Lupatotina Gas e Luce

VADEMECUM SUI DIRITTIDEL CONSUMATORE

ENERGIA E GAS

Abolizione del mercato tutelato, che cosa vuol dire?

Campagna informativa Lupatotina Gas e Luce
in collaborazione con Adiconsum Verona

1

A cosa serve questa guida?

Questa guida spiega il funzionamento del mercato dell'energia elettrica e del gas con particolare riguardo all'abolizione del mercato tutelato.

Inoltre informa il cittadino sui suoi diritti e le tutele.

2

Che cos'è l'ARERA?

È un Ente indipendente creato per tutelare gli interessi dei consumatori e promuovere la concorrenza e l'efficienza del mercato.

Dal 1° gennaio 2018 l'ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it) ha sostituito la precedente Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico.

ARERA definisce le tariffe del Servizio di Tutela del Gas e di Maggior Tutela dell'Energia, determina i livelli di qualità del servizio, regolamenta la concorrenza, esercita la funzione di controllo del settore e disciplina la gestione dei reclami e delle controversie.

3

Che cosa si intende per mercato libero del gas e dell'energia elettrica?

Secondo quanto previsto dall'Unione europea, da alcuni anni in Italia, come nel resto dei Paesi del continente, ogni consumatore domestico e non domestico può liberamente decidere da quale venditore e a quali condizioni acquistare energia elettrica e gas per le necessità della propria abitazione.

Chi esercita questo diritto entra nel cosiddetto "mercato libero", dove è il cliente a decidere quale venditore o tipo di contratto scegliere e quando eventualmente cambiarli selezionando un'offerta che ritiene più interessante e conveniente. Si tratta di una scelta volontaria, che non prevede alcun obbligo, se non quelli previsti dalla condizioni contrattuali.

4 / 5

Che cosa è il servizio di maggior tutela?

È la fornitura di energia elettrica, con condizioni economiche e contrattuali regolate dall'Autorità, per i clienti che ne hanno diritto e che non scelgono un nuovo contratto nel mercato libero.

Possono aderire tutti i clienti domestici che scelgono di non passare al mercato libero.

È possibile tornare nel regime di tutela dal mercato libero?

Sì, alla Maggior Tutela possono attualmente tornare anche i clienti domestici che hanno già sottoscritto un'offerta nel mercato libero.

6

Le differenze tra il mercato di tutela e il mercato libero

	Mercato di tutela	Mercato libero
Costi commerciali e materia prima	Stabiliti ogni tre mesi dall'ARERA	Stabiliti dall'offerta dell'operatore e accettati dal cliente
Condizioni contrattuali	Stabilite dall'Autorità e tutelanti per il cliente	Stabilite dall'offerta commerciale del fornitore che può prevedere ulteriori costi o particolarità*.
Altri costi come imposte ed oneri di sistema	Uguali per tutti	Uguali per tutti

*come, ad esempio, commissioni per richiesta di copia fatture, costi amministrativi per la rateizzazione delle bollette, mancato rimborso delle somme versate in più per la mancata applicazione della tariffa residenziale, etc..

7

Che cosa significa che nel 2019 verrà abolito il mercato di tutela?

Innanzitutto è fissato al 1° luglio 2019 (in origine l'abolizione era prevista per il 2018) il passaggio al mercato libero dell'energia e del gas, ovvero l'abolizione della maggiore tutela nel settore dell'energia e del gas. E quindi la fine del prezzo periodicamente fissato dall'Autorità per l'energia che stabilisce le condizioni tra venditore e cliente finale. Questa è la norma più contestata dalle Associazioni dei consumatori perché determina una sorta di passaggio in blocco delle famiglie italiane al libero mercato, dove è il fornitore a fare il prezzo.

Un'indagine dell'Autorità ha recentemente verificato come l'offerta del mercato tutelato alla lunga è più economica di quelle del mercato libero.

8 / 9 / 10

Perché dal 2017 le bollette dei clienti del mercato tutelato hanno un nuovo marchio?

Dal primo gennaio 2017 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha introdotto l'obbligo per le imprese operanti nei settori dell'energia elettrica sia nel Mercato Libero che nel Mercato Tutelato, di prevedere l'introduzione di due marchi distintivi e due modalità di comunicazione separate: una per la fornitura di servizi nel Mercato di Tutela (finché sarà attivo) e uno per quella nel Mercato Libero.

Nel 2019 che cosa succede a chi è nel mercato tutelato?

Non c'è attualmente ancora una risposta a questo quesito. In questi ultimi mesi si è discusso su quale potrebbe essere la gestione dei clienti ancora in Maggior Tutela (ad oggi il 63% delle forniture in Italia). Inizialmente si è parlato di gare pubbliche a livello regionale per l'affidamento dei clienti tutelati.

Successivamente si è parlato di assegnazione d'ufficio alla società territoriale che storicamente gestisce i clienti in tutela. C'è ancora molta incertezza quindi su quale potrebbe essere il destino dei clienti Tutelati. Per questo motivo conviene informarsi e scegliere l'offerta più vantaggiosa.

Adiconsum Verona per agevolare i consumatori ha costituito un gruppo d'acquisto di luce e gas per aiutare i cittadini ad essere certi circa la convenienza e referenza dell'offerta commerciale. Per maggiori informazioni
www.adiconsumverona.it

Come valutare le offerte del mercato libero?

Il Trova Offerte è un servizio dell'Autorità per l'energia per aiutare i clienti domestici a trovare e confrontare diverse offerte di fornitura di elettricità e gas in relazione ai loro consumi.

Il servizio è completamente gratuito e on line. Per utilizzarlo, basta cliccare su *www.arera.it/it/trovaofferte.htm*
e seguire le indicazioni delle varie schermate.

11

Quali sono i diritti del consumatore?

Prima della stipula di un contratto, il venditore che opera sul mercato libero, è tenuto a fornire al cliente:

- una copia integrale del contratto, scritta in caratteri di stampa leggibili e utilizzando un linguaggio chiaro e comprensibile (non specialistico);
- una Nota informativa predisposta dall'Autorità che riassuma gli obblighi d'informazione previsti dal Codice di condotta commerciale e spieghi al cliente che cosa deve verificare prima di aderire a un nuovo contratto;
- una Scheda di confrontabilità della spesa per il confronto dei prezzi predisposta secondo lo schema definito dall'Autorità.

12

Come difendersi dalle attivazioni non richieste?

L'attivazione non richiesta è il contratto per la fornitura di energia elettrica, di gas o entrambi, che il cliente ritiene di non aver mai stipulato, o che ritiene di aver stipulato in seguito a una pratica commerciale scorretta dell'agente di vendita che lo ha contattato telefonicamente o in un luogo diverso dagli uffici commerciali del venditore (ad esempio a casa propria, o in un centro commerciale...).

Per pratica commerciale scorretta si intende, come stabilito dal Codice del Consumo, una pratica ingannevole o aggressiva in grado di far compiere al consumatore medio una scelta che altrimenti non avrebbe compiuto.

13

Cos'è il diritto di ripensamento?

Se il cliente domestico cambia idea dopo aver accettato una proposta commerciale e aver firmato il contratto fuori dai locali commerciali (via internet, telefono, per strada o nel domicilio del consumatore) egli ha 14 giorni di tempo per comunicarlo al nuovo fornitore e liberarsi dall'impegno contrattuale.

La comunicazione circa il ripensamento è consigliabile che sia inviata per iscritto tramite un mezzo di comunicazione tracciabile (posta elettronica certificata, fax o raccomandata a.r.) o con altro mezzo di comunicazione così come indicato nelle condizioni contrattuali del venditore.

14

E in caso di controversie?

Lupatotina Gas e Luce ha sottoscritto un protocollo di conciliazione con Adiconsum Verona che permette ai propri clienti di risolvere bonariamente le eventuali controversie che dovessero insorgere durante il rapporto contrattuale di fornitura.

Prima di accedere alla procedura conciliativa è necessario inviare un reclamo.
L'assistenza per i clienti **Lupatotina Gas e Luce** viene fornita gratuitamente da Adiconsum Verona.

Per approfondire:

Con questo Vademecum ci proponiamo di riepilogare ai Clienti domestici alcune informazioni (tra le altre: diritti, tutele, livelli di qualità ecc.) che, con riferimento alla liberalizzazione del mercato dei servizi energetici (gas naturale ed energia elettrica), possono risultare utili ai fini di una scelta consapevole del proprio fornitore.

Il codice di condotta commerciale

La liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e del gas per i clienti domestici ha comportato l'introduzione di nuove forme di tutela del consumatore - soprattutto per quanto riguarda informazione e trasparenza delle offerte commerciali, prezzi, bollette - che sono andate ad aggiungersi a quelle già previste sulla qualità commerciale e sulla continuità del servizio. Si tratta di un insieme di norme volte a mettere il cliente in condizioni di poter scegliere in modo conveniente e consapevole tra le diverse offerte in concorrenza tra loro.
A tutela dei consumatori, l'Autorità ha emanato il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale che le società venditrici sono tenute a rispettare. Il Codice contiene le regole comportamentali di correttezza e trasparenza che i venditori devono applicare per la promozione delle offerte, la conclusione o la modifica del contratto, in modo da garantire ai clienti sia le informazioni necessarie, complete e veritiere su tutti gli aspetti del contratto che viene loro proposto, sia la possibilità di confrontare i prezzi delle offerte.

Informazioni che il cliente deve ricevere prima di firmare il contratto

Chiunque contatti un cliente per proporre un nuovo contratto deve sempre:

- farsi chiaramente identificare, specificando che è un agente di vendita e l'impresa di vendita per cui opera e i recapiti per ogni eventuale contatto con l'impresa: in particolare deve essere indicato l'indirizzo e il numero di telefono del venditore;
- prima di richiedere qualsiasi documento o dato della fornitura e, in particolare, le bollette, informare il cliente che il contatto ha lo scopo di proporre una nuova offerta commerciale;
- indicare la durata e la validità dell'offerta, le condizioni limitative della stessa e le modalità di adesione;
- fornire informazioni dettagliate sul contratto proposto, in particolare riguardo a il prezzo del servizio e alle sue possibili variazioni nel tempo; le eventuali altre spese e garanzie a carico del cliente; la durata del contratto; la modalità di conteggio dei consumi; le scadenze entro le quali dovrà essere pagato il servizio; le conseguenze dell'eventuale ritardo nel pagamento, i tempi e le procedure per l'eventuale esercizio del diritto di ripensamento (clienti domestici) e della facoltà di recesso;
- fornire informazioni sulla gestione dei reclami e sui diritti dei consumatori;

- indicare i livelli specifici e generali di qualità commerciali relativi alle prestazioni ai quali il venditore deve attenersi e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto;
- consegnare al cliente una Nota informativa e la Scheda di confrontabilità della spesa;
- specificare i tempi tecnici necessari per l'effettiva sostituzione del precedente venditore, compresi gli eventuali adempimenti a carico del cliente per ottenere l'allaccio e i relativi costi;
- se il cliente non è sul mercato libero, informarlo degli effetti del passaggio al mercato libero.

Se il contatto avviene fuori dai locali commerciali dell'esercente, le informazioni devono essere fornite su supporto cartaceo o altro mezzo durevole (ad esempio, un CD rom, una e-mail, un link a un sito internet accessibile con password).

Documenti che il cliente deve ricevere prima di firmare il contratto

Al momento della conclusione del contratto, o comunque entro 10 giorni, se essa è avvenuta via telefono o e-mail, il venditore deve consegnare al cliente:

- una copia integrale del contratto, scritta in caratteri di stampa leggibili e utilizzando un linguaggio chiaro e comprensibile (non specialistico);

- una Nota informativa predisposta dall'Autorità che riassuma gli obblighi d'informazione previsti dal Codice di condotta commerciale e spieghi al cliente che cosa deve verificare prima di aderire a un nuovo contratto;
- una Scheda di confrontabilità della spesa per il confronto dei prezzi predisposta secondo lo schema definito dall'Autorità.

Le clausole essenziali nei contratti di fornitura

Le clausole essenziali che l'Autorità ha reso obbligatorie per qualsiasi contratto sono relative a:

- l'identità e l'indirizzo del venditore e del cliente, oltre che l'indirizzo della fornitura;
- l'indicazione del servizio che sarà fornito dal venditore;
- la data d'inizio del servizio, la durata del contratto e le modalità di rinnovo;
- il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo, il costo delle eventuali prestazioni aggiuntive e tutti gli altri oneri o spese a carico del cliente;
- le garanzie richieste al cliente, per esempio il deposito cauzionale o la domiciliazione del pagamento delle bollette;
- le garanzie offerte ai clienti per eventuali verifiche tecniche del contatore;

- le modalità di fatturazione e quelle di pagamento del servizio, specificando:
  a. il criterio adottato per la stima dei consumi se è prevista l'emissione di fatture basate sulla stima;
  b. le modalità e i termini per il pagamento delle bollette;
- le conseguenze di eventuali ritardi nel pagamento, specificando le penali o gli interessi di mora addebitati per il periodo di ritardo;
- gli eventuali standard di qualità aggiuntivi rispetto a quelli già previsti dall'Autorità e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto;
- le modalità da seguire per presentare richieste d'informazioni e reclami e, se sono previste, le procedure a disposizione dei clienti per risolvere eventuali controversie senza ricorso alla magistratura competente;
- solo per l'energia elettrica, il mandato per la sottoscrizione dei contratti di trasmissione, distribuzione e dispacciamento e gli obblighi che ne conseguono per il venditore e per il cliente.

Il diritto di ripensamento

Il Cliente domestico che decide di cambiare idea dopo aver già accettato una proposta contrattuale o firmato un contratto di fornitura sul mercato libero, ha 14 giorni solari di tempo per comunicare in forma scritta al venditore la propria decisione ed esercitare il c.d. diritto di ripensamento.

Questo diritto può essere fatto valere se il Cliente ha accettato la proposta o il contratto fuori dalla sede o dagli uffici commerciali del nuovo Venditore, per esempio in casa propria o in un centro commerciale oppure via telefono o Internet.

Nel primo caso i 14 giorni solari decorrono dal momento della firma dell'accettazione della proposta o della firma del contratto; nel secondo caso i 14 giorni solari vengono calcolati a partire dalla data di ricevimento da parte del Cliente della copia scritta del contratto o della proposta.

Qualora il Cliente domestico, in fase contrattuale, chieda espressamente che la fornitura venga attivata durante il periodo per l'esercizio del diritto di ripensamento, in tal caso mantiene la facoltà di recedere dal contratto senza fornire spiegazioni, ma è tenuto a pagare, rispetto a tutte le prestazioni contrattualmente previste, un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento della comunicazione del recesso.

Se il Cliente ha aderito alla proposta o firmato il contratto negli uffici del Venditore, non ha diritto al ripensamento.

Il diritto di recesso

Il cliente finale che trova un'offerta più conveniente di quella attuale, può cambiare venditore e stipulare un nuovo contratto chiudendo il contratto precedente. Può esercitare, cioè, il diritto di recesso, in qualsiasi momento, purché nel rispetto di un termine di preavviso.

Il diritto di recesso non può essere sottoposto a penali né a spese di chiusura.

Il termine di preavviso per il recesso è di 3 settimane: il recesso va comunicato al venditore uscente entro il giorno 10 del mese antecedente la data del cambio venditore.

Ad esempio, se il cambio venditore è previsto per il giorno 1 febbraio, il recesso deve essere comunicato entro il giorno 10 gennaio.

Per i clienti domestici, il recesso al vecchio venditore sarà comunicato solo dopo che siano trascorsi, se applicabili, i 14 giorni previsti per l'esercizio del diritto di ripensamento dal nuovo contratto.

I reclami

Per reclamo si intende una comunicazione scritta del cliente al venditore per lamentare che il servizio ricevuto non rispetta i requisiti stabiliti dalle leggi e dalle norme, dalla proposta contrattuale, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio.
Fanno eccezione le richieste di rettifica di fatturazione che sono regolate a parte. Eventuali reclami possono essere inoltrati utilizzando il form pubblicato sul sito *www.lupatotinagas.it* oppure scrivendo a

Lupatotina gas e luce Srl
Via San Sebastiano, 6 - 37057 - San Giovanni Lupatoto (Vr)
T. +39 045 8753215 - **F.** +39 045 8779802
Numero Verde: 800 833 315
E-Mail: info@lupatotinagas.it
Pec operatori: scambiodati.lupatotinagas@legalmail.it
Pec: lupatotinagas@legalmail.it

La risposta al reclamo deve essere inviata al cliente entro 40 giorni lavorativi dal giorni di ricevimento della stessa. I tempi di risposta di Lupatotina Gas, come previsto dalla Carta dei servizi sono migliorativi: anziché 40 giorni sono 10 giorni.

Le richieste scritte di informazioni

Le richieste scritte d'informazioni sono le comunicazioni scritte che chiunque può inviare al venditore per richiedere informazioni non relative a disservizi subiti.
Eventuali richieste di informazioni possono essere inoltrati utilizzando il form pubblicato sul sito *www.lupatotinagas.it* oppure scrivendo a

Lupatotina gas e luce Srl
Via San Sebastiano, 6 - 37057 - San Giovanni Lupatoto (Vr)
T. +39 045 8753215 - **F.** +39 045 8779802
Numero Verde: 800 833 315
E-Mail: info@lupatotinagas.it
Pec operatori: scambiodati.lupatotinagas@legalmail.it
Pec: lupatotinagas@legalmail.it

La risposta scritta alle richieste di informazioni deve essere inviata al cliente entro 30 giorni solari dal giorno di ricevimento.

Le rettifiche di fatturazione

Se un cliente ritiene inesatta la somma richiesta per la sua fornitura, può inviare al venditore una comunicazione scritta nella quale presenta le proprie contestazioni in merito (richiesta scritta di rettifica di fatturazione o una richiesta scritta di rettifica per fatturazione di importi anomali). Nella richiesta scritta di rettifica di fatturazione è preferibile indicare un'autolettura, in modo che il venditore possa verificare più efficacemente la correttezza dei consumi addebitati. Eventuali richieste di informazioni possono essere inoltrati utilizzando il form pubblicato sul sito *www.lupatotinagas.it* oppure scrivendo a

Lupatotina gas e luce Srl
Via San Sebastiano, 6 - 37057 - San Giovanni Lupatoto (Vr)
T. +39 045 8753215 - **F.** +39 045 8779802
Numero Verde: 800 833 315
e-Mail: info@lupatotinagas.it
Pec operatori: scambiodati.lupatotinagas@legalmail.it
Pec: lupatotinagas@legalmail.it

Il venditore deve rispondere alla richiesta di rettifica di fatturazione entro 40 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta scritta. Il termine comprende i tempi per l'eventuale acquisizione di dati tecnici, ossia di informazioni che il venditore richiede al distributore (di solito una verifica sulle letture). Il venditore deve dare risposta entro 40 giorni solari ad almeno il 95% delle richieste scritte ricevute. La mancata risposta entro 40 giorni solari a una richiesta di rettifica non comporta indennizzi al cliente. In caso di violazione grave di questo standard, però, l'Autorità può aprire un procedimento per infliggere sanzioni amministrative al venditore inadempiente.

Doppia fatturazione

La doppia fatturazione si verifica quando il cliente che ha cambiato venditore riceve per lo stesso periodo di consumo una bolletta dal vecchio venditore e una da quello nuovo.

Il cliente deve inviare la richiesta di rettifica al venditore con cui non ha avuto alcun contratto di fornitura nel periodo di consumo oggetto della bolletta.

Se il cliente invia la richiesta di rettifica al venditore sbagliato, cioè a quello che aveva titolo a fatturare, quest'ultimo è tenuto a informare il cliente dell'errore entro 30 giorni solari, cioè secondo i tempi previsti per la risposta alle richieste di informazione.

Se il venditore ha effettivamente fatturato consumi relativi a un periodo in cui il cliente non era più suo cliente, deve provvedere alla rettifica di fatturazione ed eventualmente ad accreditargli le somme non dovute, già pagate, entro 20 giorni solari dalla data in cui ha ricevuto la richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Se l'importo da accreditare è superiore all'importo addebitato nella bolletta di fine rapporto, nello stesso termine, il credito deve essere versato al cliente con rimessa diretta.

Se il venditore effettua la rettifica dopo più di 20 giorni solari, deve accreditare sulla bolletta di chiusura del contratto un indennizzo automatico di 20 € se la rettifica arriva al cliente entro 40 giorni, di 40 € se arriva tra 40 e 60 giorni, di 60 € se arriva oltre 60 giorni.

Il cliente ha diritto a ricevere l'indennizzo entro 8 mesi dalla data in cui il venditore ha ricevuto la sua richiesta.

Rapporti con l'associazione di consumatori

Lupatotina Gas e Luce ha sottoscritto un accordo di collaborazione con le Adiconsum Verona – Associazione Difesa Consumatori e Ambiente per permettere ai propri Clienti di risolvere bonariamente, avvalendosi della consulenza e del supporto delle stessa, eventuali controversie che dovessero insorgere tra il Cliente e la Società durante il rapporto contrattuale di fornitura.

Tali Accordi, consentendo al Cliente di rivolgersi alla Società tramite le Associazioni dei Consumatori, costituiscono un valido strumento per la tutela dei diritti dei consumatori, in quanto permettono la risoluzione delle controversie in modo rapido, evitando di ricorrere alle vie legali lunghe e costose.

In virtù di questi Accordi, hanno la possibilità di avvalersi della consulenza e del supporto delle Associazioni dei Consumatori sia i Clienti domestici, sia le imprese individuali, le piccole società di persone, le associazioni e gli Enti.

È importante sottolineare che, per beneficiare dell'accordo, i Clienti devono aver prima inviato un reclamo scritto alla Società, anche per il tramite dell' Associazione di Consumatori. Solo nel caso in cui il Cliente ritenga la risposta insoddisfacente, o non abbia ricevuto una risposta dalla Società entro 10 giorni dall'inoltro del reclamo scritto, potrà attivare la procedura rivolgendosi all'Associazione, con costi a carico della sola Società.

Il presente vademecum sui diritti del consumatore è stato realizzato in collaborazione con Adiconsum Verona - Associazione Difesa Consumatori e Ambiente nel mese di Aprile 2018.

Fonte della presente pubblicazione è l'Atlante per il consumatore a cui si rimanda per ulteriori approfondimenti.
L'Atlante è disponibile sul sito ARERA all'indirizzo *www.arera.it/atlante*

Per maggiori informazioni è possibile contattare lo Sportello per il consumatore, istituito nel 2009 dall'Autorità e gestito in collaborazione con Acquirente Unico Spa, tramite il numero verde
800 166 654 oppure *www.sportelloperilconsumatore.it*

CON TE STIAMO

Adiconsum Verona fa valere la garanzia legale di beni e prodotti. Con noi puoi contestare le **bollette**. Leggere i contratti di banche, finanziarie e **assicurazioni**. Verificare la referenza creditizia. Verificare le rate dei **mutui** e conti correnti. Ricorrere all'Arbitro Bancario e Finanziario. Esercitare il diritto di **recesso**. Tutelare la privacy. Chiedere il risarcimento del danno da vacanza rovinata e da sinistri auto.

VERIFICHIAMO

Adiconsum Verona verifica i contratti, rileva le clausole vessatorie e segnala le pratiche commerciali scorrette. Con noi puoi scoprire come risparmiare sull'**RC Auto**, sui contratti e i **consumi dell'energia e gas**, sui **mutui** e **finanziamenti**. Assieme siamo riusciti ad aiutare molte persone che si sono rivolte ai nostri Sportelli per chiedere ed ottenere tutela per l'eliminazione delle vessazioni, delle pratiche commerciali scorrette, delle truffe che le persone e le famiglie a volte subiscono da soggetti senza scrupoli.

CONCILIAMO

Adiconsum Verona promuove **buone pratiche** fra cittadini e aziende. Fornisce strumenti per la **soluzione stragiudiziale** delle controversie in modo rapido, semplice ed economico. Con noi puoi presentare una domanda di **conciliazione** nel settore assicurativo, idrico, energetico, postale, telefonico, bancario, turistico e dei trasporti. Per saperne di più: *adiconsumverona.it/conciliamo*.

PROTEGGIAMO
ADICONSUM VERONA GARANTISCE LA TUTELA COLLETTIVA DEI CITTADINI ATTRAVERSO L'ORGANIZZAZIONE DI CORSI, IL MONITORAGGIO DEI SERVIZI PUBBLICI, LA STIPULA DI PROTOCOLLI D'INTESA CON AZIENDE E SEGNALAZIONI ALLE AUTORITÀ.

CI ASSOCIAMO

Adiconsum Verona pone al centro del proprio agire la formazione e l'informazione del **cittadino**.
Grazie al contributo dei nostri associati negoziamo e concertiamo condizioni di **difesa individuale** e collettiva dei consumatori e promuoviamo la **cultura del consumerismo**.
Iscrivendoti ad Adiconsum Verona riceverai la nostra newsletter settimanale, potrai accedere all'area riservata del sito per reperire informazioni, moduli e notizie utili e avvalerti del nostro servizio di prima assistenza telefonica e online.

ADICONSUM
VERONA
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL

ADICONSUM VERONA
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente
Lungadige Galtarossa, 22/D - 37133 Verona
Tel. 045 8096934 - Fax 045 8096051
verona@adiconsum.it

RICEVIAMO SU APPUNTAMENTO TRAMITE IL CENTRALINO UNICO PER TUTTA LA PROVINCIA **045 8096934**

CI TROVI A:
Verona, San Martino, San Giovanni Lupatoto, San Bonifacio, Legnago, Isola della Scala, Villafranca, Bussolengo e Domegliara.

Per l'elenco aggiornato dei nostri recapiti:
www.adiconsumverona.it/info
oppure telefona allo **045 8096934**

MISTO
Carta da fonti gestite in maniera responsabile
FSC® C041414

Stampa: Cierre Grafica - Verona

provacolora.com

Adiconsum Verona, Associazione di difesa consumatori e ambiente *(www.adiconsumverona.it)*, è l'articolazione provinciale di Adiconsum Nazionale. Essa pone al centro del proprio agire la formazione e l'informazione del cittadino organizzando incontri, convegni, campagne stampa e azioni divulgative per consapevolizzare i cittadini.
Grazie al sostegno degli associati negozia e concerta condizioni di difesa individuale e collettiva dei consumatori.

VADEMECUM SUI DIRITTI DEL CONSUMATORE

Contattaci
Tel. 045 875 32 15

Lupatotina Gas e Luce Srl

Sede e Sportello: Via San Sebastiano, 6 37057 S. Giovanni Lupatoto • VR

Tel. 045 875 32 15 • Fax 045 877 98 02

www.lupatotinagas.it • info@lupatotinagas.it

Pec: lupatotinagas@legalmail.it

Unità locale e sportello di Buttapietra (VR) Via G. Garibaldi, 13

Lupatotina Gas e Luce

Numero Verde Gratuito
800 833 315