



Autorità
per l'energia elettrica e il gas



Commissione Europea
Rappresentanza in Italia

LE NOVITÀ NEL MERCATO DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS



I.P.

energia semplice



“Garantire ai 480 milioni di consumatori dell’Unione Europea il diritto ad un approvvigionamento energetico sicuro ed a prezzi convenienti: è questo l’obiettivo della liberalizzazione del mercato dell’energia elettrica e del gas voluto dalla Commissione, con l’approvazione delle direttive n° 2003/54/CE e 2003/55/CE.

Oggi tutti i consumatori sono diventati protagonisti attivi sul mercato dell’energia, anziché destinatari passivi di un servizio e possono scegliere in base a diverse offerte, alla qualità del servizio, eventualmente anche contribuendo a difendere l’ambiente comprando solo energia rinnovabile.

Abbatte i confini nazionali, creando un mercato unico dell’energia, aperto e liberalizzato, attirerà gli investimenti e sarà fonte di nuova occupazione, facendo crescere l’economia europea.

Far conoscere le novità e le opportunità della liberalizzazione è lo scopo di questa brochure, che vuole essere uno strumento a tutela degli interessi dei cittadini europei nel settore vitale dell’energia”.

Andris Piebalgs

Commissario Europeo per l’Energia



“Tutti i cittadini hanno ora il diritto di scegliere liberamente il proprio fornitore di energia elettrica e gas naturale. L’Autorità per l’energia elettrica e il gas è impegnata a far sì che tale diritto sia sempre più facilmente esercitabile e che i consumatori possano decidere sempre più liberamente, consapevolmente e convenientemente, in uno scenario di vera concorrenza ed efficienza di mercato. Una vivace e corretta competizione tra più fornitori promuoverà una pluralità di offerte sempre più vantaggiose; essa si tradurrà in benefici per i cittadini consumatori, come prezzi e qualità di servizi o forniture.

Questa guida ‘Energia semplice’ vuol contribuire ad un’informazione più completa; aiutare il cittadino-consumatore a conoscere più approfonditamente le “liberalizzazioni” per il settore energetico e le opportunità che esse offrono, ad orientarsi nel nuovo scenario di mercato con una maggiore consapevolezza dei propri diritti, delle tutele previste e degli strumenti a disposizione”.

Alessandro Ortis

Presidente dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas



Sommario

2 LA LIBERALIZZAZIONE DELL'ENERGIA IN EUROPA E I VANTAGGI PER I CONSUMATORI

4 IL MERCATO LIBERO DELL'ENERGIA ELETTRICA

Posso scegliere una nuova offerta? Costa cambiare? Ed è facile?
Che cosa pago nella bolletta? In caso di guasti a chi mi rivolgo?
Posso risparmiare con le offerte "biorarie"?

10 IL MERCATO LIBERO DEL GAS

Posso scegliere una nuova offerta? Costa cambiare
venditore?
Resta garantita la sicurezza degli impianti? In caso
di guasti a chi mi rivolgo?
Che cosa pago nella bolletta? Chi legge il mio
contatore?

13 COSA DEVO SAPERE QUANDO MI VIENE PROPOSTA UN'OFFERTA PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS?

Se mi arriva un'offerta per posta, per telefono, su
Internet o direttamente dal venditore

15 COME INFORMARSI E VALUTARE

Il numero verde 800.166.654, la "Finestra del Consumatore"
sul sito Internet (www.autorita.energia.it)
Le Associazioni dei Consumatori (www.tuttoconsumatori.it)



La liberalizzazione dell'energia in Europa e i vantaggi per i consumatori

Grazie alla liberalizzazione introdotta dall'Unione Europea, dal 1° luglio del 2007, in Italia e nel resto dell'UE tutti i clienti, anche domestici, possono scegliere liberamente il fornitore di energia elettrica e di gas.

Il primo vantaggio che i cittadini stanno toccando con mano, si radica nel cuore stesso della democrazia, ed è *la libertà di scelta reale per tutti i consumatori che, da destinatari passivi di un servizio, diventano protagonisti attivi sul mercato*: possono cambiare fornitore se riscontrano un servizio di cattiva qualità, se considerano eccessivo il prezzo offerto, se vogliono partecipare alla lotta contro i cambiamenti climatici, scegliendo energia da fonti rinnovabili oppure a basso tenore di carbonio.

Nel nuovo contesto, i cittadini sono chiamati a svolgere un ruolo essenziale per favorire la concorrenza fra i fornitori e una maggiore efficienza del mercato, anche promuovendo una migliore qualità dei servizi. Ma per potere usufruire pienamente dei propri diritti, è necessario che comprendano che sono davvero liberi di cambiare fornitore, che hanno il diritto a condizioni trasparenti nei contratti, che saranno tutelati da pratiche ingannevoli o informazioni fuorvianti da parte dei fornitori. Un mercato dell'energia competitivo contribuirà inoltre all'uso razionale dell'energia.

Nel nuovo mercato liberalizzato, le frontiere nazionali nel settore dell'energia stanno scomparendo: per favorire ulteriormente la concorrenza, la UE sta finanziando lo sviluppo delle reti e la loro interconnessione, sia all'interno che verso l'esterno.

Le regole del mercato unico dell'energia consentono già oggi a tutti i fornitori di accedere alla totalità delle reti di distribuzione e delle reti di elettrodotti, gas-dotti e oleodotti in condizioni di parità. Sono attualmente in discussione misure volte a rafforzare l'applicazione di tali diritti: con le misure proposte il 19 settembre del 2007, la Commissione Europea mira, di fatto, a rendere ancora più concorrenziale il mercato, attraverso la separazione delle reti di trasporto dai soggetti che producono e distribuiscono elettricità e gas.

Per tutelare attivamente gli interessi dei consumatori perché possano sfruttare appieno i vantaggi dell'apertura dei mercati energetici, la Commissione Europea ha anche redatto una *Carta europea dei consumatori di energia* che prevede alcuni diritti fondamentali:

- **Allacciamento:** il diritto di ricevere servizi regolari, prevedibili e sicuri di erogazione di energia elettrica e di gas.
- **Fornitura:** il diritto di cambiare fornitore di energia elettrica e di gas e di beneficiare di procedure efficienti.
- **Contratto:** la Carta elenca gli elementi minimi che deve comprendere qualsiasi contratto stipulato con un fornitore di energia.
- **Informazioni:** il diritto ad avere informazioni aggiornate sulla fornitura di energia, le condizioni contrattuali, i prezzi e le tariffe, le misure di efficienza energetica, l'origine e le fonti di produzione dell'energia elettrica.
- **Prezzi:** l'energia deve essere erogata a prezzi ragionevoli, facilmente e chiaramente comparabili e trasparenti.
- **Misure sociali:** il diritto, per i cittadini vulnerabili, ad avere livelli minimi di servizi energetici (energia elettrica, riscaldamento e illuminazione) per evitare la "povertà energetica".
- **Composizione delle controversie:** il diritto a procedure di ricorso semplici e poco costose in caso di controversia.
- **Divieto di pratiche commerciali sleali e diritto a procedure giudiziarie trasparenti.**

Saranno invitati a firmare la Carta, su base volontaria, tutti i principali operatori del mercato energetico europeo: fornitori, autorità di regolamentazione, amministrazioni pubbliche ed associazioni di consumatori.

In definitiva, con la liberalizzazione, l'integrazione del mercato e la Carta dell'energia, la Commissione ha voluto prima di tutto garantire ai cittadini il diritto ad un approvvigionamento energetico sicuro e conveniente, in un periodo segnato dall'aumento dei prezzi del gas e del petrolio e dalla mancanza cronica di investimenti nel settore energetico. Allo stesso tempo, sono stati introdotti nuovi diritti, tutele e obblighi per una migliore qualità dei servizi, affinché la realizzazione di un vero mercato unico dell'energia nell'Unione porti reali benefici a tutti, alle imprese e ai cittadini consumatori.





Il mercato libero dell'energia elettrica

Che cosa cambia con la liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica?
Ci saranno vantaggi?



Dal 1° luglio 2007 in Italia, come nel resto dell'Unione Europea, è scattata la completa liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica. Questo significa che tutti possono scegliere liberamente un nuovo venditore di elettricità o cambiare contratto, selezionando sul mercato libero l'offerta ritenuta più interessante e conveniente. Si tratta di una scelta volontaria, *non obbligata*. Con la liberalizzazione, le imprese che vendono energia elettrica sono in concorrenza tra loro, così come lo sono le imprese produttrici. Una vivace e corretta competizione promuoverà una pluralità di offerte, con possibili benefici in termini di prezzi e qualità di servizi o forniture.

Posso scegliere una nuova offerta?

Sì. Grazie alla "liberalizzazione" del mercato, i consumatori acquistano *il nuovo diritto* per una libera scelta: si può decidere in ogni momento di cambiare contratto o mantenere ancora la fornitura alle condizioni fissate dall'Autorità, il cosiddetto *servizio di maggior tutela*, disponibile solo per le famiglie e le piccole imprese (se connesse in bassa tensione, con meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro).

Costa cambiare?

Scegliere un nuovo contratto o un venditore non comporta spese, a condizione che lo stesso cliente non abbia già cambiato venditore nei dodici mesi precedenti: solo in questo caso il distributore addebiterà un contributo fisso di 27 euro al venditore prescelto, che potrà a sua volta addebitarlo al cliente. *Il contributo non è mai dovuto se il cliente intende tornare dal mercato libero al servizio di maggior tutela.* Sul nuovo contratto è dovuta l'imposta di bollo (14,62 euro), in conformità alla normativa fiscale.



È facile passare da un fornitore ad un altro?

Sì. Per aderire ad una nuova offerta, basta stipulare il contratto con il fornitore prescelto: sarà lui ad inoltrare la richiesta di recesso al vecchio fornitore e ad occuparsi delle procedure necessarie ad attivare la nuova fornitura. *Non va fatto alcun intervento sugli impianti e sui contatori:* cambia infatti solo la gestione commerciale e amministrativa della fornitura.

Una volta completato il passaggio, sarà il nuovo fornitore ad inviare le bollette. *La continuità e sicurezza del servizio deve restare assicurata.* L'impresa di distribuzione,



energia elettrica

che gestisce la rete elettrica locale, *rimane la stessa* anche se si sceglie di cambiare il proprio fornitore.

Se cambio venditore rischio di pagare due volte gli stessi consumi?

No. Quando si cambia venditore viene registrata una lettura del contatore, in modo che il vecchio venditore possa emettere la bolletta di chiusura del rapporto. L'ultima lettura viene utilizzata dal nuovo venditore come punto di partenza per conteggiare i consumi ed emettere le nuove bollette.

Nessun venditore può chiedere pagamenti per un servizio fornito da altri: in questo caso il cliente, se ha già pagato per errore, può farsi restituire l'intera somma maggiorata degli interessi legali.

È possibile modificare le proprie scelte? E dopo quanto tempo?

Chi ha scelto un nuovo venditore *può sempre cambiare* scegliendone liberamente un altro, oppure tornare alle condizioni fissate dall'Autorità.

L'Autorità ha fissato tempi favorevoli ai consumatori per esercitare il "diritto di recesso" che estingue un contratto: a un *cliente domestico* può essere chiesto *al massimo un mese* di preavviso per passare a nuovo venditore; per una *piccola impresa* il *preavviso massimo è di un mese* quando sceglie per la prima volta di cambiare fornitore ed entrare nel mercato libero, mentre è di *tre mesi* per tutti i cambi successivi.



Che cosa devo sapere per scegliere al meglio una fornitura di energia elettrica?

Che cosa pago nella mia bolletta?

Prima di scegliere una nuova offerta, è bene sapere che con la bolletta dell'energia elettrica si pagano: un *prezzo* di mercato per l'acquisto dell'energia (che può variare a seconda delle offerte dei venditori) al quale si aggiungono il *costo per consegnare l'energia nelle case e misurare i consumi*, gli *oneri generali di sistema* previsti per legge (lo sviluppo delle fonti rinnovabili, la ricerca, lo smantellamento delle centrali nucleari ecc.) e le *imposte*.

Non c'è un'offerta "buona per tutti", controlliamo i nostri consumi

Per decidere al meglio occorre prima di tutto analizzare le nostre specifiche necessità e l'andamento dei consumi: *ognuno consuma l'energia elettrica in quantità e momenti o giorni diversi rispetto agli altri*.

Inoltre, è *indispensabile leggere con attenzione* le caratteristiche dettagliate delle offerte commerciali, evitando scelte non adeguatamente valutate. Un buon punto di partenza è quello di *controllare i propri consumi* (in Kilowattora, kWh, l'unità di misura dei consumi), effettuati negli ultimi mesi o anni: li troviamo evidenziati nelle bollette. Questi numeri sono utili per stimare le eventuali convenienze economiche.

Occorre poi valutare le differenze di prezzo anche alla luce delle proprie *esigenze*. Ad esempio: si preferisce un prezzo costante per un certo periodo di tempo o averne uno che ri-



specchia le oscillazioni dei mercati dell'energia? Si vuole pagare la bolletta di elettricità e gas in modo congiunto? Tutte le considerazioni di questo tipo offrono elementi utili per valutare meglio quale, tra le diverse soluzioni offerte sul mercato, "fa al caso nostro".

La "scheda confronto" prezzi

Nel presentare le proposte di offerta, i venditori debbono *obbligatoriamente* consegnare al consumatore domestico una "scheda di confronto" prezzi: è il prospetto (vedi figura) inserito nei documenti informativi con i quali viene proposta l'adesione a un nuovo contratto.

È molto importante individuare questa "tabella" e leggerla con attenzione. Per i clienti domestici la scheda evidenzia la spesa annua presunta per cinque diversi livelli di consumi-tipo, calcolata ai prezzi dell'energia applicati al momento della proposta. Per ogni livello di consumo, viene indicato il possibile risparmio o la maggiore spesa, mettendo a confronto l'offerta del venditore con le condizioni di maggior tutela dell'Autorità.

Scheda di riepilogo dei corrispettivi per i clienti finali domestici

Corrispettivi previsti dall'offerta alla data del____(gg/mm/aa/),
valida fino alla data del____(gg/mm/aa/)

Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte				
Cliente con potenza impegnata 3kW - contratto per abitazione di residenza				
Consumo annuo (kWh)	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alla presente offerta (in euro) (A)	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle tariffe o condizioni economiche di riferimento dell'Autorità (in euro) (B)	Stima del risparmio annuo in base alla presente offerta (in euro) (B-A)	Stima del risparmio annuo in base alla presente offerta in %
1.200				
2.700				
3.500				
4.500				
7.500				

La pubblicità di offerte commerciali potrebbe mettere in maggior risalto gli aspetti più convenienti dell'offerta, salvo poi precisare (magari in caratteri più piccoli) clausole che ne modificano la rilevanza. È bene pertanto leggere attentamente tutto il materiale fornito e valutarlo facendo particolare attenzione al "confronto prezzi" che l'Autorità ha reso obbligatorio, per una miglior tutela dei consumatori.

Chi può vendere energia elettrica nel nuovo mercato libero?

L'attività di vendita è libera, pertanto chiunque può operare nel mercato dell'energia elettrica in qualità di venditore.

È importante sapere che ci sono:

- le *società di vendita* che operano solo sul mercato libero e che fanno offerte commerciali;



- le società che operano sia sul mercato libero che per il servizio di maggior tutela, che fanno offerte commerciali ma possono anche applicare le condizioni fissate dall'Autorità.

Attenzione quindi a identificare correttamente il soggetto con cui vi re-

lazionale: a questo scopo l'Autorità ha dettato norme precise per aiutare i consumatori a non confondersi, chiedendo alle imprese di inserire specifici messaggi nei loro servizi di call center e di indicare sui contratti e sulle bollette se si riferiscono al servizio

di maggior tutela o al mercato libero, distinguendo tra imprese di vendita che operano sul mercato libero e quelle di maggior tutela.

Per avere maggiori informazioni sulle società di vendita, si può consultare l'elenco sul sito www.autorita.energia.it.
Attenzione: non è un elenco delle società "certificate" dall'Autorità, ma uno strumento informativo di utilità per i consumatori.



A chi posso rivolgermi per ottenere informazioni commerciali?

All'impresa con cui si ha il contratto di fornitura. Se si sceglie un nuovo venditore, per tutte le informazioni che riguardano gli aspetti commerciali del servizio (consumi, bollette, pagamenti, rimborsi, chiarimenti, reclami...) è necessario rivolgersi al venditore con il quale è stato stipulato il contratto di fornitura.

L'elenco dei venditori sul sito dell'Autorità

Per avere maggiori informazioni sulle società di vendita, si può consultare l'elenco pubblicato sul sito dell'Autorità (www.autorita.energia.it). *Attenzione: non è un elenco di aziende "certificate" dall'Autorità ma uno strumento informativo di utilità per i consumatori.* Infatti la domanda di iscrizione viene avanzata dalla società di vendita, volontariamente, e viene accolta se in possesso di alcuni requisiti definiti dall'Autorità (ad esempio la solidità finanziaria, il controllo contabile gli ultimi due bilanci approvati). L'elenco viene aggiornato costantemente.

Che cosa devo sapere prima di firmare un contratto?

- Chiunque contatti un cliente per proporre un nuovo contratto deve sempre:
- farsi chiaramente identificare, specificare l'impresa di vendita per cui opera e fornire i recapiti per ogni eventuale contatto con l'impresa;
 - fornire informazioni dettagliate, in particolare su:
 - il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo;
 - le eventuali altre spese a carico del cliente;
 - la durata del contratto e i tempi di recesso;
 - come e quando saranno misurati i consumi;
 - con quali scadenze dovrà essere pagato il servizio;
 - informare il cliente sulle *condizioni di riferimento* fissate dall'Autorità, per la tipologia di cliente a cui appartiene;
 - consegnare al cliente la scheda di confronto dei prezzi e la scheda informativa sugli obblighi dei venditori, prevista dal "Codice di condotta commerciale" definito dall'Autorità;



- specificare i tempi tecnici necessari per l'effettiva sostituzione del precedente venditore;
 - informare il cliente che il venditore gestirà per suo conto i contratti per i servizi tecnici necessari alla regolare consegna dell'energia fino al suo contatore (trasporto, distribuzione e misura);
 - indicare eventuali condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta.
- Se il cliente viene contattato per telefono o e-mail, il venditore deve indicare come vengono rese disponibili le necessarie informazioni in forma scritta.

Che cosa è la "proposta di contratto" o il contratto definitivo: che differenza c'è?

Sul libero mercato è frequentemente richiesto di sottoscrivere una "proposta di contratto" prestabilita dal venditore. Si tratta di un documento che deve contenere tutti gli elementi di un contratto (inclusi prezzo e condizioni di fornitura) che il cliente può restituire firmato all'esercente per l'accettazione. Attenzione: *una volta firmata, la proposta impegna da subito il cliente* (generalmente è irrevocabile), ma per diventare vincolante, occorre l'accettazione espressa da parte del venditore entro un massimo di 45 giorni. Scaduto questo termine, la proposta è revocata automaticamente e il cliente non ha più alcun impegno nei confronti del venditore. Per il cliente che ha firmato la proposta di contratto, *resta comunque salvo il diritto di ripensamento entro i 10 giorni dalla firma della proposta stessa.*



Chi legge il contatore?

La lettura spetta all'impresa di distribuzione anche per i clienti che cambiano venditore. Sarà invece il venditore a stabilire in contratto la periodicità con cui dovrà essere letto il contatore, a calcolare quanto dovuto per l'energia consumata, e ad emettere la bolletta. In ogni caso, l'Autorità ha stabilito che il cliente ha diritto ad avere almeno un tentativo di lettura l'anno, se ha un contratto che prevede una potenza impegnata disponibile fino a 37,5 kW, e almeno una volta al mese negli altri casi.

In caso di guasti a chi mi rivolgo?

La riparazione dei guasti e il ripristino dell'alimentazione restano responsabilità dell'impresa di distribuzione. Se si cambia venditore, il numero di telefono del servizio guasti non cambia.

Che cosa sono le offerte "biorarie"? Consentono di risparmiare?

Nelle offerte "biorarie" o "multiorarie", il costo dell'energia elettrica varia a seconda della fascia oraria in cui viene consumata. Le attuali soluzioni biorarie prevedono normalmente due livelli di prezzo: uno più elevato per le ore centrali (ore 8.00 - 19.00) dal lunedì al venerdì e uno più basso per le ore notturne (ore 19.00 - 8.00), il sabato, la domenica e gli altri giorni festivi.

Per poter aderire a queste soluzioni è necessario disporre di un *contatore elettronico telegestito*.





energia elettrica

Per famiglie e piccole imprese, esistono sia le soluzioni biorarie stabilite dall'Autorità per il servizio di maggior tutela, sia dai venditori sul libero mercato: sono offerte diverse tra loro, con costi e caratteristiche diverse che non vanno confusi.

Per aderire alle offerte biorarie stabilite dall'Autorità ci si deve rivolgere alla società che svolge il servizio di maggior tutela (l'impresa di distribuzione o un'apposita società di vendita). Per aderire alle offerte del mercato libero, ci si deve rivolgere a una delle società di vendita che offrono questo tipo di soluzione.

Come faccio a sapere se la bioraria mi conviene?

Le offerte biorarie, risultano tanto più vantaggiose rispetto ai corrispondenti prezzi monorari, quanto più si è in grado di concentrare i propri consumi nelle ore più convenienti (ore 19.00 – 8.00). Per una abitazione di residenza, scegliendo tra le condizioni dell'Autorità, di tipo monorario oppure biorario, la spesa rimane uguale se due terzi dei consumi avvengono la sera-notte, i fine settimana e nei festivi. Più si riesce a spostare i consumi oltre la soglia dei due terzi, più si risparmia. *Attenzione però, perché se consumiamo di più durante il giorno si rischia di spendere di più.*

Se ci si accorge che la bioraria non risulta conveniente, si può tornare indietro esercitando il diritto di recesso nei modi stabiliti. Per verificarlo, basta leggere il dato puntuale dei consumi effettuati nelle diverse fasce orarie/giornaliere, chiaramente indicato sulle bollette che seguono l'adesione all'offerta bioraria.

Altre informazioni utili

Più trasparenza nella bolletta

Per aumentare la trasparenza e tutelare meglio i consumatori, l'Autorità ha disposto che la bolletta debba contenere sia il riepilogo dei dati più importanti (nella prima pagina) sia altre informazioni di dettaglio come, ad esempio, i dati sui consumi medi (giornalieri, annuali) ripartiti in fasce orarie se il cliente ha una fornitura bioraria, nonché i calcoli effettuati per arrivare al totale da pagare.

Sono informazioni che servono per effettuare eventuali controlli e agevolare il cliente nel rapporto con il fornitore (come inoltrare un reclamo, le procedure in caso di mancato o tardivo pagamento, ecc.). A breve saranno indicate anche informazioni sul mix di fonti (rinnovabili, gas, carbone) utilizzate per produrre l'elettricità acquistata.

"Numeri verdi" più efficienti

A partire dal 2008 l'Autorità ha fissato standard di qualità obbligatori anche per i call center delle aziende di vendita e per quelle che forniscono il servizio di maggior tutela, per migliorare le prestazioni (ad esempio, standard minimi sulla semplicità di accesso, chiamate gratis almeno da rete fissa, tempi di attesa massimi).





Il mercato libero del gas

Che cosa è cambiato con la liberalizzazione del mercato del gas?

Nel mercato del gas già dal 1° gennaio 2003 è possibile *scegliere* il proprio venditore. Se la famiglia (o l'impresa con consumi fino a 200.000 metri cubi l'anno) *non ha scelto* alcun nuovo fornitore, continua a pagare il gas in base alle *condizioni economiche standard* definite dall'Autorità con i "prezzi di riferimento" aggiornati periodicamente in base al costo del combustibile.



Posso scegliere una nuova offerta?

Il cambio di fornitore è un'opportunità offerta dalla liberalizzazione e può essere fatto in qualsiasi momento, quando il consumatore lo ritiene opportuno. Chi non cambia venditore usufruisce delle *condizioni economiche standard dell'Autorità*. Tutti i venditori *devono sempre* includere tra le proprie offerte ai clienti domestici anche le condizioni di riferimento dell'Autorità; i clienti sono quindi liberi di sceglierle tra queste condizioni di riferi-

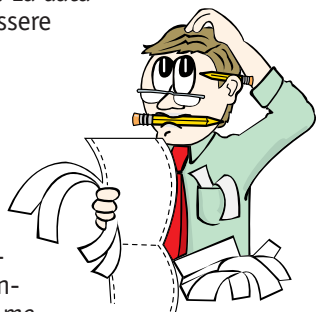
mento e nuove offerte. *Per i soli clienti domestici* è possibile ottenere le condizioni di riferimento definite dall'Autorità, sia se stipulano un contratto per la prima volta sia se intendano riottenere le condizioni di riferimento dopo essere passati al mercato libero.

Costa cambiare? È facile passare da un fornitore all'altro?

Cambiare fornitore di gas non costa. Se un'offerta sembra conveniente, basta stipulare il contratto con il nuovo fornitore prescelto: sarà lui ad inoltrare per conto del nuovo cliente la richiesta di recesso al vecchio venditore e ad occuparsi delle procedure per attivare la nuova fornitura. Per cambiare fornitore *non occorre alcun intervento sugli impianti*: cambia infatti solo la gestione commerciale e amministrativa della fornitura. Una volta completato il passaggio sarà il nuovo fornitore ad inviarti le bollette e *la continuità e sicurezza del servizio deve restare assicurata*. La data prevista per il passaggio effettivo al nuovo fornitore deve essere comunicata al momento della sottoscrizione del contratto.

Dopo quanto tempo si può cambiare la propria scelta?

Chi ha scelto un nuovo venditore *può sempre cambiare* scegliendone liberamente un altro, oppure tornare alle condizioni dell'Autorità. L'Autorità ha fissato tempi favorevoli ai consumatori per esercitare il "diritto di recesso" che estingue un contratto: a un *cliente domestico* può essere richiesto *al massimo un mese* di preavviso per passare a nuovo venditore; a una *piccola impresa (con consumi fino a 200mila metri cubi)* possono essere chiesti *al massimo tre mesi* di preavviso.





Rimane garantita la sicurezza degli impianti?

Nel mercato liberalizzato del gas *rimangono garantiti tutti i livelli e le procedure di sicurezza*, con competenze che riguardano sia il fornitore che il distributore. Si ricorda che fornitore o venditore è l'azienda che invia la bolletta, con cui si firma il contratto di "vendita" del gas; il distributore invece è un'altra azienda che, in una certa area, gestisce "i tubi" per fare arrivare il gas fino alle case.

In caso di guasti a chi mi rivolgo?

Se il contatore si blocca o registra i consumi in modo anomalo, senza che si verifichino dispersioni di gas, ci si deve rivolgere al proprio venditore per segnalare il problema ed eventualmente chiedere una verifica tecnica del contatore. Il venditore trasmetterà la richiesta di intervento al *distributore: è lui che deve fare la verifica e, se il guasto è confermato, sostituire (gratuitamente) il contatore e ricalcolare i consumi*. Se invece il guasto provoca una fuga di gas occorre telefonare immediatamente al servizio di pronto intervento, gestito dal distributore che ha l'obbligo di intervenire. Il numero telefonico da chiamare è indicato in bolletta e non cambia in caso di cambio del venditore. *Per ogni tipo di reclamo ci si deve invece rivolgere al fornitore con cui si è firmato il contratto.*



Che cosa devo sapere per scegliere al meglio una fornitura di gas?

Che cosa pago nella bolletta del gas?

Nella bolletta si pagano: il prezzo del gas, il costo di trasporto e consegna fino al contatore, le imposte.

Come analizzare i propri consumi?

Le offerte sul mercato possono essere diverse tra loro ed è sempre opportuno valutarle attentamente: "tariffe bloccate", forniture congiunte gas-elettricità ecc., possono offrire vantaggi ma anche esporre i consumatori a maggiori costi. Prima di scegliere, quindi, è buona norma controllare dalle bollette i propri consumi (in metri cubi) negli ultimi mesi o anni. È opportuno anche valutare se possono essere ridotti, modificandoli in modo "efficiente" (ad esempio, ottimizzando l'isolamento termico della casa o non tenendo eccessivamente alte le temperature nei termostati casalinghi).

Chi leggerà il mio contatore?

La lettura del contatore del gas deve sempre essere eseguita dall'impresa di distribuzione, a meno che il nuovo venditore prescelto non si impegni ad effettuare direttamente le

letture, tramite propri incaricati. Sarà comunque il fornitore a stabilire nel contratto la periodicità della lettura, *obbligatoria almeno una volta all'anno*, a calcolare quanto dovuto per il gas consumato e ad emettere la bolletta per il pagamento.

Che cosa dobbiamo sapere prima di firmare un contratto?

Quali sono le caratteristiche dell'offerta che mi devono sempre essere illustrate?

Prima di aderire ad una nuova offerta, si ha il diritto di richiedere tutte le informazioni dettagliate dell'offerta e del contratto proposto. In particolare modo, nell'offerta devono essere specificati i tempi e gli eventuali costi per l'avvio del servizio, le condizioni necessarie per aderire all'offerta, nonché tutte le possibilità e modalità di recesso.

Insieme ai documenti che contengono i dettagli del nuovo contratto offerto e, quindi, *prima* di firmare qualsiasi proposta, si deve analizzare la *Nota informativa* predisposta dall'Autorità, con elencate le informazioni chiare e complete che devono essere fornite da chi propone il contratto. Prima di sottoscrivere il contratto devono essere fornite almeno le seguenti indicazioni:

- tutte le prestazioni offerte; la data di avvio e il prezzo del servizio, la durata del contratto, le possibili variazioni nel tempo;
- tutti gli oneri a carico del cliente e le eventuali garanzie che deve fornire (ad esempio, un deposito cauzionale);
- come e quando saranno misurati i consumi; quando saranno emesse le bollette;
- quando e in che modo il cliente dovrà pagarle;
- le conseguenze per il cliente che non paga le bollette entro la scadenza prestabilita;
- i casi in cui l'impresa di vendita deve versare al cliente un indennizzo automatico;
- come fare per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita.

Devono poi essere presentate le informazioni sul prezzo di riferimento e le condizioni standard di fornitura definite dall'Autorità che devono essere sempre presenti nelle offerte dei venditori.

L'elenco dei venditori di gas

L'elenco dei venditori di gas autorizzati dal Ministero dello Sviluppo Economico è reperibile sul sito www.sviluppoeconomico.gov.it oppure con l'apposito link presente sul sito dell'Autorità (www.autorita.energia.it).





Cosa devo sapere quando mi viene proposta un'offerta per la fornitura di energia elettrica o di gas?

Se mi arriva un'offerta per posta?

Se un'offerta di fornitura per l'energia elettrica o il gas (o tutte e due insieme) arriva per posta, occorre controllare che siano chiaramente fornite tutte le informazioni previste; se esiste qualche condizione per cui non si può aderire; quali sono le clausole di recesso e l'indirizzo al quale si possono ottenere informazioni ancor più dettagliate o chiarire eventuali dubbi. Se si tratta di una proposta contrattuale, l'azienda chiederà di reinviare la proposta firmata: *nel momento in cui si firma, la proposta di adesione diventa vincolante*: spetta poi al nuovo fornitore comunicare se si è diventati un loro cliente o se ci sono eventuali problemi.

Se il cliente cambia idea, ha *10 giorni per recedere*, a partire dalla data di firma del contratto o della proposta contrattuale, *senza dover pagare nulla* (attenzione: per il servizio elettrico, il diritto di ripensamento attualmente *vale solo per i clienti domestici*).



Se mi viene fatta un'offerta per telefono?

Se si è contattati per telefono, si ha diritto di sapere chi parla e per conto di quale azienda viene fatta l'offerta di fornitura per l'energia elettrica o di gas (o tutte e due le offerte insieme). L'operatore deve poi fornire un numero telefonico dove poter chiedere informazioni anche scritte.

Se si è interessati all'offerta, si può accettare di ricevere a casa la documentazione con le informazioni necessarie per aderire. A questo punto il fornitore potrà inviare due tipi di documenti:

- una "proposta contrattuale", con tutti gli elementi di un contratto (prezzo e condizioni di fornitura) che si può restituire firmato all'esercente per l'accettazione. *Attenzione, la firma impegna il cliente che lo sottoscrive* (generalmente è una proposta irrevocabile): spetta poi al nuovo venditore comunicare la propria accettazione senza modifiche o se ci sono eventuali problemi.

- un vero e proprio "contratto" che si può decidere di restituire firmato; dalla data in cui si firma e si invia scatteranno i 10 giorni in cui si può recedere dal contratto stesso *senza spese*.

Se invece si aderisce all'offerta per telefono, direttamente sulla base delle informazioni fornite dall'operatore, l'azienda deve comunque inviare entro 10 giorni il contratto completo, la *scheda di confronto prezzi* (per l'energia elettrica) e la *nota informativa dell'Autorità* (per le offerte di gas). Dal momento in cui si riceve il contratto si hanno 10 giorni per recedere senza spese.

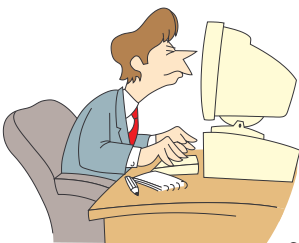




Se trovo un'offerta su Internet?

I fornitori di energia elettrica e di gas possono promuovere offerte su Internet, consentendo di aderire direttamente attraverso il loro sito.

In quest'ultimo caso devono essere fornite tutte le informazioni relative all'offerta, eventualmente richiedendo di inserire prima i dati del cliente. Il contratto e le altre informazioni che devono obbligatoriamente essere comunicate, possono essere 'scaricate' da Internet o spedite dall'azienda utilizzando i dati inseriti dal cliente. Generalmente il fornitore richiede che il contratto 'scaricato' dal sito gli sia rinviato, firmato, via posta. Dalla data in cui si firma scatteranno i 10 giorni per il recesso senza spese.



Occorre comunque leggere con attenzione i documenti 'scaricati': *la normativa europea ed italiana infatti consente anche l'adesione diretta ad un contratto via Internet. In questo caso vi deve essere esplicitamente chiesta una conferma nel corso della procedura.* Una

volta data conferma e quindi manifestato il vostro consenso a stipulare un contratto, si hanno 10 giorni per recedere senza spese.

Se un venditore mi propone la sua offerta direttamente?

Quando un fornitore di energia elettrica o di gas si presenta a casa per presentare direttamente la sua offerta, o comunque fuori dagli uffici dell'azienda (ad esempio al centro commerciale o al supermercato), deve anzitutto identificarsi, specificare l'impresa di vendita per cui lavora e fornire i recapiti attraverso i quali può essere contattata. In ogni caso si ha diritto a chiedere tutte le caratteristiche dell'offerta e del contratto proposto; se si tratta di forniture di energia elettrica si deve esaminare la *scheda confronto prezzi* o, nel caso del gas, la *Nota informativa dell'Autorità*. E' bene prendere tutto il tempo necessario per leggere i documenti: anche se si decide di fornire al venditore i propri dati e le informazioni necessarie per 'costruire' una proposta contrattuale secondo le vostre esigenze,

non c'è nessun obbligo di firma e si può decidere di aderire anche in seguito. Dal momento della sottoscrizione scattano i 10 giorni entro i quali poter cambiare idea senza spese.



Se ho concluso il contratto negli uffici del venditore?

Se il cliente ha stipulato il contratto negli uffici commerciali del venditore *non può usufruire del diritto di ripensamento*; tuttavia, se successivamente trova un'altra offerta più conveniente, può cambiare ancora venditore, recedendo secondo le modalità previste nel contratto che ha firmato e con un preavviso di 1 mese. Al secondo ripensamento/cambio nell'anno il cliente potrebbe però dover pagare 27 euro.





Se ho una fornitura congiunta di energia elettrica e gas?

In questo caso, al cliente devono essere specificati, sia le caratteristiche di entrambe le forniture sia gli effetti eventualmente previsti nel caso si decidesse di interrompere uno solo dei due contratti.

In sintesi, se si è interessati a una nuova offerta che cosa è bene farsi chiarire in ogni caso?

- Chi è l'azienda che propone il contratto e a quale recapito è possibile trovarla;
- Qual è il prezzo del servizio e come può cambiare nel tempo;
- Eventuali altre spese a carico del cliente;
- La data di avvio del servizio, il tempo di attivazione, la durata del contratto, le modalità di recesso;
- Come e quando saranno misurati i consumi;
- Con quali scadenze si deve pagare;
- Come ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita;
- In quali casi l'azienda deve versare un indennizzo automatico;
- Come chiedere e ottenere una copia scritta del contratto.



Come informarsi e valutare



Il sito Internet e la "Finestra del Consumatore"

L'Autorità ha un sito www.autorita.energia.it che contiene tutti gli atti emanati e molte informazioni utili per conoscere il mercato dell'energia ed i diritti del consumatore.

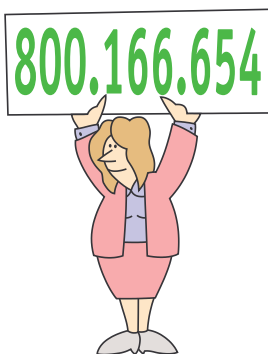
Una sezione specificamente dedicata ai piccoli consumatori ("La finestra del consumatore") presenta le "Istruzioni per l'uso", una serie di risposte alle domande più frequenti.



I numeri verdi e l'e-mail attivati dall'Autorità

Per avere chiarimenti ed informazioni sui propri diritti di consumatori e sulle regole del nuovo mercato libero, sia per l'elettricità che per il gas, è possibile rivolgersi al numero verde **800.166.654**, un call center promosso dall'Autorità e gestito dall'Acquirente Unico.

È possibile inviare le domande anche all'e-mail **info@au-energia.it** o via fax al numero verde **800.185.024**. *Attenzione: non possono essere forniti consigli su specifiche offerte; queste decisioni possono essere prese solo dal consumatore. L'Autorità non può interferire promuovendo una qualsiasi delle offerte concorrenti: può invece fornire ogni spiegazione su come funziona il nuovo mercato e sulle regole da essa fissate a tutela del consumatore.*



Le Associazioni dei Consumatori

Sono stati attivati anche da parte di *Associazioni dei consumatori* numeri telefonici o fax o e mail per facilitare una scelta libera e consapevole. I riferimenti e gli indirizzi utili sono reperibili anche sul sito del *CNCU (Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti)*: <http://www.tuttoconsumatori.it>.

La guida "Energia Semplice"
può essere scaricata
dal sito dell'Autorità per l'energia
www.autorita.energia.it



Grazie alla liberalizzazione introdotta dall'Unione Europea, tutti i clienti, anche domestici, in Italia e nel resto dell'UE, dal 1° luglio 2007 possono scegliere liberamente il fornitore di energia elettrica e di gas. I cittadini sono dunque chiamati a svolgere un ruolo importante per favorire la concorrenza fra i fornitori e promuovere una migliore qualità dei servizi. Per potere usufruire appieno dei propri diritti riguardo all'energia, devono comprendere che sono liberi di cambiare fornitore, che hanno il diritto a condizioni trasparenti nei contratti e che saranno tutelati contro pratiche ingannevoli o informazioni fuorvianti. Lo scopo di questa pubblicazione, che la Rappresentanza in Italia della Commissione Europea ha elaborato e diffuso insieme all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, è proprio quello di promuovere una migliore conoscenza per il cittadino consumatore delle nuove opportunità legate all'apertura del mercato europeo dell'energia.

Pier Virgilio Dastoli

Direttore della Rappresentanza in Italia della Commissione Europea

**Progetto e redazione testi:
a cura dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas
in collaborazione con la Commissione Europea - Rappresentanza in Italia**



Ideazione grafica
stampa e allestimento:
Imago Media Editrice
Dragoni (CE)
tel. 0823 866710
www.imagomedia.it
e-mail: info@imagomedia.it

Azienda certificata:
ISO 9001:2000
ISO 14001:2004
OHSAS 18001:2007





Commissione Europea
Rappresentanza in Italia



Autorità
per l'energia elettrica e il gas

PER MAGGIORI INFORMAZIONI

Commissione Europea

<http://ec.europa.eu/italia>
<http://ec.europa.eu/energy>

Autorità per l'energia elettrica e il gas

www.autorita.energia.it
info@au-energia.it

Telefono al n° verde 800.166.654
Fax al n° verde 800.185.024

Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti

www.tuttoconsumatori.it

energia semplice