



*Ministero dello Sviluppo Economico*



Regione Marche

# *L'informa* *Consumatori*



*Risposte e soluzioni  
ai problemi del cittadino*

*Periodico di informazione realizzato da Adoc Marche  
nell'ambito delle iniziative di tutela dei consumatori promosse dalla Regione Marche*

*Novembre 2009*

## Bonus Gas: slitta al 15 dicembre la presentazione delle domande ai comuni

E' stata rinviata dal 1° novembre al 15 dicembre 2009 la data a partire dalla quale i Comuni saranno in grado di ricevere le domande dei cittadini per l'ottenimento del "Bonus Gas".

Nella comunicazione dell'Autorità per l'Energia si spiega che lo slittamento è dovuto a "esigenze non previste di messa a punto degli strumenti informatici necessari per accogliere le richieste", peraltro come segnalato dall'Anci, l'associazione Nazionale dei Comuni, oltre che dalla necessità di adattare le procedure informatiche, in via di definizione, ai recenti accordi stipulati con Poste Italiane e con l'Inps.



Le famiglie a basso reddito possono richiedere lo sconto sulle bollette del gas

Infatti, gli accordi permetteranno di riconoscere a tutti i clienti che presenteranno la domanda entro il 30 aprile 2010, la retroattività del bonus in un'unica soluzione attraverso lo strumento del bonifico domiciliato di Poste Italiane.

Inoltre, consentirà di accelerare i tempi di ammissione delle istanze, confrontando telematicamente i dati ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente), presentati congiuntamente alla domanda, con le informazioni contenute nelle banche dati dell'INPS.

Il Bonus Gas permetterà alle famiglie con situazioni di disagio economico di ottenere, sulla bolletta del gas, uno sconto del 15% circa al netto delle imposte, da applicare ai consumi del prossimo anno, ma ha anche effetto retroattivo per tutto il 2009. In particolare, le condizioni per accedere al Bonus Gas sono le stesse che permettono ai clienti domestici di accedere anche al Bonus elettrico. In sintesi: i clienti domestici con indicatore ISEE non superiore a 7.500 euro, nonché le famiglie numerose (4 o più figli a carico) con ISEE non superiore a 20.000 euro.



# Energia elettrica: da luglio arriva la tariffa bioraria

Per chi non ha già aderito, la rivoluzione della tariffa bioraria arriverà il 1° luglio 2010. Sarà questo il nuovo modo di calcolare i consumi dell'energia elettrica.

Il passaggio sarà graduale sul territorio nazionale; giornalmente i tecnici delle aziende operanti nel settore adeguano i contatori dell'energia elettrica, finora funzionanti in base alla tariffa monoraria, al nuovo modello tariffario che prevede il calcolo dei consumi basato su fasce orarie: si consumerà meno azionando gli elettrodomestici nei fine settimana e nei giorni festivi, mentre per quanto riguarda i giorni feriali dalle 19 alle 8.



Affinché la tariffa bioraria sia effettivamente conveniente è necessario che almeno il 66% dei consumi si concentri nella fascia economica

La presenza di contatori per il calcolo dei consumi basato sulle diverse fasce orarie è *condicio sine qua non* per usufruire della tariffa bioraria.

È necessario, inoltre, che l'utente non abbia già scelto di passare al libero mercato.

Da uno studio effettuato dall'AEEG, con la collaborazione degli addetti ai lavori, e tenuto conto del parere delle associazioni dei consumatori, si è giunti alla conclusione che la tariffa bioraria sarà realmente conveniente se almeno il 66% dei consumi sarà concentrato nella fascia cosiddetta economica.

È per questo motivo che è al vaglio della stessa Autorità la possibilità di aumentare la potenza del contatore, negli orari di off peak, da 3 kW a 4,5 kW: questo per evitare sconvenienti episodi come black out o sovraccarichi nelle ore a fascia ridotta.

L'utente, a partire da gennaio, sarà informato del passaggio alla bioraria attraverso tre fatture bollette successive a cui verranno allegati altrettanti avvisi all'interno dei quali dovranno essere indicate sia la data di inizio della nuova tipologia di tariffazione, sia in quali fasce orarie si sono ripartiti i consumi del cliente nel periodo.



## **Acqua... a caro prezzo ad Ascoli Piceno la più costosa**

Secondo i dati pubblicati dal Con.vi.ri., la Commissione nazionale per la vigilanza sulle risorse idriche, le province del Centro-Nord risultano essere le più costose per quanto riguarda la spesa media annua per i consumi d'acqua.

Il primato spetta alla Toscana e alle provincia di Ravenna e questo già per le fasce di consumo più basse. Le Marche si attestano a metà classifica rientrando così nell'ambito di un ottimo rapporto qualità-prezzo. All'interno di ogni provincia, però, si registrano delle discrepanze attinenti alla media dei costi.

Tali oscillazioni sono dovute essenzialmente a due motivi: innanzitutto le tariffe devono includere i costi di gestione degli impianti, gli investimenti effettuati per apportare migliorie agli stessi nonché la remunerazione di chi praticamente pone in essere tali migliorie; inoltre, molto dipende dalla facilità con cui le varie ATO (Ambito Territoriale Ottimale) attingono alle fonti idriche e dalle più varie e disparate situazioni ereditate dalle ex aziende municipalizzate.

| <i>MARCHE / Ato</i> | <i>Spesa per 150 metri cubi l'anno</i> |
|---------------------|--|
| Ancona              | 175.45                                 |
| Ascoli Piceno       | 228.08                                 |
| Macerata            | 189.11                                 |
| Pesaro-Urbino       | 223.02                                 |



## Sms “low cost” ...ma non abbastanza

Sembra giunta a conclusione la vicenda inerente ai tetti massimi applicabili ai costi degli sms.

Tim, Wind, Vodafone e H3g ieri hanno dato risposta alle richieste dell'Agcom che prevedeva l'adeguamento delle tariffe nazionali agli standard europei: l'accordo raggiunto prevede il costo di ogni sms pari a 13,2 centesimi di euro e la tariffazione a secondo per quanto riguarda le chiamate.

Fino ad ora, il costo di un sms inviato in Italia era di 15 centesimi; un prezzo nettamente superiore rispetto agli altri Paesi europei e soprattutto rispetto a quanto stabilito da Bruxelles. Il Parlamento europeo, infatti, ha stabilito che il costo massimo di un sms inviato in roaming non deve essere superiore a 11 centesimi, che, aggiungendo l'Iva, diventano 13,2.



Il prezzo degli sms, secondo il presidente dell'Adoc Pileri, resterà comunque superiore alla media europea

Gli operatori del settore si sono giustificati sostenendo che il 75% degli sms inviati hanno un costo che si aggira attorno ad 1 centesimo. Questo, però, avviene perché tali sms rientrano in piani tariffari particolari e quindi non standard e, per di più, nell'ambito del traffico telefonico “on net” cioè sono sms inviati con lo stesso operatore.

Se ciò che sostengono i gestori telefonici è vero, è pur vero che non tutti i clienti aderiscono o rientrano in questo genere di tariffe agevolate o, ciò che è peggio, non sono neppure a conoscenza dell'esistenza di tali piani tariffari.

Il presidente dell'Adoc Carlo Pileri ritiene tale accordo un regalo fatto ai vari gestori telefonici e un danno per i consumatori, visto che, nonostante la diminuzione del prezzo, nel resto d'Europa il costo degli sms è evidentemente più basso: la media europea si attesta, infatti, a 7,5 centesimi di euro per ogni sms.



## I rischi del Teflon: come difendersi

Il Teflon è la sostanza utilizzata per il rivestimento di pentole e padelle. Dopo la scoperta dei rischi prodotti, questa sostanza verrà via via sostituita da altri materiali. È stato, infatti, scoperto che il Teflon resta nell'ambiente e non viene mai distrutto: questo perché la natura non lo riconosce come sostanza e quindi non è in grado di assimilarlo.

Come se ciò non bastasse è stato riscontrato che l'esposizione cronica a tale materiale può provocare danni al fegato, nonché al sistema riproduttivo. Tali danni, però, sono stati riscontrati solo sugli animali: non vi è stata ancora dimostrazione che tali conseguenze si verifichino anche nell'uomo.

E' opportuno cambiare gli utensili della cucina in Teflon almeno ogni due anni



E' assolutamente opportuno porre attenzione nell'utilizzo di pentole e padelle antiaderenti: innanzitutto bisogna fare attenzione a non graffiarle; sostituirle decorsi due anni dall'acquisto perché studi hanno dimostrato che decorso tale periodo il Teflon non rispetta più i propri standard qualitativi e di non utilizzare mai pentole rivestite in Teflon per cotture senza condimento.

## Qualche consiglio per fare meglio la spesa

Quando si fa la spesa bisognerebbe tener presenti alcuni piccoli accorgimenti per essere sicuri di acquistare prodotti qualitativamente adeguati.

Se si ha a che fare con prodotti surgelati attenzione a non scegliere mai confezioni coperte di brina o il cui prodotto si presenti molto compatto: sono tutti segni di una cattiva conservazione dovuta all'interruzione della cosiddetta catena del freddo. Se il prodotto presenta una confezione gonfia, questo avviene principalmente per le confezioni di prodotti ortofrutticoli, significa che all'interno si sono moltiplicati i microrganismi che stanno provocando la fermentazione del prodotto.



Il commerciante è tenuto a rimborsare il consumatore in caso di acquisto di un prodotto andato a male

Per quanto riguarda le confezioni in Tetra Pak, non bisogna acquistarli se presentano ammaccamenti o rigonfiamenti: in tali casi infatti è in corso una contaminazione microbica.

Infine non acquistate mai ortaggi che presentino dei germogli; in tali condizioni, infatti, l'ortaggio presenta sostanze tossiche al suo interno.

Qualora il consumatore dovesse aver distrattamente acquistato un prodotto che presenti le suddette caratteristiche può in tutta tranquillità riportarlo al negoziante che sarà tenuto a sostituirlo con uno in buono stato o a rimborsarvi. Questo è quanto ha stabilito la Corte di Cassazione che ritiene unico responsabile del buon mantenimento del prodotto il soggetto che se ne prende carico.

## ***Speciale - Il Diritto di recesso***

Recedere da un contratto è facoltà legittima di ogni consumatore. Ciascuno di noi può decidere, in tutta libertà, di depositare i propri risparmi presso un altro istituto bancario, cambiare compagnia assicurativa o, più semplicemente, cambiare gestore telefonico; tutto questo è possibile senza incorrere in spese aggiuntive o in lungaggini burocratiche. Basta solo rispettare le norme riguardanti i termini di preavviso di disdetta, diversi a seconda della tipologia di contratto, e le modalità attraverso cui far valere il proprio diritto di recesso.

Questa prassi, ormai sempre più diffusa, anche grazie alla vastità dell'offerta presente in ogni settore, ed è stata ulteriormente consolidata, dal punto di vista normativo, dalla cosiddetta "legge Bersani", la legge n.40 del 2007, che ha fatto sì che l'Italia si attestasse al secondo posto in Europa nella graduatoria concernente il tasso di abbandono o cambiamento nei contratti. Intensa e forte è l'attività, in tale ambito, dell'Antitrust, che, nel biennio 2007/2008, ha stabilito sanzioni per oltre 12 milioni di euro per pratiche commerciali scorrette.

Non è raro, infatti, il caso in cui il consumatore sia poco informato sui propri diritti o il caso in cui le società pongano in essere strategie di retention che rendano meno fluido e sintetico il procedimento, ponendo a carico del consumatore spese aggiuntive e del tutto ingiustificate, ponendo così dei seri ostacoli all'esercizio del diritto di recesso.

### ***Come estinguere un conto corrente bancario***

Estinguere un conto corrente bancario è possibile. È necessario, però, verificare che il conto non sia "in rosso", che non presenti, cioè, degli ammanchi. È necessario, inoltre, che non vi siano operazioni in corso, quali, ad esempio, accrediti di stipendio, pagamenti attivati con carte di credito o assegni bancari. Tale diritto si esercita inviando una richiesta scritta alla propria banca (meglio se con raccomandata a/r), e riconsegnando presso lo stesso istituto il libretto degli assegni in suo possesso, il bancomat e le eventuali carte di credito collegate al conto.

Il comma 2 dell'art10 del DL 223/2006 convertito con la legge 246/2006 precisa che "in ogni caso, nei contratti di durata, il cliente ha sempre la facoltà di recedere dal contratto senza penalità e spese di chiusura". Tale disposizione, però, non vuol dire che la chiusura del conto avvenga a costo zero. Sono a carico del correntista, infatti, le spese di tenuta conto da calcolare dal primo giorno dell'anno fino al giorno dell'avvenuta richiesta di chiusura, nonché le spese inerenti all'invio dell'ultimo estratto conto. Infine, i tempi di chiusura del conto differiscono da caso a caso, a seconda delle operazioni ancora in corso sul conto.

### ***Svincolarsi dalla carta di credito***

Quando si decide di recedere da un contratto che regola l'utilizzo di una carta di credito o prepagata bisogna fare attenzione a non perdere la parte di quota di iscrizione/gestione annua che normalmente si paga all'inizio dell'anno e che, molto spesso, non viene stornata qualora si decida di svincolarsi da tale contratto.

Il consumatore che intende esercitare il proprio diritto di recesso deve inviare una comunicazione scritta all'istituto di credito che ha emesso la carta a cui deve fare seguito la consegna fisica dalla stessa tagliata a metà e accompagnata da un documento di riconoscimento in corso di validità.

Caso particolare è quello di Cartasì che prevede un preavviso di almeno due mesi dalla data di rinnovo annuale.

Tale operazione non richiede costi aggiuntivi per carte di credito e bancomat.

Non vi sono penali neppure per le procedure di estinzione delle carte revolving, carte di credito al consumo, differenti dalle carte di credito perché sui pagamenti effettuati tramite il loro utilizzo si pagano interessi che raggiungono anche il 20% annuo.

Per quanto concerne invece le carte prepagate, che ne comportano l'utilizzo solo a fronte di ricariche effettuate in anticipo, il consumatore che decide di non voler più usufruire di tale servizio dovrà pagare 2 euro come costi di estinzione del rapporto, ma gli saranno ovviamente garantiti i rimborsi delle ricariche in precedenza effettuate.

| CARTE DI PAGAMENTO             | TERMINI PREAVVISO          | MODALITA'   | ONERI   | EFFETTI                             |
|--------------------------------|----------------------------|---|---|-------------------------------------|
| AMERICAN EXPRESS               | Nessuno                    | Comunicazione scritta + riconsegna carta invalidata | Nessuno   | No storno costo annuale utilizzo    |
| POSTEPAY                       | Nessuno                    | Riconsegna carta invalidata                         | 2 euro  | Rimborso del residuo                |
| CARTASI'                       | Almeno 2 mesi di preavviso | Comunicazione scritta a Cartasi                     | Nessuno tranne in caso di ritardo nel preavviso | Interruzione pagamenti continuativi |
| CARTASI' (emesse dalle banche) | Almeno 2 mesi di preavviso | Comunicazione scritta a Cartasi o banca emittente   | Nessuno tranne in caso di ritardo nel preavviso | Interruzione pagamenti continuativi |

### **Cambio polizza assicurativa**

I contratti di assicurazione prevedono, in genere, la tacita proroga, cioè il rinnovo automatico della copertura in mancanza di un'espressa comunicazione, da parte di entrambi i contraenti, di voler porre fine a tale contratto. I termini entro i quali tale comunicazione deve avvenire variano a seconda dei rami assicurativi e in base a precise situazioni.

Per i rami danni, la legge 40/07 aveva introdotto la facoltà, per il contraente, di recedere ad ogni scadenza annuale con un preavviso di 60 giorni e senza oneri per le polizze pluriennali; per i contratti conclusi prima di tale data la legge 99/09 all'art.21 commi 3 e 4 prevede la possibilità di stipulare contratti di durata pluriennale a condizione che venga riconosciuta all'assicurato "una riduzione del premio rispetto a quello previsto per la stessa copertura dal contratto annuale".

Perciò se il contratto supera i cinque anni, l'assicurato può disdirlo, decorsi i cinque anni, con un preavviso di 60 giorni e con effetto dalla fine dell'anno in corso. Tali contratti sono, quindi, rescindibili al termine del quinto anno e a fronte di uno sconto.

Altro caso è quello derivante dal verificarsi un sinistro. In tal caso si riconosce sia all'assicurato che all'assicuratore la facoltà di recesso con preavviso di 30 giorni da realizzarsi tramite raccomandata a/r. Se il recesso è esercitato dall'assicuratore, spetta all'assicurato il rimborso della parte del premio, al netto dell'imposta, relativo al periodo di copertura restante.

Per le RCA, invece, trattandosi di polizze obbligatorie, il diritto di recesso è regolato dall'art.172 del codice delle assicurazioni private, e prevede che la richiesta di recesso avvenga tramite mezzo fax o raccomandata entro 15 giorni prima della data di scadenza del contratto. Non è previsto alcun termine utile nel caso in cui l'assicuratore imponga un aumento del premio della polizza superiore al tasso programmato di inflazione. In tal caso la richiesta deve pervenire alla controparte semplicemente tramite raccomandata a/r o tramite fax o, ancor più semplicemente, consegnata a mano alla sede della società di assicurazione o all'intermediario presso il quale si è stipulata la polizza. La copertura cesserà alla data di scadenza del contratto. A tali norme sono previste deroghe, ma solo se maggiormente favorevoli per l'assicurato.

Da un contratto istitutivo di una polizza vita, di durata superiore ai sei mesi, si può recedere entro 30 giorni dal momento in cui l'assicurato viene a conoscenza della conclusione del contratto. L'impresa assicuratrice, a sua volta, dovrà rimborsare all'assicurato, nel termine di 30 giorni da tale comunicazione, il premio pagato al netto della parte relativa all'arco temporale in cui la polizza è stata prestata. All'assicuratore spettano le spese inerenti all'emissione del contratto, ma solo se espressamente menzionate nel contratto.

| ASSICURAZIONI                    | TERMINI PREAVVISO   | MODALITA'                                | EFFETTI   | ONERI  |
|----------------------------------|---|--|---|--|
| RAMI DANNI (ANNUALI)             | Previsti dal contratto  | Raccomandata a/r                         | Premio pagato fino a scadenza                           | Costo raccomandata                             |
| RAMI DANNI (PLURIENNALI)         | Scadenza prevista dal contratto dopo 5 anni<br>60 giorni dalla scadenza annuale | Raccomandata a/r                         | Pagamento premio annualità in corso                     | Costo raccomandata                             |
| RAMI DANNI (SINISTRI)            | 30 giorni dopo la definizione o il rifiuto indennizzo                           | Raccomandata a/r                         | Pagamento annualità in corso                            | Costo raccomandata                             |
| RC AUTO                          | 15 giorni prima della scadenza  | Raccomandata a/r                         | Pagamento premio annualità in corso                     | Costo raccomandata                             |
| RC AUTO(PREMIO OLTRE INFLAZIONE) | Fino a scadenza   | Raccomandata a/r o fax o consegna a mano | Premio annualità in scadenza pagato                     | Costo raccomandata                             |
| POLIZZE VITA                     | Entro 30 giorni dalla stipula   | Raccomandata a/r                         | Rimborso del premio pagato al netto del periodo coperto | Costo raccomandata + spese emissione contratto |

### ***Lo stop alla paytv e alle compagnie telefoniche***

Il diritto di recedere da un contratto senza oneri aggiuntivi, se non debitamente giustificati, o vincoli temporali si applica anche ai contratti di telefonia e tv a pagamento.

Il preavviso massimo è di 30 giorni, sia che il consumatore decida di cessare definitivamente l'utenza sia che desideri "passare" ad altro gestore.

A tutelare ulteriormente il consumatore è intervenuta l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni che ha la responsabilità di vigilare e, nel caso in cui dovessero riscontrarsi delle anomalie, sanzionare gli operatori del settore.

Le norme applicabili a tale tipologia contrattuale sono riconducibili a quelle vigenti in materia di contratti stipulati al di fuori dai locali commerciali o a distanza; decisione, questa, derivante dal fatto che spesso tali contratti sono conclusi molto spesso a mezzo telefonico.

L'Agcom ha stabilito che al consumatore spetta la possibilità di esercitare il diritto di recesso in qualsiasi momento si verifichi l'impossibilità di attivare in concreto il servizio oggetto del contratto. Si stabilisce, altresì, che ne deve essere data comunicazione al gestore tramite raccomandata a/r o telegramma o fax o posta elettronica a condizione che, per quanto concerne questi ultimi, l'avvenuta comunicazione sia confermata mediante raccomandata con avviso di ricevimento entro le successive 48 ore.

Caso particolare è quello attinente al canone RAI. Trattasi questo di un'imposta strettamente connessa al possesso di un apparecchio radiotelevisivo. Pertanto solo in determinati casi è possibile recedere e cioè qualora l'utente si liberi per sua o altrui volontà (ad es. li getti via o subisca un furto) o ceda tutti gli apparecchi radiotelevisivi in suo possesso o l'utente decida di non usufruire dei canali Rai e quindi si proceda al suggellamento degli stessi.

Nel primo caso, qualora il consumatore decida di cedere i propri apparecchi, è tenuto a darne comunicazione fornendo anche le generalità e l'indirizzo di colui al quale ha ceduto gli apparecchi, qualora se ne liberi è tenuto a dare dimostrazione di quanto dichiarato.

In ogni caso la comunicazione deve essere inviata all'agenzia delle Entrate (SAT- ufficio Torino 1, casella postale22, 10121 Torino).

### *Tempi e modi di disdetta delle utenze più diffuse*

#### **TELEFONIA FISSA**

| <b>Fornitore</b> | <b>Preavviso</b>   | <b>Modalità</b>   | <b>Effetti</b>  | <b>Oneri</b>  |
|------------------|--|---|---|---|
| FASTWEB          | 30 giorni  | Raccomandata a/r  | 49 euro contributo disattivazione                     | Restituzione apparecchi in comodato d'uso entro 30 giorni                         |
| INFOSTRADA       | 30 giorni  | Raccomandata a/r  | 40 euro contributo disattivazione                     | Con modem in dotazione:40 euro*6 mesi, 20 euro da 7 a 24 mesi, 1 euro oltre i 24  |
| TELECOM          | 15 giorni  | Raccomandata a/r, fax, lettera, chiamata al call center | 40 euro contributo disattivazione solo nel primo anno | Restituzione entro 30 giorni dalla fine del contratto degli apparecchi a noleggio |
| TELE2            | Contratti dall'1/1/09 disdetta in qualsiasi data; altri contratti 30 giorni prima della scadenza | Raccomandata a/r  | 60 euro per disdetta anticipata                       | No oneri  |
| VODAFONE         | 30 giorni  | Raccomandata a/r  | 60 euro per disdetta anticipata                       | 149 euro nei primi 2 anni per Vodafone station                                    |

#### **TELEFONIA MOBILE**

(abbonamento senza acquisto rateale o comodato terminale)

| <b>Fornitore</b> | <b>Preavviso</b> | <b>Modalità</b>  | <b>Effetti</b>  |
|------------------|------------------|------------------|---|
| TIM              | 30 giorni        | raccomandata a/r | restituzione sim card ove richiesto   |
| TRE              | 30 giorni        | raccomandata a/r | restituzione terminale se in comodato   |
| WIND             | 30 giorni        | raccomandata a/r | in caso di promozioni(abbonamento+ cellulare) il cliente paga un corrispettivo commisurato al valore del bene |
| VODAFONE         | 30 giorni        | raccomandata a/r | nessuno   |

### **TELEVISIONE**

| <b>Fornitore</b> | <b>Preavviso</b>  | <b>Modalità</b>                                 | <b>Effetti</b>   | <b>Oneri</b>                                   |
|------------------|---|---|--|--|
| DAHLIA FACILE    | 30 giorni   | raccomandata a/r                                | importi per diritti di visioni fino al recesso non ancora pagati | 8 euro + restituzioni smart card               |
| SKY              | 30 giorni   | raccomandata a/r, fax, posta prioritaria, email | in caso di promozioni a tempo, corresponsione sconti fruiti      | 11,40 euro + restituzione decoder e smart card |
| MEDIASET PREMIUM | 30 giorni   | raccomandata a/r                                | corresponsione sconti goduti                                     | 30 euro  |
| RAI              | entro 31/12 oppure 30/06 per suggellamento entro il 31/12 | raccomandata a/r o lettera semplice, fax, email | canoni non corrisposti per periodi precedenti                    | contributi suggellamento 5,16 euro             |

### **GAS E LUCE**

|  | <b>Preavviso</b>         | <b>Modalità</b>                                       | <b>Effetti</b>                                       | <b>Oneri</b>  |
|--|--------------------------|---|--|---|
| disdetta per passaggio al libero mercato | 30 giorni per il recesso | richiesta al nuovo fornitore che gestirà la procedura | pagamento delle bollette per il periodo di fruizione | 27 euro se nei 12 mesi precedenti ha già cambiato venditore |

***L'informa Consumatori***  
*Risposte e soluzioni ai problemi del cittadino*

*Periodico di informazione realizzato da Adoc Marche  
nell'ambito delle iniziative di tutela dei consumatori  
promosse dalla Regione Marche*

Hanno collaborato:

Matteo Catalani  
Luciano Di Matteo  
Ergomina Ferrara  
Graziano Fioretti  
Marina Marozzi