

# il mercato dell'energia

CONSUMATORI CONSAPEVOLI  
E INFORMATI A OGNI ETÀ



Questa **breve guida** spiega il funzionamento del **mercato dell'energia elettrica e del gas**, con particolare riferimento ai più recenti cambiamenti e ai dubbi legati alla **fine del mercato tutelato**.

**Informa**, inoltre, il **cittadino sui suoi diritti e sulle tutele** previste, fornendo alcune semplici indicazioni su come **leggere le bollette** per tenere sotto controllo i consumi e difendersi da pratiche commerciali scorrette o potenziali truffe.

Per eventuali problematiche e **per ricevere informazioni e assistenza**, rivolgersi agli **Sportelli Federconsumatori**, sedi e orari alle pagine dedicate su [www.cgiltreviso.it](http://www.cgiltreviso.it) e [www.federconsveneto.it](http://www.federconsveneto.it)



COME FUNZIONA

# Il mercato dell'energia

## Che cos'è l'ARERA?

ARERA, Autorità di regolazione per l'energia, le reti e l'ambiente, è l'**Ente indipendente** creato per promuovere la concorrenza e l'efficienza del mercato dell'energia elettrica, del gas, dei servizi idrici e dei rifiuti.



ARERA definisce le **tariffe del Servizio di Tutela del Gas e di Maggior Tutela dell'Energia** (mercato tutelato) e gestisce l'**erogazione dei bonus sulle utenze** per disagio economico e fisico. Sul sito web [www.arera.it](http://www.arera.it) sono infine disponibili informazioni e servizi utili, come il Portale delle Offerte.

## Bonus sociali nazionali, come fare?

I bonus nazionali garantiscono un **risparmio annuo sulla spesa delle utenze**, sono cumulabili tra loro e vengono erogati in bolletta agli aventi diritto a prescindere dal venditore del servizio.



Il bonus per **disagio economico** è rivolto ai **nuclei con ISEE inferiore a 8.625 €** (a 20.000 €, con più di 4 figli) e dal 2021 viene **riconosciuto in automatico alla presentazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU)**, utile a ottenere l'ISEE.

Il bonus per **disagio fisico**, certificato dall'ULSS, può essere richiesto **tramite il CAAF o i Comuni** quando una grave malattia impone l'uso di strumenti elettromedicali salvavita.

## Gestore, distributore o venditore?

Il consumatore che usa la rete elettrica e il gas si trova nell'ultima fase della filiera energetica, che si compone di diversi processi. Con la **liberalizzazione del mercato dell'energia** le attività di vendita e gestione della rete sono state separate, con l'ingresso nel mercato di nuovi operatori.



### Al consumatore è utile sapere che:

- il **gestore** si occupa del trasporto dell'energia a grande distanza;
- il **distributore locale** distribuisce l'energia nelle case ed è il proprietario dei contatori; effettua inoltre le letture e le trasmette a chi emette le fatture;
- il **venditore** (spesso chiamato **fornitore**), è l'incaricato della vendita al dettaglio con cui si **stipula il contratto** per l'utenza e che emette le fatture.

## Cambiare venditore?

Quando, per motivi di convenienza o altre valutazioni, si decide di **cambiare venditore** è importante sapere che **non si deve recedere dal precedente contratto**, ma **sarà il nuovo venditore a occuparsi** direttamente di questa pratica.



Il cambio di venditore non è immediato e **scatta circa dopo 2 mesi dalla stipula del nuovo contratto**, tempo durante il quale arriveranno al cliente le ultime fatture del vecchio venditore.

Il cambio di venditore **non comporta nessuna spesa, nessun intervento tecnico sul contatore e nessuna interruzione delle forniture.**

## Mercato libero o mercato tutelato?

Nel **mercato libero** le **condizioni economiche** (relative a materia prima, commercializzazione e vendita) e **contrattuali**, secondo la logica della concorrenza, **dipendono da ogni singolo venditore**.



Finché esisterà, il **mercato tutelato**, a cui possono accedere tutti i clienti domestici, prevede una fornitura a **condizioni economiche e contrattuali regolate dall'ARERA**.

Dal **1° gennaio 2024**, salvo ulteriori proroghe, il **mercato tutelato dell'energia elettrica e del gas naturale cesserà** e tutti i consumatori dovranno passare al mercato libero, ma **nessuno rischia di rimanere senza fornitura se paga regolarmente le bollette**.

## Quali sono i costi dell'energia?

Le voci presenti in **bolletta** sono molto **importanti per capire** non solo quanto spendiamo e se possiamo risparmiare, ma anche **da cosa derivano concretamente i costi**.



Alcune componenti, infatti, dipendono dal **venditore con cui firmiamo il contratto** (es. spesa per la materia energia), **altre invece rimangono invariate** (spesa per il trasporto e la gestione del contatore, IVA e accise).



<b>Mercato tutelato</b>	<b>Mercato libero</b>
<b>VENDITORE UNICO</b> <b>ENERGIA ELETTRICA</b> legato al distributore locale <b>QUALSIASI VENDITORE</b> <b>GAS NATURALE</b> il prezzo è comunque quello stabilito da ARERA per il trimestre in corso	<b>QUALSIASI VENDITORE</b> <b>PER ENERGIA ELETTRICA</b> <b>E GAS NATURALE</b> operante nel mercato libero, da scegliere secondo le proprie esigenze
<b>COSTO MATERIA</b> <b>ENERGIA E GAS UNICO</b> stabilito da ARERA	<b>COSTO MATERIA</b> <b>ENERGIA E GAS FISSATO</b> <b>NEL CONTRATTO</b> può variare tra i diversi venditori
<b>CONDIZIONI ECONOMICHE TRIMESTRALI</b> i prezzi di luce e gas variano trimestralmente	<b>CONDIZIONI ECONOMICHE</b> <b>CON OFFERTE A PREZZO</b> <b>VARIABILE O FISSO</b> (per periodi da 1 a 3 anni)
<b>OPZIONI TARIFFARIE</b> solitamente Monoraria e Bioraria, con differenze minime	<b>OPZIONI TARIFFARIE</b> più opzioni tariffarie e opzioni green
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b> domiciliazione bancaria e bolletta web	<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b> oltre a domiciliazione bancaria e bolletta web, anche sconti, bonus e servizi extra bolletta
Per i clienti domestici il mercato tutelato, salvo ulteriori proroghe, cesserà il 1° gennaio 2024 (è già cessato dal 2021 per le PMI); da quel momento il mercato libero sarà l'unica forma di mercato prevista per il settore energetico.	



CONSUMATORI

# Informati e consapevoli

- 1 Leggi sempre la bolletta e controlla le singole voci.
- 2 Verifica periodicamente se il contatore funziona bene e comunica l'eventuale autolettura dei consumi.
- 3 Tieni sotto controllo i consumi e se possibile riducili con semplici abitudini di risparmio energetico.
- 4 Informati se hai diritto ai bonus nazionali e locali.
- 5 Valuta se la tua offerta è ancora conveniente.
- 6 Non consegnare mai a estranei la tua bolletta e non fornire mai i dati, anche se promettono grandi risparmi o dicono che il tuo fornitore non esiste più.
- 7 Fai particolare attenzione alle proposte telefoniche perché possono nascondere spiacevoli sorprese (contratti non richiesti, bollette errate o non recapitate, con rischio di sospensione forniture).
- 8 Scegli un fornitore con sportelli fisici in cui recarti in caso di necessità e che magari è ben conosciuto.
- 9 Ricorda che il diritto di ripensamento (contratto sottoscritto in presenza o a distanza) si esercita in forma scritta entro 14 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto.
- 10 Invia eventuali reclami sempre in forma scritta.

# Le bollette di luce e gas



## A NOME DEL VENDITORE

A

Nome Venditore - Mercato libero dell'energia  
Indirizzo del venditore

### DATI FORNITURA

#### FORNITURA IN

Via XXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

#### DENOMINAZIONE CONTRATTO

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

#### TIPOLOGIA CLIENTE

Domestico residente

#### TIPOLOGIA PAGAMENTO

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

#### DATA ATTIVAZIONE FORNITURA

01/06/2018

#### TENSIONE FORNITURA

220 V - Bassa Tensione

#### POTENZA IMPEGNATA CONTRATTUALMENTE

4,5 kW (chilowatt)

#### POTENZA DISPONIBILE

5,0 kW (chilowatt)

#### LIVELLO MASSIMO DI POTENZA

2,1 kW Set - 2,3 kW Ott

#### DISTRIBUTORE DI RIFERIMENTO

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**NOME E COGNOME  
INDIRIZZO  
DI SPEDIZIONE  
DELLA FATTURA**

B

#### NUMERO CLIENTE

0000000000

#### DATI BOLLETTA

Fornitura energia elettrica  
N. fattura 00000000  
Del 10/11/2020

#### TOTALE DA PAGARE

**105,27 €**  
Entro il **25/11/2020**

C

#### CODICE POD

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

#### CODICE FISCALE

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

#### PERIODO

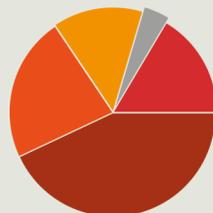
SET. 2020 - OTT. 2020

#### TIPO FATTURA

ORDINARIA

### SINTESI DEGLI IMPORTI FATTURATI

- **Spesa energia (A) 41,35 €**
  - **Spesa oneri di sistema (A) 13,59 €**
  - **Spesa trasporto energia elettrica e gestione contatore (A) 21,76 €**
  - **Totale imposte e IVA (C) 15,79 €**
  - **Altre partite (B) 3,78 €**
- Energia mono 27,21 €  
Altri importi materia energia 14,14 €



Totale Bolletta 96,27 €

⊕ Canone abbonamento televisione uso privato (vedi Info per i clienti) 9,00 €

D



PRENDI LA TUA BOLLETTA

# Leggiamola insieme

## DETTAGLIO FISCALE

<b>Totale spesa (A)</b>	<b>76,70 €</b>
Spesa (V1*)	76,70 €
<b>Altre partite non soggette IVA (B)</b>	<b>3,78 €</b>
Canone mensile XXXXXXXXXXXXX	3,78 €
<b>Totale imposte e IVA (C)</b>	<b>15,79 €</b>
Accisa sull'energia elettrica su kWh 129 a 0,022700 €/kWh (V1*)	2,93 €
Accisa sull'energia elettrica su kWh 196 a 0,022700 €/kWh (V1*)	4,45 €
IVA 10% su imponibile di euro 84,08 €	8,41 €
Fuori campo IVA 3,78 €	
<b>Totale Bolletta</b>	<b>96,27 €</b>
Canone abbonamento televisione uso privato di 10/2020 (VF*)	9,00 €
<b>Totale da pagare</b>	<b>105,27 €</b>

(\*Dettaglio codici IVA in "Informazioni per i clienti")

## CONSUMI FATTURATI E DETTAGLIO LETTURE

Consumo annuo	Consumo rilevato dal 01.09.2020 al 31.10.2020	Consumo fatturato dal 01.09.2020 al 31.10.2020
<b>Mono</b> ..... 2.154	<b>F1</b> ..... 114 <b>F2</b> ..... 108 <b>F3</b> ..... 103	<b>Consumo fatturato</b> ..... 325
<b>Totale consumo annuo kWh</b> ..... <b>2.154</b>	<b>Totale energia attiva kWh</b> ..... <b>325</b>	<b>Totale energia attiva kWh</b> ..... <b>325</b>
Somma dei consumi fatturati negli ultimi 12 mesi	Consumi attribuiti sulla base delle letture rilevate dal distributore	Consumo fatturato nel periodo in base all'offerta sottoscritta

## Dettaglio letture/consumi

Data	F1	F2	F3	Tipo
31/08/2020	2.088	1.635	2.143	(rilevata)
30/09/2020	2.135	1.675	2.185	(rilevata)
31/10/2020	2.202	1.743	2.246	(rilevata)

## Consumo mensile Mono



## MERCATO

Tipologia di mercato della fornitura, libero o tutelato.

A

## TIPOLOGIA DELLA FORNITURA

La tipologia della fornitura, energia elettrica o gas, è solitamente identificata anche tramite un'icona.

## DATI E INDIRIZZO DI FATTURAZIONE

Nome e Cognome, generalmente dell'intestatario, e indirizzo dove viene spedita la fattura, che può essere diverso da quello di fornitura.

B

## DATI DELLA FORNITURA

Informazioni che riguardano le caratteristiche tecniche della fornitura e che influiscono sulle tariffe applicate - potenza impegnata, livello massimo di potenza prelevata, tipologia di cliente, tipologia dell'offerta -, tipologia di pagamento e data di attivazione.

## NUMERO CLIENTE

Numero che identifica in modo univoco l'intestatario della fornitura; va comunicato in caso di richieste e/o reclami.

C

## CODICE POD/PDR

Identificano il punto fisico della fornitura. A ogni contatore è associato un solo codice (POD per l'energia elettrica e PDR per il gas naturale).

## NUMERO E DATA DELLA FATTURA

Da indicare in caso di contestazioni.

## DATA DI SCADENZA DELLA BOLLETTA

Termine ultimo entro cui pagare senza mora, oppure contestare o chiedere la rateizzazione dell'importo.

## SPESA PER L'ENERGIA/GAS NATURALE

Costo al €/kW per l'energia elettrica e €/Smc per il gas + commercializzazione + vendita (importo che varia da venditore a venditore e da contratto a contratto solo nel mercato libero).

D

## SPESA PER IL TRASPORTO E LA GESTIONE DEL CONTATORE E SPESA ONERI DI SISTEMA

Costi imposti da ARERA e spese di interesse comune.

**NOTA:** Nella bolletta della luce compare il CANONE DI ABBONAMENTO ALLA TELEVISIONE PER USO PRIVATO solo nelle fatture a uso domestico residente.

## ALTRE PARTITE

Indica le voci di spesa estranee a quelle fisse che possono riferirsi a costi diversi come i costi per servizi accessori o spese legate a solleciti e/o morosità.

## DETTAGLIO FISCALE

Specifica e dettaglia tutte le voci di spesa che determinano l'importo da pagare.

E

**NOTA:** Nelle bollette dell'energia elettrica e del gas vengono evidenziate le tassazioni applicate.

## CONSUMI FATTURATI

Dettaglio dei consumi, rilevati e fatturati, e riepilogo dei consumi mensili pregressi da cui è possibile verificarne l'andamento nel corso del tempo.



## DETTAGLIO LETTURE

Indica se la lettura è stimata, rilevata dal distributore o comunicata dal consumatore tramite autolettura e quindi più attinente ai reali consumi.

### **ATTENZIONE**

I tuoi precedenti pagamenti risultano regolari. In caso di eventuali solleciti, leggi come fare nell'apposita sezione.

### **BONUS SOCIALE**

Scopri tutte le novità nella sezione "Informazioni per i clienti".

### **IL TUO CONTRATTO**

Riepilogo delle condizioni previste dall'offerta che hai sottoscritto rispetto al prezzo applicato per la componente energia.

### **HAI UN GUASTO?**

- > **PER SEGNALAZIONI**  
000 000 000 Numero Verde da rete fissa e cellulare tutti i giorni h24
- > **PER INFORMAZIONI**  
scarica l'app gratuita XXXXXXXX o invia un SMS al numero 000 0000000 con il tuo Codice POD

### **AUTOLETTURA**

Per la fornitura i tuoi consumi sono stati rilevati in automatico. Per ulteriori dettagli leggi sul retro della tua bolletta.

Scopri come comunicare l'autolettura dei tuoi consumi tramite telefono, sito internet oppure tramite App. Esegui possibilmente l'autolettura nel periodo tra il XX/XX/XX e il XX/XX/XX.

### **DUBBI?**

Visita l'area clienti sul sito internet oppure accedi alla tua area personale tramite App.

### **CONTATTI UTILI**

- > **NUMERO VERDE**
- > **SPORTELLO FISICO**
- > **NUMERO VERDE AUTOLETTURA**
- > **SITO WEB**
- > **APP**
- > **CASELLA POSTALE**



## COMUNICAZIONI

Vengono segnalate dal venditore eventuali fatture non pagate, offerte commerciali in corso e altre note.



## SEGNALAZIONE GUASTI

Indica i numeri verdi per contattare il distributore.

## CONTATTI UTILI

Indica tutti i canali attraverso cui è possibile contattare il venditore, anche gestendo in autonomia alcune comunicazioni relative al proprio contratto e/o ai propri consumi.

## AUTOLETTURA

Indica le modalità con cui comunicare l'autolettura per far inserire in fattura i consumi reali.

## CONTRATTO

Riepilogo dei costi della componente energia o gas naturale secondo le condizioni previste dall'offerta sottoscritta.



CHI SIAMO

# Federconsumatori e Spi Cgil

## Federconsumatori

**Federconsumatori**, associazione senza scopo di lucro costituita con il sostegno della CGIL, **tutela i consumatori e gli utenti** nei confronti della Pubblica Amministrazione, degli Enti che erogano servizi pubblici e delle Società di servizi o vendita di beni.



**Federconsumatori** è presente con una fitta rete di **Sportelli provinciali e territoriali anche nella Marca Trevigiana, a disposizione di tutti i cittadini.**

Puoi rivolgerti a **Federconsumatori** per **informazioni sui tuoi diritti di consumatore**, sulle leggi vigenti e sulle modalità per **risolvere eventuali problemi** legati all'acquisto e alla fruizione di beni e servizi, come ad esempio le forniture di **luce e gas**.

## Spi Cgil

Lo **SPI CGIL** è il Sindacato dei Pensionati Italiani che **rappresenta e organizza** le persone anziane, **pensionate e pensionati di tutte le categorie**. Con oltre 43mila deleghe, lo SPI CGIL di Treviso è la rete sindacale più solida e radicata della Marca Trevigiana.



Presente in tutte le **18 sedi CGIL** della provincia e in **80 recapiti**, in collaborazione con il **Sistema Servizi**, lo **SPI CGIL** ti offre **aiuto e assistenza per presentare e gestire le tue pratiche** previdenziali, assistenziali e fiscali, ma anche tante opportunità di risparmio, momenti di incontro, formazione e solidarietà.

Per la tutela dei tuoi **diritti di consumatore** rivolgiti a **Federconsumatori**, chiama il numero **0422 321967**. Con la tessera annuale hai diritto a consulenza e assistenza, anche con il supporto di legali e professionisti convenzionati, e il costo dell'iscrizione è **agevolato per gli iscritti CGIL**.

**Iscriviti allo SPI CGIL**: fai valere i tuoi diritti, tutela i tuoi interessi e ricevi risposte qualificate! Per informazioni sull'iscrizione e sulle attività, chiama la **Segreteria SPI CGIL Treviso** al numero **0422 409252**.



