Energie di Comunità

guida per il cittadino sulla sostenibilità energetica



CITTADINANZATTIVA

Edizione 2026

Energie di Comunità

Questa guida è realizzata e diffusa nell'ambito del progetto "Energie di comunità", promosso da Cittadinanzattiva per contribuire a una transizione energetica giusta, accessibile e inclusiva, capace di tenere insieme sostenibilità ambientale, tutela dei diritti, risparmio energetico e contrasto alle disuguaglianze.

La guida aggiorna la precedente edizione e valorizza i risultati della consultazione civica nazionale realizzata nell'ambito del progetto. Ne sono emersi bisogni concreti: maggiore chiarezza su bollette e offerte, strumenti semplici per risparmiare, informazioni affidabili sulle comunità energetiche, supporto per le famiglie vulnerabili e più protezione nel rapporto con gli operatori del mercato.

Scopri il progetto, scansiona il QR Code

Premessa: l'energia come questione di cittadinanza

Negli ultimi anni l'energia è entrata con forza nella vita quotidiana delle persone: non è solo una voce da pagare in bolletta, ma un tema che incide sulla qualità della vita, sulla sicurezza economica delle famiglie, sulla sostenibilità ambientale e sulla partecipazione delle comunità locali.

La crisi dei prezzi, il superamento progressivo dei regimi di tutela, l'evoluzione del mercato libero, la nuova bolletta e lo sviluppo delle Comunità Energetiche Rinnovabili hanno reso il sistema energetico più dinamico, ma anche più difficile da comprendere.

Per Cittadinanzattiva, la transizione energetica è davvero giusta solo se mette al centro persone e comunità: informazioni chiare, strumenti accessibili, tutele efficaci contro pratiche scorrette, misure di sostegno per chi è in difficoltà e possibilità concrete di partecipare alla produzione e condivisione di energia rinnovabile.

1. *Cosa ci hanno detto i cittadini*

(e quali sono le loro richieste)

La consultazione civica, realizzata da Cittadinanzattiva nell'ambito del progetto "Energie di comunità", conferma che la transizione energetica è percepita come necessaria ma complessa da affrontare nella vita quotidiana.

Le principali difficoltà riguardano bollette e offerte poco leggibili, telefonate commerciali aggressive, scarsa conoscenza delle Comunità Energetiche Rinnovabili, incentivi percepiti come utili ma complicati e ostacoli economici agli interventi di efficientamento.

Il messaggio che emerge è chiaro: capire è importante, ma non basta. I cittadini chiedono condizioni concrete per agire, risparmiare, partecipare e tutelarsi.

5 richieste che arrivano dai cittadini

1. Più chiarezza su bollette, offerte, contratti e costi reali.

2. Più tutela contro telemarketing aggressivo, pratiche scorrette e contratti non richiesti.

3. Più semplicità nell'accesso a bonus, incentivi e strumenti di risparmio.

4. Più accompagnamento per partecipare a Comunità Energetiche Rinnovabili e interventi di efficientamento.

5. Più attenzione alle persone vulnerabili, perché la transizione energetica non diventi un nuovo fattore di disuguaglianza.

2. Il mercato dell'energia

(cosa sapere per orientarsi)

Il mercato dell'energia è cambiato profondamente e per molti cittadini il passaggio al mercato libero è stato vissuto talvolta come una scelta obbligata o poco chiara. È quindi utile distinguere alcune situazioni.

Mercato libero

Nel mercato libero il cliente sceglie venditore e offerta. Le condizioni economiche e contrattuali pos-

sono essere diverse per prezzo, durata, costi fissi, servizi aggiuntivi e modalità di aggiornamento delle tariffe. Per questo non basta guardare il prezzo unitario: occorre conoscere i propri consumi, leggere la documentazione contrattuale e confrontare più offerte per individuare l'opzione che più soddisfa le esigenze del consumatore che sta scegliendo.

Clienti Vulnerabili

Il Servizio di Maggior Tutela è disponibile esclusivamente per i clienti vulnerabili, che ne devono fare espressa richiesta, in quanto scelta volontaria. Rientrano tra questi, ad esempio, le persone di età superiore ai 75 anni, i beneficiari del bonus sociale elettrico, le persone con gravi condizioni di salute che necessitano di apparecchiature elettrico medico-terapeutiche, le persone con disabilità ai sensi della legge 104/1992, gli utenti residenti in strutture abitative di emergenza e in isole minori non interconnesse.

Servizio a Tutele Graduali

Per i clienti domestici non vulnerabili del settore elettrico che al 30 giugno 2024 non avevano scelto il mercato libero è stato introdotto il Servizio a Tutele Graduali, attivo dal 1° luglio 2024 al 31 marzo 2027. La scadenza del 2027 rende importante prepararsi per tempo, conoscere i propri consumi e valutare con attenzione le offerte disponibili sul mercato.

8 controlli utili prima di cambiare offerta/fornitore

Prima di accettare una nuova offerta luce o gas:

1. Recupera una bolletta recente.

2. Verifica il tuo consumo annuo.

3. Verifica in quale fascia oraria utilizzi maggiormente l'energia in modo da valutare la scelta di una tariffa monoraria oppure bioraria.

4. Controlla se l'offerta è a prezzo fisso, variabile o indicizzato.

5. Guarda non solo il prezzo dell'energia, ma anche i costi fissi e la qualità del servizio clienti.

6. Verifica la durata dell'offerta e cosa succede alla scadenza.

7. Leggi le condizioni economiche e contrattuali prima di accettare.

8. Confronta l'offerta con altre proposte tramite strumenti indipendenti come il Portale Offerte (www.ilportaleofferte.it).

3. *Bollette di energia elettrica e gas*
(come leggerle senza perdersi)

La bolletta è il documento principale per capire quanto consumiamo, quanto paghiamo e quali condizioni ci vengono applicate. Per molti cittadini, però, resta difficile da leggere.

Dal 1° luglio 2025 le bollette di elettricità e gas devono essere emesse in un **nuovo formato, previsto da ARERA**, con frontespizio unificato, **"Scontrino dell'energia"** e **"Box dell'offerta"**. La nuova bolletta può aiutare, ma serve comunque sapere dove guardare.

Le informazioni da controllare subito

Quando ricevi una bolletta, controlla innanzitutto:
intestatario della fornitura;

- indirizzo della fornitura;
- POD per l'elettricità o PDR per il gas;
- periodo di fatturazione;
- importo da pagare;
- scadenza;
- consumi fatturati;
- tipologia di lettura, cioè se i consumi sono effettivi, stimati o ricostruiti;
- nome dell'offerta applicata;
- eventuali ricalcoli, conguagli, indennizzi o bonuS.

Se l'importo è molto diverso dal solito, non limitarti a pagare. **Verifica** se sono presenti consumi stimati, conguagli, arretrati, cambi di prezzo o modifiche contrattuali.

Consumi e Portale Consumi

Il consumo può essere effettivo, stimato o ricostruito. Conoscere il consumo annuo è fondamentale per confrontare le offerte e verificare eventuali anomalie. Il Portale Consumi (www.consumienergia.it) consente di consultare dati storici, letture e principali informazioni tecniche e contrattuali delle proprie forniture.

La bolletta in 10 minuti

Quando arriva la bolletta:
- Controlla importo e scadenza.
- Verifica il periodo fatturato.
- Guarda se i consumi sono effettivi o stimati.
- Confronta i consumi con quelli della bolletta precedente.
- Verifica se ci sono conguagli o ricalcoli.
- Controlla il nome dell'offerta.
- Cerca eventuali bonus o indennizzi.
- Se qualcosa non torna, chiedi chiarimenti al venditore prima possibile contattando il servizio clienti.
- Conserva sempre bolletta e comunicazioni; se la risposta non è soddisfacente, valuta reclamo e conciliazione.

4. *Offerte, contratti e pratiche scorrette*
(come tutelarsi)

Le offerte commerciali sono tra le criticità più sentite: telefonate insistenti, messaggi, visite porta a porta e comunicazioni poco chiare possono rendere difficile distinguere un'offerta affidabile da una potenzialmente scorretta.

Attenzione a POD, PDR e dati personali
Il codice POD identifica la fornitura elettrica e il codice PDR quella del gas. Sono dati presenti in bolletta e **non vanno comunicati** al telefono o a sconosciuti se non si è certi dell'identità dell'interlocutore e dello scopo della richiesta.

Frasi che devono insospettire
Fai attenzione se qualcuno ti dice:

- *"La sua tariffa scade oggi."*
- *"Deve cambiare subito fornitore."*
- *"Siamo dell'Autorità."*
- *"Ci serve il codice POD per verificare la bolletta."*
- *"Se non firma ora pagherà di più."*
- *"Il suo fornitore sta chiudendo."*
- *"È solo una verifica, non è un contratto."*

In caso di dubbio, interrompi la conversazione e verifica autonomamente.

Il diritto di ripensamento

Per i contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, il consumatore dispone normalmente del diritto di ripensamento entro 14 giorni. Il Codice di condotta commerciale ARERA prevede l'estensione a 30 giorni nei casi di visite non richieste presso l'abitazione o escursioni organizzate dal venditore.

Modifiche contrattuali e rinnovi

Dal 2025 sono state rafforzate le garanzie informative in caso di variazioni unilaterali e rinnovi: le comunicazioni devono essere inviate con adeguato preavviso e, in caso di mancato rispetto dei termini, è previsto un indennizzo automatico.

Se pensi di aver attivato un contratto non richiesto

- Recupera la bolletta e tutte le comunicazioni ricevute.
- Verifica il nome del venditore attuale.
- Chiedi copia del contratto e della registrazione vocale, se il contratto è stato concluso telefonicamente.
- Esercita il diritto di ripensamento, se sei nei termini.
- Presenta reclamo scritto al venditore.
- Conserva numeri di pratica, email, PEC, raccomandate e risposte ricevute.
- Rivolgiti a un'associazione dei consumatori come Cittadinanzattiva.

5. Gli strumenti pubblici per scegliere e controllare

(ed orientarsi nel mercato)

Orientarsi da soli può essere difficile. Alcuni strumenti pubblici e indipendenti aiutano a confrontare le offerte e controllare i propri consumi.

Portale Offerte (www.ilportaleofferte.it)

Il Portale Offerte consente a clienti domestici, famiglie e piccole imprese di confrontare gratuitamente le offerte di elettricità e gas presenti sul mercato.

Per usarlo bene è importante avere a disposizione:

- una bolletta recente;
- il consumo annuo;
- il Comune di fornitura;
- la potenza impegnata per l'elettricità;
- la tipologia di uso per il gas;
- eventuali preferenze, ad esempio prezzo fisso o variabile.

Portale Consumi (www.consumienergia.it)

Il Portale Consumi consente di consultare letture, consumi storici e informazioni tecniche e contrattuali delle forniture. È utile per conoscere il proprio profilo di consumo, verificare anomalie e gestire le informazioni in modo più consapevole.

6. *Risparmiare energia*

(comportamenti, strumenti e scelte possibili)

Risparmiare energia significa ridurre sprechi, costi e impatto ambientale. Le possibilità di azione, però, dipendono anche dalla qualità dell'abitazione, dalle risorse disponibili e dall'accesso alle informazioni.

Comportamenti quotidiani

Alcune azioni quotidiane possono aiutare a contenere i consumi:

- usare lavatrice e lavastoviglie a pieno carico;
- preferire programmi eco quando possibile;
- evitare lo stand-by prolungato degli apparecchi;
- regolare correttamente riscaldamento e raffrescamento;
- non coprire termosifoni e fonti di calore;
- usare lampadine a elevata efficienza energetica;
- controllare periodicamente guarnizioni, filtri e manutenzione degli impianti;
- utilizzare elettrodomestici e apparecchi nelle fasce orarie più convenienti, se previste dal proprio contratto;
- impostare temperature moderate per frigorifero e congelatore ed evitare aperture prolungate;
- scegliere elettrodomestici adeguati alle reali esigenze familiari;

• migliorare l'isolamento dell'abitazione chiudendo correttamente porte, finestre e tapparelle nelle ore più calde o più fredde.

Questi comportamenti sono utili, ma non devono trasformarsi in colpevolizzazione del cittadino: spesso il problema riguarda anche abitazioni inefficienti, impianti vecchi e difficoltà di accesso agli incentivi.

Monitorare i consumi

Il primo passo per risparmiare è sapere quanto si consuma. Per questo è utile:

• leggere periodicamente la bolletta;
• controllare i consumi effettivi;
• fare l'autolettura, quando prevista;
• consultare il Portale Consumi;
• confrontare i consumi tra periodi diversi dell'anno;
• verificare eventuali picchi anomali.

Etichette energetiche

Quando si acquista un elettrodomestico, l'etichetta energetica aiuta a confrontare i consumi e a valutare i costi nel tempo. La scelta deve tenere conto non solo della classe energetica, ma anche del reale fabbisogno familiare.

Investimenti strutturali

Gli interventi strutturali possono produrre risparmi più significativi, ma richiedono risorse economiche, informazioni tecniche e procedure amministrative.

Possono riguardare isolamento, infissi, impianti, pompe di calore, fotovoltaico, accumulo e sistemi di regolazione dei consumi.

Gli incentivi sono utili, ma spesso percepiti come difficili da ottenere. Una misura è davvero efficace solo se è comprensibile e accessibile anche per le persone con minori risorse economiche, informative e amministrative.

Prima di fare lavori di efficientamento

Prima di avviare interventi sulla casa:

1. verifica il reale stato energetico dell'abitazione;
2. chiedi più preventivi;
3. controlla requisiti tecnici e fiscali;
4. verifica se hai capienza fiscale o possibilità di accedere a contributi;
5. attenzione a offerte "tutto incluso" poco chiare;
6. conserva documenti, fatture, asseverazioni e comunicazioni;
7. informati presso fonti istituzionali o professionisti qualificati.

7. Comunità Energetiche Rinnovabili
(cosa sono e perché contano)

Le Comunità Energetiche Rinnovabili, o CER, permettono a cittadini, enti locali, piccole e medie imprese, terzo settore, scuole ed enti religiosi di produrre e condividere energia rinnovabile, generando benefici ambientali, economici e sociali per i membri e per la comunità locale.

Autoconsumo individuale, collettivo e di comunità

L'autoconsumo può essere individuale, quando un soggetto consuma l'energia prodotta dal proprio impianto; collettivo, quando più consumatori nello stesso edificio condividono energia rinnovabile; oppure di comunità, quando più soggetti del territorio partecipano a una CER.

Una CER può produrre benefici ambientali, economici, sociali, culturali e territoriali: favorisce le rinnovabili, può generare risparmi e incentivi, sostiene progetti di comunità e aumenta la consapevolezza sui consumi.

Per le configurazioni di autoconsumo diffuso, incluse le CER, sono previsti meccanismi di incentivazione sulla quota di energia condivisa. Per requisiti, contributi e tempistiche è sempre necessario verificare le informazioni aggiornate sul sito del GSE e presso soggetti tecnici qualificati.

CER e inclusione sociale

Per Cittadinanzattiva, una CER funziona davvero quando non resta riservata ai soggetti più competenti o organizzati, ma prevede **informazioni semplici, regole chiare, costi trasparenti, attenzione alle famiglie vulnerabili e criteri equi di distribuzione dei benefici.**

Il funzionamento più efficiente della CER necessità comunque dell'intervento di soggetti competenti che investono in questi nuovi modelli.

Prima di aderire ad una CER chiedi:

1. Chi promuove la CER?
2. Qual è il soggetto giuridico?
3. Chi è il referente?
4. Dove si trovano gli impianti?
5. Quali costi sono previsti?
6. Quali benefici economici posso attendermi?
7. Come vengono distribuiti gli incentivi?
8. Sono previste misure per famiglie vulnerabili?
9. Posso uscire dalla CER?
10. Chi mi aiuta in caso di dubbi o problemi?

8. *Povertà energetica*
(riconoscerla e contrastarla)

La povertà energetica non riguarda solo chi non riesce a pagare le bollette. Riguarda anche chi vive in case inefficienti, rinuncia a riscaldamento o raffrescamento, accumula morosità, non accede ai bonus o vive in territori con meno servizi. Può dipendere da reddito insufficiente, prezzi elevati, consumi obbligati, impianti vecchi, fragilità personali, scarsa informazione e difficoltà burocratiche.

La consultazione civica conferma che il tema è percepito come un'emergenza trasversale: i cittadini chiedono aiuti economici, ma anche interventi strutturali, orientamento, supporto dei Comuni e delle associazioni.

Bonus sociali

I bonus sociali elettrico, gas e idrico riducono la spesa delle famiglie in condizioni di disagio economico o fisico. Il bonus per disagio economico è applicato automaticamente in bolletta ai nuclei con ISEE sottosoglia.

Dal 1° gennaio 2026 la soglia ISEE ordinaria per l'accesso automatico ai bonus sociali è pari a 9.796 euro; resta a 20.000 euro per i nuclei con almeno quattro figli a carico.

Disagio fisico

Il bonus elettrico per disagio fisico riguarda chi utilizza apparecchiature medico-terapeutiche alimentate da energia elettrica necessarie per il mantenimento in vita. In questi casi è importante informarsi presso Comune, ASL o canali istituzionali.

I bonus sono importanti, ma non bastano. Il contrasto alla povertà energetica richiede anche rateizzazioni, prevenzione della morosità, orientamento amministrativo, efficientamento delle abitazioni, coinvolgimento dei Comuni e uso sociale delle Comunità Energetiche Rinnovabili.

Prima di aderire ad una CER chiedi:

1. Non aspettare l'ultimo momento.
2. Verifica se hai un ISEE aggiornato.
3. Controlla se hai diritto al bonus sociale.
4. Chiedi al venditore la possibilità di rateizzare.
5. Verifica se la bolletta contiene consumi stimati o conguagli.
6. Presenta reclamo se necessario, conserva bollette e ricevute, e rivolgiti a uno sportello di tutela o a Cittadinanzattiva.

9. *Reclami, conciliazione e assistenza*
(cosa fare quando qualcosa non va)

Può capitare di ricevere una bolletta anomala, subire un cambio fornitore non richiesto, non ottenere il bonus o avere problemi di voltura, subentro, distacco, morosità o doppia fatturazione. In questi casi è importante procedere con ordine.

Primo passo: contattare il venditore
Il primo passaggio è chiedere chiarimenti al venditore, preferibilmente in forma scritta, indicando dati dell'intestatario, codice cliente, POD o PDR, numero della bolletta contestata, descrizione del problema, richiesta specifica e documenti allegati.

Secondo passo: presentare reclamo scritto
Se il problema non si risolve, presenta un reclamo scritto secondo le modalità indicate dal venditore: area clienti, email, PEC, raccomandata o modulo online. Conserva sempre copia del reclamo e della ricevuta di invio.

Terzo passo: conciliazione
Se il reclamo non riceve risposta nei tempi previsti dalla regolazione oppure se la risposta non è soddisfacente, il cittadino può attivare una procedura di conciliazione, cioè un percorso di risoluzione extragiudiziale della controversia.

Tra gli strumenti disponibili rientrano le **conciliazioni paritetiche**, basate su accordi tra operatori e associazioni dei consumatori. Il cittadino può essere assistito dall'associazione nella gestione della controversia, con un percorso più accompagnato.

Un altro strumento disponibile è il **Servizio Conciliazione ARERA**, gratuito e svolto online, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità.

Se il reclamo non risolve il problema:

- verifica tempi di risposta e raccogli i documenti;
- verifica se è disponibile una conciliazione paritetica;
- in alternativa, valuta il Servizio Conciliazione ARERA;
- chiedi supporto a uno sportello di tutela e conserva il verbale finale.

10. *Transizione energetica giusta*
(dal cittadino alla comunità)

La transizione energetica richiede una sinergia tra istituzioni, fornitori e cittadini per il raggiungimento di un obiettivo comune. Ridurre i consumi, scegliere offerte più convenienti, migliorare la casa, partecipare a una CER e accedere ai bonus sono azioni importanti, ma richiedono condizioni favorevoli.

Per Cittadinanzattiva, una transizione energetica giusta deve fondarsi su chiarezza, accessibilità, tutela, partecipazione e solidarietà: il cittadino non deve diventare un esperto di energia per esercitare i propri diritti ma deve essere agevolato per meglio orientarsi nel mercato, nella lettura della bolletta e nelle scelte della transizione.

11. Glossario minimo dell'energia

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Regola e controlla i settori dell'energia elettrica, gas, servizio idrico, rifiuti e telecalore.

Autoconsumo
Uso dell'energia prodotta da un proprio impianto, ad esempio fotovoltaico, per coprire in tutto o in parte i propri consumi.

Bonus sociale
Sconto in bolletta previsto per famiglie in condizioni di disagio economico o fisico.

CER – Comunità Energetica Rinnovabile
Soggetto giuridico autonomo formato da cittadini, enti, imprese e altri soggetti che producono e condividono energia rinnovabile per generare benefici ambientali, economici e sociali.

Cliente vulnerabile
Cliente domestico che si trova in una delle condizioni previste dalla normativa, ad esempio età superiore a 75 anni, disabilità, disagio economico, gravi condizioni di salute, utenza in struttura abitativa di emergenza o isola minore non interconnessa.

Consumo effettivo
Consumo basato su letture reali del contatore.

Consumo stimato
Consumo calcolato in assenza di lettura effettiva, sulla base dei consumi presunti o storici.

kWh
Kilowattora. È l'unità di misura dell'energia elettrica consumata.

Mercato libero
Mercato in cui il cliente sceglie venditore e offerta tra le proposte disponibili.

PDR
Codice che identifica il punto di riconsegna della fornitura gas.

POD
Codice che identifica il punto di prelievo della fornitura elettrica.

Portale Consumi
Strumento pubblico per consultare dati storici di consumo, letture e informazioni tecniche e contrattuali delle proprie forniture.

Portale Offerte
Strumento pubblico per confrontare le offerte di elettricità e gas.

Prosumer
Soggetto che è al tempo stesso produttore e consumatore di energia.

Servizio a Tutele Graduali
Servizio transitorio previsto per alcuni clienti che non hanno scelto il mercato libero al termine della maggior tutela.

Smc
Standard metro cubo. È l'unità di misura usata per il gas naturale.

Cittadinanzattiva è un'organizzazione, fondata nel 1978, che promuove l'attivismo dei cittadini per la tutela dei diritti, la cura dei beni comuni, il sostegno alle persone in condizioni di debolezza.
La nostra missione fa riferimento **all'articolo 118, ultimo comma, della Costituzione**, proposto proprio da noi e recepito nella riforma costituzionale del 2001.
La parola d'ordine di Cittadinanzattiva è "**perché non accada ad altri**": il nostro ruolo è denunciare carenze, soprusi, inadempienze, e agire per prevenirne il ripetersi mediante il cambiamento della realtà, dei comportamenti, la promozione di nuove politiche, l'applicazione delle leggi e del diritto.
Siamo convinti che "**fare i cittadini sia il modo migliore di esserlo**", cioè che l'azione dei cittadini consapevoli dei propri poteri e delle proprie responsabilità sia un modo per far crescere la nostra democrazia, tutelare i diritti e promuovere la cura quotidiana dei beni comuni.

Hai bisogno di
***informazioni, consulenza o assistenza gratuite** per criticità relative alla tua fornitura energetica?*

Chiamaci allo
***06 36718040** (lun. merc. e ven. 14:00-17:00)*
*oppure scrivi a **tutela@cittadinanzattiva.it***

Energie di Comunità



CITTADINANZATTIVA

www.cittadinanzattiva.it

Energie di comunità è un progetto indipendente di Cittadinanzattiva, con il contributo di

EDISON enel eni

in collaborazione con

FEduF
Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio

FSC
www.fsc.org
MISTO
Carta LA sostegno della gestione forestale responsabile
FSC® C118002