



Un mercato corretto è un diritto di tutti

Campagna informativa per la tutela dei diritti nel settore dell'energia elettrica e gas

- 1. Non ho mai richiesto il contratto con l'operatore XXX nel libero mercato e mi sono accorto solo dalla fattura ricevuta che avevo un altro operatore. Ho contestato chiamando al numero di assistenza clienti che compare in bolletta e mi hanno risposto che il contratto risulta regolarmente sottoscritto. Ho provveduto subito a cambiare operatore tornando con il precedente. Devo comunque pagare la bolletta contestata?**

E' necessario che la contestazione avvenga mediante formale reclamo scritto nel quale richiedere anche evidenza della eventuale sottoscrizione contestata. Laddove si ravvisasse palese contraffazione della firma o altra modalità di sottoscrizione non riconducibile ai propri dati è consigliabile richiedere che vengano applicate le tutele previste dall'art. 66 quinquies del codice del consumo. Questa particolare tutela prevede infatti che in caso di contratto non richiesto il consumatore non debba corrispondere alcun onere per la fornitura fruita ed eventuali bollette pagate devono essere rimborsate. E' necessario pertanto che l'operatore svolga le opportune verifiche e se accolta la contestazione, provveda a portare a perdita l'intero fatturato.

- 2. Quali sono i requisiti per essere ritenuti vulnerabili?**

E' considerato cliente vulnerabile chi si trova in una delle seguenti condizioni:

- Ha compiuto 75 anni.
- Ha diritto a ricevere il bonus sociale elettrico (per livello ISEE) o il bonus per gravi condizioni di salute (tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica)
- E' un soggetto con disabilità ai sensi dell'art. 3 della Legge 104/92
- L'utenza è in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi
- L'utenza è in un'isola minore non interconnessa.

- 3. Sono un cliente vulnerabile in quanto over 75 anni. Ero nel mercato tutelato e poi ho scelto un contratto sul mercato libero. Posso tornare al mercato tutelato?**

Sì, puoi richiedere in qualsiasi momento di accedere al Servizio di maggior tutela all'impresa competente per territorio, attraverso i canali di contatto resi disponibili dall'impresa stessa.

Per individuare l'impresa a cui rivolgersi per il servizio di maggior tutela l'Arera ha messo a disposizione il seguente motore di ricerca: <https://www.arera.it/consumatori/fine-tutela-ele/esercenti-maggior-tutela-clienti-vulnerabili> .

Considera che fino a **giugno 2025** puoi richiedere il Servizio a Tutela graduale risultante in questo momento più conveniente del mercato tutelato (vedi anche faq 5 e 6)



4. Compio 76 anni il mese prossimo, già da tempo sono nel mercato libero a seguito di una voltura. Faccio ancora in tempo a scegliere il mercato tutelato?

Sì, il mercato tutelato è rimasto per i soli clienti vulnerabili. Tra i requisiti della vulnerabilità c'è quello anagrafico (over 75).

Il requisito anagrafico (età superiore a 75 anni), viene verificato direttamente dall'impresa in base alle informazioni acquisite al momento della contrattualizzazione.

Per individuare la società che sul tuo territorio eroga il servizio di maggior tutela puoi utilizzare il motore di ricerca predisposto da ARERA <https://www.arera.it/consumatori/fine-tutela-ele/esercenti-maggior-tutela-clienti-vulnerabili>

5. Che cos'è il Servizio di Tutele Graduali?

E' il servizio attivo **dal 1° luglio 2024** per i clienti non vulnerabili che erano nel mercato di maggior tutela e che non hanno scelto alcun contratto sul mercato libero; per garantire la continuità della fornitura, e per accompagnare il cliente verso il mercato libero, ARERA ha previsto il passaggio automatico al servizio a tutele graduali (STG).

Il servizio a tutele graduali viene erogato da venditori selezionati attraverso specifiche procedure concorsuali. Per quanto riguarda le condizioni economiche, la durata del STG **decorre dal 1° luglio 2024 fino al 31 marzo 2027**. In mancanza di una scelta espressa, al termine di questo periodo, il cliente sarà rifornito sempre dallo stesso venditore sulla base della propria offerta di mercato libero più favorevole

6. Sono rimasto nel mercato tutelato dell'energia in quanto ne ho diritto avendo 78 anni e pertanto sono un cliente definito vulnerabile. Confrontando però la bolletta dell'energia con quella di mia figlia che si trova nel Servizio di Tutele Graduali ho verificato che di fatto io pago di più pur avendo consumi contenuti. Com'è possibile? Posso anche io avere accesso al Servizio di Tutela Gradale?

Ai clienti vulnerabili viene offerta dal gennaio 2025 anche la possibilità di accesso al Servizio delle Tutela Graduale (STG).

Verificato l'andamento del costo dell'energia il Legislatore, (Legge Concorrenza 2024) è intervenuto per offrire ai clienti vulnerabili la possibilità di scelta dell'attivazione del servizio della tutela graduale che, in questo momento storico ed in base all'esito delle aste eseguite, potrebbe risultare più conveniente rispetto alla maggior tutela. La richiesta deve essere fatta entro il 30 giugno 2025.

Anche i clienti già forniti nel STG, che diventeranno vulnerabili entro il 30 giugno 2025, potranno richiedere al proprio fornitore, fino a tale data, di permanere nel servizio.



(per approfondimenti vedi scheda manuale)

7. **Ho aderito ad una offerta commerciale dell'operatore XXX dopo aver confrontato attentamente il costo della materia energia. La fattura che ho ricevuto contiene altre voci riferite a servizi accessori di assicurazione che non mi erano stati prospettati. Non ritengo giusto questo comportamento, cosa posso fare?**

Si tratta di una vendita abbinata che deve essere dettagliatamente descritta in fase di informativa precontrattuale in quanto oltre alla fornitura di energia elettrica o gas si vende al cliente un altro servizio spesso senza alcuna attinenza con la fornitura.

E' opportuno formalizzare un reclamo nel quale evidenziare l'assenza della informativa precontrattuale e richiedere lo storno dei costi del servizio accessorio valutando anche dal contratto la possibilità di recedere senza spese dal solo servizio accessorio.

In ipotesi di mancata risposta al reclamo o in ipotesi di mancato accoglimento la contestazione merita di essere portata avanti anche accedendo al Servizio di Conciliazione Energia predisposto da ARERA completamente gratuito per il cliente

(per approfondimenti sul servizio conciliazione vedi scheda manuale).

8. **Si è presentato alla porta un agente commerciale che mi ha proposto di cambiare operatore del gas, mi sono lasciata convincere ed ho firmato un contratto. Il giorno dopo però ho cambiato idea ed ho telefonato al numero che mi ha lasciato l'agente commerciale per disdire il contratto. Posso stare tranquilla?**

Nel caso di contratti di energia elettrica o gas stipulati nel contesto di visite non richieste di un venditore ("porta a porta") presso l'abitazione di un cliente domestico **il diritto di ripensamento dal 1 gennaio 2025 è stato esteso da 14 a 30 giorni.**

Il diritto di ripensamento deve essere esercitato mediante comunicazione scritta ai recapiti della società fornitrice che si possono reperire nella documentazione sottoscritta. E' bene essere tempestivi nell'esercitare il diritto di ripensamento!

9. **Ho aderito ad una offerta commerciale che mi garantiva per un anno il prezzo bloccato. Mi sono accorto dall'ultima bolletta che l'offerta è stata cambiata dopo soli 10 mesi e il prezzo è molto più alto. Ho chiesto informazioni e mi hanno detto di avermi inviato via email una comunicazione contenente l'avviso della modifica unilaterale delle condizioni economiche. La email deve essere finita nello spam perché non l'ho mai ricevuta. Posso contestare la modifica delle condizioni economiche?**

È consigliabile formalizzare un reclamo scritto nel quale far presente che la comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni economiche, intervenuta quindi prima della scadenza



contrattualmente prevista, non è pervenuta e questo ha reso impossibile la valutazione della stessa richiedendo pertanto l'applicazione delle previgenti condizioni.

E' inoltre consigliabile richiedere l'evidenza e la prova dell'avvenuto invio controllando anche la correttezza dell'indirizzo utilizzato.

Ricordiamo inoltre che **dal 1 gennaio 2025** sono in vigore nuove regole a tutela del cliente previste da ARERA (delibera 395/2024/R/com). Le comunicazioni relative alle **modifiche delle condizioni contrattuali** devono avvenire su un supporto durevole preventivamente scelto dal cliente (es comunicazione in formato cartaceo inviata tramite posta o comunicazione in formato elettronico inviato tramite posta elettronica ad un indirizzo preventivamente fornito dal cliente finale).

E' consigliabile anche controllare la sezione riservata sul sito internet o sull'app dell'operatore, in questa sezione infatti possono essere comunicate le modifiche contrattuali (se preventivamente indicate dal cliente come metodo di comunicazione per le eventuali modifiche contrattuali).

La comunicazione di modifica unilaterale inoltre deve essere "riconoscibile" come tale e non deve essere strutturata in maniera tale da sembrare una promozione commerciale.

10. Ricevo costantemente telefonate con promozioni commerciali per cambio fornitore dell'energia elettrica, non ne posso più. Cosa posso fare per evitare di essere disturbato continuamente?

Dal 2022 è stato istituito il regolamento del **Registro pubblico delle opposizioni** esteso a tutti i numeri telefonici nazionali, fissi e cellulari per consentire al cittadino di opporsi alle chiamate di telemarketing indesiderate. Qui puoi trovare tutte le informazioni <https://registrodelleopposizioni.it/>.

E' possibile anche contattare il numero verde **800 957 766** in caso di **utenze fisse** o il numero **06 42986411** in caso di **cellulari** e seguire le istruzioni del risponditore automatico per esprimere il diritto di opposizione. In caso di difficoltà la chiamata verrà inoltrata a un operatore umano.

11. Ho un reddito molto modesto e ho sentito parlare di bonus nel settore dell'energia e del gas. Come posso fare per ottenere questi bonus?

Il bonus sociale è uno sconto sull'importo finale della bolletta di consumo dell'energia elettrica, del gas e dell'acqua della durata di 12 mesi (rinnovabile) che va a beneficio delle famiglie in difficoltà economica e di quelle numerose. Nel solo caso del bonus elettrico, è previsto anche un bonus per coloro che si trovino in gravi condizioni di salute o di disagio fisico indipendentemente dalla soglia di reddito.



Dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda. Sarà sufficiente che ogni anno il cittadino/nucleo familiare presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU, sul portale INPS www.inps.it) per ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate (es.: assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè, ecc.).

Per i bonus sociali elettrico e gas il valore soglia dell'ISEE di accesso alle agevolazioni a partire dal 1 aprile 2024 è stato riportato alle seguenti soglie ISEE

- non è superiore a 9.530 euro per famiglie con massimo 3 figli a carico
- non è superiore a 20.000 euro per le famiglie numerose con almeno 4 figli a carico

(per approfondimenti vedi scheda manuale)

12. Ho contestato una fattura della fornitura gas perché ritengo che contenga dei dati errati. Ho anche inviato un'autolettura ed un formale reclamo ma non ho ricevuto alcuna risposta e nella fattura successiva ancora non vedo la mia autolettura. Cosa posso fare?

E' una buona regola comunicare l'autolettura soprattutto se il contatore non è teleletto e non accessibile al letturista. L'operatore ha 40 giorni a disposizione per rispondere al reclamo scritto del cliente, se non risponde nei termini o se la risposta non è soddisfacente è possibile attivare una procedura di conciliazione gratuita e on line. E' bene sapere che se l'operatore ritarda nella risposta si ha diritto ad indennizzi automatici che vengono riconosciuti direttamente in bolletta. Gli indennizzi vanno da un minimo di 25,00 euro ad un massimo di 75,00 euro in base ai giorni di effettivo ritardo.

13. Vorrei cambiare fornitore di luce e gas ma non riesco ad orientarmi nella giungla di offerte e di promozione commerciali e temo di essere truffato. Di chi mi posso fidare?

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 al seguente link
<https://www.ilportaleofferte.it/portaleOfferte/>

Evita la comparazione con altri motori di ricerca non ufficiali che hanno finalità puramente promozionali e possono contenere informazioni incomplete.

14. Temo di essere stata vittima di un "furto di dati personali" perché mi è stata recapitata una raccomandata da una società di recupero crediti incaricata di agire per un debito che io avrei maturato per bollette non pagate riferite ad un immobile a me del tutto estraneo.



Sono spaventata anche perché il recupero del credito è molto insistente e non vuole sentire ragioni, come posso difendermi?

In questi casi è consigliabile formalizzare una denuncia recandosi presso una stazione dei Carabinieri e della Polizia e contestare mediante reclamo scritto alla società di recupero del credito e al fornitore di energia elettrica o gas il pagamento richiesto allegando la denuncia e diffidando il recupero del credito da ulteriori contatti.

Scheda aggiornata al 24 02 2025 L.C