

# **FINE DEL MERCATO TUTELATO**



## **LINEE GUIDA**

# SOMMARIO

## 1. VERSO LA FINE DELLA TUTELA

- Mercato libero o tutelato
- Implicazioni con l'elettricità
- Implicazioni con il gas

## 2. LA BOLLETTA

- Cosa controllare
- Come leggerla

## 3. IL CONTRATTO

- Stipulare un contratto
- Effettuare la voltura e subentro
- Gestire eventuali problematiche
- Tornare al vecchio contratto

## 4. ABITUDINE AL RISPARMIO

- Risparmi per il gas
- Risparmi per l'elettricità

# 1. VERSO LA FINE DELLA TUTELA

Il regime di maggior tutela è stato abolito per le microimprese a partire da aprile e per le piccole imprese nel 2021. Tuttavia, rimarrà in vigore per i consumatori domestici non vulnerabili nel settore dell'energia elettrica fino al 2024, con ulteriori dettagli forniti di seguito.

Coloro che si trovano ancora nel regime di tutela avranno l'obbligo di optare per un'offerta del mercato libero entro luglio 2024.



# • MERCATO LIBERO O TUTELATO 1.1

Dal 2024, il mercato tutelato dell'energia finirà, coinvolgendo oltre 10 milioni di famiglie non ancora passate al mercato libero dell'energia.

Anche per coloro meno esperti, è abbastanza agevole determinare se si faccia parte del mercato libero o di quello tutelato, poiché basta consultare la bolletta. Gli utenti del servizio tutelato hanno la facoltà di passare al mercato libero in qualsiasi momento, semplicemente scegliendo una delle molte offerte proposte dai fornitori.

I clienti domestici che rientrano nella categoria dei "clienti vulnerabili" necessitano di una particolare tutela e protezione e sono coloro che si trovano in condizioni economiche svantaggiose, chi è affetto da gravi patologie, persone con disabilità riconosciute dalla legge 104/92, chi risiede in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi catastrofici, residenti in isole minori non interconnesse, persone di età superiore ai 75 anni.

# • IMPLICAZIONI CON L'ELETTRICITÀ 1.2

Coloro che non rientrano nelle categorie specificate saranno inclusi nella transizione dal mercato tutelato.

Per quanto concerne l'approvvigionamento di energia elettrica, i clienti non considerati vulnerabili possono optare per un'offerta del mercato libero con qualsiasi fornitore.

Nel caso in cui non effettuino una scelta, verrà attivato il **SERVIZIO A TUTELE GRADUALI**, un meccanismo per garantire la continuità dell'approvvigionamento con condizioni economiche specifiche.

Una volta assegnato un fornitore tramite il sistema del servizio TUTELE GRADUALI, si procederà con la fornitura di energia elettrica ai clienti interessati.

L'assegnazione del fornitore avverrà tramite un'asta.

L'Italia sarà suddivisa in 26 zone, ciascuna con un fornitore vincitore responsabile.

L'Autorità stabilirà condizioni economiche uniformi per tutto il territorio nazionale, indipendentemente dalle aree in base all'esito delle aste.

Tale approccio garantisce un trattamento equo durante la transizione.

Il servizio presenta una durata definita, a differenza del mercato tutelato che non prevedesse limiti temporali.

Il servizio a Tutele Graduali sarà attivo per tre anni: sei mesi prima della scadenza, il fornitore di zona dovrà comunicare al cliente la possibilità di optare per un nuovo fornitore nel mercato libero oppure di rimanere con lo stesso, usufruendo di un'offerta del mercato libero.

Inoltre, l'Autorità prevede una comunicazione specifica per i clienti domestici già presenti nel mercato libero.

In tale circostanza, i rivenditori del mercato libero saranno i mittenti di una comunicazione contenente un testo predisposto dall'Autorità, che illustri i diritti dei clienti vulnerabili e li invita a verificare la propria categoria di appartenenza.

# • IMPLICAZIONI CON IL GAS 1.3

A differenza di quanto avviene nel settore dell'energia elettrica, nel mercato del gas tutti i fornitori del mercato libero possono offrire contratti anche nel regime di maggiore tutela.

Pertanto, per il gas, non si rende necessaria alcuna asta per l'individuazione dei fornitori, poiché i clienti passeranno automaticamente nel caso in cui non scelgano il mercato libero entro la data stabilita.

Il primo passo consiste nell'avviare una campagna informativa per sensibilizzare il maggior numero di utenti possibile su questa modifica: nelle prossime settimane, le società di vendita invieranno una comunicazione ai clienti che si trovano nel mercato tutelato, informandoli sulle prossime novità dell'anno in corso.

Le società di vendita comunicheranno con i clienti, sia del mercato tutelato sia del mercato libero, al fine di informarli riguardo la categoria dei clienti vulnerabili.

Questo permetterà loro di essere consapevoli che, se soddisfino i requisiti, potranno usufruire di condizioni economiche vantaggiose.

Per i clienti non vulnerabili che non abbiano scelto un'offerta del mercato libero, sarà attivata un'offerta variabile denominata PLACET, con condizioni economiche valide per i primi 12 mesi e successivamente aggiornate dal fornitore.

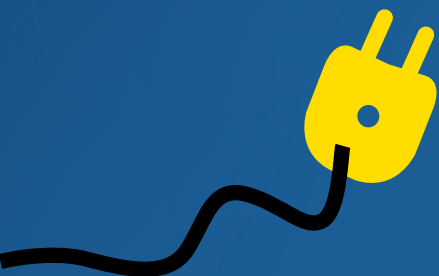


## 2. LA BOLLETTA

Il punto di partenza fondamentale è rappresentato dalla bolletta, che si basa sul principio della semplificazione.

Il documento inviato agli utenti è noto come "bolletta sintetica", contenente le informazioni essenziali.

Nonostante gli sforzi volti a renderla più comprensibile, la lettura della bolletta rimane spesso complessa. Di conseguenza, è comune limitarsi alla consultazione della prima pagina o al solo importo da pagare riportato su di essa.



## • COSA CONTROLLARE 2.1

Gli aggiustamenti, i ricalcoli e i consumi stimati sono aspetti da considerare attentamente, poiché anche gli individui più attenti potrebbero trascurare alcuni dettagli.

Le diciture come "consumi stimati", "ricalcoli" e "conguagli" spesso generano confusione.

Con l'approvazione della legge di bilancio 2018, il periodo di prescrizione delle bollette è stato ridotto da 5 a due anni.

Questo significa che se i consumi fatturati risalgono a più di 2 anni precedenti, il cliente ha il diritto di far valere la prescrizione e non è tenuto al pagamento.

Per tali importi, il fornitore è tenuto a emettere una fattura separata o a evidenziarli chiaramente in bolletta, oltre a mettere a disposizione il modulo per richiedere la prescrizione.

Per evitare bollette spropositate, è fondamentale tenere a mente tre punti salienti:

1. Se le fatture presentino costantemente lo stesso importo, è probabile che sia necessario un conguaglio in seguito per rettificare l'importo. Si consiglia di comunicare regolarmente l'autolettura.
2. I consumi presunti possano derivare da un possibile guasto al contatore elettrico. Nel caso in cui non sia possibile effettuare una lettura a distanza, il fornitore è tenuto a tentare ripetute letture. È consigliabile verificare attentamente la sezione "ulteriori informazioni", poiché potrebbe contenere avvertenze relative a possibili conguagli.
3. Qualora il contatore sia posizionato all'interno dell'abitazione, oltre il portone d'ingresso, gli addetti alla lettura potrebbero non essere in grado di accedervi. In queste circostanze, è responsabilità dell'utente comunicare i consumi effettivi, soprattutto per i contatori più datati e per quelli del gas.

## • COME LEGGERLA 2.2

Nei seguenti punti si espone il dettagliato procedimento per la lettura di una bolletta:

- **TIPO DI CLIENTE:** Verificare se il cliente sia nel mercato libero o tutelato.
- **DATI PERSONALI DELLA FORNITURA:** Esaminare con attenzione le informazioni riguardanti la potenza del contatore, soprattutto se si tratta di una fornitura per un'abitazione residenziale di tipo domestico per l'elettricità, della tipologia di utilizzo nel caso di una bolletta per il gas.
- **INFORMAZIONI TECNICHE:** Questa sezione contiene i dettagli tecnici come i codici di fornitura, il POD per l'energia elettrica e il PDR per il gas.
- **IMPORTO DA PAGARE E SCADENZA;**
- **TOTALE DELLA BOLLETTA E VOCI DI SPESA:** Il costo della bolletta è suddiviso in quattro sottovoci:
  - a. SPESA PER L'ENERGIA O IL GAS NATURALE;
  - b. SPESA PER IL TRASPORTO E LA GESTIONE DEL CONTATORE;
  - c. SPESA PER GLI ONERI DEL SISTEMA;
  - d. IVA E ACCISE;
  - e. ABBONAMENTO O CANONE RAI.

- **Contatti per Segnalazioni di Guasti, Reclami e Assistenza Clienti:** La bolletta dovrebbe includere informazioni di contatto chiare, come il numero di assistenza clienti, il canale per presentare reclami e un numero verde per segnalare eventuali guasti.
- **Informazioni sui Consumi e Letture:** Questo settore fornisce dettagli sulle letture del contatore. È importante che il fornitore distingua tra letture effettive, autoletture e stime.
- **Dettagli sugli Elementi Fatturati:** Questa sezione riguarda i costi unitari e i consumi a cui tali tariffe sono applicate.



# 3. IL CONTRATTO

Avete individuato un'offerta più conveniente per il vostro approvvigionamento di elettricità o gas?

Non sapete quali documenti sono necessari, le modalità e i tempi per attivarla?

Vi guidiamo passo dopo passo su quali informazioni fornire e tutti i dettagli per cambiare fornitore. Firmare impulsivamente non consente una valutazione accurata dell'offerta.

Prendetevi tutto il tempo necessario per valutare attentamente le proposte, confrontando le offerte di luce e gas per trovare la soluzione più conveniente.



## • STIPULARE UN CONTRATTO 3.1

Quando si decide di cambiare fornitore e offerta, è fondamentale scegliere una soluzione che si adatti al nostro stile di vita e alle nostre abitudini di consumo. Di seguito, troverai tutte le informazioni necessarie.

Per attivare un nuovo contratto, è sempre richiesto un documento d'identità del titolare, insieme a un recapito telefonico o email e l'indirizzo per la ricezione di fatture e comunicazioni.

Per la disdetta del contratto precedente, non è necessario fare nulla. Il nuovo fornitore si occuperà di comunicare la nostra uscita al vecchio provider. La disdetta non comporta costi aggiuntivi, il preavviso non deve superare un mese.

Se il contratto è stato stipulato al di fuori dei locali commerciali del fornitore, hai 14 giorni per contattare il fornitore e manifestare la volontà di annullare il contratto firmato, optando per rimanere con il fornitore attuale.

Il sito del fornitore e il contratto inviato dovranno consentire al potenziale cliente di contattare il fornitore, fornendogli il modulo pertinente e i dettagli di contatto necessari.

La stessa tutela si applica a coloro che sottoscrivono un contratto online o per telefono.

È fondamentale che la comunicazione di recesso sia tracciabile e inviata all'indirizzo indicato nei documenti contrattuali.

Di solito, la tariffa del nuovo fornitore inizierà ad essere valida dal primo giorno del secondo mese successivo alla firma del contratto. È possibile cambiare fornitore in qualsiasi momento e quante volte si desidera. Se si trovano offerte più convenienti, basterà seguire la stessa procedura.

È importante verificare se ci siano costi di disdetta per la cessazione del contratto, anche se al momento sono molto rari. Di solito, è possibile recedere senza spese e in qualsiasi momento.

## • LA VOLTURA E SUBENTRO 3.2

Avete deciso di traslocare e non sapete come attivare i servizi di luce e gas nella nuova abitazione?

Potete optare per una voltura o un subentro, a seconda se i precedenti inquilini abbiano chiuso il vecchio contratto o se ne abbiano ancora uno attivo.

Una volta entrati nella nuova casa, se i precedenti inquilini non abbiano annullato il contratto, sarà necessario cambiare il nome del titolare della bolletta, quindi si parla di voltura.

Se, invece, i contatori sono spenti e manca luce e gas, dovrete procedere con un subentro per attivare una nuova fornitura.

## • LA VOLTURA

Nel settore dell'energia elettrica, i clienti hanno la possibilità di rinnovare il contratto con lo stesso fornitore o di passare a uno nuovo.

Per i clienti nel mercato regolamentato dall'Autorità per l'Energia, ci sono tariffe fisse da pagare al venditore, tra cui un contributo fisso per gli oneri amministrativi, un contributo fisso di 23 euro e un'imposta di bollo di 16 euro.

Coloro che optano per un'offerta nel mercato libero, obbligatoria dal 2020, devono sostenere un costo fisso di 25,88 euro per gli oneri amministrativi e altri costi stabiliti nei contratti.

Per quanto riguarda il gas, i clienti possono mantenere lo stesso fornitore ma scegliere un contratto diverso. Non ci sono regole specifiche stabilite dall'Autorità per questo.

L'attivazione del contratto per il contatore elettrico richiede solo 5 giorni lavorativi dalla richiesta iniziale.

## • IL SUBENTRO

Il subentro avviene quando un nuovo cliente attiva un contratto con un qualsiasi fornitore dopo la cessazione del contratto del cliente precedente.

Il fornitore dovrà completare l'attivazione entro 5 giorni lavorativi per i servizi di gas, e potrebbe richiedere un'autocertificazione.

Nel mercato regolato dell'Autorità per l'energia elettrica, i costi includono un contributo fisso per oneri amministrativi, un contributo aggiuntivo di 23 euro e un deposito cauzionale, simile alle procedure di voltura.

Nel mercato libero, i costi variano tra un contributo fisso di 25,88 euro per oneri amministrativi e addebiti individuali per i contratti.

Il costo dipende dal tipo di contatore installato: 30 euro per contatori di classe G6 e 45 euro per classi superiori. Inoltre la somma verrà pagata al fornitore.

## • **GESTIRE EVENTUALI PROBLEMATICHE 3.3**

La speranza è che tutto proceda per il meglio, ma in caso di cambio di fornitore, è fondamentale conoscere i propri diritti, specialmente quelli legati alla firma del contratto e alla gestione di eventuali problematiche.

Se si verificano disservizi o ritardi nelle bollette, è importante inviare un reclamo al fornitore.

Le modalità e i contatti per presentare reclami sono indicati nel contratto, sul sito web del fornitore e su tutte le bollette.

Se ricevete la fattura da un nuovo fornitore anziché quella di luce e gas aspettata, potrebbe significare che avrete stipulato un nuovo contratto senza rendersene conto. Questo spesso accade quando vi trovate impreparati, magari di fronte a venditori esperti e ben addestrati.

Le tecniche di vendita più comuni tra i fornitori di energia, che possono rivelarsi ingannevoli, includono le vendite porta a porta e le telefoniche, spesso sottolineando "un'offerta imperdibile in scadenza" per spingervi a prendere decisioni affrettate durante le chiamate.

- **E SE SI VOLESSE RITORNARE AL VECCHIO CONTRATTO? 3.4**

Per contestare un contratto non richiesto, è necessario inviare un reclamo al fornitore entro 40 giorni dalla data di emissione della prima bolletta.

Se il venditore decide di accettare il reclamo e partecipa al processo di ripristino, deve offrire la possibilità di tornare al fornitore precedente, indicando le modalità e i tempi. Se il fornitore non si impegna nella procedura di ripristino, non sarà possibile tornare automaticamente al contratto precedente.

Indipendentemente da ciò, è consigliabile inviare immediatamente un reclamo al fornitore per ottenere un risarcimento per i danni subiti.

## 4. ABITUDINE AL RISPARMIO

C'è una problematica imminente relativa alla dipendenza dalle fonti energetiche estere.

Come possiamo ottimizzare le spese energetiche?

Inizialmente, è essenziale verificare la presenza di offerte più vantaggiose per l'energia e il gas rispetto a quelle attuali. Inoltre, è importante considerare che piccoli cambiamenti nelle nostre abitudini possano influire significativamente sul consumo di gas ed elettricità, superando le nostre aspettative.



## • RISPARMI PER IL GAS 4.1

Mantenere la temperatura interna della casa entro i 20 gradi nella zona giorno e tra i 16 e i 18 gradi nella zona notte è sufficiente e salutare, evitando temperature eccessive che potrebbero recare danno alla salute.

Anche una semplice riduzione di un grado può comportare risparmi significativi sulle bollette energetiche.

Inoltre, è consigliabile limitare i consumi idrici evitando di aprire la doccia in anticipo e riducendo la sua durata, azioni che potrebbero portare a risparmi del 10-15% sull'uso complessivo dell'acqua.

Durante la cottura di alimenti come pasta e uova in acqua bollente, è importante considerare il concetto di "cottura a fuochi spenti": una volta raggiunto il bollore e aggiunto il cibo, è possibile spegnere il fornello e coprire la pentola, sfruttando il calore residuo per completare la cottura secondo i tempi consigliati.

Questa pratica, se adottata su vasta scala, potrebbe portare a un risparmio di 62 milioni di metri cubi di gas all'anno a livello nazionale, senza compromettere la qualità della preparazione culinaria.

Un altro metodo per favorire l'ottica del risparmio potrebbe consistere nell'utilizzo della pentola a pressione durante la preparazione culinaria. Questo strumento permette di ridurre significativamente i consumi energetici, in quanto raggiunge rapidamente le temperature di cottura desiderate e abbrevia i tempi necessari per la preparazione, mantenendo inoltre una bassa temperatura di cottura a fuoco moderato. Le differenze diventano più evidenti quando si considerano alimenti che richiedono cotture prolungate, come ad esempio i legumi, i quali cuociono in soli 25-30 minuti con la pentola a pressione anziché nei circa 50 minuti richiesti dalla cottura tradizionale.

Se generalizzassimo l'uso di questo strumento a livello nazionale, potremmo risparmiare complessivamente 107 milioni di metri cubi di gas all'anno.

## • **RISPARMI PER L'ELETTRICITÀ 4.2**

Il primo passo per ridurre le spesa energetica nella bolletta consiste nell'utilizzare correttamente gli elettrodomestici.

È consigliabile riempire totalmente i grandi elettrodomestici per massimizzarne l'efficienza, riducendo il numero complessivo di cicli di utilizzo. Questa pratica può portare a un risparmio annuale considerevole, pari a circa 85-90 euro per lavatrice e lavastoviglie. Se adottassimo tutti queste pratiche oculate, potremmo risparmiare fino a 234 milioni di metri cubi di gas all'anno.

Un'altra fonte di spreco energetico è rappresentata dai caricabatterie rimasti collegati alle prese di corrente.

Un'analisi ha rilevato un consumo di circa 0,02 Wh per i caricabatterie tradizionali, che può aumentare fino a 0,8 Wh per quelli wireless. Mantenere i caricabatterie collegati per 24 ore comporta un consumo di circa 20 Wh al giorno per ricaricare un cellulare.