

IL CONSUMATORE CONSAPEVOLE NEL MERCATO DI ENERGIA ELETTRICA E GAS



IL CONSUMATORE CONSAPEVOLE NEL MERCATO DI ENERGIA ELETTRICA E GAS

a cura di

Erica Cuccu

Letizia D'Aronco

Coordinamento

Marco Missio

INDICE

Introduzione	7
1. Il superamento della tutela di prezzo	9
- <i>Che cos'è la maggior tutela?</i>	9
- <i>Che cos'è il mercato libero?</i>	9
- <i>Quando è avvenuta la fine della tutela di prezzo?</i>	9
2. Chi rientra tra i clienti vulnerabili?	12
3. Come verificare qual è il mercato di riferimento della nostra fornitura?	14
4. Come scegliere un'offerta per la fornitura di energia elettrica o di gas?	15
- <i>So quali sono le condizioni della mia offerta attuale</i>	16
- <i>Analizzo le mie abitudini/necessità e conosco i miei consumi</i>	17
- <i>Mi informo correttamente sulle offerte</i>	18
5. Come informarsi e valutare: gli ulteriori strumenti a disposizione del consumatore	19
Faq	21

Negli ultimi anni il settore dell'energia ha subito molti cambiamenti a causa dell'esplosione del costo delle materie prime susseguente all'invasione dell'Ucraina, del completamento della conclusione del mercato di maggior tutela per i non vulnerabili, dell'avvio del servizio a tutele graduali, della previsione di nuovi bonus legati a ISEE sottosoglia, dell'utilizzo sempre più frequente delle firme di contratti con l'OTP, etc.

Le famiglie si trovano quindi molto spesso in difficoltà nello scegliere l'offerta più vantaggiosa cadendo nelle trappole tese dai *call center* che, inducendo in errore, fanno sottoscrivere contratti estremamente svantaggiosi, propinando anche servizi accessori a costi elevatissimi.

Con questo opuscolo Federconsumatori FVG APS vuole fare un po' di chiarezza e fornirti qualche consiglio utile a districarti in questa vera e propria giungla al fine di trovare il contratto più adatto alle tue esigenze, dando maggiore consapevolezza sulle varie opportunità presenti sul mercato e cercando di rendere maggiormente semplice cambiare fornitore di energia usando gli strumenti più semplici e trasparenti.

1. IL SUPERAMENTO DELLA TUTELA DI PREZZO

Il **mercato libero dell'energia è nato con la liberalizzazione del settore energetico**, iniziata agli inizi degli anni 2000 con l'abolizione del monopolio statale, che ha portato alla completa apertura del mercato della vendita al dettaglio dell'energia elettrica (2007) e del gas naturale (2003).

CHE COS'È LA MAGGIOR TUTELA?

Si tratta della fornitura di gas naturale e di energia elettrica con condizioni economiche e contrattuali regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). L'ARERA, infatti, tra i suoi compiti ha quello di aggiornare periodicamente le condizioni economiche di riferimento per i clienti che hanno determinati requisiti, che analizzeremo in seguito, per accedere al predetto mercato.

Nel settore dell'energia elettrica il servizio è erogato dall'impresa locale di distribuzione o da una società da essa individuata (per esempio SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE S.P.A.).

Nel settore del gas naturale qualsiasi venditore può erogare ai clienti il Servizio di Tutela della Vulnerabilità.

CHE COS'È IL MERCATO LIBERO?

Consiste nella possibilità del consumatore di scegliere liberamente da quale venditore acquistare energia elettrica e gas naturale; ciò permette al cittadino di decidere il tipo di contratto che reputa più vantaggioso e al *trader* di stabilire sia il prezzo che le condizioni contrattuali.

Il numero dei venditori è elevato; basti pensare che al 01/07/2024 i soggetti abilitati alla vendita di gas naturale in Italia erano oltre 800.

QUANDO È AVVENUTA LA FINE DELLA TUTELA DI PREZZO?

Il decreto-legge n. 162/2019 (c.d. Milleproroghe) approvato il 31.12.2019, prevedeva un rinvio diversificato per le categorie di utenze. Per le PMI la data era quindi fissata al 1° gennaio 2021 mentre per le famiglie il 1° gennaio 2022.

A causa di vari fattori – tra cui la pandemia da Covid-19, l'esponenziale aumento dei prezzi delle materie prime nel 2022 e, non ultima, la quota molto alta di clienti fermi sul mercato tutelato – la fine tutela elettricità e gas ha subito numerosi rinvii, sino alle delibere ARERA n. 100/2023 – che ha stabilito la data del 1° gennaio 2024 per il gas – e n. 600/2023 – che ha indicato la data del 1° luglio 2024 per l'energia elettrica –.

GAS

Entrando nello specifico, per il gas dal 1° gennaio 2024 il servizio di tutela non è più disponibile e non può più essere scelto se non dai **clienti vulnerabili**.

I clienti domestici già identificati come vulnerabili ancora forniti in servizio di tutela non hanno infatti subito alcuna variazione; nel caso in cui invece gli stessi non fossero già stati qualificati come tali ma rientrassero in una delle categorie avevano la possibilità di autocertificare la **propria condizione di vulnerabilità compilando moduli preposti**.

I clienti domestici non vulnerabili, ancora forniti in servizio di tutela, hanno invece ricevuto dal mese di settembre 2023 una lettera dal proprio trader in cui venivano informati dell'imminente chiusura di tale mercato e delle opzioni percorribili, ovvero:



Placet fine tutela

Nel caso in cui l'utente non avesse fatto alcuna scelta gli è stata associata automaticamente l'offerta PLACET Fine Tutela, valida fino al 31/12/2025, con condizioni economiche e contrattuali definite dall'Autorità ad eccezione di una componente fissa annuale (Pfix) definita dal venditore.

Per quanto riguarda il costo applicato ai consumi è previsto un prezzo variabile su base mensile, risultante dal parametro P_INGM maggiorato di 0,05254 €/Smc.

ENERGIA ELETTRICA

Come già accennato, per l'elettricità dal 1° luglio 2024 il servizio di maggior tutela è disponibile e **può essere scelto dai soli clienti vulnerabili**.

I clienti domestici già identificati come vulnerabili ancora forniti in servizio di maggior tutela non hanno visto avvenire alcuna variazione; nel caso in cui invece gli stessi non fossero già stati qualificati come tali ma rientrassero in una delle categorie avrebbero potuto autocertificare la **propria condizione di vulnerabilità compilando moduli preposti**.

Servizio a tutele graduali

Al contrario, il cliente elettrico non vulnerabile che era in tutela e non ha scelto un contratto sul mercato libero, è passato automaticamente al Servizio a Tutele Graduali (STG) con il trader aggiudicatario dell'asta, differente per zona territoriale. In particolare, con riferimento alla nostra regione Friuli Venezia Giulia, per il territorio di Udine è risultata vincitrice Hera Comm S.p.A. mentre per le province di Pordenone, Gorizia e Trieste Enel Energia S.p.A.

Nel febbraio 2024 è emerso, a seguito degli esiti delle gare di aggiudicazione, che le stesse erano andate particolarmente al ribasso con il risultato di condizioni economiche particolarmente favorevoli presentando un risparmio di oltre 100 euro/anno rispetto alla tutela. Nello specifico il STG prevede che il prezzo della materia prima sia soggetto a variazione mensile mentre la quota fissa sia addirittura negativa, pari a -72,6542 euro/anno.

Il STG ha una durata di poco meno di 3 anni (fino al 31 marzo 2027) e, in mancanza di una scelta espressa, al termine di questo periodo il cliente sarà rifornito sempre dallo stesso venditore sulla base della propria offerta di mercato libero più favorevole.

energia elettrica

Condizioni economiche per i clienti del Servizio a tutele graduali

Valori al netto delle imposte

Queste tabelle sono pubblicate solo a scopo informativo. Il valore dei corrispettivi approvati dall'Autorità risulta esclusivamente dai provvedimenti pubblicati su arera.it

Febbraio 2025

Per visualizzare in dettaglio le componenti di prezzo, cliccare su "+" sopra le colonne K, T, W

CLIENTI DOMESTICI NON VULNERABILI SENZA FORNITURA NEL MERCATO LIBERO

- Materia energia: energia (C_{int}), dispacciamento (C_{disp}), commercializzazione vendita (parametro γ), sbilanciamento (C_{sb}), perequazione (C_{p100})

- Trasporto e gestione del contatore: distribuzione trasporto e misura ($\sigma_1, \sigma_2, \sigma_3$), perequazione (UC3), qualità (UC6)

- Oneri di sistema: componenti A_{sc} e A_{sc4}

Fascia F1: dalle 8 alle 19 nei giorni dal lunedì al venerdì, escluse le festività nazionali

Fascia F2: dalle 7 alle 8 e dalle 19 alle 23 nei giorni dal lunedì al venerdì e dalle 7 alle 23 del sabato, escluse le festività nazionali

Fascia F3: dalle 23 alle 7 nei giorni dal lunedì al sabato e tutte le ore dei giorni di domenica e delle festività nazionali

Abitazioni di residenza anagrafica

Servizio a tutele graduali Febbraio 2025	Materia energia				Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema	TOTALE			
	Monorario	Fasce orarie					Monorario	Fasce orarie		
	fascia unica	fascia F1	fascia F2	fascia F3			fascia unica	fascia F1	fascia F2	fascia F3
Quota energia (euro/kWh)	0,171165	0,179173	0,180616	0,159666	0,013520	0,032188	0,216873	0,224881	0,226324	0,205374
Quota fissa (euro/anno)		-72,6542			22,8000	-	-49,8542			
Quota potenza (euro/kW/anno)		-			25,2788	-	25,2788			



Naturalmente ogni cliente, vulnerabile o meno, può scegliere in ogni momento di entrare nel mercato libero. In nessun caso potrà esserci un'interruzione della fornitura, né la sostituzione del contatore.

2. CHI RIENTRA TRA GLI UTENTI VULNERABILI?

È considerato cliente vulnerabile l'intestatario del contratto di fornitura, il quale si trova in una delle seguenti condizioni:

- Ha compiuto 75 anni;
- È percettore di un bonus sociale per disagio economico ovvero hai un'I-SEE **non superiore a 9.530 euro** per famiglie con massimo 3 figli a carico o **non superiore a 20.000 euro** per le famiglie numerose con almeno 4 figli a carico;
- Ha diritto a ricevere il bonus per gravi condizioni di salute (tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica);
- È soggetto con disabilità ai sensi dell'art. 3 della Legge 104/92;
- L'utenza è in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- L'utenza è in un'isola minore non interconnessa.



Solo per quanto concerne l'energia elettrica, nel caso dei percettori di bonus per apparecchiature elettromedicali la vulnerabilità è intesa per il nucleo di residenza; pertanto, il soggetto per cui è necessaria l'apparecchiatura non deve essere necessariamente intestatario della fornitura. Negli altri casi è invece necessario che il soggetto che ha le caratteristiche elencate sia anche l'intestatario della fornitura.

RICAPITOLANDO...

- Se sei un CLIENTE VULNERABILE il contratto è intestato a te e hai più di 75 anni o percepisci il bonus sociale gas o hai autocertificato di essere disabile ai sensi dell'art. 3 della legge 104: sei passato automaticamente nel servizio di tutela della vulnerabilità dell'Autorità per il gas o sei rimasto in servizio di maggior tutela per l'energia elettrica.
- Se sei un CLIENTE VULNERABILE e sei nel MERCATO LIBERO per il gas: puoi rimanere nel mercato libero oppure puoi compilare l'autodichiarazione

di vulnerabilità e inviarla al tuo venditore per passare al Servizio di tutela della vulnerabilità. Non prevede un cambio del trader ma solo una variazione dell'offerta applicata.

- Se sei un CLIENTE VULNERABILE e sei nel MERCATO LIBERO per l'energia elettrica: puoi mantenere il tuo contratto o puoi richiedere in qualsiasi momento di rientrare nel Servizio di Maggior Tutela, facendone richiesta all' esercente competente per territorio che puoi trovare al seguente [link https://www.arera.it/consumatori/fine-tutela-ele/esercenti-maggior-tutela-clienti-vulnerabili](https://www.arera.it/consumatori/fine-tutela-ele/esercenti-maggior-tutela-clienti-vulnerabili). In questo caso si tratta di un cambio fornitore.
- Se sei CLIENTE NON VULNERABILE ed eri in SERVIZIO TUTELA per il gas: hai indicato al tuo venditore in TUTELA la tua scelta tra le offerte inserite nella lettera che hai ricevuto da settembre 2023, oppure hai optato per un altro venditore dal mercato libero. Se invece non hai fatto nulla, come già detto, sei stato trasferito automaticamente ad una fornitura con condizioni economiche e contrattuali definite dall'Autorità (PLACET fine tutela).
- Se sei CLIENTE NON VULNERABILE ed eri in SERVIZIO TUTELA per l'energia elettrica: o sei passato in mercato libero attivando un'offerta a tua scelta o sei stato associato al venditore che fornisce il STG nella tua zona.



Molte aziende, sfruttando questo momento di transizione, stanno contattando gli utenti non vulnerabili che si trovano attualmente in STG o che hanno attiva l'offerta PLACET Fine Tutela Gas per convincerli, dando indicazioni volutamente errate, a sottoscrivere un'offerta in libero mercato, quasi sempre peggiorativa. Sugeriamo di non fare contratti al telefono che non danno la possibilità di verificare quanto viene prospettato verbalmente.

3. COME VERIFICARE QUAL È IL MERCATO DI RIFERIMENTO DELLA NOSTRA FORNITURA?

Bisogna evidenziare il fatto che solo metà degli italiani conoscono il tipo di contratto che hanno sottoscritto e la differenza tra mercato libero e tutelato!

Servizio Tutele Graduali Domestici
Informazioni contrattuali
Codice contratto: 3035786285
Offerta: Servizio Tutele Graduali D - Area Nord 8
 Codice offerta: 000415ENVFT00DXSERV_TUT_GRADUALI
 Data di attivazione della fornitura: 01.07.2024
 Contratto a tempo indeterminato
 Tipologia di contratto: Domestico Residente
 Deposito cauzionale versato: 15,60 €
 Totale consumo annuo : 1401,14 kWh
 Totale spesa annua dal 31.01.2024 al 31.01.2025: 135,18 €

Informazioni tecniche
 Potenza impegnata: 3,00 kW
 Potenza disponibile: 3,30 kW
 Livello massimo potenza prelevata: dicembre 3,13 kW
 Livello massimo potenza prelevata: gennaio 3,71 kW
 Opzione di distribuzione: Usi Domestici Residente D



Caratteristiche

Contratto
 mercato di riferimento: MERCATO LIBERO
 denominazione del contratto: Trend Casa Base Gas
 codice offerta: 026160DSVML11XX0GTCASAV-BAS110723
 codice condizioni economiche (CE): D_GTCASAV-BAS_BASE_11072023_GAS
 validità CE: dal 01.11.2023 al 01.11.2025
 Gas con compensazione CO2
 tipologia cliente: uso domestico
 numero contratto: [redacted]
 scadenza contratto: indeterminata
 deposito cauzionale: 150,00 €
 frequenza di fatturazione: Bimestrale

Fornitura
 data attivazione della fornitura: 01.11.2023
 codice punto consegna (REMI): [redacted]
 codice punto riconsegna (PDR): [redacted]
 tipologia d'uso: acqua calda sanitaria e/o cottura cibi abitazione + riscaldamento
 tipologia contatore: G4
 numero contatore: [redacted]
 coefficiente correttivo C: 1,006414
 potere calorifico superiore convenzionale: 39,79 Mj/smc



Per capire se un contratto è a condizioni di libero mercato o tutela della vulnerabilità o STG basta visionare la fattura, che deve riportare una sezione riguardante le caratteristiche della fornitura e una serie di dati tra i quali, obbligatoriamente, il mercato di appartenenza.

4. COME SCEGLIERE UN'OFFERTA PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS?

Abbiamo già illustrato le specifiche economiche del Servizio di Tutele Graduali e i meccanismi della maggior tutela, quindi ora ci concentreremo sul **mercato libero e su come orientarsi tra le varie opzioni, a prescindere se si è clienti vulnerabili o meno.**

Nel mercato libero le condizioni economiche e contrattuali delle offerte per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale sono predisposte dal venditore, nel rispetto della regolazione vigente; il prezzo della materia prima viene quindi stabilito dalla società di vendita può essere variabile su base mensile o bloccato per un periodo di tempo determinato (12, 24, 36 mesi), mentre la quota fissa è determinata in euro/anno e viene fatturata a prescindere dal consumo.

I venditori offrono all'utente finale una molteplicità di offerte per diversi profili di consumo e diverse esigenze familiari, a titolo esemplificativo me non esaustivo tariffe monorarie, biorarie, servizi aggiuntivi quali assistenza tecnica o polizze assicurative.



Esistono tipologie di offerte che prevedono quote materia prima molto accattivanti che nascondono quote fisse, che solitamente si aggirano attorno ai 120 euro/anno, di oltre 500 euro.

Prezzo materia prima energia	Prezzo variabile
Costo per CONSUMI	
INDICE	PSV _{GA} + Spread
Periodicità indice	Mensile



Costo fisso annuo		
684 €/anno*		

1. SO QUALI SONO LE CONDIZIONI DELLA MIA OFFERTA ATTUALE

Come verificare quindi i prezzi applicati alla nostra fornitura? Per verificare la correttezza della nostra fattura e capire se c'è una reale convenienza in un eventuale cambio di venditore è necessario saper leggere la bolletta. L'ARERA nel 2018 ha introdotto la fattura 2.0, ovvero la fattura sintetica: di fatto dal 01/01/2018 tutti gli utenti ricevono presso il proprio domicilio una fattura che non indica i costi per singola voce bensì solo gli importi complessivi delle macroaree quali:

- **Spese per la materia Energia o Gas;**
- **Spese per il trasporto e la gestione del contatore;**
- **Spesa per gli Oneri di Sistema;**
- **Imposte.**

È necessario pertanto richiedere all'azienda o scaricare dall'area riservata sui vari portali delle compagnie la fattura di dettaglio nella quale si può trovare il costo per la materia prima.

SPESA PER LA MATERIA GAS NATURALE		Importo €		28,42	
		Unità di Misura	Costo Unitario	Quantità	Totale IVA
Quota Fissa					
Componente QVD Fissa	01/09/2024 - 30/09/2024	Euro/cliente	9,00000000	1,000000	9,00 22%
Quota Energia					
Materia prima gas	01/09/2024 - 30/09/2024	Euro/smc	0,80300000	33,000000	26,50 22%
Adeguamento Pcs	01/09/2024 - 30/09/2024	Euro/smc	0,02649566	33,000000	0,87 22%
Sconto % Gas su periodo temporale	01/09/2024 - 30/09/2024	Euro/smc	-0,24090000	33,000000	-7,95 22%

In questo caso riportiamo l'estratto di una fattura riguardante la spesa per la materia gas e in particolare possiamo osservare il prezzo del metro cubo di gas applicato dall'azienda, 0,56 euro/smc, e la quota fissa, 9 euro/mese. Questi due elementi ci sono utili per procedere con il confronto dei prezzi proposti da altri venditori.

Inoltre, è necessario ricordare che molte delle voci elencate nelle fatture vengono richieste dal venditore per conto di altro soggetto ed in particolare le competenze vengono attribuite in questi termini:

- SPESA PER LA MATERIA PRIMA: VENDITORE (Enel Energia S.p.a., Eni gas e luce SpA, BLUENERGY GROUP SpA, et cetera);
- SPESA PER IL TRASPORTO E GESTIONE DEL CONTATORE: DISTRIBUTORE (e-distribuzione S.p.A., AcegasApsAmga S.p.A., Italgas S.p.A., et cetera);
- ONERI DI SISTEMA E IMPOSTE: STATO.

L'unica differenza tra le offerte delle società di vendita può quindi riguardare la spesa per la materia prima e la quota fissa!

NUOVA FATTURA DAL 01/07/2025 E SCONTRINO DELL'ENERGIA

In nostro aiuto, dal 1° luglio 2025 debutterà la nuova Bolletta, con un frontespizio uguale per tutti con le principali informazioni generali, uno 'Scontrino dell'energia', per capire a colpo d'occhio consumi e prezzi, e un Box offerta che ricorda le condizioni sottoscritte per verificarne l'applicazione.

La nuova Bolletta sarà composta da:

- Frontespizio unificato, che corrisponde alla prima facciata della bolletta in cui i venditori sono tenuti a riportare l'importo da pagare e tutte le informazioni essenziali sul cliente sul tipo di servizio in cui è rifornito, sul contratto di fornitura, su fatturazione e pagamenti, etc.;
- Scontrino dell'energia, che riporterà la formazione del costo complessivo dell'energia in relazione ai volumi consumati secondo la struttura quantità x prezzo, suddiviso in "quota consumi" e "quota fissa", più la "quota potenza" per l'energia elettrica, e ulteriormente dettagliato per voci di spesa (vendita e 'rete e oneri'). In questa sezione saranno riportate separatamente anche l'Iva e le accise, eventuali bonus, altre partite (interessi di mora, prodotti e/o servizi aggiuntivi etc.) e il canone RAI;
- Box offerta, contiene gli elementi dell'offerta utili al cliente per verificare che sia correttamente applicata come da contratto sottoscritto;
- Elementi informativi essenziali, in questa sezione, organizzata in box uniformi e omogenei, dovranno essere riportate le informazioni relative alle caratteristiche tecniche della fornitura, letture e consumi, ricalcoli, informazioni storiche sui consumi e la potenza massima prelevata, stato dei pagamenti e rateizzazioni, etc.

2. ANALIZZO LE MIE ABITUDINI/NECESSITÀ E CONOSCO I MIEI CONSUMI

Uno degli aspetti da valutare principalmente per comprendere quale sia la tipologia di offerta adatta al mio immobile per quanto attiene l'energia elettrica è valutare le abitudini della famiglia; per esempio:

- la tariffazione monoraria, ovvero un unico prezzo da applicare a tutti i consumi a prescindere dal giorno e dall'orario in cui sono effettuati, è particolarmente adatta a un nucleo familiare con abitudini casalinghe, che utilizza gli elettrodomestici nelle ore diurne;
- la tariffazione bioraria ovvero con due fasce di prezzo che prevede un prez-

zo inferiore alla sera, nei weekend e nei giorni festivi, è ideale per chi lavora e durante il giorno non è a casa e che quindi consuma maggiormente la sera o nei weekend;

- la tariffazione a 0 €/kWh nelle ore notturne è ideale per chi ha impianti fotovoltaici.

Per quanto attiene invece al gas si deve considerare se si utilizzano altre fonti di calore per il riscaldamento dell'immobile; se so di avere consumi ridotti, soprattutto nel periodo invernale, dovrò prestare più attenzione a un'offerta che preveda una quota fissa bassa in quanto sarà quel parametro a impattare maggiormente sulla spesa.

3. MI INFORMO CORRETTAMENTE SULLE OFFERTE

Per ogni offerta è prevista una scheda sintetica il cui contenuto e layout è stabilito tassativamente dall'ARERA e nel quale devono essere riportate chiaramente le condizioni economiche, durata, recesso, eventuali sconti/bonus, frequenza di fatturazione, etc.

SCHEDA SINTETICA OFFERTA A PREZZO FISSO PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE CLIENTI DOMESTICI	
OFFERTA GAS NATURALE VALIDA DAL 13/03/2025 AL 26/03/2025	
Venditore	
Durata del contratto	Indeterminata
Condizioni dell'offerta	Offerta riservata a clienti domestici nuovi clienti di Dolomiti Energia che aderiscono via web
Metodi e canali di pagamento	Metodo di pagamento: SEPA Direct Debit (S.D.D.) – Le fatture potranno essere rateizzate nei casi e secondo le modalità previste nelle CCGG
Frequenza di fatturazione	Mensile – La trasmissione cartacea della bolletta non comporta alcun onere per il cliente. Maggiori dettagli riportati nelle CCGG
Garanzie richieste al cliente	Deposito cauzionale qualora non risulti attivata domiciliazione bancaria o postale come metodo di pagamento
SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE)	
Ambito Tariffario: Nord Orientale (Lombardia, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna, Veneto)	
Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	241,39 €/anno
480	516,65 €/anno
700	679,36 €/anno
1400	1197,08 €/anno
2000	1638,71 €/anno
5000	3842,69 €/anno
I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a P=0,03852 GJ/Smc e C=1	

Prima di sottoscrivere un contratto di fornitura è essenziale visionare con attenzione questo documento di modo da avere contezza di tutte le specifiche.

5. COME INFORMARSI E VALUTARE: GLI ULTERIORI STRUMENTI A DISPOSIZIONE DEL CONSUMATORE

L'ARERA, a supporto del consumatore che debba scegliere un venditore operante sul mercato libero, ha predisposto ulteriori strumenti; uno dei più importanti è il **Portale Offerte luce e gas** previsto dalla Legge Concorrenza del 2017.



Questo portale, consultabile al link <https://www.ilportaleofferte.it/portaleOfferte/> permette, inserendo alcuni dati relativi alla fornitura e al consumo (per esempio per le offerte della commodity energia elettrica, tipo di offerta: Fissa/Variabile, prezzo: Fasce/Monoraria, livello di potenza e consumo annuo), di confrontare le offerte di energia elettrica e gas presenti sul mercato libero con la stima della spesa annua escluse le imposte nel servizio di tutela per i vulnerabili così da permettere ai vulnerabili di verificare se risulta vantaggioso entrare nel mercato libero o meno e ai non vulnerabili di optare per la migliore offerta tra quelle presenti. Se si è in possesso di SPID o CIE è possibile accedere con questo metodo evitando di inserire manualmente i campi.

Inoltre è a disposizione dell'utente lo Sportello per il consumatore, istituito nel 2009 dall'ARERA, che fornisce informazioni e assistenza ai clienti finali.

È consultabile al link <http://www.sportelloperilconsumatore.it/>

o contattando il numero **800.166.654** attivo dalle 8.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi. Tale servizio si occupa prevalentemente di dare informazioni sul funzionamento del mercato, sui diritti dei consumatori e indicazioni per la gestione di eventuali controversie con il proprio fornitore o per il cambio fornitore; inoltre, grazie al Servizio Segnalazioni, è possibile inviare segnalazioni su disservizi o criticità.



Altresì, l'Atlante per il consumatore fornisce risposte ai quesiti più frequenti nei settori dell'energia elettrica, del gas e dell'acqua.



Da ultimo, il Portale consumi ARERA permette ai consumatori di accedere con SPID e CIE ai dati relativi alle forniture di energia elettrica e di gas naturale di cui sono titolari, compresi i propri dati di consumo e le letture.



FAQ

Se passo al mercato libero ho costi da sostenere? No. In generale, anche nel mercato libero da *trader a trader*, cambiare venditore non ha costi per il cliente, salvo gli eventuali costi connessi alla sottoscrizione del nuovo contratto, come per esempio il deposito cauzionale. Infatti, il diritto di recesso per cambio venditore non può essere sottoposto a penali né a spese di risoluzione contrattuale.

Come faccio a cambiare venditore? Basta stipulare il nuovo contratto di fornitura a condizioni di libero mercato. Sarà il nuovo venditore ad attivare la procedura di cambio venditore (il c.d. *switching*) e cessazione del vecchio contratto (recesso). Non verrà effettuato alcun intervento sugli impianti e sui contatori: cambia infatti solo la gestione commerciale e amministrativa della fornitura mentre l'impresa di distribuzione che gestisce la rete rimane la stessa.

Quindi in caso di guasti a chi mi rivolgo? Se si cambia venditore non varia l'impresa di distribuzione; per esempio, nel caso di dispersione di gas da rete di distribuzione, interruzione o irregolarità della fornitura di gas o di energia elettrica si deve contattare il numero telefonico di pronto intervento reperibile sulla propria bolletta e sul sito Internet dell'impresa distributrice.

Se scelgo un'offerta a prezzo fisso con una durata di 12/24/36 mesi cosa accade alla scadenza? Se non sottoscrivo un altro contratto resto senza fornitore e quindi senza gas ed energia elettrica? No. Seppur abbia delle condizioni economiche fisse per una durata limitata, il contratto di somministrazione ha durata indeterminata; con almeno tre mesi di preavviso rispetto alla scadenza delle condizioni contrattuali concordate, viene inviata la comunicazione in forma scritta della proposta di rinnovo delle CTE e deve contenere:

- l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti della variazione proposta;
- la decorrenza della variazione proposta;
- le modalità ed i termini per la comunicazione da parte del cliente finale dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri.

Quindi il cliente non è obbligato ad accettare le modifiche al contratto proposte dal venditore? No. Il cliente che non intende accettare le modifiche proposte è assolutamente libero di cambiare fornitore senza nessuna penale. Gli sarà quindi sufficiente stipulare un nuovo contratto in sostituzione di quello precedente. Se invece intende accettarle, basterà non fare nulla; infatti, se il cliente non risponde in alcun modo, vale la regola del tacito assenso.



www.federconsumatori-fvg.it

www.cittadinoconsumatore.it



Federconsumatori FVG

SEDE LEGALE REGIONALE

Borgo Aquileia 3/B
33057 PALMANOVA (UD)
tel. 0432.935548
info@federconsumatori-fvg.it

SEDE OPERATIVA REGIONALE

Via Torino, 64
33100 UDINE
tel. 0432.935548
info@federconsumatori-fvg.it



www.adiconsumfvg.it

SEDE REGIONALE

via Manzoni 5
34170 GORIZIA
tel 0481.533321 (c/o Cisl Gorizia)
friuliveneziagiulia@adiconsum.it

www.consumatorifvg.it



Progetto realizzato grazie ai fondi della L.R. 16/2004