



Manuale operativo dei diritti

LINEE GUIDA PER LA FINE DEL MERCATO TUTELATO

Che cos'è il mercato tutelato gas e luce?

I servizi di tutela sono i servizi di fornitura di energia elettrica e gas naturale con condizioni economiche (prezzo) e contrattuali definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) destinati ai clienti domestici che non hanno ancora scelto un venditore nel mercato libero.

Che cos'è il mercato libero dell'energia e del gas?

Lo sviluppo della normativa comunitaria in tema di energia ha portato progressivamente e gradualmente alla fine del mercato tutelato e alla necessità di una piena liberalizzazione del mercato dell'energia e del gas pur salvaguardando le tutele di prezzo per le categorie di soggetti definiti vulnerabili.

Nel mercato libero il costo dell'energia (costo materia energia) è stabilito dal venditore che può avere quindi diverse offerte da proporre e con diversa durata (es 12 mesi, 24 mesi).

Il mercato libero dell'energia è conveniente?

Ci possono essere offerte convenienti ma bisogna essere in grado di scegliere quella adatta alle proprie abitudini di consumo, inoltre bisogna verificare la durata dell'offerta ed eventuali modifiche a scadenza offerta.

Ricordiamo che il costo finale della bolletta non dipende solo dal costo della materia energia ma anche da una serie di oneri indispensabili per garantire il servizio quali: trasporto, gestione del contatore, oltre a IVA e imposte e canone Rai per quanto riguarda la fornitura di energia elettrica se domestico residente.

Nel libero mercato, pertanto, la leva economica concorrenziale è "solo" la voce riferita al costo di commercializzazione e i costi relativi all'acquisto dell'energia e del gas, non potendo i venditori intervenire su altri costi di sistema né su imposte e IVA. Sono inoltre definite tra le parti anche gli altri aspetti contrattuali e vengono pertanto

sottoscritte dal cliente le Condizioni Generali di Contratto e le Condizioni Tecnico Economiche.

Quali sono le tappe imminenti, quando sarò obbligato a scegliere un contratto sul libero mercato?

Per i **clienti domestici** di gas naturale (famiglie e condomini) il superamento della tutela di prezzo è previsto a **gennaio 2024**.

Per i **clienti domestici non vulnerabili di energia elettrica** invece il superamento della tutela di prezzo è previsto a partire dal **1 luglio 2024**.

Per le microimprese di energia elettrica il servizio di maggior tutela si è concluso ad aprile 2023 (per le piccole imprese era già terminato nel 2021).

ATTENZIONE!

E' fondamentale quindi distinguere il cliente vulnerabile dal cliente non vulnerabile in quanto **i clienti vulnerabili potranno continuare ad essere serviti a condizioni contrattuali ed economiche definite e aggiornate dall'Autorità anche dopo le scadenze sovra indicate.**

Chi sono i clienti vulnerabili?

Sono considerati **clienti vulnerabili** i clienti domestici che, alternativamente:

- si trovano in condizioni economicamente svantaggiate in quanto percettori di bonus sociali
- sono soggetti (intestatari di fornitura) con disabilità ai sensi dell'articolo 3 legge 104/92
- hanno un'utenza in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi
- hanno un'età superiore ai 75 anni (vulnerabilità si applica al compimento del 76esimo anno di età)

Chi ha più di 75 anni e un reddito elevato può rientrare nella categoria di vulnerabilità e continuare ad essere servito a condizioni economiche definite da ARERA?

Sì, il requisito anagrafico soddisfa la condizione di vulnerabilità.

La condizione di vulnerabilità permette al cliente finale di accedere al servizio di tutela della vulnerabilità per tutte o solo alcune delle utenze intestate?

Il cliente identificato come vulnerabile può richiedere di essere fornito nel servizio di tutela della vulnerabilità (condizioni di prezzo stabilite da ARERA) con riferimento a tutte le utenze di gas naturale a lui intestate.

Sono un cliente vulnerabile posso comunque scegliere un contatto sul libero mercato se trovo un'offerta conveniente?

Sì, il cliente vulnerabile può in qualsiasi momento decidere di passare al mercato libero, allo stesso modo, un cliente vulnerabile che si trova già nel mercato libero può richiedere di essere fornito alle condizioni definite dall'Autorità (servizio di tutela della vulnerabilità).

Cosa succede se non scelgo a gennaio alcuna offerta gas sul libero mercato? Mi staccano la fornitura?

Se il cliente finale non sottoscrive le nuove condizioni di fornitura proposte dal venditore, né un diverso contratto di mercato libero con lo stesso o con altro venditore, **a partire da gennaio 2024** il medesimo venditore continuerà a erogare il gas distinguendo le condizioni economiche da applicare in caso si cliente vulnerabile o non vulnerabile:

- **se sei un cliente vulnerabile**, il tuo fornitore attuale continuerà da gennaio 2024 ad erogare la fornitura con il servizio di tutela della vulnerabilità, alle condizioni economiche previste per il servizio di tutela gas definite dall'Autorità;
- **se sei un cliente non vulnerabile**, il tuo attuale fornitore continuerà da gennaio 2024 ad erogare la fornitura con condizioni contrattuali stabilite da Arera ma a condizioni economiche stabilite dall'operatore e comunque comunicate per tempo (fattura di settembre/ottobre 2023) al cliente.

Posso autocertificare la mia condizione di vulnerabilità? (es ho più di 75 anni)

Sì, il cliente servito in tutela gas che non è stato identificato come vulnerabile può richiedere al proprio o altro venditore di essere servito nel servizio di tutela della vulnerabilità compilando il modulo che ha ricevuto nella bolletta (a partire da quella di settembre 2023). Il modulo per autocertificare la condizione di vulnerabilità è disponibile anche sul sito Arera e riproposto in allegato. (All 1)

Consigli di autotutela

Il mercato libero può offrire vantaggi ma anche brutte sorprese se non si effettua una scelta libera e consapevole. Spesso sono proprio le persone più fragili ad essere

vittime di pratiche commerciali scorrette (insistenti promozioni porta a porta o telefoniche con minaccia di sospensione della fornitura).

Come posso individuare un'offerta conveniente?

L'ARERA ha messo a disposizione un motore di ricerca on line che consente di comparare le diverse offerte presenti sul mercato in base alle caratteristiche della propria fornitura ed al consumo annuo. Si può consultare il Portale Offerte <https://www.ilportaleofferte.it/portaleOfferte/> anche facendosi aiutare da un familiare o persona di fiducia.

Il "Portale Offerte" di ARERA raccoglie tutte le offerte presenti sul mercato di vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale: grazie a questo strumento è possibile confrontare in maniera semplice e gratuito le varie offerte senza il timore di vedersi applicata un'offerta non richiesta, si tratta infatti del motore di ricerca di comparazione ufficiale.

Attenzione: Evita la comparazione con altri motori di ricerca non ufficiali che nascondono a volte meccanismi di automatiche adesioni contrattuali.

Cosa devo fare quando si presentano a casa operatori commerciali per propormi di cambiare contratto?

Chiedi sempre l'esibizione del cartellino di identificazione dell'operatore commerciale che si presenta alla porta.

Attenzione: Se sei un cliente vulnerabile, servito oggi in regime di mercato tutelato e non hai interesse a cambiare **non è necessario sottoscrivere alcun contratto sul libero mercato.**

Se sei solo/a in casa e ti interessa comunque valutare la possibilità di cambiare operatore ma pensi di non essere in grado di comprendere pienamente l'offerta contrattuale proposta, **chiedi di fissare un appuntamento quando ci sarà qualcuno ad affiancarti.** **Non avere fretta nessuno può interrompere la fornitura a meno che non sia tu a chiedere la chiusura del punto di fornitura.** La fornitura di energia elettrica o gas può essere sospesa inoltre per morosità a seguito di formale messa in mora in ipotesi di fatture non pagate.

Mi suonano alla porta e mi propongono con insistenza di far vedere la bolletta per mettere in risalto i risparmi che otterrei con un nuovo contratto nel mercato libero. Cosa devo fare?

Considera che la bolletta contiene tanti dati preziosi: CF, stato dei pagamenti, POD o PDR identificativi della fornitura, contratto in essere, presenza di eventuali bonus sociali e altro. Questi dati possono essere facilmente carpiri da operatori commerciali non corretti pertanto evita di mostrare la tua bolletta.

Attenzione: Mostra la tua bolletta solo se decidi di sottoscrivere un diverso contratto e dopo aver ben compreso l'offerta proposta.

Ricorda inoltre che alcune voci non possono essere azzerate da nessun venditore (es spese di trasporto, Iva ecc...) pertanto diffida da coloro che propongono offerte strabilianti, il confronto va fatto sempre considerando la voce della materia energia.

Ha suonato alla porta una persona con un cartellino e diceva di dover sostituire il contatore e mi ha chiesto copia di una bolletta. E' normale?

No. A sostituire il contatore può essere solo la società di distribuzione (es Areti, Italgas, e-distribuzione) e non la società di vendita. Quando c'è necessità di leggere o sostituire il contatore la società di distribuzione lascia sempre un avviso nel condominio nei giorni precedenti. Verifica sempre cosa c'è scritto sul cartellino identificativo dell'operatore e verifica se è stato lasciato nei giorni precedenti un avviso per il cambio o lettura contatore.

Mi chiamano continuamente al telefono per propormi nuove offerte, è lecito?

A meno che l'utenza telefonica non sia inserita in apposito registro delle opposizioni (con divieto di utilizzo per promozioni commerciali) è possibile telefonare per promuovere offerte commerciali. Tuttavia ci sono delle regole da rispettare come ricorda la campagna di sensibilizzazione di ARERA e di AGCM (<https://www.difenditicosi.it/come-difendersi/>).

- ✓ Ogni volta che ricevi una telefonata a scopo commerciale, chiedi che ti venga indicato chi sta chiamando e perché. L'operatore che ti ha contattato deve metterti a conoscenza del nome della società di vendita e dello scopo della chiamata.
- ✓ Ricordati che nessuna Autorità, Agenzia o Ente pubblico chiama i clienti finali per attivare nuovi contratti. **Non sei obbligato a concludere il contratto per telefono.**
- ✓ Ricorda che il prezzo comunicato al telefono o nelle pubblicità non è di norma il prezzo complessivo ma solo la parte su cui i venditori possono farsi concorrenza, che comprende i costi di commercializzazione e i costi relativi all'acquisto dell'energia e del gas

Di chi posso fidarmi per avere informazioni certe per orientarmi nel mercato energetico?

L'Arera, autorità di regolazione del settore energetico, ha messo a disposizione un numero verde gratuito che risponde a quesiti telefonici e scritti sul funzionamento del mercato, sui diritti dei consumatori e utenti nei settori di competenza e sulle modalità di erogazione dei servizi; inoltre fornisce indicazioni utili per la gestione di eventuali controversie con il proprio fornitore o per il cambio fornitore.

Il numero verde è **800166654**

attivo dalle 8.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi