che tu sia un cliente diretto oppure indiretto.

**I clienti diretti**, dotati cioè di **un impianto gas autonomo**, riceveranno il bonus tramite comunicazione in bolletta gas, così come avviene per il bonus elettrico;

**I clienti indiretti** che usufruiscono di **un impianto centralizzato** riceveranno un'apposita comunicazione da parte di SGAtè, Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle tariffe energetiche, che informa riguardo l'accettazione della domanda e la data di inizio dell'erogazione del **bonifico** presso gli uffici postali, con presentazione del codice fiscale e del documento d'identità dell'avente diritto.



## Come verifico che il bonus mi è stato corrisposto?

I **clienti diretti**, dotati cioè di **un impianto gas autonomo**, riceveranno il bonus tramite comunicazione in bolletta gas, così come avviene per il bonus elettrico;

I **clienti indiretti** che usufruiscono di **un impianto centralizzato** riceveranno un'apposita comunicazione da parte di SGAtè, Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle tariffe energetiche, che informa riguardo l'accettazione della domanda e la data di inizio dell'erogazione del **bonifico** presso gli uffici postali, con presentazione del codice fiscale e del documento d'identità dell'avente diritto.

## Come si rinnova la domanda di bonus?

Rinnovo bonus sociale per l'anno 2018 Per il disagio economico il bonus è riconosciuto per **12 mesi**, al termine dei quali il consumatore deve **rinnovare la richiesta**. Il rinnovo si deve richiedere circa **un mese prima della scadenza** dell'agevolazione in corso.

Mentre **il bonus per disagio fisico** viene erogato senza interruzioni fino a quando sono in utilizzo le apparecchiature mediche, **il bonus luce e gas per disagio economico** viene riconosciuto per 12 mesi. Un mese prima della scadenza dei 12 mesi, bisogna presentare il rinnovo della domanda solo se sussistono ovviamente le condizioni di ammissione all'esercizio del diritto.

In prossimità della scadenza del bonus, **il sistema SGAtè** invia un'apposita comunicazione a tutti i clienti che usufruiscono del bonus per ricordare loro di inoltrare il rinnovo della domanda.

Bisognerà infatti compilare nuovamente i moduli e presentare **la nuova attestazione ISEE**, con scadenza non inferiore a 1-2 mesi dalla presentazione della domanda

**Ci sono variazioni** rispetto alla richiesta dell'anno precedente (ad esempio ci sono nuovi componenti in famiglia) bisogna riconsegnare il modulo A;

**Se cambi residenza** durante il periodo in cui è attivo il bonus elettrico, devi recarti presso il nuovo Comune di residenza presentando il modulo VR (variazione residenza)

**Se NON sono cambiate le condizioni** rispetto all'anno precedente, dovrai consegnare il modulo RS (rinnovo semplificato).

### Cosa succede se cambio fornitore?

Congiuntamente alla richiesta del **bonus sociale**, ricorda di verificare il prezzo a cui stai pagando l'energia elettrica ed il gas. Infatti, il **prezzo dell'energia** non è fisso per tutti i fornitori e puoi scegliere il più conveniente in base al tuo profilo di consumo ed all'uso che fai delle utenze domestiche.

Il cambio fornitore non influisce in alcun modo sul bonus sociale, anzi se sei **beneficiario** di quest'ultimo scegliendo un'offerta più economica sarai certo di ottenere un **doppio risparmio** in fattura.

### BONUS SOCIALE IDRICO

Il Bonus Sociale Idrico (o Bonus Acqua) è l'agevolazione finalizzata a ridurre la spesa per il servizio di acquedotto delle famiglie in condizioni di disagio economico e sociale. Introdotto dall'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in attuazione dell'articolo 60 della Legge 28 dicembre 2015 n. 221 (c.d. Collegato Ambientale), il bonus consente agli utenti domestici di non pagare il quantitativo ritenuto vitale per il soddisfacimento dei bisogni essenziali. Tale quantitativo minimo è fissato in 50 litri al giorno per singola persona (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno).

Dal 1 luglio 2018 sarà possibile richiedere il bonus sociale idrico, la misura prevista dal dPCM 13 ottobre 2016 volta a ridurre la spesa per il servizio di acquedotto di famiglie in condizione di disagio economico e sociale, cioè i nuclei familiari:

con indicatore ISEE non superiore a 8.107,5 euro con meno di 4 figli a carico;

con indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro se con almeno 4 figli a carico.

La domanda per ottenere il bonus acqua va presentata, in forma di autocertificazione, presso il proprio Comune di residenza o, se delegato dal Comune, presso altro Ente (CAF, Comunità montana), utilizzando gli appositi moduli emanati da ARERA (l'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente).

### **Come presentare la domanda bonus idrico**

Per presentare la domanda, oltre al modulo compilato con i propri dati anagrafici e i riferimenti che identificano la fornitura, occorrono:

un documento di identità;

un'eventuale delega;

un'attestazione ISEE in corso di validità;

un'attestazione che contenga i dati di tutti i componenti del nucleo ISEE (nome-cognome e codice fiscale);

un'attestazione per il riconoscimento di famiglia numerosa (almeno 4 figli a carico), se l'ISEE è superiore a 8.107,5 euro (ma entro i 20.000 euro).

Le informazioni per identificare la fornitura sono reperibili in bolletta e sono:

il codice fornitura;

il nominativo del gestore idrico (il soggetto che gestisce il servizio di acquedotto e che emette la fattura).

Il modulo di richiesta permette di richiedere contemporaneamente anche il bonus elettrico e/o gas. Il bonus è riconosciuto per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla data di inizio agevolazione riportata nella comunicazione di ammissione e in bolletta.

### **Cos'è la carta dei servizi**

**Le Carte dei servizi sono state introdotte nell'ordinamento italiano con la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994** e chiamate successivamente "Carte della qualità dei servizi" dalla L. 244/2007.

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Le Carte dei Servizi devono essere emanate dai gestori dei servizi pubblici d'intesa con le associazioni dei consumatori e le associazioni imprenditoriali interessate allo scopo di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni dei servizi pubblici.

ali carte, rappresentano uno strumento fondamentale per la regolazione dei rapporti tra erogatori di servizi ed utenti e, conseguentemente, per la tutela dei diritti del consumatore.

La normativa prevede che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio, alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge.

I consumatori possono presentare osservazioni e proposte rivolgendosi direttamente all'ente locale, al gestore dei servizi o alle associazioni dei consumatori.

### **Dove si trova la Carta dei servizi?**

Ai sensi della delibera n.179/03/CSP, relativa alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, **i Fornitori di Servizi di Comunicazione Elettronica sono tenuti a pubblicare, sui propri siti WEB:**

le carte dei servizi;

i resoconti semestrali e annuali sui risultati di qualità del servizio raggiunti;

le relazioni annuali in materia di qualità dei servizi, contenenti gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e gli effettivi risultati conseguiti nell'anno solare di riferimento.

Al fine di consentire agli utenti un primo confronto diretto tra i dati relativi alla qualità pubblicati dai vari Operatori, l'Autorità mette a disposizione ed aggiorna, per ciascun comparto, la lista dei collegamenti ipertestuali alle pagine WEB dove ogni operatore ha reso accessibili le predette categorie di informazioni sulla qualità e carte dei servizi.

I comparti considerati sono quelli relativi ai servizi di:

**telefonia vocale fissa** (Delibere n. 254/04/CSPe n. 79/09/CSP)

**comunicazioni mobili e personali** (Delibere n. 154/12/CONSen. 79/09/CSP)

**televisione a pagamento** (Delibera n. 278/04/CSP)

**accesso a Internet da postazione fissa** (Delibere n. 131/06/CSPen. 244/08/CSP) Con tale iniziativa, si vuole, inoltre, offrire agli utenti anche l'opportunità di segnalare alla Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità qualsiasi tipo di problema o irregolarità riscontrati sia nell'accesso a tali documenti di qualità sia in merito al loro contenuto. Si invitano dunque gli utenti a collaborare con l'Autorità stessa inviando qualsiasi osservazione o suggerimento, in materia, al Contact Center dell'Autorità o direttamente all'indirizzo di posta elettronica [dirtutelaconsumatori@agcom.it](mailto:dirtutelaconsumatori@agcom.it).

## **Carta dei servizi energia**

L'Autorità, in base all'articolo 2 comma 12 lettera p) della legge istitutiva (legge 14 novembre 1995, n. 481), deve controllare l'adozione delle Carte dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi e verificare il rispetto degli standard di qualità indicati dagli stessi. Per i settori dell'energia elettrica e del gas, l'Autorità ha quindi assunto le competenze precedentemente svolte dal Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici, costituito presso il Dipartimento della funzione pubblica.

Gli esercenti devono adottare una Carta dei servizi con l'indicazione di standard di qualità, sulla base degli indicatori definiti dallo schema generale di riferimento e dei principi fissati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 e successive integrazioni e modifiche.

Inoltre, gli esercenti devono individuare almeno 4 standard specifici (cioè riferiti alle singole prestazioni richieste dall'utente) soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto per cause imputabili all'esercente stesso.

Infine, gli esercenti devono verificare il rispetto degli standard e misurare i *livelli effettivi di qualità*, cioè rilevare i valori medi effettivi a consuntivo degli indicatori di qualità.

Per ottenere dati comparabili, l'Autorità ha predisposto uno schema per le relazioni di verifica del rispetto degli standard, contenente un questionario unificato e le relative 11 istruzioni.

## **Carta dei servizi Settore pubblico**

La **Carta dei servizi** è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che offre un servizio pubblico individua gli **standard della propria prestazione**, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino. Ogni ufficio della Pubblica Amministrazione deve fornire ai propri utenti questo documento dove sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione. La Carta è anche lo strumento fondamentale con il quale si attua il **principio di trasparenza**, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

Con questo documento ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

Il punto di partenza per la Carta dei Servizi è la **direttiva del Pres. Cons. 27-1-1994**, che introduce strumenti quali:

l'adozione di standard di qualità del servizio;

il dovere della valutazione della qualità dei servizi;

il rimborso agli utenti nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore per qualità e tempestività agli standard pubblicati.

L'adozione della Carta dei servizi è stata introdotta anche nel sistema sanitario e richiede che le strutture sanitarie si dotino di meccanismi di misurazione del servizio, di informazione agli utenti e di controllo del raggiungimento degli obiettivi.

È fondamentale che i **cittadini** richiedano la Carta dei servizi nella struttura a cui si rivolgono per ottenere una prestazione: averla disposizione è utile per prevenire alcuni problemi, ma soprattutto in caso di violazione di un diritto, per presentare un reclamo ed essere tutelati.

Alcune aziende le aggiornano periodicamente, altre ne creano di specifiche per settori diversi (per es. per la pediatria).

## **Cosa si può fare nel caso in cui una struttura pubblica non dovesse rispettarla?**

Nel caso in cui una struttura non dovesse rispettare la Carta dei servizi, è possibile fare un reclamo all'URP

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Le Carte dei Servizi devono essere emanate dai gestori dei servizi pubblici d'intesa con le associazioni dei consumatori e le associazioni imprenditoriali interessate allo scopo di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni dei servizi pubblici.

Grazie per l'ascolto!

Per informazioni  
[www.adictoscana.it](http://www.adictoscana.it)

[presidenza@adictoscana.it](mailto:presidenza@adictoscana.it)  
[carrara@adictoscana.it](mailto:carrara@adictoscana.it)