

L'attività di consulenza e di tutela della lega Consumatori - Acli Cuneo nei confronti di chi ha dei problemi con le società di vendita di energia elettrica e gas metano

# Bollette gas e luce, dalla parte dei consumatori

*Tutela gratuita per le controversie e bonus sociale per le bollette energetiche delle famiglie con un reddito di 23.400 euro*

**Cuneo** - Proteste low cost contro i gestori energetici: reclami e conciliazioni non comportano esborsi per il consumatore e permettono di risolvere buona parte delle controversie. Contestazioni di bollette, conguagli o importi anomali, doppia fatturazione in caso di cambio gestore: sono i più frequenti problemi sulle forniture di luce e gas. Non c'è da stupirsi se si considera che le società di vendita italiane sono 229 per l'energia elettrica e 312 per il gas. Quasi tutti i venditori hanno un servizio di call center per i clienti, in molti casi unico veicolo di contatto con la società. Ma non sempre l'accesso è facile e la risposta soddisfacente, nonostante l'Autorità per l'energia ne monitori funzionalità e qualità.

"In caso di problema, il cliente deve formulare un reclamo scritto - spiega la Maria Luisa Martello, di Lega Consumatori-Acli Cu-

neo -. Può farlo direttamente, anche se rivolgersi a un'associazione di tutela del consumatore è più agevole e offre maggiori garanzie di buona riuscita dell'azione intrapresa. Nel 2013 su 126 casi gestiti dal nostro sportello, ben 19 riguardavano questa tipologia di controversia".

Le società di vendita devono rispondere ai reclami entro 40 giorni solari. In caso contrario il cliente ha diritto a un indennizzo automatico di 30 euro. Se la risposta non arriva o risulta insoddisfacente, l'utente può adire la conciliazione paritetica. Si tratta di un valido strumento per la tutela dei diritti, poiché permette la risoluzione delle controversie in modo rapido e senza costi per il consumatore, evitando le vie legali, più lunghe e dispendiose. Infatti, le associazioni dei consumatori hanno sottoscritto protocolli di inte-

sa con quasi tutte le società di vendita di energia elettrica e gas metano. Per avviare la procedura occorre rivolgersi a un'associazione di tutela che rappresenta il consumatore dinanzi alla società. Se il cliente non intende, invece, avvalersi della conciliazione paritetica, dopo aver presentato il reclamo al gestore interessato, può interpellare l'Autorità per l'energia, attraverso lo Sportello del consumatore.

Le modalità e la documentazione sono reperibili sul sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) o al numero verde 800.166654. I cittadini e le associazioni di consumatori possono anche segnalare a questo sportello situazioni di disagio o controversie riguardanti un'intera zona o una pluralità di clienti.

Per informazioni: sportello Lega Consumatori-Acli Cuneo, piazza Virginio 13, tel. 0171.452611.

**Claudia Cucco**

**Cuneo** - (cc). Isee non superiore a 7.500 euro? C'è il bonus sociale sulle bollette energetiche.

È una misura di solidarietà introdotta da qualche anno dal governo per garantire alle famiglie meno agiate un risparmio sulla spesa per elettricità e gas metano.

"In questo momento di crisi è un'opportunità da non sottovalutare, ma molti non la conoscono - spiega Maria Luisa Martello di Lega Consumatori-Acli Cuneo -. Ad esempio, un nucleo familiare composto da padre, madre e due figli, monoreddito, in affitto e senza altre disponibilità patrimoniali, rientra nella soglia Isee di 7.500 euro, se ha un reddito annuo lordo fino a circa 23.400 euro. Non sono così rare queste condizioni economiche".

In linea di massima, hanno diritto al bonus elettrico i clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura, per la sola abitazione di residenza, con potenza fino a 3 kW (se il numero di fami-

liari con la medesima residenza è fino a 4), o fino a 4,5 kW se i familiari sono più di 4. Per chi ha più di tre figli, l'Isee può essere superiore a 7.500 euro, purché inferiore a 20.000 euro.

Il bonus ha durata annuale e deve essere rinnovato allo scadere del termine. Il suo valore è stabilito dall'autorità e consente un risparmio pari a circa il 20% dell'importo delle bollette. Analoghi requisiti economici e patrimoniali sono previsti per sgravi sulle tariffe del gas metano.

Gli interessati devono richiedere il bonus al proprio Comune o rivolgersi a un centro di assistenza fiscale (Caf).

La domanda va corredata con le indicazioni sulla propria fornitura (reperibili su ogni bolletta), attestazione sulla composizione del nucleo familiare e modello Isee.

Per informazioni contattare lo sportello della Lega Consumatori-Acli Cuneo, in piazza Virginio 13, tel. 0171.452611.