

## **Informazioni sui diritti dei consumatori**

### *Diritto alla trasparenza e all'informazione*

- Il consumatore ha diritto a ricevere contratti chiari, con tutte le condizioni esplicitate in modo chiaro ed esaustivo (prezzi, durata, modalità di recesso, ecc.);
- La bolletta deve essere comprensibile e dettagliata, con indicazione dei consumi, dei costi e delle imposte;
- Il consumatore ha diritto a ricevere informazioni sulle diverse offerte disponibili (sul mercato libero e nei servizi di tutela, qualora ne abbia diritto) allo scopo di poter fare scelte consapevoli

### *Diritto alla libera scelta del fornitore*

- Il consumatore può scegliere liberamente il proprio fornitore nel mercato libero, senza costi aggiuntivi per il cambio (switching);
- La continuità del servizio deve essere garantita anche in occasione del cambio di fornitore.

### *Diritto a prezzi chiari e comparabili*

- Le offerte devono essere redatte in modo da permettere facili confronti tra le proposte dei diversi fornitori;
- I prezzi devono essere espressi in modo trasparente, con distinzione tra costi fissi (indipendenti dai consumi) e variabili (proporzionali ai consumi).

### *Diritto alla sicurezza del servizio*

- Gli impianti e i contatori devono essere a norma e sicuri;
- Le società di distribuzione hanno l'obbligo di garantire interventi tempestivi in caso di emergenze o guasti.

### *Diritto al recesso*

- Nel mercato libero è possibile recedere dal contratto in qualsiasi momento, con un preavviso di 30 giorni (salvo diversa indicazione contrattuale), senza l'applicazione di alcuna penale;
- Il diritto di ripensamento è esercitabile entro 14 giorni dalla data di conclusione del contratto se il contratto è stato stipulato in un luogo diverso dai locali commerciali del venditore oppure a distanza (online o al telefono).

#### *Diritto all'assistenza e al reclamo*

- I venditori devono garantire canali di assistenza (telefono, email, sportelli) e rispondere ai reclami entro i tempi e con le modalità stabilite da ARERA;
- Il cliente può presentare un reclamo in caso di disservizi, errori in bolletta, etc...

#### *Diritto a non subire arbitrariamente il distacco della fornitura*

- Il distacco della fornitura per morosità può avvenire solo dopo specifici avvisi e con il rispetto delle procedure previste;
- In caso di utenti vulnerabili (es. disagio economico) sono previste ulteriori tutele aggiuntive.

#### *Diritto alla tutela legale e alla conciliazione*

- In caso di controversie non risolte, è possibile ricorrere alla conciliazione gratuita tramite il Servizio Conciliazione di ARERA;
- In alternativa, è possibile rivolgersi a un'associazione dei consumatori o al giudice di pace.

#### *Diritto a bonus sociali*

- I clienti in condizione di disagio economico e/o fisico hanno diritto a bonus sociali (elettrico e gas) sotto forma di sconto in bolletta, erogato automaticamente.