

CODACONS



DIGITALMENTIS 2025

Il Codacons Piemonte in campo per le competenze digitali

Contratti energia luce e gas. Strumenti pratici per muoversi con sicurezza nel mercato dell'energia

Mini guida

1. Portale Consumi: da dove partire

È il sito pubblico voluto da ARERA (<https://www.consumienergia.it/portaleConsumi/>) che mostra i tuoi consumi ufficiali di luce e gas, con dati dal Sistema Informativo Integrato (SII). Accesso con SPID o CIE, gratuito.

- Cosa vedi: punti di fornitura (POD/PDR), storico fino a 36 mesi, per la luce anche dati ogni 15 minuti.
- Cosa fare subito: entra, seleziona il tuo POD/PDR e scarica grafici/CSV degli ultimi 12 mesi.
- Perché è utile: ti aiuta a scegliere offerte coerenti, verificare conguagli anomali e allegare dati terzi ai reclami.

2. Contratto e modifiche: la tua checklist

Almeno una volta l'anno rivedi il contratto e le condizioni economiche, usando anche i tuoi consumi reali.

- Controlla: tipo di offerta (fisso/variabile), durata, eventuali promo e cosa succede alla scadenza.
- Leggi: prezzo energia/gas, quota fissa/mese, eventuale indicizzazione.
- Verifica: come ti comunicano le modifiche (PEC/e-mail/area clienti) e con quanto preavviso.
- Dal 2025: il venditore deve provare la ricezione effettiva delle modifiche e, se sbaglia tempi/canali/contenuti, scatta un indennizzo automatico di 30 € e la modifica non è efficace.

3. Reclami: come scrivere e inviare

In caso di problemi (bollette anomale, errori, mancata applicazione condizioni) il primo passo è sempre un reclamo scritto al venditore.

- Cosa inserire: dati cliente, contatti, indirizzo fornitura, POD/PDR, codice cliente, descrizione chiara dei fatti.
- Allegati: bollette, dati Portale Consumi, foto contatore, copie e-mail/PEC.
- Canali: PEC, form area clienti o e-mail dedicata che diano prova di invio (e se possibile di ricezione).
- Tempi: il venditore deve rispondere entro gli standard di qualità (TIQV); se non risponde o lo fa tardi, possono scattare indennizzi automatici.

4. ARERA, Sportello e Conciliazione: a chi rivolgersi

Se il reclamo non basta o hai bisogno di orientamento, esistono servizi gratuiti a supporto dei clienti finali.

- Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente: numero verde 800.166.654 (lun-ven 8-18), sito con guide e moduli – per informazioni, chiarimenti e supporto: <https://www.sportelloperilconsumatore.it/>
- Servizio Conciliazione ARERA: si attiva dopo il reclamo Trascorsi 40 giorni senza una risposta o prima in caso di risposta insoddisfacente; è online, gratuito e obbligatorio prima del giudice. <https://www.arera.it/consumatori/conciliazione>
- Per dubbi generali: consulta anche l'Atlante del Consumatore sul sito ARERA. <https://www.arera.it/atlane-per-il-consumatore>



**piemonte
digitale 2030**

**REGIONE
PIEMONTE**

Più digitali. Più liberi. Più protetti.

DIGITALMENTIS 
 **Piemonte**



**Ministero delle Imprese
e del Made in Italy**

Iniziativa per le competenze digitali finanziata dal Fondo MIMIT per i consumatori - DM 31/07/2024; in Piemonte è realizzata in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio riconosciute dalla Regione Piemonte, ed è correlata con la Misura 1.7.2 - "Rete di servizi di Facilitazione Digitale" del P.N.R.R".