

Prima di tutto capiamoci!

Cos'è il servizio di "maggior tutela"

E' il servizio di fornitura dell'energia elettrica a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità competente.

Il cliente domestico o le piccole imprese sono servite alle condizioni di **maggior tutela** se non hanno mai cambiato fornitore, o se ne hanno nuovamente richiesto l'applicazione dopo aver stipulato contratti nel mercato libero con altri fornitori.

Le condizioni del servizio di **maggior tutela** si applicano anche ai clienti domestici e alle piccole aziende che rimangono senza fornitore di elettricità, per esempio in seguito a fallimento di quest'ultimo.



Cos'è il "Mercato libero"

E' il mercato in cui le condizioni economiche e contrattuali di fornitura di energia sono concordate tra le parti e non fissate dall'Autorità per l'energia.

Dal 1° gennaio 2003: si può scegliere liberamente da quale fornitore comprare il gas.

Dal 1° luglio 2007: si può scegliere liberamente da quale fornitore, e a quali condizioni, comprare l'elettricità.

Chi esercita questo diritto, entra nel cosiddetto Mercato libero. La bolletta che riporta la dicitura "**mercato libero**" fattura l'energia sulla base di un contratto di mercato libero.



Come cambiare fornitore

Occorre **sottoscrivere un nuovo contratto**.

- > **Procedure di attivazione:**
a carico della società entrante.
- > **Costo per il consumatore:**
€14,62 per l'imposta di bollo, salvo eventuali depositi cauzionali.



Tempistiche

- > **1 o massimo 2 mesi** dalla firma del contratto.
 - > **Attivazione:** con il primo giorno del mese.
- Il vecchio fornitore con l'ultima bolletta deve **restituire al consumatore l'eventuale deposito cauzionale** versato, comprensivo degli interessi legali maturati.

Come verificare la convenienza delle offerte

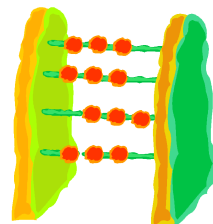
- > Prestare **attenzione** sia al prezzo, sia alle clausole del contratto.
- > Prima di stipulare il contratto chiedere al venditore **informazioni chiare e complete** sul prezzo della fornitura e su tutte le altre eventuali voci di spesa previste.

Mercato elettrico: i venditori hanno l'obbligo di mostrare ai clienti una scheda di confronto prezzi sulle tre tipologie di utenza (3kW residenti, 3kW non residenti e 4,5kW), la spesa annua al netto di Iva, le imposte per cinque diversi livelli di consumi e la differenza fra l'offerta proposta e i prezzi di riferimento dell'Autorità.

Cosa tenere sotto controllo

Fare attenzione, non solo al prezzo dell'offerta, ma anche alle altre clausole del contratto:

- > frequenza di lettura e di invio della bolletta
- > durata del contratto
- > variabilità del prezzo nel tempo
- > conseguenze di eventuali ritardi nei pagamenti delle bollette
- > come ottenere informazioni, presentare reclami o risolvere controversie.



Un buon alleato per il consumatore: il "Trova offerte"

Il **Trova offerte** consente di confrontare le proposte per la fornitura di elettricità e gas rivolte alle utenze domestiche delle imprese che vi hanno volontariamente aderito.

Il Trova offerte è un servizio consultabile sul sito **www.autorita.energia.it**.

- > **Utilizzo:** inserire il Cap del Comune, il consumo annuo basato sulle vostre previsioni o sullo storico, facilmente reperibile sulla bolletta, la tipologia di offerta alla quale si è interessati.

La scelta è irreversibile?

Il consumatore può:

- > in qualsiasi momento tornare al mercato di maggior tutela per l'elettricità e alla tariffa di tutela per il gas.
- > rivolgersi ad un altro fornitore, dando un mese di preavviso.

N.B. A differenza dell'elettricità, per il gas occorre firmare un nuovo contratto, per evitare il rischio di restare senza fornitura.



Tutela dei consumatori che decidono di passare al Mercato Libero

Cosa non cambia:

- > la qualità del servizio (interruzioni, riparazione del contatore, sbalzi di tensione, guasti, fughe di gas, ecc.)
- > la responsabilità della società di distribuzione per la riparazione di eventuali guasti e di tutti i lavori sulla rete o sugli impianti richiesti dal cliente (es. spostamento del contatore)
- > i numeri di telefono per l'emergenza guasti per l'energia elettrica e quello di pronto intervento per il gas naturale
- > il contatore
- > la lettura che continua ad essere eseguita dalla società locale di distribuzione

La lettura

Al cambio di venditore viene registrata l'ultima lettura, che serve sia al vecchio fornitore per la bolletta, sia a quello nuovo come punto di partenza per conteggiare i consumi ed emettere le nuove fatture.

Il cliente ha diritto ad **almeno un tentativo di lettura l'anno**. C'è comunque la possibilità di comunicare la lettura del proprio contatore attraverso l'autolettura, garantendosi così l'aderenza fra fatturato e consumi reali.

La telelettura

La perfetta coerenza tra consumi e fatturazione si ottiene automaticamente, per quanto riguarda l'energia elettrica, nel caso sia stata attivata la telelettura tramite i nuovi contatori elettronici.

L'Autorità per l'energia elettrica ed il gas definisce le regole che le società di vendita devono rispettare. Qualora le norme vigenti e gli standard minimi di qualità commerciale (tempestività delle prestazioni, tempi per un nuovo allaccio, puntualità negli appuntamenti, tempi massimi di risposta ai reclami e alle rettifiche delle bollette, ecc.) non vengano osservati l'Autorità può sanzionare le aziende inadempienti.

Scusi, posso ripensarci?

Il Diritto di Recesso consiste nella possibilità per una delle parti contraenti di sciogliere unilateralmente un contratto, estinguendone tutte le obbligazioni che ne derivano, senza il consenso della controparte e senza andare incontro a penali.

Offerte di fornitura presentate fuori dai locali commerciali



> chiedere all'operatore di qualificarsi, con documento di identità, specificando la società per cui sta operando.

> pretendere che le caratteristiche dell'offerta vengano chiarite prima di consegnare qualunque dato o documento

> **Diritto di ripensamento:** tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, entro 10 giorni dalla firma, senza dover pagare nulla.

I 10 giorni decorrono:

✓ per le **offerte presentate direttamente a casa** del cliente, dalla data della sottoscrizione del contratto

✓ per le **offerte inoltrate per posta**, dalla data apposta sul contratto che si rinvia firmato

✓ per le **offerte presentate telefonicamente**, dalla data di ricezione del contratto se l'adesione è avvenuta per telefono, ovvero dalla data apposta sul contratto che si restituisce firmato se si è concordato con la società proponente l'inoltro dell'offerta per posta;

✓ per le **offerte trovate su Internet**, dalla data dell'adesione on line ovvero, nel caso in cui si sia scaricato il contratto da restituire sottoscritto, dalla data apposta sul contratto che si reinvia firmato.

ATTENZIONE ATTENZIONE

Se il contratto è firmato presso i locali commerciali della società di vendita non si ha diritto al ripensamento, tuttavia alcuni venditori lo concedono ugualmente.

Per saperne di più :

Autorità per l'energia elettrica e il gas

www.autorita.energia.it

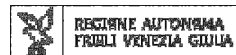


www.adiconsumfriuliveneziagiulia.it



www.adocfvg.org

Realizzato con i fondi
del Ministero dello Sviluppo Economico



Consumatori Attivi

Consumatori Attivi

LIBERALIZZAZIONE DEL MERCATO DELL'ENERGIA

Scegliere con cognizione di causa

Da qualche anno anche in Italia grazie alla liberalizzazione del mercato dell'energia, il consumatore può scegliere tra le varie offerte che i diversi venditori di elettricità e gas propongono.

Con questa piccola guida vorremmo contribuire a fare chiarezza sul tema allo scopo di rendere il consumatore informato sulle possibilità che il mercato offre e sulle attenzioni da porre al momento della scelta di un nuovo fornitore.

L'adesione alle offerte del Mercato Libero è volontaria. Al consumatore che non esercita questa scelta continueranno ad essere applicate le condizioni economiche e contrattuali regolate dall'Autorità per l'Energia che trimestralmente fissa sia i prezzi di riferimento del gas e dell'energia elettrica.

