

Diritti dei consumatori nell'ambito del programma per l'efficiamento energetico del Victoria (Victorian Energy Upgrades)



Italian | Italiano

Passa a prodotti a basso consumo energetico e risparmi sulle bollette

Il programma per l'efficiamento energetico del Victoria (Victorian Energy Upgrades, VEU) offre sconti sui prodotti a basso consumo energetico per aiutarti a risparmiare sulle bollette.

VEU è un'iniziativa del governo del Victoria che incentiva il miglioramento dell'efficienza energetica nelle abitazioni private e nelle aziende per ridurre il costo delle bollette e le emissioni.

In base al Codice di condotta del programma VEU, gli operatori energetici devono fornire ai consumatori una copia della presente scheda informativa, che illustra i loro diritti ai sensi del programma. Questa scheda informativa è anche denominata scheda informativa del piano per l'obiettivo di efficienza energetica del Victoria (Victorian Energy Efficiency Target, VEET) nell'ambito del Codice di condotta del programma VEU.

Idoneità

Attraverso il programma, i nuclei abitativi e le aziende del Victoria possono accedere a prodotti e servizi a basso consumo energetico scontati.

Risparmia sulle bollette energetiche

	NUCLEI ABITATIVI	AZIENDE
Attuale risparmio annuo	Un nucleo abitativo medio può risparmiare tra \$120 e \$1.100 l'anno*.	Le aziende possono risparmiare tra \$500 e \$74.000 l'anno*.
	* A seconda dell'efficiamento e delle dimensioni dell'azienda	

Per trovare un prodotto disponibile o un fornitore accreditato

Visita victorianenergyupgrades.vic.gov.au
Chiama il servizio di assistenza VEU al numero (03) 9032 1310

Hai problemi di vista, udito o linguaggio? Contatta il National Relay Service al numero **133 677** oppure visita relayservice.gov.au

I tuoi diritti nell'ambito del programma VEU

Il Codice di condotta del programma VEU garantisce standard minimi per la protezione dei consumatori. Il codice si applica a tutti coloro che sono coinvolti nella fornitura o nella commercializzazione di soluzioni di efficientamento.

Divieto di vendite telefoniche e porta a porta

Il programma VEU vieta le vendite telefoniche non richieste dal 1° maggio 2024 e le vendite porta a porta dal 1° agosto 2024.

Le vendite telefoniche e porta a porta saranno permesse solo previo consenso o per scopi specifici, come richiami di prodotti o per prenotare un efficientamento.

Se ricevi una chiamata o una visita senza consenso dopo l'entrata in vigore dei divieti, segnalalo alla Commissione per i servizi essenziali (Essential Services Commission) chiamando il numero **(03) 9032 1310** oppure scrivendo all'indirizzo veu@esc.vic.gov.au.

Se possibile, includi il nome dell'azienda, l'ora, la data e il prodotto commercializzato.



OFFICIAL

Attività di marketing

Una persona o un'azienda che ti contatta in merito al programma VEU deve:

- astenersi dall'uso di tattiche di vendita o marketing ad alta pressione;
- promuovere o venderti una soluzione di efficientamento solo se hai più di 18 anni e sei in grado di comprendere le informazioni;
- spiegare che la partecipazione al programma è facoltativa;
- divulgare il nome dell'impresa per cui lavora;
- per le attività di promozione o vendita in loco, indossare un tesserino identificativo riportante una foto, il nome completo, i dati di contatto, il numero ABN e i dettagli dell'appaltatore principale;
- fornire informazioni accurate sui beni o servizi, compresa la loro idoneità;
- rispettare le leggi antispam per e-mail o SMS pubblicitari, incluso l'ottenimento del consenso e la fornitura di opzioni semplici per annullare l'iscrizione;
- non fare affermazioni false o ingannevoli, ad esempio dichiarare di avere un'affiliazione con il governo del Victoria o con la Commissione per i servizi essenziali (Essential Services Commission), oppure affermare che il governo del Victoria fornisce informazioni di contatto private per scopi di marketing.

Contratti

Una persona o un'azienda che ti offre un contratto per un'attività nell'ambito del programma VEU deve:

- stipulare il contratto solo con una persona di età pari o superiore a 18 anni;
- garantire una comunicazione chiara sui lavori previsti prima di iniziare;
- fornire informazioni dettagliate sui diritti, le soluzioni di efficientamento e i contratti del programma VEU, inclusi dettagli sui prodotti e servizi, preventivi, commissioni, procedure di disattivazione e periodi di recesso;
- fornire i dettagli e le informazioni di contatto dell'installatore.

Inizio dei lavori

Una persona o un'azienda che inizia a lavorare a un progetto di efficientamento nell'ambito del programma VEU nella tua abitazione privata o azienda deve:

- iniziare i lavori solo dopo aver ottenuto il tuo consenso;
- fornirti i dettagli dei lavori, tra cui ora, data, prodotto e servizio, nonché informazioni sull'installatore, prima di iniziare i lavori;
- lasciare i locali se non è presente una persona di età pari o superiore a 18 anni;
- fornire i propri dettagli di contatto al completamento dei lavori;
- fornire informazioni sulla risoluzione delle controversie e sulla garanzia.

Hai bisogno di parlare con noi a riguardo del programma VEU?

- Se hai un reclamo o vuoi segnalare pratiche che non sono coerenti con i diritti illustrati qui sopra, contatta la Commissione per i servizi essenziali (Essential Services Commission) chiamando il numero **(03) 9032 1310** oppure scrivendo all'indirizzo veu@esc.vic.gov.au.
- Per domande generali relative al programma VEU, scrivi al Ministero per l'energia, l'ambiente e l'azione per il clima all'indirizzo energy.upgrades@deeca.vic.gov.au.
- A chi rivolgersi per ottenere assistenza sui propri diritti di consumatore. Per assistenza puoi contattare **Consumer Affairs Victoria**. Visita consumer.vic.gov.au/contact-us oppure chiama il numero **131 450**.

Se desideri una copia tradotta di questa scheda informativa, visita energy.vic.gov.au/translations

© Stato del Victoria, Ministero per l'energia, l'ambiente e l'azione per il clima, aprile 2024.

Creative Commons

Quest'opera è concessa in licenza secondo una licenza internazionale Creative Commons Attribution 4.0; visita il sito [Creative Commons](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

ISBN 978-1-76136-716-8 (stampa)

ISBN 978-1-76136-717-5 (pdf/online/MS word)

Esclusione di responsabilità: la presente pubblicazione può esservi di aiuto, ma si precisa che lo Stato del Victoria e i suoi dipendenti non possono garantire l'assenza di errori o la piena idoneità dei contenuti ai vostri scopi specifici. Pertanto, si declina ogni responsabilità per eventuali errori, perdite o altre conseguenze derivanti dall'uso delle informazioni contenute in questa pubblicazione.

Accessibilità: per ricevere questo documento in un formato alternativo, chiama il Centro di assistenza clienti al numero 136 186, invia un'e-mail a customer.service@delwp.vic.gov.au oppure contatta il National Relay Service al numero 133 677. Disponibile sul [sito web DEECA](http://www.deeca.vic.gov.au) (www.deeca.vic.gov.au).