

GUIDA TECNICA E STRATEGIE PER ORIENTARSI NEL MERCATO DELL'ENERGIA

"PROGETTO "TUTTI IN BOLLETTA

GUIDA
PER LE FAMIGLIE BENEFICIARIE
PER I VOLONTARI DEI CENTRI DI ASCOLTO
PER GLI OPERATORI DEL SISTEMA CARITAS

Caritas Ambrosiana



don Paolo Selmi

Erica Tossani

Direttori Caritas Ambrosiana

Caritas Ambrosiana è un organismo pastorale per la promozione della testimonianza della carità. L'azione Caritas si dispiega in diverse direzioni: dall'animazione pastorale alla formazione, dall'advocacy ai servizi di carattere caritativo-assistenziale, sia nella Diocesi di Milano che nei Paesi in via di sviluppo. Molteplici fenomeni sociali e svariate forme di disagio, povertà ed esclusione vengono affrontate con interventi specifici promossi dai diversi uffici, creando legami di comunità e promuovendo un approccio integrale di cura .della persona e del creato

الفهرس:

.PAG

.13 ماذا يحدث في حال عدم دفع فاتورة
خلال موعد استحقاقها؟

.PAG

.04 ما هي المستندات التي يجب
إحضارها إلى مركز الاستماع
(صفحة)

.14

هل عقدي جيد؟

.05

ما المعلومات التي يمكنني أن أجدها
في الفاتورة؟

.05

ما نوع العقد الذي أملكه؟

.06

كم أدفع؟

.08

نموذج العملاء الضعفاء

.09

نموذج المكافآت الاجتماعية

.16

كيفية تغيير العقد؟

.17

مشاكل مع البائع

.10

معلومات أخرى حول العرض

.11

أين من الممكن وجود بيانات الاستهلاك؟

.12

نموذج القسط الشهري الثابت

.12

نموذج السعر المختلط

.17

Credits

الفواتير والعقود



ما هي المستندات التي يجب إحضارها إلى مركز الاستماع (CENTRO DI ASCOLTO) لعرض وضعك فيما يتعلق بالفواتير والعقود؟

لفهم وضعك فيما يتعلق بالكهرباء والغاز، إليك بعض الأمور التي يجب عليك النظر فيها وإحضارها إلى مركز الاستماع (Centro di Ascolto):

- الفواتير الأخيرة (من الأفضل اثنتان على الأقل) مع جميع الصفحات التي استلمتها;
 - إيصال الدفع للدفع;
 - العقد الموقع مع بائع الكهرباء والغاز لك والذي يتضمن الشروط التي وافقت عليها;
 - ISEE (مؤشر الوضع الاقتصادي المكافئ)، إذا كنت قد قدمته، للتحقق من حقك بالحصول على المكافأة الاجتماعية;
 - شهادة من هيئة الصحة المحلية (ASL) للتحقق من حقك بالحصول على المكافأة بسبب "عاهة جسدية".
- من تاريخ ١ يوليو 2025، ستكون فواتير الكهرباء والغاز بتنسيق جديد يساعدك على فهم التكاليف ومقارنتها.

ما المعلومات التي يمكنني أن أجدها في الفاتورة؟

ما نوع العقد الذي أملكه؟

أجد المعلومات في أول صفحة ("الصفحة الأولى")

من الممكن أن تكون العقود كالتالي:

- **عقد السوق الحر:** هو عقد يحدد فيه البائع جميع الشروط والأحكام (والتي يمكن أن تتراوح من الاقتصادية جداً إلى الباهظة جداً)؛ تختلف عقود السوق الحر عن بعضها بشكل كبير، لذلك قد تخاطر بالحصول على شروط غير مثالية للغاية ودفع مبالغ باهظة!
 - **عقود الحماية:** الشروط هي نفسها للجميع ويتم تحديدها من قبل وكالة الطاقة الحكومية (ARERA) لحماية العملاء "الضعفاء" وبشكل عام تكون أسعارها هي الأقل. تحقق من خلال النموذج المخصص إذا كنت تندرج ضمن فئة العملاء "الضعفاء".
 - **PLACET:** نادر وغير عملي؛ يحدد البائع الأسعار، بينما تحدد الوكالة الحكومية الشروط الأخرى.
 - **خدمة الحماية التدريجية (STG):** هي عقود قديمة سينتهي مفعولها في شهر مارس 2027. لا يمكن الحصول على عقود جديدة، ولكن ننصح من يملكها الاحتفاظ بها حتى تاريخ انتهاء صلاحيتها لأن الشروط بها جيدة جداً.
- غالباً ما تتضمن الصفحة الأولى من الفاتورة أيضاً تاريخ انتهاء صلاحية الشروط التعاقدية: هذه نقطة مهمة، سنتكلم عنها لاحقاً عند شرح صندوق العروض.



كم أدفع؟

أجد المعلومات في إيصال دفع الطاقة

التكلفة الإجمالية التي يتم دفعها تتكون فقط جزئياً من تكلفة الطاقة، لأن هناك تكاليف أخرى، وهناك عاملان يميزان بين العقد الجيد والعقد السيئ، وهما اللذان يمكن تقييمهما واختيارهما عند اختيار نوع العقد: مبلغ الاستهلاك (الذي يختلف حسب الاستهلاك) والمبلغ الشهري الثابت المتعلق في بيع الكهرباء/الغاز الطبيعي:

Scontrino dell'energia			
POD: IT001E15119271	POTENZA IMPEGNATA: 3,0 kW	INDIRIZZO DI FORNITURA: Via [REDACTED]	
	QUANTITÀ	PREZZO MEDIO	IMPORTO
QUOTA CONSUMI			133,25 €
Quota consumi	541 kWh	0,246303 €/kWh	133,25 €
di cui spesa per la vendita di energia elettrica		0,201479 €/kWh	109,00 €
di cui spesa per la rete e gli oneri generali di sistema		0,044824 €/kWh	24,25 €
QUOTA FISSA E QUOTA POTENZA			40,64 €
Quota fissa	2 mesi	14,000000 €/mese	28,00 €
di cui spesa per la vendita di energia elettrica		12,100000 €/mese	24,20 €
di cui spesa per la rete e gli oneri generali di sistema		1,900000 €/mese	3,80 €
Quota potenza	3,0 kW x 2 mesi	2,106667 €/kW/mese	12,64 €
di cui spesa per la rete e gli oneri generali di sistema		2,106667 €/kW/mese	12,64 €
ALTRE PARTITE			23,00 €
Addebito maggiori spese per riscossione			23,00 €
ACCISE E IVA			27,88 €
TOTALE BOLLETTA			224,77 €

SCONTRINO DELL'ENERGIA		Indirizzo di fornitura: VIA ADRIATICA, 206 33030 CAMPOFORMIDO UD PDR: 10952802012901	
	QUANTITÀ	PREZZO MEDIO	IMPORTI
Quota per consumi			
	93,516384 SMC x	0,584069 €/SMC	54,62 €
di cui spesa per la vendita di gas naturale		0,564500 €/SMC	52,79 €
di cui spesa per la rete e gli oneri generali di sistema		0,019569 €/SMC	1,83 €
Quota fissa			
	1 mese x	10,500000 €/mese	10,50 €
di cui spesa per la vendita di gas naturale		5,720000 €/mese	5,72 €
di cui spesa per la rete e gli oneri generali di sistema		4,780000 €/mese	4,78 €
Bonus sociale			0,00 €
Altre partite - Ind. Autom.Mancato Rispetto Tempi Fatt. Del.463/16			-14,00 €
Accise e IVA			9,73 €
Totale bolletta			60,85 €
Totale da pagare			60,85 €

إيصال الطاقة هو جزء من الفاتورة الذي يوضح جميع التكاليف التي يتم دفعها. فقط الأجزاء المميزة باللون الأصفر، أي "تكاليف البيع" في مبلغ الاستهلاك والحصة الثابتة، تتغير من عقد إلى آخر. أما الرسوم الأخرى فهي نفسها لجميع العقود وتحددها السلطة؛ وتستخدم لدفع تكاليف تشغيل شبكات توزيع الكهرباء والغاز والأنشطة ذات الأهمية العامة (على سبيل المثال، دعم مصادر الطاقة المتجددة).

لذا لفهم ما إذا كان العقد جيداً أم لا، عليك التركيز على البنود المميزة.

تتغير حصة الاستهلاك بالعلاقة إلى الكميات المستهلكة - بالنسبة للغاز، وحدة قياس الاستهلاك هي المتر المكعب smc ، وبالنسبة للكهرباء، وحدة القياس هي كيلوواط ساعة (kwh).

يمكن أن يكون سعر استهلاك 1 smc أو 1 kwh كما يلي:

- **سعر متغير** (ويسمى أيضاً السعر المرتبط بالمؤشر): يتغير شهرياً لأنه يعتمد على تغيرات سعر الجملة؛

- **سعر ثابت**: يبقى ثابتاً طوال الفترة المحددة في العقد (مثلاً 12 شهراً).

عقود الحماية تكون بأسعار متغيرة فقط (يتم تجديدها كل ثلاثة أشهر لما يتعلق بالكهرباء وشهرياً لخصوص الغاز)، بينما عقود السوق الحرة والعقود PLACET تقدم أسعاراً متغيرة وثابتة.

بينما الحصة الثابتة، كما يوحي الاسم، تكون دائماً هي نفسها لجميع أشهر السنة بغض النظر عن الاستهلاك.

حالات خاصة يجب الانتباه إليها: السعر الثابت والسعر المختلط، مراجعة النموذجين.

التكاليف الأخرى هي:

- **ضريبة القيمة المضافة والرسوم الجمركية**: هي الضرائب التي يجب دفعها للدولة مقابل بيع الطاقة، ويتم تحديدها من قبل الحكومة.

- **بنود أخرى**: إذا كان هذا البند يحتوي على مبلغ مهم، فمن الضروري التحقيق وفهم التكاليف التي تمت إدانتها: قد تتضمن فاتورة الكهرباء رسوم الاشتراك المتعلقة في التلفزيون (9 يورو شهرياً لمدة 10 أشهر، فقط للمقيمين)، أو قد تكون هناك إدانات أخرى (مثلاً: غرامات التأخير في الدفع، ورسوم التذكير بالدفع،). في بعض الحالات، من الأفضل طلب التوضيحات من خدمة عملاء البائع.

في الفاتورة الأولى نجد أيضاً "**الوديعة التأمينية**" - وهي عبارة عن دفعة مقدمة تُطلب عادةً إذا تم اختيار دفع الفواتير عن طريق حوالات بريدية أو تحويل مصرفي في كل مرة بدلاً من "توكيل البنك أو مكتب البريد بالدفع" - "**التوكيل**" يعني أننا أعطينا تعليمات للبنك أو مكتب البريد بدفع الفواتير من حسابنا تلقائياً.

هنا من الممكن العثور على **المكافأة الاجتماعية**، وهي عبارة عن تعويض عن التكاليف يعطى لبعض المستخدمين ذوي الدخل المنخفض، كما هو موضح في النموذج المخصص. من المستحسن دائماً التحقق مما إذا كان المستخدم صاحب حق بذلك.

نموذج العملاء الضعفاء

هم العملاء الذين يمكنهم طلب نظام حماية أكبر للكهرباء وخدمة الحماية الخاصة بالفئات الضعيفة للغاز. وبإمكانهم العودة إلى السوق الحرة في أي وقت، علماً بأن الحماية الأكبر أكثر ملائمة من معظم العروض الأخرى. الحالات الأكثر انتشاراً والتي تسمح لك طلب حماية أكبر، بالنسبة للكهرباء والغاز على حد سواء هي:

- العمر فوق 75 عاماً؛
 - ظروف اقتصادية صعبة (مثلاً، كل من يحق له الحصول على المكافأة الاجتماعية بناءً على ISEE - مراجعة نموذج المكافأة الاجتماعية)؛
 - هم أشخاص أصحاب إعاقة وفقاً للمادة 3 من القانون 104/92.
- ثم هناك حالات خاصة (بالنسبة للكهرباء: استخدام المعدات الكهربائية المنقذة للحياة، والمنازل الطارئة في حالات الكوارث، والجزر غير المتصلة؛ بالنسبة للغاز: المنازل الطارئة)..
- يمكن طلب خدمة حماية الضعفاء لما يتعلق بالغاز من جميع البائعين.
- أما بالنسبة للكهرباء، ففي كل منطقة يوجد بائع واحد فقط يمكنه تقديم أكبر قدر من الحماية. مثلاً، في مدينة ميلانو، خدمة أكبر قدر من الحماية متوفرة من قبل A2A.

نموذج المكافآت الاجتماعية

يتم استلام الإعانات الاجتماعية "للمعوقات الاقتصادية" مباشرة في الفواتير من البائع إذا كنت قد قدمت التبليغ DSU - الإعلان البديلي الفردي (عادة ما يتم الحصول عليه في مركز المساعدة الضريبية "CAF") والذي من خلاله تحصل على ISEE، وكان ISEE الخاص بك أقل من الحدود المشار إليها، وكانت الفاتورة باسم أحد الأشخاص المشار إليهم في ISEE. ليس من الضروري تقديم طلب، ولكن ببساطة يجب القيام فقط بتجديد ISEE الخاص بك كل عام (في الفاتورة موجود تاريخ انتهاء صلاحية المكافأة الاجتماعية).

حدود ISEE لعام 2026:

9796 يورو للعائلات التي لديها حتى 3 أطفال مُعالين

20000 يورو من أربعة أطفال مُعالين وما فوق

كم تبلغ قيمة المكافأة

بالنسبة للكهرباء، المبلغ يتعلق بعدد أفراد العائلة الواردين في نموذج ISEE.

مثال: 3-4 أشخاص، 219 يورو سنويًا لكل مستهلك

لعام 2026، من المفروض منح مكافأة إضافية قدرها 115 يورو دفعة واحدة، لقيم ISEE حتى مبلغ 9796 يورو. من الممكن أن

يقوم الممولون، وفقًا لتقديرهم الخاص، بمنح خصم إضافي قدره 60 يورو مع ISEE يصل إلى 25000 يورو.

بالنسبة للغاز، يتغير مبلغ المكافأة كل 3 أشهر، ويكون أعلى في فصل الشتاء، ويتعلق في المنطقة الجغرافية.

متوفرة أيضًا مكافآت تخص المياه وجمع النفايات، وهي مرتبطة دائمًا بمؤشر ISEE.

حالات خاصة

عندما يحتاج أحد أفراد العائلة إلى معدات طبية كهربائية للحفاظ على حياته، يكون له الحق بالحصول على مكافأة للكهرباء تسمى

"العاهة الجسدية"، والتي يمكن إضافتها إلى المكافأة الخاصة بالمصاعب الاقتصادية.

للحصول على هذه المكافأة، يجب عليك التقدم بطلب إلى البلدية أو مركز المساعدة الضريبية (CAF) عن طريق تقديم الوثائق

الطبية (لا توجد متطلبات للدخل).

بالنسبة للغاز، من الممكن الحصول على المكافأة حتى لو كانت الفاتورة باسم المجمع السكني، ولكن في هذه الحالة لا يكون الأمر

تلقائيًا ويجب عليك اتباع إجراء خاص موضح على موقع السلطة الإلكترونية.

ما يجب أن نتذكر

• القيام بتقديم الإعلان البديلي الفردي (DSU) كل عام في أقرب وقت ممكن لتفعيل المكافأة والاستمرار في استلامها.

• التأكد من أن الفواتير مسجلة باسم أحد أفراد الأسرة الواردين في نموذج ISEE.

• مراجعة الفواتير للتأكد من وجود الخصم.

معلومات أخرى حول العرض

يمكنني العثور على معلومات مفيدة أخرى في الفاتورة في قسم "صندوق العروض".

Box dell'Offerta		
spesa per la vendita di energia elettrica		
Nome dell'offerta commerciale: Smart Casa+ Luce	Codice offerta: 000294ESVFL01XXSmartCas240719661	Tipologia di offerta: Prezzo variabile
Data di decorrenza delle condizioni economiche: 18.07.2024	Data di scadenza delle condizioni economiche: 31.07.2026	Data di scadenza del contratto: A tempo indeterminato
Totale spesa dovuta per l'offerta: 59,96 € di cui spesa per la quota consumi: 35,74 € di cui spesa per la quota fissa: 24,22 €		
Tipologia di prezzo: A fasce orarie		
Presenza di penali di recesso: NO		
Si ricorda che, come previsto dal contratto sottoscritto, in caso di cessazione anticipata della fornitura rispetto alla durata del servizio aggiuntivo, al cliente sarà addebitato un importo per la fruizione del servizio stesso.		
Formula calcolo quota consumi: (PUN Index GME + Spread) * (1 + Perdite) + Dispacciamento + Corrispettivo capacità (Cap)		
Valori assunti dalle componenti della formula: Spread(Ago.25)=0,02636 €/kWh; Perdite=10,00%; Disp(Ago.25)=0,0098 €/kWh; Cap(Lug.25)=0,021655 €/kWh; Cap(Ago.25)=0,006258 €/kWh.		
Indice di riferimento: PUN Index GME	Valori assunti dall'indice nel periodo di riferimento: : Lug.25: F1=0,10896 €/kWh; F2=0,1271 €/kWh; F3=0,10849 €/kWh; Ago.25: F1=0,10558 €/kWh; F2=0,11797 €/kWh; F3=0,10604 €/kWh;	
Periodicità di aggiornamento dell'indice: MENSILE		

الاسم التجاري للعرض ورمز العرض يلزمان لتحديد العرض بدقة من بين العديد من العروض التي يقدمها البائع.

الانتباه إلى "تواريخ انتهاء صلاحية" العقد

غالباً ما لا يكون للعقد، كما هو الحال في هذا المثال، تاريخ انتهاء صلاحية (فهو "لفترة غير محددة"). لكن هناك دائماً تاريخ انتهاء صلاحية للشروط الاقتصادية: وهذا يعني أنه يمكن للبائع تغييرها ابتداءً من ذلك التاريخ، حتى لو استمر العقد.

يجب على البائع إبلاغ العميل كتابياً بالشروط الجديدة المقدمة قبل ثلاثة أشهر على الأقل من تاريخ انتهاء الصلاحية، ولكن في بعض الأحيان لا يصل التبليغ أو يتم تجاهله، وبعدها يلاحظ العميل في الفاتورة التالية أن الشروط قد تغيرت، وربما نحو الأسوأ. قد تبقى الشروط دون تغيير لفترة معينة بعد تاريخ انتهاء الصلاحية، وفي هذه الحالة يظهر في الفاتورة مصطلح "تمديد".

تحذير: ربما أملك عقداً جيداً، لكن الشروط الاقتصادية ستنتهي عاجلاً أم آجلاً، وقد لا تكون الشروط الجديدة جيدة. لذلك من الأفضل التحقق من تاريخ انتهاء الشروط الاقتصادية، وإذا لزم الأمر، الاتصال بالبائع لتجنب أي مفاجآت.

العروض ذات السعر الثابت لها دائماً تاريخ انتهاء صلاحية الشروط الاقتصادية. يبقى السعر ثابت لفترة محدودة فقط. غالباً لعروض الأسعار المتغيرة لا يوجد تاريخ انتهاء صلاحية (فهو "لفترة غير محددة") ولكن للبائع دائماً الحق في تغييرها بالقيام بإخطار العميل. في بعض الأحيان، يكون تاريخ انتهاء صلاحية الشروط الاقتصادية موجود أيضاً في الصفحة الأولى.

يمكن أن يكون "نوع السعر" "سعراً موحداً" (بمعنى أن السعر هو نفسه في أي ساعة من اليوم) أو - بالنسبة للكهرباء فقط - "حسب النطاقات الزمنية". يتغير سعر "النطاق الزمني" حسب الساعة واليوم من الأسبوع.

إذا كانت موجودة الجملة "رسوم إنهاء مبكر للعقد"، فهذا يعني أنه في حالة تغيير العقد قبل انتهاء صلاحيته ستعرض لدفع تكلفة. عادة تكون هذه الرسوم موجودة عندما يكون العرض بسعر ثابت أو عندما تكون هناك خدمات إضافية (والتي يجب دفع ثمنها على أي حال طوال المدة المفروضة حتى لو تنازلت عن استخدامها) أو خصومات تُمنح بشروط معينة (مثلاً، الاحتفاظ بالعقد لفترة معينة على الأقل).

أين من الممكن وجود بيانات الاستهلاك؟

في قسم الفاتورة المسمى "عناصر اعلامية أساسية" موجودة معلومات مفيدة حول الاستهلاك خلال الفترة المحددة بالفاتورة والاستهلاك على مدار 12 الأشهر الماضية.

ELEMENTI INFORMATIVI ESSENZIALI

CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA FORNITURA

Tipologia Cliente	DOMESTICO
Tipologia uso	Uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria e riscaldamento
Potere calorifero superiore convenzione (P)	0,0394553 GJ/Smc
Coeff. Correttivo (C)	0,974129
Classe del misuratore	G6

LETTURE E CONSUMI

Data Lettura	Tipo Lettura	Letture	Tipo Consumo	Consumo	Consumo Fatturato
31/12/24	Rilevate	13.145			
31/01/25	Rilevate	13.241	Effettivi	96	93,516384

مثلا، تكون واردة قراءات العداد، والتي يمكن "كشفها" (في هذا الحال يشار إلى الاستهلاك على أنه "فعلي" أو "حقيقي") أو "تقديرها" من قبل البائع. Le letture, e di conseguenza i consumi, potrebbero però essere solo "stimate" dal venditore. العدادات الجديدة الخاصة بالكهرباء تنتج القياس التلقائي للكهرباء، بينما لا تزال التقديرات مستخدمة بالنسبة للغاز.

في حال تقديرات الاستهلاك، فمن المستحسن قراءة العداد (قراءة ذاتية)، وإذا كانت القراءة مختلفة بشكل ملحوظ عن التقدير، فالقيام بتبليغ الممول. هذا يمنع من أن تكون التقديرات مرتفعة جدًا أو منخفضة جدًا مقارنةً بالقيمة الفعلية، مما قد يؤدي إلى دفع فرق (تصفية) بعد بضعة أشهر أو إلى الحصول على استرداد من الممول بعد دفع مبالغ زادت عن الاستهلاك الفعلي.

من خلال الفاتورة، يمكن أيضًا فهم مسار الاستهلاك بمرور الوقت: في حالة ملاحظة تغييرات كبيرة لا يمكننا تفسيرها (على سبيل المثال، في حالة الغاز: كان الجو أبرد وبالتالي استخدمت المزيد من الغاز للتدفئة) فمن المستحسن إجراء المزيد من التحقيق (مثلا، في حالة الكهرباء: قد تكون هناك تسريبات تيار، أو أن العداد معطل).

عندما تقرر تغيير العقد أو الممول، فمن المهم قراءة وفهم الاستهلاك السنوي الوارد في هذا القسم من الفاتورة.

يجب تكريس اهتمام خاص للاستهلاك في حالة القسط الشهري الثابت، وفي حالة السعر المختلط النادرة..

نموذج القسط الشهري الثابت

بعض العروض تفرض القسط الشهري الثابت، عادة لمدة 12 شهراً، بغض النظر عن الاستهلاك الشهري. يتم تحديد القسط الشهري الثابت بناءً على تقدير.

بعض العملاء يفضلون دفع نفس المبلغ بالضبط كل شهر، خاصة للتدفئة، والتي تختلف اختلافاً كبيراً حسب الموسم، ولكن القسط الثابت لا ينجح إلا إذا كان تقدير الاستهلاك صحيحاً.

بالفعل، في نهاية الفترة يتحقق البائع من الاستهلاك الفعلي، وإذا كان أعلى من التقدير، يجب على العميل دفع الفرق ("التسوية")، وإذا كان أقل، يتلقى العميل التعويض من البائع (لأنه كان قد دفع أكثر من المفروض).

من المهم أيضاً أن يكون لهذا النوع من العروض سعر ثابت دائماً، بحيث تتم التسوية فقط على أساس الاستهلاك وليس على أساس السعر.

نموذج السعر المختلط

"السعر المختلط" يعني أن "السعر الثابت" في فترة العقد صالح فقط لكمية معينة من الاستهلاك (مثلاً، 100 كيلوواط ساعة شهرياً)، بينما ينطبق "السعر المتغير" على الاستهلاك الذي يزيد عن هذه الكمية.

أيضاً في هذه الحالة، تُجرى الحسابات في النهاية فقط، وإذا كان الاستهلاك أعلى من المتوقع، فإن المفاجآت أمر لا مفر منه.

ماذا يحدث في حال عدم دفع فاتورة خلال موعد استحقاقها؟

الموعد النهائي للدفع وطريقة الدفع مشار إليهما في الصفحة الأولى من الفاتورة.. عندما لا يتم سداد الفاتورة في تاريخ استحقاقها، يشير البائع في الفاتورة التالية إلى أن "مدفوعاتك غير منتظمة"، أو "هناك فواتير سابقة غير مدفوعة"، وما إلى ذلك. في قسم معلومات الدفع والتقسيم موجودة تفاصيل الفواتير غير المدفوعة: الرقم والمبلغ وتاريخ الاستحقاق. بالإضافة إلى تقديم هذه المعلومات في الفاتورة، يرسل البائع عادةً "تذكيرًا" منفصلاً بعد فترة من الزمن عن طريق رسالة أو بريد إلكتروني أو رسالة تلفون. للحصول على المبلغ المستحق، كما يقتضي القانون، لا يكفي مجرد أي اتصال؛ يجب على البائع إرسال خطاب مسجل مع إشعار بالاستلام، يتضمن على الأقل ما يلي:

- الموعد النهائي للدفع، وكيف تم تحديده؛
 - الموعد النهائي الآخر الذي بعده، إذا لم يتم سداد الدين، سيطلب البائع من الموزع تعليق الإمداد (أي يتم "فصل" الكهرباء أو الغاز)؛
 - كيف يجب على العميل إبلاغ البائع بأنه قام بالدفع.
- في حالة الكهرباء، إذا سمح نوع العداد بذلك، قبل فصل التيار الكهربائي، يمكن خفض الطاقة إلى مستوى يعادل 15٪ من الطاقة المتاحة. هذا يعني بأن الكهرباء لا تنفصل تمامًا، ولكن يبقى جزء صغير جدًا منها متوفرًا.
- الانتباه:** المدفوعات المتأخرة تؤدي دائمًا إلى تكاليف إضافية، كما هو موضح في العقد، حتى لمجرد إرسال التذكير، ثم الفوائد أو الغرامات. في حالة فصل الإمداد، لن تتم إعادة تفعيل الإمداد إلا بعد سداد الدين. كلفة فصل الإمداد وإعادة التفعيل ستتم إضافتها إلى فاتورتك بناءً على الشروط التعاقدية. بعد فترة معينة من فصل الإمداد، يمكن للبائع أن يقرر إنهاء العقد بشكل نهائي ("إنهاء العقد النهائي") مع الاستمرار في محاولة استعادة رصيده، حتى عن طريق توكيل محام.
- للخروج من هذا الوضع، إذا لم تتمكن من سداد الدين بالكامل على الفور، يمكنك أن تطلب الدفع على عدة أقساط ("تقسيم"). شروط التقسيط مشار إليها في العقد وتختلف من بائع لآخر، على الرغم من أن بعض القواعد مفروضة على الجميع من قبل السلطة. تفرض الشروط عادةً ما يلي:
- أن يتم طلب التقسيط خلال فترة زمنية محددة من تاريخ انتهاء صلاحية الفاتورة؛
 - أن يتم استيفاء متطلبات معينة (على وجه الخصوص، الحد الأدنى للمبلغ؛ وربما الحق في المكافأة الاجتماعية، وأعطال العداد، وما إلى ذلك)؛
 - أن يكون من الممكن تطبيق الفوائد.
- بمجرد الحصول على برنامج التقسيط، من المهم دفع جميع الأقساط بانتظام للحفاظ على سريتها.
- تحذير: في هذه الحالات، إبرام عقد مع بائع آخر ليس الحل الأفضل أبدًا.**
- أولاً، يمكن للبائعين التحقق من المدفوعات المتأخرة ورفض العميل. ولكن حتى لو وافق البائع الجديد على توقيع العقد - وغالبًا ما يكون أولئك الذين يفعلون ذلك بسهولة هم أولئك الذين يقدمون شروطاً سيئة - فإن الدين مع البائع القديم سيظهر مرة أخرى في الفاتورة في قسم البنود الأخرى تحت الاختصار CMOR، والذي يعني "رسوم التأخير في السداد".
- يُسبب هذا البند مشاكل أخرى لأنه لا توجد تفاصيل تتجاوز المبلغ الإجمالي، ولا حتى اسم البائع الذي يتعلق به الدين. يجب طلب التفاصيل من السلطة عن طريق خدمة الإنترنت الخاصة بها والتي تسمى مكتب مساعدة المستهلك (www.sportelloperilconsumatore.it).
- كما يتولى مكتب المساعدة معالجة النزاعات الناشئة فيما يتعلق بـ CMOR، مثلاً لأن المبلغ الذي تم إصداره من قبل البائع الجديد غير صحيح حسب رأي العميل، أو حتى لأنه لم يتم إلغاء CMOR على الرغم من سداد الدين للبائع القديم.

هل عقدي جيد؟

هناك الكثير من الإعلانات حول عروض الكهرباء والغاز، وكثيراً ما يحدث أن نتلقى مكالمات هاتفية تعرض عروضاً توصف بأنها ممتازة ولا يمكن التخلي عنها، أو على الأقل أفضل من العرض الذي لدينا بالفعل. هل يمكن أن يكون هذا حقيقي؟ الأمر يتطلب الكثير من الانتباه! للبدء بتقييم العقد الذي نملكه، يمكننا على سبيل المثال استخدام بوابة الإنترنت التي أنشأتها كاريتاس أمبروزيانا (Caritas Ambrosiana):

<https://povertanergetica.caritasambrosiana.it>

ثم انقر على "vai al CONTROLLORE della BOLLETTA"



الموقع يطلب فقط بعض المعلومات التي تعلمنا أن نجدها في فواتير الكهرباء أو الغاز: السعر الثابت أو المتغير، والاستهلاك السنوي، ورسوم الاستهلاك (Qvar)، والرسوم الثابتة (Qfix)، وما إذا كنت مقيماً أم لا..

يُزر "انقر هنا للتحقق" يسمح بمقارنة الفاتورة مع السوق الحرة الحالية والخدمة المحمية، مثلاً:

La **VALUTAZIONE** del tuo contratto LUCE sulla base delle condizioni di mercato (Aprile 2026) e delle informazioni inserite:

Consumi relativi a: marzo 2026 - Prezzo **VARIABILE** - utente Residente

Il consumo annuo dichiarato è: 2000 kWh. *Potenza contrattuale 3 kW*

La tua spesa attuale per 12 mesi da Aprile 2026 : **925 euro/anno [0.46 €/kWh]**

Il miglior contratto in **Mercato Libero** costerebbe in un anno: **657 euro/anno [0.33 €/kWh]**



**Stimo tu possa risparmiare fino al 29% (268 euro/anno).
Ti suggerisco di cercare sul [Portale Offerte di ARERA](#) un nuovo contratto e determinare il reale risparmio legato alla tua situazione.**

RIASSUNTO:

Il tuo fornitore chiede: 925 euro all'anno

Il fornitore più economico chiede: 657 euro all'anno

Puoi risparmiare 268 euro in un anno [29%]

	TOTALE	Differenza	Materia & Vendita	Rete & Oneri S.	Accise	IVA	Q.consumo [€/unit]	Q.annua [€/anno]
Il tuo contratto	925	-	652	184	5	84	0.240	180.00
Il miglior contratto su Portale Offerte	657	-268 [-29%]	409	184	5	60	0.179	58.23
Servizi Tutela	582	-343 [-37%]	340	184	5	58	0.158	44.73

elaborato 24/04/2026, 14:31:34

وهذا يعطينا فكرة عن مدى إمكانية تحسين الظروف الحالية.

فيما يتعلق بخدمة الحماية المخصصة للعملاء الضعفاء، فقد شرحنا أن الشروط التعاقدية هي تلك التي تحددها السلطة، وهي نفسها لجميع العملاء، وليس لها تاريخ انتهاء صلاحية - على الرغم من أنه من الواضح بأن بإمكان السلطة القيام بتغييرات في المستقبل، والتي ستطبق على الجميع. للدخول إلى السوق الحرة دون مفاجآت، عليك البحث بشكل أكثر دقة، كما يقترح الموقع الإلكتروني. بوابة عروض أريرا (ARERA) هي خدمة إنترنت مجانية لمقارنة العروض المتوفرة حالياً في السوق:

<https://www.ilportaleofferte.it>

بوابة العروض تطلب بعض معلومات أكثر من المراقب، ولكن ليس من الصعب الإجابة عليها: مثلاً، الرمز البريدي (CAP)، وقيمة الطاقة المطلوبة للكهرباء (عادة 3 كيلو واط ساعة)، وفئة عداد الغاز (عادة "حتى G6"). إذا لم ندخل بيانات استهلاكنا، فإن البوابة الإلكترونية تطرح بعض الأسئلة الإضافية (كم عدد أفراد أسرتنا، وما إلى ذلك) للتمكن من القيام بحساب تقدير. من الممكن أيضاً إدخال رمز العرض الموجود في الفاتورة، ولكن قد لا نتعرف عليه البوابة الإلكترونية لأنها لا تحتوي فقط على العروض التي أبلغ عنها البائعون على أنها سارية حالياً.

الموقع الإلكتروني يقوم بمرسّد جميع العروض المتوفرة - بما في ذلك خدمات الحماية- مع إجمالي تكلفتها السنوية المقدرة. العروض دائماً كثيرة وتختلف أسعارها اختلافاً كبيراً. لكن لا يكفي النظر إلى السعر لفهم ما إذا كان العرض مناسباً حقاً، فنحن بحاجة إلى الدخول في مزيد من التفاصيل. على وجه الخصوص، عليك الانتباه إلى رمزين سيظهران على الشاشة:

• تخفيضات غير دائمة (قد نستفيد من الاشتراك في السنة الأولى فقط، ولكن بعد ذلك لا) مشار إليها برمز الخنزير الصغير;

- خدمات إضافية، مثل بوليصة تأمين أو شراء بعض المعدات، مشار إليها برمز الترس.
 - من المستحسن دائماً استخدام زر "التفاصيل"، حيث قد يظهر، مثلاً، أن العرض:
 - يسري على من يقوم بتغيير بانه الخاص، وليس للعملاء الحاليين.;
 - لا يمكن توقيعه إلا عبر الإنترنت (وستكون الفاتورة رقمية فقط).;
 - يفرض توكيل البنك أو مكتب البريد بدفع الفواتير من الحساب الشخصي (انظر أعلاه).;
 - يتضمن "ضمانات" أو "شروط تعاقدية" محددة..
- هناك أيضاً بعض العناصر التي يجب دائماً التحقق منها في عقد الإمداد الفعلي، ولا سيما أوقات إصدار ودفع الفواتير (قد يفضل البعض أن تكون الفواتير شهرية بليكون مبلغها أقل، ولكن يجب دائماً أن يكون هناك وقت كافٍ بين الإصدار وموعد الدفع النهائي...) وعناصر أخرى سبق ذكرها أعلاه:
- مبلغ التأمين (إذا لم يكن الدفع "موكلاً به")؛
 - متى وكيف من الممكن الدفع بالتقسيط؟؛
 - ماذا سيحدث إذا لم ندفع؟؛
 - يفرض تكاليف في حالة الانسحاب؛
 - كيف يمكننا الاتصال بالبائع - أي خدمة العملاء الخاصة به - للإبلاغ عن المشاكل أو طلب التوضيحات.
 - باختصار، لاتخاذ القرار الصحيح، عليك أن تأخذ بعض الوقت وتحقق من عدة أمور، وليس السعر فقط.

كيفية تغيير العقد؟

بعد وجود العرض الجيد وتم التحقق من جميع التفاصيل - وفهمنا أن هذا ليس بالأمر السهل أو السريع - نقوم بإبرام العقد الجديد. البائع الجديد مجبر دائماً على تسليم نسخة كاملة من العقد وقت التوقيع، بالإضافة إلى وثيقتين معلوماتيتين أخريين: النموذج الملخص ونموذج المقارنة. البائع الجديد هو الذي سيقوم بتفعيل إجراء تغيير البائع (المسمى "التبديل" «switch») وإنهاء العقد القديم ("الانسحاب"). الانتقال الفعلي إلى البائع الجديد عادةً ما يستغرق من شهر إلى شهرين.

الانتباه: نذكركم بأن العقود المبرمة عن بعد (عبر الإنترنت أو الهاتف) أو التي يتم التفاوض عليها خارج المحلات التجارية ("متاجر" البائعين) تعطي الحق في تغيير القرار خلال 14 يوماً - عدم التنازل عن هذا الحق أبداً مع أنه غالباً ما يطلب منا ذلك!

قد نكتشف دائماً شيئاً يجعلنا نغير رأينا!

يجب على البائع دائماً تسليم نسخة من العقد والوثائق الأخرى حتى لو تم إبرام العقد عن بعد.

مشاكل مع البائع

إذا نشأت مشاكل أثناء عملية الإمداد لا يمكن حلها بمجرد الاتصال بخدمة عملاء البائع (مثلاً، عندما يكون هناك شيء غير واضح في الفاتورة)، فهناك أدوات لحماية المستهلك يمكن استخدامها مباشرة أو عن طريق تعيين ممثل أو جمعية للمستهلكين:

- الخطوة الأولى دائماً هي تقديم الاعتراض، والذي يتم تقديمه إلى البائع باستخدام نموذج يجب على البائع نفسه توفيره؛ إذا لم يتم الرد على الشكوى أو لم تحل المشكلة، فيمكن استخدام المصالحة لإيجاد اتفاق مرضٍ بين العميل والبائع. للقيام بهذه العملية المعقدة أكثر، من الممكن الاتصال بمكتب مساعدة المستهلكين للطاقة والبيئة عبر الإنترنت (<https://www.sportelloperilconsumatore.it>) أو عبر الهاتف (الرقم المجاني 800.166.654).

تُعد الشكاوى والتسوية أدوات لحل المشاكل التي قد تواجهها مع البائع دون الحاجة إلى اللجوء إلى المحامين والمحاكم. إذا كانت المشكلة تتعلق بخدمة التوزيع أو القياس - مثلاً، إذا كانت هناك مشكلة في ضغط الغاز، أو تأخر التوصيل الجديد، أو كان العداد لا يعمل - فيجب عليك بدلاً من ذلك الاتصال بالموزع الذي يدير الشبكات والعدادات في منطقتك (مع إبلاغ البائع بذلك أيضاً).

CREDITS

Si ringraziano i TED-Tutor Energia Domestica di Caritas Ambrosiana
Impaginazione e grafica: Caritas Ambrosiana

Contatti

energetica@caritasambrosiana.it
www.caritasambrosiana.it

Social

facebook.com/caritasambrosiana
x.com/caritas_milano
[/instagram.com/caritasmilano](https://instagram.com/caritasmilano)