

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.

Содержание:

PAG.

04. Какие документы необходимо взять с собой при посещении Консультационного центра, чтобы представить свою ситуацию по коммунальным счетам и договорам

05. Какую информацию можно найти в счете?

05. Какой у меня тип договора?

06. Сколько мне нужно платить?

08. ПАМЯТКА ДЛЯ УЯЗВИМЫХ КАТЕГОРИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

08. ПАМЯТКА ПО СОЦИАЛЬНЫМ ЛЬГОТАМ

10. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПРЕДЛОЖЕНИИ ПОСТАВЩИКА

11. Где найти информацию о потреблении?

12. ПАМЯТКА О ФИКСИРОВАННОМ ЕЖЕМЕСЯЧНОМ ПЛАТЕЖЕ

12. ПАМЯТКА О СМЕШАННОМ ТАРИФЕ

PAG.

12. Что происходит, если счет не оплачен в установленный срок?

14. Выгоден ли мой договор?

17. Как сменить договор

17. ПРОБЛЕМЫ С ПОСТАВЩИКОМ

18. Credits

СЧЕТА И ДОГОВОРЫ



КАКИЕ ДОКУМЕНТЫ НЕОБХОДИМО ВЗЯТЬ С СОБОЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА, ЧТОБЫ ПРЕДСТАВИТЬ СВОЮ СИТУАЦИЮ ПО КОММУНАЛЬНЫМ СЧЕТАМ И ДОГОВОРАМ

Для анализа ваших счетов и договоров на поставку электроэнергии и газа возьмите с собой и предоставьте в Консультационном центре следующие документы:

- Последние счета (желательно как минимум два) со всеми полученными вами страницами;
- **Квитанцию на оплату** счета;
- **Договор с поставщиком электроэнергии и газа**, содержащий принятые вами условия;
- Справку ISEE (показатель материального положения семьи), если она была оформлена, для проверки права на получение социальной льготы;
- Медицинское заключение, выданное местным органом здравоохранения (ASL), для возможного получения льготы по состоянию здоровья.

С 1 июля 2025 года счета за электроэнергию и газ оформляются по новому образцу, который помогает лучше понимать и сравнивать расходы.

КАКУЮ ИНФОРМАЦИЮ МОЖНО НАЙТИ В СЧЕТЕ?

КАКОЙ У МЕНЯ ТИП ДОГОВОРА?

IL TIPO DI CONTRATTO È STAMPATO SULLA PRIMA PAGINA (FRONTESPIZIO).

Договоры могут быть следующих типов:

- ДОГОВОР НА УСЛОВИЯХ СВОБОДНОГО РЫНКА:** это договор, условия которого полностью определяются поставщиком (они могут быть как достаточно выгодными, так и весьма дорогостоящими). Договоры на условиях свободного рынка могут значительно различаться между собой, поэтому существует риск получить крайне невыгодные условия и платить очень большие суммы!
- ДОГОВОР ПО ЗАЩИЩЁННОМУ ТАРИФУ:** это договор, условия которого одинаковы для всех потребителей и устанавливаются государственным органом по регулированию энергетики (ARERA) для защиты «уязвимых» категорий потребителей. Как правило, такие договоры предусматривают наиболее низкие тарифы. Проверьте в соответствующем разделе, относитесь ли вы к категории «уязвимых» потребителей;
- PLACET (договор со свободной ценой и условиями, аналогичными договорам по защищённому тарифу): такой договор встречается редко и обычно не является выгодным вариантом. Цены определяет поставщик, а остальные условия устанавливаются государственным регулирующим органом;
- Сервис постепенных гарантий (STG): это старые договоры, срок действия которых истекает в марте 2027 года. Заключить новый договор такого типа уже нельзя, однако тем, у кого он есть, рекомендуется сохранять его до окончания срока действия, поскольку его условия весьма выгодны.

На первой странице счета часто также указывается срок действия договорных условий. Это важная информация, к которой мы ещё вернёмся при рассмотрении раздела ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПОСТАВЩИКА.



СКОЛЬКО МНЕ НУЖНО ПЛАТИТЬ?

ЭТУ ИНФОРМАЦИЮ МОЖНО НАЙТИ В РАЗДЕЛЕ СЧЕТА ЗА ЭНЕРГИЮ

Общая стоимость, которую оплачивает потребитель, лишь частично состоит из стоимости самой энергии, поскольку включаются и другие расходы. Однако основными элементами, которые позволяют оценить выгодность договора, являются два параметра — именно они различаются в разных договорах и могут быть выбраны при его заключении: ПЛАТА ЗА ПОТРЕБЛЕНИЕ (которая изменяется в зависимости от объёма потребления) и ФИКСИРОВАННАЯ ЕЖЕМЕСЯЧНАЯ ПЛАТА ЗА ПРОДАЖУ электроэнергии/природного газа:

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			
	QUANTITA'	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 €

Раздел счета за энергию, содержащий структуру начислений, показывает все составляющие стоимости. Только выделенные жёлтым цветом позиции, то есть «расходы на продажу» в части переменной платы за потребление и фиксированной платы, различаются от договора к договору. Остальные составляющие одинаковы для всех договоров и устанавливаются государственным регулятором. Они предназначены для финансирования работы сетей распределения электроэнергии и газа, а также деятельности общественного значения (например, поддержки развития возобновляемых источников энергии).

Таким образом, чтобы понять, выгоден ли договор, следует в первую очередь обращать внимание именно на выделенные позиции.

Плата за потребление изменяется в зависимости от объёма потребления. Для газа единицей измерения является кубический метр = smc (стандартный кубический метр), для электроэнергии — киловатт-час (kWh)..

Цена за 1 smc или 1 kWh может быть:

- **ПЕРЕМЕННОЙ ЦЕНОЙ** (также называемой **ИНДЕКСИРУЕМОЙ**) – она изменяется ежемесячно, поскольку зависит от оптовой цены;

ФИКСИРОВАННОЙ ЦЕНОЙ – она остаётся неизменной на протяжении срока, установленного договором (например, 12 месяцев).

ДОГОВОРЫ ПО ЗАЩИЩЁННОМУ ТАРИФУ (с регулируемыми условиями) предусматривают только переменную цену (обновляемую раз в три месяца для электроэнергии и ежемесячно для газа), тогда как **ДОГОВОРЫ НА УСЛОВИЯХ СВОБОДНОГО РЫНКА** и **ДОГОВОРЫ PLACET** могут предусматривать как переменную, так и фиксированную цену.

Фиксированная плата, как следует из названия, остаётся неизменной каждый месяц в течение года, независимо от объёма потребления.

Особые случаи, на которые следует обратить внимание — фиксированный ежемесячный платёж и смешанный тариф - см. соответствующие памятки..

ПРОЧИЕ РАСХОДЫ включают:

- **НДС и АКЦИЗЫ:** это налоги, которые уплачиваются государству при поставке электроэнергии и газа; их размер устанавливается правительством

- **ПРОЧИЕ НАЧИСЛЕНИЯ:** если эта статья содержит значительную сумму, необходимо уточнить, какие именно расходы в неё включены. В счете за электроэнергию здесь может указываться абонентская плата за телевидение (9 евро в месяц, только для лиц, зарегистрированных по месту жительства), а также другие начисления (например, штрафы за просрочку платежа, расходы, связанные с направлением напоминаний об оплате и т. п.). В некоторых случаях рекомендуется обратиться за разъяснениями в службу поддержки клиентов поставщика.

В первом счете также указывается **“гарантийный депозит”** – авансовый платёж, который обычно требуется, если счета оплачиваются по квитанции через почту или банковским переводом каждый раз отдельно, а не посредством **“предоставления поручения”** банку или почте на **автоматическое списание средств**.

Здесь также указывается **СОЦИАЛЬНАЯ ЛЬГОТА** - это компенсация части расходов, которая предоставляется некоторым потребителям с низким уровнем дохода, как указано в соответствующей памятке. Рекомендуется всегда проверять, имеет ли потребитель право на её получение.

ПАМЯТКА ДЛЯ УЯЗВИМЫХ КАТЕГОРИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

К этой категории относятся потребители, имеющие право на **договор по защищённому тарифу** для электроэнергии и на специальный **режим защиты уязвимых категорий потребителей** для газа. Они могут перейти на договор на условиях свободного рынка в любой момент, хотя договор по защищённому тарифу обычно оказывается более выгодным по сравнению со многими предложениями свободного рынка.

Наиболее распространёнными основаниями для заключения договора по защищённому тарифу как на электроэнергию, так и на газ являются:

- возраст старше 75 лет;
- неблагоприятное материальное положение (например, наличие права на социальную льготу на основании показателя ISEE — см. ПАМЯТКУ ПО СОЦИАЛЬНЫМ ЛЬГОТАМ);
- наличие инвалидности в соответствии со статьей 3 Закона № 104/1992.

Кроме того, существуют особые случаи (для электроэнергии - использование медицинского электрооборудования, необходимого для поддержания жизнедеятельности, проживание во временном жилье, предоставленном в связи со стихийным бедствием или иной чрезвычайной ситуацией, а также проживание на островах, не подключённых к общей энергосети; для газа - проживание во временном жилье, предоставленном в связи со стихийным бедствием или иной чрезвычайной ситуацией).

Режим защиты уязвимых категорий потребителей при газоснабжении может быть оформлен у любого поставщика газа.

Что касается электроэнергии, то в каждом регионе есть только один поставщик, который может заключать договоры по защищённому тарифу. Например, в Милане такие договоры заключает компания A2A.

ПАМЯТКА ПО СОЦИАЛЬНЫМ ЛЬГОТАМ

Социальные льготы в связи с низким уровнем дохода предоставляются автоматически и отражаются непосредственно в счетах поставщика, если потребитель подал Единую декларацию о доходах (DSU — Dichiarazione Sostitutiva Unica), которая обычно оформляется в центрах CAF (Центрах налоговой помощи), на основании которой рассчитывается показатель ISEE. Право на льготу предоставляется, если: показатель ISEE ниже установленных предельных значений; счёт оформлен на одного из членов домохозяйства, указанных в ISEE. Отдельно подавать заявку не требуется - достаточно ежегодно оформлять новую справку ISEE (в счёте при этом указывается срок действия социальной льготы).

Пороговые значения ISEE на 2026 год:

9 796 евро — для семей с числом детей на иждивении до 3

20 000 евро — для семей с четырьмя и более детьми на иждивении

РАЗМЕР СОЦИАЛЬНОЙ ЛЬГОТЫ

Для электроэнергии размер льготы зависит от количества членов домохозяйства, указанного в справке ISEE

Пример: для семьи из 3–4 человек - 219 евро в год на одно подключение (один договор на услугу)

В 2026 году для ISEE до 9 796 евро предусмотрена дополнительная льгота в размере 115 евро, которая предоставляется одновременно. Отдельные поставщики по своему усмотрению могут предоставлять дополнительную скидку до 60 евро при ISEE до 25 000 евро.

Для газа размер льготы изменяется каждые 3 месяца, является более высоким в зимний период и зависит от географической зоны.

Также предусмотрены социальные льготы для водоснабжения и вывоза отходов, которые также зависят от показателя ISEE..

ОСОБЫЕ СЛУЧАИ

Если один из членов домохозяйства нуждается в использовании жизненно важного медицинского электрооборудования, он имеет право на дополнительную льготу по электроэнергии, называемую «льгота по состоянию здоровья», которая может предоставляться одновременно с льготой в связи с низким уровнем дохода.

Для получения этой льготы необходимо подать заявление в муниципалитет или в центр CAF (Центр налоговой помощи), предоставив медицинскую документацию (при этом требования к уровню дохода не предъявляются).

Для газа льгота может предоставляться даже в случае, если счёт оформлен на кондоминиум, однако в этом случае она не назначается автоматически и требуется соблюдение специальной процедуры, описанной на сайте Регулирующего органа.

Что необходимо помнить

- Ежегодно подавать DSU (Единую декларацию о доходах) как можно раньше, чтобы активировать льготу и продолжать её получать;
- Убедиться, что счета оформлены на одного из членов домохозяйства, указанного в справке ISEE.
- Проверять счета, чтобы убедиться, что льгота была предоставлена.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПРЕДЛОЖЕНИИ ПОСТАВЩИКА

Дополнительную полезную информацию можно найти в разделе счета «ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПОСТАВЩИКА»..

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		

Коммерческое наименование предложения и код предложения позволяют точно идентифицировать его среди многочисленных предложений данного поставщика.

ВНИМАНИЕ: ОБРАЩАЙТЕ ВНИМАНИЕ НА СРОК ДЕЙСТВИЯ ЭКОНОМИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА

Сам договор, как в данном случае, зачастую не имеет срока действия (то есть является бессрчным). Однако, его экономические условия всегда имеют дату окончания действия: это означает, что, начиная с указанной даты, поставщик вправе изменить их, даже если сам договор продолжает действовать.

Поставщик обязан письменно уведомить клиента о новых предлагаемых условиях не менее чем за три месяца до окончания срока действия текущих условий. Однако такое уведомление может отсутствовать либо остаться незамеченным, и тогда клиент обнаружит изменения только при получении следующего счета, причём новые условия могут оказаться менее выгодными. Возможно и другое: после даты окончания действия экономических условий они ещё некоторое время продолжают применяться без изменений. В таком случае в счете вы найдёте отметку «продление действия условий».

ВНИМАНИЕ: даже если сейчас у вас выгодный договор, срок действия его экономических условий рано или поздно истечёт, а новые условия могут оказаться уже не столь выгодными. Поэтому рекомендуется записать дату окончания действия экономических условий и при необходимости заранее связаться с поставщиком во избежание неприятных сюрпризов.

В предложениях с фиксированной ценой срок действия экономических условий устанавливается всегда. Фиксированная цена действует только в течение ограниченного периода времени. В предложениях с переменной ценой срок действия экономических условий часто не ограничен (такие предложения являются бессрчными), однако поставщик в любом случае сохраняет право изменить их, предварительно уведомив клиента.

Иногда дата окончания действия экономических условий указывается также на первой странице счета.

Цена может быть одностарифной (то есть одинаковой независимо от времени суток), либо — только для электроэнергии — многотарифной (по временным зонам). В последнем случае цена меняется в зависимости от времени суток и дня недели.

Если указаны **“дополнительные обязательства при досрочном расторжении договора”**, это означает, что смена договора до окончания установленного срока может повлечь определённые финансовые последствия. Такие обязательства обычно присутствуют в предложениях с фиксированной ценой, а также в случаях, когда договор предусматривает дополнительные услуги (оплата которых должна производиться в течение всего предусмотренного срока, даже если клиент больше не пользуется ими) либо скидки, предоставленные на определённых условиях (например, при обязательстве сохранять договор в течение минимального срока).

ГДЕ НАЙТИ ИНФОРМАЦИЮ О ПОТРЕБЛЕНИИ?

В разделе счета под названием ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ содержится полезная информация о потреблении за расчётный период, а также о потреблении за последние 12 месяцев.

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
Coef. 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

Например, здесь указываются показания счётчика, которые могут быть фактически сняты с прибора учёта (в этом случае объём потребления указывается как «фактический» или «реальный») либо расчётными (оценочными), если они определены поставщиком без фактического снятия показаний. В настоящее время для электроэнергии новые приборы учёта, как правило, позволяют автоматически передавать показания, тогда как для газа расчётное определение потребления всё ещё встречается довольно часто.

В случае использования расчётных показателей рекомендуется (**“самостоятельное снятие показаний”**) и, если они существенно отличаются от расчётных, сообщить их поставщику. Это позволит избежать ситуаций, когда расчётное потребление оказывается значительно выше или ниже фактического и через несколько месяцев производится перерасчёт, в результате которого может возникнуть необходимость доплаты либо, наоборот, образуются переплата за фактически не потреблённые объёмы.

Из счёта также можно понять, как меняется объём потребления с течением времени. Если наблюдаются существенные изменения, которые трудно объяснить (например, в случае с газом: зима была холоднее, поэтому расход газа на отопление увеличился), рекомендуется выяснить их причины. Так, например, в случае с электроэнергией причиной могут быть утечки тока в электросети или неисправность прибора учёта.

Если вы решите сменить договор или поставщика, ВАЖНО ознакомиться с ПОКАЗАТЕЛЕМ ГОДОВОГО ПОТРЕБЛЕНИЯ, указанным в данном разделе счета.

Особое внимание следует уделять объёму потребления при выборе ФИКСИРОВАННОГО ЕЖЕМЕСЯЧНОГО ПЛАТЕЖА, а также в случае, реже встречающегося, СМЕШАННОГО ТАРИФА..

ПАМЯТКА О ФИКСИРОВАННОМ ЕЖЕМЕСЯЧНОМ ПЛАТЕЖЕ

Некоторые предложения предусматривают фиксированный ежемесячный платёж, как правило, на срок 12 месяцев, независимо от фактического объёма потребления в конкретном месяце. Размер такого платежа устанавливается на основе прогнозной оценки потребления.

Некоторым потребителям удобно оплачивать одну и ту же сумму каждый месяц, особенно когда речь идёт об отоплении, расходы на которое существенно меняются в зависимости от сезона. Однако система фиксированного ежемесячного платежа работает эффективно только в том случае, если прогноз потребления составлен достаточно точно.

По окончании расчётного периода поставщик проверяет фактический объём потребления. Если он оказался выше прогнозного, потребителю необходимо оплатить разницу, начисленную по результатам перерасчёта. Если же фактическое потребление оказалось ниже прогнозного, поставщик возвращает потребителю излишне уплаченные средства, поскольку ранее было внесено больше, чем следовало.

Важно также, чтобы такое предложение предусматривало фиксированную цену. В этом случае перерасчёт производится только по объёму фактического потребления, а не в связи с изменением цены.

ПАМЯТКА О СМЕШАННОМ ТАРИФЕ

Смешанный тариф означает, что фиксированная цена в течение срока действия договора применяется только к определённому объёму потребления (например, к 100 кВт·ч в месяц), а к потреблению сверх этого объёма применяется переменная цена.

И в этом случае окончательный расчёт производится только по завершении расчётного периода. Поэтому, если фактическое потребление окажется выше ожидаемого, будет сложно избежать неприятных сюрпризов при перерасчёте.

ЧТО ПРОИСХОДИТ, ЕСЛИ СЧЕТ НЕ ОПЛАЧЕН В УСТАНОВЛЕННЫЙ СРОК?

Срок, в течение которого нужно произвести оплату, и способ оплаты указываются на первой странице счета. Если счет не был оплачен в установленный срок, поставщик обычно указывает в следующем счете: «Ваши платежи производятся нерегулярно» или «Имеются ранее выставленные неоплаченные счета» и т. п. В разделе **ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПЛАТЕ И РАССРОЧКЕ ПЛАТЕЖЕЙ** содержатся сведения о неоплаченных счетах: номер счета, сумма задолженности и срок оплаты. Помимо указания этой информации в счете, поставщик обычно через некоторое время направляет отдельное «напоминание об оплате» по почте, электронной почте или в виде

сообщения. Однако для взыскания задолженности в порядке, предусмотренном законом, **недостаточно обычного уведомления, поставщик обязан направить заказное письмо с уведомлением о вручении**, в котором должны быть указаны следующие сведения:

- крайний срок оплаты задолженности, а также основания, по которым он был установлен;
- дополнительный срок, по истечении которого, если задолженность не будет погашена, поставщик обратится к оператору распределительной сети с требованием **приостановить предоставление услуги** (то есть подача электроэнергии или газа будет прекращена);
- способ, которым потребитель должен уведомить поставщика о произведённой оплате.

В случае с электроэнергией, если это позволяет тип установленного прибора учёта, перед полным прекращением электроснабжения доступная мощность может быть ограничена до уровня, составляющего 15 % от предусмотренной договором мощности. Это означает, что электроэнергия не отключается полностью, однако её можно использовать лишь в очень ограниченном объёме.

Внимание: несвоевременная оплата или неоплата счетов всегда влечёт дополнительные расходы, предусмотренные договором, в том числе за направление напоминания об оплате, а также начисление процентов за просрочку или штрафных санкций. В случае приостановления предоставления услуги её возобновление производится только после погашения задолженности. Стоимость работ по приостановлению и последующему возобновлению предоставления услуги включается в счёт в соответствии с условиями договора. Если предоставление услуги остаётся приостановленным в течение определённого времени, поставщик вправе принять решение об окончательном прекращении действия договора (расторжении договора), продолжая при этом предпринимать меры по взысканию задолженности, в том числе с привлечением адвоката.

Чтобы выйти из данной ситуации, если нет возможности сразу погасить всю задолженность, можно **обратиться с просьбой разрешить её оплату частями (в рассрочку)**.

Условия предоставления рассрочки указываются в договоре и различаются в зависимости от поставщика, хотя некоторые правила являются едиными для всех и устанавливаются Регулирующим органом. Обычно такие условия предусматривают:

- обращение за рассрочкой в течение определённого срока после установленной даты оплаты счета;
- наличие определённых оснований или выполнение установленных требований (в частности, минимального размера задолженности; в отдельных случаях — права на социальную льготу, неисправности прибора учёта и т. п.);
- возможность начисления процентов.

После получения рассрочки важно своевременно и в полном объёме оплачивать все платежи согласно утверждённому графику, чтобы рассрочка сохраняла своё действие.

Внимание: в подобных случаях заключение договора с другим поставщиком никогда НЕ является решением проблемы.

Прежде всего поставщики могут проверить наличие задолженности по ранее заключённым договорам и отказаться от заключения нового договора с потребителем. Однако даже если новый поставщик согласится заключить договор — а наиболее охотно это нередко делают именно поставщики, предлагающие менее выгодные условия, — задолженность перед прежним поставщиком впоследствии может вновь появиться в счете в разделе ПРОЧИЕ НАЧИСЛЕНИЯ под сокращением **CMOR**, что означает «компенсация задолженности за неоплату».

Начисление CMOR создаёт дополнительные трудности, поскольку в счете указывается только общая сумма задолженности без каких-либо дополнительных сведений - не сообщается даже наименование поставщика, которому эта задолженность причитается. Для получения подробной информации необходимо обратиться в Регулирующий орган через его интернет-сервис «Служба поддержки потребителей» (www.sportelloperilconsumatore.it).

Данная служба также рассматривает споры, связанные с начислением CMOR, например в случаях, когда, по мнению потребителя, сумма, выставленная новым поставщиком, является неверной, либо когда начисление CMOR не было отменено несмотря на то, что задолженность перед прежним поставщиком уже погашена.

ВЫГОДЕН ЛИ МОЙ ДОГОВОР?

В предложениях по электроэнергии и газу часто встречается реклама, а также поступают телефонные звонки с предложениями тарифов, которые описываются как исключительные и «которые нельзя упустить», либо якобы более выгодные, чем уже действующий договор. Так ли это на самом деле? К таким предложениям следует относиться с большой осторожностью!

Для оценки действующего договора можно воспользоваться интернет-порталом, созданным ассоциацией Caritas Ambrosiana:

<https://povertanergetica.caritasambrosiana.it>

е клицаре su clicca sul pulsante “**vai al CONTROLLORE della BOLLETTA**”



Портал запрашивает лишь некоторые данные, которые уже можно найти в счетах за электроэнергию или газ: фиксированная или переменная цена, годовое потребление, Qvar (переменная часть платы за потребление), Qfix (фиксированная часть платы), а также информация о том, проживаете ли вы по данному адресу постоянно или нет.

Кнопка «Проверить» (Click qui per verificare) позволяет провести сравнение вашего счета с текущими предложениями договоров на условиях свободного рынка и защищённого тарифа, например:

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

Таким образом мы можем оценить, насколько существующие условия можно улучшить. Что касается защищённого тарифа, предназначенного для уязвимых клиентов, ранее уже было указано, что договорные условия определяются Регулирующим органом, являются едиными для всех потребителей и не имеют даты окончания срока действия – хотя, разумеется, в будущем Регулирующий орган может внести изменения, которые будут действовать для всех.

Чтобы перейти на договоры на условиях свободного рынка без неприятных сюрпризов, необходимо более внимательно изучить предложения, как это рекомендуется на указанном сайте. Портал предложений ARERA – это бесплатный интернет-сервис, позволяющий сравнивать предложения, доступные на рынке в конкретный момент времени:

<https://www.ilportaleofferte.it>

Портал предложений запрашивает немного больше информации, чем инструмент «Проверка счета», однако предоставить её несложно: например, почтовый индекс (CAP), необходимую мощность электроснабжения (обычно 3 кВт), класс газового счётчика (обычно «до G6»). Если мы не указываем объёмы потребления, портал задаёт дополнительные вопросы

(сколько человек в семье и т.п.), чтобы получить примерную оценку.

Также можно ввести код предложения, указанный в счете, однако портал может его не распознать, поскольку он содержит только те предложения, которые поставщики сообщили как действующие на данный момент.

Портал формирует ответ, перечисляя все доступные предложения — включая предложения в рамках защищённого тарифа — с указанием их ориентировочной годовой стоимости. Предложений всегда очень много, и их стоимость может существенно различаться. Однако **недостаточно ориентироваться только на стоимость**, чтобы понять, действительно ли предложение выгодно именно для вас: необходимо более детальное изучение условий. В частности, следует обратить внимание на два символа, которые отображаются на экране:

- непостоянные скидки (в первый год предложение выгодное, затем — нет), обозначенные символом копилки в виде поросенка;;
- дополнительные услуги, например, страховой полис или приобретение какого-либо оборудования, обозначенные значком шестерёнки.

Рекомендуется также всегда использовать кнопку ПОДРОБНОСТИ, поскольку может оказаться, например, что данное предложение:

- действительно только для потребителей, меняющих поставщика, и не распространяется на тех, кто уже является клиентом поставщика;
- может быть оформлено только через интернет (при этом счёт будет предоставляться исключительно в электронном виде);
- предусматривает только оплату посредством предоставления поручения банку или почте на автоматическое списание средств (см. выше в тексте);
- содержит особые гарантии или специальные договорные условия.

Кроме того, есть положения, которые всегда рекомендуется проверять в самом договоре энергоснабжения, прежде всего, сроки выставления и оплаты счетов (кому-то могут быть удобнее ежемесячные счета, поскольку суммы по каждому счёту будут ниже, однако между выставлением счета и сроком его оплаты должно оставаться достаточное время), а также другие вопросы, которые уже упоминались выше:

- размер гарантийного депозита (если оплата не осуществляется посредством автоматического списания средств);
- когда и на каких условиях возможна оплата частями (в рассрочку);
- что происходит при несвоевременной оплате или неоплате счетов;
- предусмотрены ли дополнительные расходы при досрочном расторжении договора;
- как можно связаться с поставщиком — то есть с его службой поддержки клиентов — для сообщения о проблемах или получения разъяснений.

Иными словами, чтобы сделать правильный выбор, необходимо уделить этому немного времени и проверить разные аспекты договора, а не ориентироваться только на цену.

КАК СМЕНИТЬ ДОГОВОР?

После того как подходящее предложение найдено и проверены все его условия — а мы уже убедились, что это не такая уж простая и быстрая задача, — можно заключить новый договор.

Новый поставщик обязан при подписании договора предоставить его полный текст, а также два дополнительных информационных документа: краткое описание предложения и сравнительную справку предложений. Именно новый поставщик запускает процедуру смены поставщика (так называемый «switch») и прекращения действия прежнего договора (recesso). Фактический переход к новому поставщику обычно занимает от одного до двух месяцев.

Внимание: напоминаем, что в отношении договоров, заключённых дистанционно (через интернет или по телефону), а также договоров, заключённых вне помещений поставщика, предназначенных для обслуживания клиентов (то есть вне его офисов обслуживания клиентов), действует **ПРАВО НА ОТКАЗ ОТ ДОГОВОРА** в течение 14 дней – Не следует отказываться от этого права, даже если такое предложение поступает со стороны поставщика! Впоследствии могут обнаружиться обстоятельства, из-за которых вы захотите отказаться от договора!

Копия договора и другие необходимые документы должны быть предоставлены поставщиком во всех случаях, в том числе если договор был заключён дистанционно.

ПРОБЛЕМЫ С ПОСТАВЩИКОМ

Если в ходе предоставления услуг возникают проблемы, которые не удаётся решить простым обращением в службу поддержки клиентов поставщика (например, когда какая-либо информация в счёте остаётся непонятной), потребитель может воспользоваться предусмотренными механизмами защиты своих прав самостоятельно либо через представителя или организацию по защите прав потребителей:

- первым шагом всегда является подача **претензии** поставщику, для этого используется специальная форма, которую поставщик обязан предоставить;
- если претензия остаётся без ответа либо не приводит к решению проблемы, можно перейти к процедуре примирения, направленной на достижение взаимоприемлемого соглашения между потребителем и поставщиком. Для этой более сложной процедуры можно обратиться в **Службу поддержки потребителей в сфере энергетики и защиты окружающей среды** через интернет (<https://www.sportelloperilconsumatore.it>) или по телефону (бесплатный номер 800.166.654).

Подача претензии и процедура примирения являются способами урегулирования спорных вопросов с поставщиком без необходимости обращения к адвокатам или в суд.

Если же проблема связана с услугами по распределению или учёту ресурсов — например, имеются проблемы с давлением газа, задерживается новое подключение либо неисправен счётчик, — следует обращаться к **распределительной организации**, которая управляет сетями и приборами учёта на соответствующей территории (при этом о проблеме также рекомендуется сообщить поставщику).

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/