



UNC
CONSUMATORI.IT

La guida Save&Safe:

Conoscere il mercato dell'energia per ridurre gli sprechi e prevenire la povertà energetica

PROGETTO



REALIZZATA DA

WWW.CONSUMATORI.IT

SAVE & SAFE

Gli aumenti della bolletta di luce e gas stanno mettendo in ginocchio imprese e consumatori.

Costi energetici così alti impongono un cambiamento delle nostre abitudini e oggi diventa un imperativo conoscere meglio il funzionamento del mercato e come è scritta la nostra bolletta, ma anche quali sono i nostri diritti davanti ai fornitori di luce e gas e come ottenere i bonus sociali di cui potremmo avere diritto?

Con il progetto **“Save & Safe – Save planet, Safe people”** nato da una collaborazione tra **U.N.C.** – Unione Nazionale Consumatori e **U.Di.Con.** - Unione per la Difesa dei Consumatori e finanziato dal **Ministero del Lavoro e delle politiche sociali** (art. 72, comma n.1, d.lgs 117 del 03/07/2017 s.m.l. – anno 2020), abbiamo realizzato questa raccolta di consigli sui temi energetici, domande che quotidianamente vengono poste dai consumatori ai nostri esperti, con l’obiettivo di prevenire la povertà energetica e aiutare i cittadini a districarsi nel complicato mondo dei servizi energetici, perché il miglior modo per essere **sostenibile** e **ridurre gli sprechi**, è conoscere il mercato dell’energia, luce e gas.

Le domande dei consumatori, le risposte degli esperti

1. Cos'è il Mercato Libero?

A seguito della liberalizzazione dei mercati, già da diversi anni è possibile per un consumatore scegliere il proprio fornitore luce e gas. In questo caso si passa al Mercato Libero in cui le condizioni e i prezzi di fornitura sono determinati dal venditore e definiti nel contratto proposto e sottoscritto dal consumatore.

2. Qual è la differenza tra i mercati di Tutela e il Mercato Libero?

La differenza principale sta nel fatto che il prezzo e le condizioni di fornitura dei mercati di Tutela (Servizio di Maggior Tutela Gas e Servizio di Tutela Gas) sono determinati dall'ARERA, l'Autorità di regolazione del settore, e variano, salvo casi eccezionali, trimestralmente.

3. Mi hanno chiamato dicendomi che a breve il mercato di tutela terminerà, è vero?

Assolutamente no! I Servizi di Tutela per i clienti domestici, sia per l'elettricità che per il gas, termineranno entrambi il 10 gennaio 2024, salvo ulteriori proroghe. Chi vi dice il contrario vi sta comunicando il falso, probabilmente per indurvi a sottoscrivere un contratto nel Mercato Libero.

4. Voglio cambiare fornitore, quanto tempo occorre e quali costi devo affrontare? Rischio di rimanere senza luce o gas?

Per cambiare contratto e fornitore occorrono 1 o 2 mesi, la procedura non ha costi (salvo l'imposta di bollo se dovuta) e non si rischia di rimanere senza fornitura:

la procedura di switching, infatti, consente al vecchio fornitore di chiudere il contratto con le stesse letture del nuovo e quindi non si rischia neanche di pagare due volte gli stessi consumi.

5. Non riesco a scegliere un contratto sul mercato, esiste un sistema che mi aiuta a confrontare le offerte?

Esiste un servizio pubblico che aiuta in questo: il Portale Offerte www.ilportaleofferte.it.

Sul Portale è possibile confrontare le offerte disponibili nella nostra zona e sulla base dei nostri consumi e delle caratteristiche della nostra fornitura. Esistono anche dei comparatori on-line commerciali. Entrambi i servizi vanno usati però con molta attenzione.

6. Mi hanno chiesto un appuntamento per offrirmi un contratto, cosa devo aspettarmi?

L'agente tenderà a presentare come convenienti le offerte che proporrà. Prima di sottoscrivere un contratto bisogna però essere davvero consapevoli e certi che sia così. Se si hanno dei dubbi ricordate che non abbiamo nessun obbligo di firma.

7. Ho sottoscritto un contratto luce e gas tramite un agente porta a porta, ma non sono convinto che sia conveniente, cosa posso fare?

Per tutti i contratti sottoscritti fuori dai locali commerciali del fornitore ad esempio tramite il porta a porta, on-line o telefonicamente è sempre possibile avvalersi del diritto di ripensamento entro 14 giorni solari dall'adesione inviando una comunicazione scritta al venditore che, quindi, non dovrà far attivare il contratto.

8. Mi hanno attivato un contratto ma io non ho mai sottoscritto nulla, cosa posso fare?

In questo caso si è vittima di un contratto non richiesto, pratica commerciale fraudolenta grave. È necessario inviare un reclamo scritto denunciando quanto accaduto per richiedere il rientro al fornitore precedente e l'applicazione dell'articolo 66 quinquies del Codice del Consumo che prevede lo storno di quanto fatturato.

9. Sul mercato trovo offerte variabili e offerte e prezzo fisso, qual è la differenza?

È simile a quanto avviene con i mutui: nei contratti variabili il prezzo della componente energia varia automaticamente (solitamente ogni mese) seguendo un indice di riferimento che deve essere specificato nel contratto, al contrario nei contratti fissi il prezzo della componente energia viene mantenuto invariato per un certo periodo di tempo (di solito 12 o 24 mesi).

10. Ho cambiato casa e mentre per il contratto telefonico mi hanno trasferito l'utenza per luce e gas mi dicono che non è possibile, è vero?

Sì! Per quanto riguarda i contratti di luce e gas, a normativa vigente al momento, le condizioni contrattuali sono legate esclusivamente ai punti di fornitura per i quali si è sottoscritto il contratto e, quindi, se si cambia casa, cambiando i punti di fornitura, è necessario sottoscrivere un nuovo contratto con nuove condizioni.

11. La soluzione per risparmiare è quella di cambiare fornitore o tipo di offerta?

Purtroppo, la risposta non è semplice! Inoltre, il prezzo non è l'unico elemento da valutare nella scelta di un fornitore, ma, più importante, è la solidità e la capacità di gestire eventuali problematiche che,

considerato quanto sono necessari luce e gas, possono essere davvero drammatiche a volte. Quindi, prima di farvi convincere è necessario valutare con attenzione tutti questi elementi.

12. Quando ho stipulato il contratto mi dissero che il prezzo era "fisso e bloccato per sempre"! Ma adesso mi comunicano degli aumenti! Come è possibile?

È una cosa vergognosa! Difficilmente un contratto luce e gas ha prezzo bloccato PER SEMPRE (al massimo per 12/24 mesi). D'altra parte, come consumatori abbiamo la possibilità di scegliere un altro fornitore, ma sempre con estrema attenzione e dopo aver verificato con attenzione le nuove condizioni proposte.

13. Il mio contratto prevede degli aggiornamenti periodici, in questo caso le modifiche sono valide?

Sì, in questo caso il contratto prevede che le condizioni si aggiornino periodicamente (di solito allo scadere dei 12 mesi). Se la modifica avviene nei termini e nelle modalità previste dal contratto è valida. Invece non lo è se le modifiche non sono quelle, per tempi e condizioni, previste dal contratto e sottoscritte dal cliente.

14. Ho sempre pagato tutte le mie bollette, ma il mio fornitore ha minacciato di risolvere il contratto perché diventato per lui troppo oneroso: può farlo?

Assolutamente no, senza aver ottenuto l'assenso da parte di un giudice e comunque dopo aver attivato i servizi di ultima istanza per non lasciare i propri clienti senza luce e/o gas.

15. Mi hanno modificato il prezzo della mia fornitura luce e gas, ma ho letto che non è consentito: come posso difendermi?

Occorre inviare un reclamo formale scritto all'azienda contestando il cambio. L'azienda ha 30 giorni solari per rispondere e se lo fa in maniera insoddisfacente entro 30 giorni o non risponde per 40 giorni si può attivare una procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione Clienti Energia dell'Arera, anche tramite i nostri sportelli.

16. Cos'è la "caparra" o il "deposito cauzionale"? Devono essere pagati per forza?

La caparra o deposito cauzionale è una garanzia economica che il venditore del servizio di tutela e del mercato libero se espressamente previsto dal contratto, può richiedere per attivare il contratto. Solitamente, nel mercato libero, non viene richiesta e/o viene restituita con l'attivazione dell'addebito automatico su conto corrente.

17. Chiudere un contratto di fornitura ha dei costi?

No! Il recesso da un contratto di luce e gas non ha costi, salvo quelli eventuali connessi alla sottoscrizione del nuovo contratto con il venditore entrante (bollo e deposito cauzionale o altra garanzia).

18. Qual è la differenza tra voltura e subentro di un contratto di fornitura luce e gas?

La voltura è il cambio di intestatario del contratto senza che sia interrotta la fornitura di luce e gas. In questa fase è anche possibile scegliere una diversa offerta o cambiare fornitore. Nel caso del subentro, invece, l'utenza è cessata e il contatore è disattivato e quindi è necessario riattivare la fornitura.

19. Quanto costa e quanto tempo ci vuole per effettuare la voltura o il subentro per la luce?

Per la voltura il tempo minimo sono 5 giorni solari, mentre per il subentro servono 2 giorni in più per gli interventi tecnici. I costi sono quelli per il distributore (25 euro circa) e quelli amministrativi per il venditore del servizio di tutela (23 euro) o quanto previsto dal contratto per il venditore del mercato libero.

20. Quanto costa e quanto tempo ci vuole per effettuare la voltura o il subentro per il gas?

Per la voltura il tempo minimo sono 4 giorni solari, mentre per il subentro ne servono 12 considerando gli interventi tecnici. I costi sono quelli per il distributore (30 euro per il subentro delle utenze domestiche, a cui se ne aggiungono 47 per le verifiche documentali nel caso l'impianto sia stato modificato e variabile per la voltura) e quelli amministrativi per il venditore previsti dal contratto.

21. Ho fatto una voltura dell'utenza di mia madre defunta e mi hanno addebitato dei costi, è corretto?

Dipende! Per gli eredi la voltura è gratuita se al momento del decesso erano già domiciliati all'indirizzo di fornitura. Sono gratuiti solo i contributi a copertura degli oneri amministrativi, per tutti gli altri costi la decisione è lasciata al fornitore di energia elettrica e del gas.

22. Ho comprato casa e devo chiedere l'allacciamento per la nuova fornitura luce e gas, che tempi e costiavrò?

I tempi dipendono dalla complessità dell'intervento e, per lavori semplici, sono di 15 giorni solari per il preventivo e di 10 giorni per l'intervento dall'accettazione.

I costi variano sulla base della tipologia dell'intervento, seguono le delibere dall'ARERA e devono essere chiaramente indicati nel preventivo.

23. Hanno ritardato ad allacciarmi la fornitura di luce e gas, posso avere degli indennizzi?

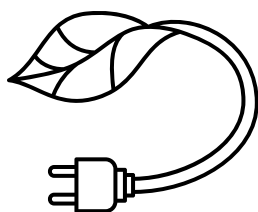
Sì! Se vengono superati i tempi massimi per l'invio del preventivo o per l'esecuzione di un allacciamento il cliente, se si tratta di un'utenza domestica, deve ricevere un indennizzo automatico di 35 euro. L'importo è raddoppiato se il ritardo supera il doppio del tempo previsto, ed è triplicato se il ritardo supera il triplo del tempo previsto.

24. Mi avevano fissato un appuntamento per aprire/chiedere il contatore gas, ma non si è presentato nessuno. Cosa posso fare?

Per gli appuntamenti è obbligatorio rispettare una fascia di puntualità che non può superare le 2 ore. Se l'orario dell'appuntamento non viene rispettato (ossia il distributore non si presenta o si presenta prima o dopo la fascia indicata), il cliente domestico in bassa tensione deve ricevere un indennizzo automatico di 35 €.

25. I contatori della luce e del gas sono di mia proprietà visto che pago i costi di gestione in bolletta?

No! I costi che si pagano in bolletta servono a coprire la gestione della rete, i contatori sono di proprietà della società di distribuzione locale, ma i dati registrati dai contatori quelli sì che appartengono al consumatore e devono essere trattati nel massimo rispetto della privacy e delle norme vigenti.



26. È utile fare l'autolettura oppure ormai non è più necessario visti i nuovi contatori elettronici?

Per quanto riguarda il gas assolutamente sì! Non è detto infatti che i contatori elettronici siano anche tele-letti Per la luce è invece più probabile di sì e quindi l'autolettura non è necessaria. È comunque buona norma controllare sempre la corrispondenza tra quello che segnano i contatori e quanto fatturato.

27. Ho notato che la lettura del contatore gas è molto diversa rispetto a quello che mi fattura il mio fornitore, cosa posso fare?

È necessario chiedere il prima possibile una rettifica di fatturazione. Per farlo è necessario inviare una comunicazione scritta al proprio fornitore che deve effettuare le **necessarie verifiche e rispondere entro 30 giorni solari al cliente. Una volta corrette le letture verrà emessa una fattura di rettifica che potrà essere a credito o a debito a seconda di quanto già fatturato.**

28. Ho ricevuto una fattura di conguaglio con 5 anni di consumo, è corretto?

È sempre possibile per l'azienda emettere una fattura di conguaglio pluriennale, ma è un diritto del consumatore richiedere l'applicazione della prescrizione breve. In questo modo solo i consumi relativi agli ultimi due anni dovranno essere pagati.

29. Se non pago le bollette possono staccarmi luce e gas?

Se non si paga una bolletta entro il termine di scadenza, il venditore ha diritto di recuperare il proprio credito, ma per farlo deve costituire in mora il cliente inviandogli una raccomandata.

Se il debito non viene pagato entro il termine ultimo indicato nella comunicazione l'utenza può essere sospesa ma non prima di 40 giorni solari da quando il cliente ha ricevuto la comunicazione.

30. Mi hanno staccato luce e gas per non aver pagato le bollette e, ora, saldato il debito e riattivate le forniture, mi chiedono anche i costi di distacco e di riallaccio, è corretto?

Purtroppo, sì! In caso di distacco a seguito di morosità è prevista la copertura dei costi tecnici ed amministrativi sia al venditore che al distributore locale. Gli importi dipendono dalla tipologia di utenza e di intervento e sono regolati dall'ARERA.

31. A causa di uno sbalzo di tensione ho avuto dei danni agli elettrodomestici di casa, cosa faccio?

È necessario inviare il prima possibile un reclamo al proprio venditore e al distributore locale segnalando quanto accaduto e quantificando i danni subiti. Se la responsabilità è del distributore locale i costi dei danni subiti potranno essere restituiti tramite l'assicurazione del distributore stesso.

32. Ho dei dubbi sul corretto funzionamento del contatore, cosa posso fare?

È possibile richiedere una verifica inviando una comunicazione scritta al proprio venditore. Quest'ultimo ha l'obbligo di informare degli eventuali costi e, ricevuta la conferma da parte del cliente, trasmettere la richiesta al distributore entro 2 giorni solari. Se il contatore risultasse guasto non sarà addebitato alcun costo al cliente, il contatore sarà sostituito gratuitamente e verranno ricostruiti i consumi corretti da addebitare.

33. Esiste un modo per monitorare i propri consumi?

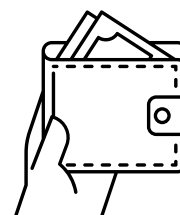
Certo! È possibile monitorare i propri consumi o tramite i sistemi messi a disposizione dai distributori locali (per sapere di chi si tratta basta verificare sulla propria bolletta e usare i loro siti) oppure tramite il servizio pubblico del Portale Consumi, accessibile tramite SPID all'indirizzo www.consumienergia.it

34. Mi è arrivata una bolletta molto alta e non ho possibilità di pagarla in un'unica soluzione. Posso pagarla a rate?

Le condizioni per la rateizzazione sono quelle previste dal contratto se si tratta di mercato libero. Se invece si è ancora clienti del mercato di tutela, la rateizzazione è un diritto, ma solo in alcuni casi specifici: se si tratta di un conguaglio (e quindi supera di tre volte l'addebito medio precedente) oppure se c'è stato un malfunzionamento del misuratore oppure se non è stata rispettata la periodicità nell'emissione delle bollette. Ma anche se l'utente ha diritto al bonus sociale (in questo caso vale anche per il mercato libero).

35. Cosa si paga nelle bollette di luce e gas?

I costi della materia prima (i kWh per la luce e i metri cubi per il gas) sulla base dei consumi, i costi fissi di commercializzazione, la quota per le attività di distribuzione e gestione dei contatori che vengono incassati dalla società di distribuzione locale, gli oneri generali di sistema (tutta una serie di oneri parafiscali a copertura, ad esempio, degli incentivi alle fonti rinnovabili, per lo smantellamento delle centrali nucleari ecc.), l'iva e le accise.



36. Ho contestato una bolletta, ma mi ha scritto già la società di recupero crediti, che devo fare?

E' necessario segnalarlo al proprio fornitore e se non si è ricevuta risposta al proprio reclamo entro 40 giorni solari dall'invio o se la risposta non è stata soddisfacente e necessario attivare una procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazioni Clienti Energia dell'ARERA attraverso il sito www.sportelloperilconsumatore.it anche tramite le nostre sedi

37. Capisco gli aumenti che ci sono stati per il gas ma perchè è aumentata anche la bolletta della luce?

Perchè, soprattutto nel nostro Paese, la produzione elettrica avviene ancora per buona parte (40%) tramite centrali turbogas che bruciano gas per produrre elettricità. Se da un punto di vista ambientale questo è un vantaggio (bruciare metano produce molte meno emissioni rispetto a carbone e petrolio) da un punto di vista economico considerando i prezzi eccezionali del gas degli ultimi due anni ha determinato anche l'aumento del prezzo dell'elettricità.

38. Perché è aumentata anche la mia bolletta se ho un contratto in cui il gestore dichiara che la mia energia è tutta "green", cioè proveniente da fonti rinnovabili?

Perché il prezzo dell'elettricità è fissato a livello nazionale indipendentemente dal costo di produzione tramite il sistema del così detto "prezzo marginale" che prevede che il prezzo finale lo faccia il metodo più caro, e quindi nell'ultimo periodo la produzione elettrica tramite gas. Ecco perchè si sta studiando la possibilità di disaccoppiare la formazione del prezzo dell'elettricità tra quella prodotta da fonti rinnovabili e quella prodotta da altre fonti.

Ma non è una cosa né semplice né immediata da realizzare. Di sicuro però è fondamentale.

39. Ma se per consumare meno gas uso una stufetta elettrica è conveniente?

Considerando i prezzi che ha raggiunto l'elettricità e che le stufette elettriche (ma in generale tutti quegli elettrodomestici che trasformano elettricità in calore) sono molto poco efficienti si corre solo il rischio di spostare una spesa dalla bolletta del gas a quella della luce senza alcun risparmio!

40. Perché sono aumentati anche i costi del teleriscaldamento? Non si tratta di calore di recupero?

Solo in parte il teleriscaldamento è calore di recupero, infatti il sistema di utilizza comunque una percentuale di gas per il suo funzionamento e, quindi, i prezzi eccezionali raggiunti dal gas in questi ultimi due anni hanno determinato anche un aumento del costo del teleriscaldamento.

41. Cosa si può fare per contenere il peso delle bollette di luce e gas sui bilanci familiari? Consigli per risparmiare?

Innanzitutto, è necessario essere consapevoli, imparare a leggere le proprie bollette e monitorare i propri consumi. È importante poi mettere in campo tutte quelle azioni di riduzione dei consumi iniziando a cambiare le proprie abitudini, come ad esempio impostare correttamente temperature e orari del riscaldamento. Sul nostro sito consumatori.ittrovate diversi articoli che parlano in maniera specifica proprio di questo.



42. Che cos'è il bonus sociale per luce, gas e acqua?

Il bonus sociale luce, gas e acqua è uno sconto sulle bollette dell'energia elettrica, della fornitura di gas metano e di quella idrica che assicura un risparmio alle famiglie numerose o in condizione di difficoltà economica. Non è da confondere con il Bonus Elettrico per Disagio Fisico che è previsto per i casi in cui si è costretti all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali alimentate con l'energia elettrica indispensabili per il mantenimento in vita.

43. Ho un reddito molto basso, ho diritto a degli sconti per pagare le bollette di luce, gas e acqua?

Sì! Da diversi anni ormai è attivo il Bonus Sociale, si tratta di un aiuto concreto con un rimborso in bolletta che è quantificato sulla base della numerosità del proprio nucleo familiare e sull'utilizzo che si fa di luce, gas e acqua. L'accesso avviene in modo automatico sulla base della certificazione ISEE quando questo è sotto la soglia prevista.

44. Quali sono i requisiti per ottenere il bonus sociale luce, gas e acqua?

I requisiti per accedere al bonus sociale per luce, gas e acqua devono essere verificati ogni anno. Per il 2023 il bonus viene erogato a tutti i clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura di energia elettrica, gas e acqua appartenenti a nuclei familiari, dal 1° gennaio e fino al 31 dicembre 2023:

- con un ISEE fino a 15.000 €;
- con almeno 4 figli a carico (famiglia numerosa) e un modello ISEE non superiore a 20.000 €;
- titolari del Reddito di Cittadinanza o pensione di cittadinanza.

I titolari del Reddito di cittadinanza, in base alla legge 28 marzo 2019, n. 26, hanno diritto

ad accedere alle agevolazioni sulle bollette anche se la soglia ISEE è superiore al limite di cui sopra.

45. Ho diritto al Bonus Sociale, ma non mi viene erogato in bolletta, cosa posso fare?

È necessario segnalare la problematica allo Sportello per il consumatore dell'ARERA l'autorità di regolazione del settore telefonando al numero verde 800 - 166 654 oppure online tramite il portale www.sportelloperilconsumatore.it.

46. Cosa fare per ottenere il bonus sociale luce, gas e/o acqua?

La domanda per il bonus è automatica con la presentazione della DSU (Dichiarazione Sostitutiva Unica) per l'elaborazione dell'ISEE.

47. Quali sono i requisiti per ottenere il bonus gas?

Il bonus gas 2023 è riconosciuto sia ai clienti che hanno un contratto di fornitura individuale (clienti domestici diretti), sia ai clienti che utilizzano un impianto condominiale (clienti domestici indiretti) per forniture di gas metano naturale distribuito a rete (non per il gas in bombola o per il GPL), e per forniture con misuratore gas di classe non superiore a G6.

48. A quanto ammontano i bonus luce e gas?

L'importo dei bonus dipende dal numero di componenti del nucleo familiare, dall'ISEE e, per il gas, dalla tipologia di uso e dalla zona climatica del luogo dove si trova la fornitura, ed è aggiornato annualmente dell'Autorità.

I valori sono consultabili nella tabella dell'ARERA.

https://www.arera.it/it/consumatori/bonus_val.htm

49. Come posso ottenere il bonus acqua?

L'erogazione del bonus acqua 2023 avviene con modalità differenti:

- per gli utenti diretti: l'erogazione avviene con uno sconto sulla bolletta. Nello specifico, l'ammontare annuo di 18,25 mc di acqua a persona è erogato in base ai giorni contabilizzati in bolletta. Per esempio, se la bolletta acqua è riferita a un periodo di 6 mesi (metà anno), i consumi relativi al periodo saranno scontati di una parte pari al 50% del valore annuo complessivo (9,125 mc per ogni membro del nucleo familiare);
- per gli utenti indiretti: il gestore provvederà ad erogare il bonus in un'unica soluzione. Ad esempio, mediante accredito sul conto corrente (bancario o postale) o con un assegno circolare non trasferibile o con altra modalità scelta dal gestore, purché tracciabile.

50. A quanto ammonta il bonus acqua?

Il bonus acqua per il 2023 garantisce la fornitura gratuita di 18,25 metri cubi di acqua su base annua, per ogni componente della famiglia. La tariffa agevolata applicata dai gestori non è unica a livello nazionale, per individuare quale sia il corrispettivo (tariffa agevolata) che deve essere applicato e conoscere il valore dell'agevolazione, l'utente dovrà consultare il sito del proprio gestore della fornitura acqua e calcolare l'importo a cui ha diritto.

51. I bonus sono cumulabili?

Il bonus luce, gas e acqua sono cumulabili se ricorrono i requisiti ma ogni nucleo familiare può ottenere l'agevolazione per una sola fornitura di luce, gas o acqua.





UNC
CONSUMATORI.IT

IN COLLABORAZIONE CON



U.Di.Con.
UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI



www.consumatori.it

REALIZZATO NELL'AMBITO DEL PROGETTO "SAVE & SAFE - SAVE PLANET, SAFE PEOPLE"
FINANZIATO DAL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI
(AI SENSI DELL'ART. 72, COMMA 1 DEL D.LGS 117/2017 S.M.I. - AVVISO 2/2020)