



# **IO MI INFORMO. E TU?**

**LE UTENZE ENERGIA ELETTRICA E GAS, LA LIBERALIZZAZIONE DEL MERCATO**

## **LA GUIDA DEI CONSUMATORI**

**A CURA DELL'AVV. FRANCESCO LUONGO**

REALIZZATO/ACQUISTATO NELL'AMBITO DEL PROGRAMMA GENERALE DI INTERVENTO DELLA REGIONE UMBRIA  
CON L'UTILIZZO DEI FONDI DEL MINISTERO DELLE IMPRESE E DEL MADE IN ITALY AI SENSI DEL D.M. 6 MAGGIO 2022



## Introduzione

Questa guida è stata pensata e realizzata dal Movimento Difesa del Cittadino Perugia APS, per aiutare gli utenti a capire meglio i loro diritti riguardo alle utenze di energia elettrica e gas, soprattutto dopo la liberalizzazione del mercato. Con la liberalizzazione, i consumatori hanno molte più opportunità di scegliere un fornitore che si adatti meglio alle loro esigenze, ma questo comporta anche una maggiore responsabilità nel conoscere le regole e nel difendersi da possibili pratiche scorrette. Scegliere un nuovo fornitore di energia può sembrare complicato a causa della vasta gamma di opzioni disponibili, ma con un po' di attenzione e le giuste informazioni è possibile evitare problemi e sfruttare appieno i vantaggi della concorrenza. In questa guida parleremo di come scegliere il miglior fornitore, di come gestire le chiamate di telemarketing, di come affrontare eventuali modifiche al contratto, e di come ottenere tutele se si è un consumatore vulnerabile. La Guida si propone di insegnare al consumatore l'importanza di monitorare i consumi, le modalità di segnalare eventuali problemi e come trovare assistenza quando necessario.

La liberalizzazione del mercato dell'energia ha portato a molteplici cambiamenti, inclusa una maggiore scelta per i consumatori, ma anche un aumento delle offerte, delle tariffe variabili e delle condizioni contrattuali da tenere in considerazione. Diventare consapevoli dei propri diritti è il primo passo per poter scegliere in maniera informata e per evitare spiacevoli sorprese. Questa guida fornisce informazioni pratiche e consigli utili per rendere la tua esperienza con i fornitori di energia il più trasparente e semplice possibile. Vedremo, inoltre, come navigare nel complesso mondo delle offerte e come evitare truffe e contratti non richiesti, che possono minare la tua fiducia nei nuovi fornitori.

## La liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e del gas

### COSA SIGNIFICA LA LIBERALIZZAZIONE DEL MERCATO?

La liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e del gas significa che, ora, i consumatori possono scegliere liberamente il loro fornitore di energia, invece di essere obbligati a utilizzare il fornitore assegnato dal sistema di "mercato tutelato". Questa scelta ha portato a una maggiore concorrenza tra i fornitori, che quindi cercano di offrire prezzi e servizi migliori per attirare i clienti. La liberalizzazione è iniziata da qualche anno e, nel 2024, è stata completata sia per il gas che per l'elettricità. Questo cambiamento offre ai consumatori la possibilità di trovare il fornitore più conveniente per le proprie esigenze. Tuttavia, più opzioni significa anche più complessità, quindi è importante informarsi bene per fare la scelta giusta.

Il mercato libero favorisce l'innovazione e permette ai fornitori di offrire una gamma più ampia di servizi aggiuntivi, come energia proveniente da fonti rinnovabili, programmi di premi fedeltà, assistenza clienti dedicata e offerte speciali per chi vuole risparmiare, servizi di assistenza e manutenzione per i propri impianti. Tuttavia, è fondamentale che i consumatori confrontino attentamente le diverse offerte disponibili e valutino quale sia la migliore per il proprio profilo di consumo, per evitare spiacevoli sorprese o costi nascosti che possono far aumentare il costo finale della bolletta.

La liberalizzazione ha anche reso disponibili nuovi strumenti per il confronto delle tariffe, con l'obiettivo di aumentare la trasparenza. I consumatori possono usare questi strumenti per ottenere informazioni dettagliate e scegliere in maniera consapevole. Anche se ci sono più opportunità, ci sono anche più rischi legati alla scelta di fornitori meno affidabili. Pertanto, è necessario dedicare del tempo alla ricerca e al confronto per evitare di cadere in trappole o di sottoscrivere contratti con condizioni poco chiare.

## COME SCEGLIERE UN FORNITORE NEL MERCATO LIBERO

Per scegliere il miglior fornitore per le tue esigenze, è utile confrontare le offerte usando strumenti come il Portale Offerte di ARERA (<https://www.arera.it/it/portaleofferte.htm>), che ti consente di vedere e confrontare le offerte di diversi fornitori. Non essendo un sito commerciale, non verrai tracciato, né la consultazione delle offerte comporterà contatti commerciali da parte dei fornitori.

Quando confronti le offerte, non considerare solo il prezzo. È importante leggere anche i termini del contratto, verificare eventuali costi nascosti, e valutare la qualità del servizio clienti.

Alcuni fornitori offrono servizi aggiuntivi come energia rinnovabile certificata, assistenza clienti 24 ore su 24, o sconti su altri prodotti come dispositivi per il risparmio energetico o contratti paralleli per la manutenzione dei tuoi impianti. Alcune offerte potrebbero avere tariffe fisse per un periodo specifico, mentre altre potrebbero variare in base all'andamento del mercato energetico.

Ricorda che alcune offerte possono sembrare economiche all'inizio, ma potrebbero avere costi extra in seguito, come penali per l'uscita anticipata o costi amministrativi e di commercializzazione non indicati chiaramente.

Prenditi del tempo per confrontare diverse offerte, chiedi chiarimenti al fornitore e leggi attentamente tutte le condizioni del contratto, inclusi i dettagli su eventuali costi di attivazione, costi amministrativi e di commercializzazione o altri oneri rispetto al prezzo dell'energia, la durata del contratto e le penali in caso di recesso anticipato.

Fare queste verifiche ti aiuterà a prendere una decisione consapevole ed evitare brutte sorprese. Se hai dubbi, puoi sempre rivolgerti alle associazioni di consumatori per un'analisi delle condizioni contrattuali, al fine di aiutarti a scegliere l'offerta migliore per te.

## Telemarketing e Privacy

### COME DIFENDERSI DAL TELEMARKETING AGGRESSIVO

Uno degli aspetti problematici della liberalizzazione del mercato è l'aumento delle chiamate di telemarketing. Molti fornitori di energia utilizzano il telemarketing per promuovere i loro servizi, e spesso queste chiamate possono essere insistenti e fastidiose.

Se non vuoi ricevere queste chiamate, puoi iscriverti al [Registro delle Opposizioni](#), che ti permette di evitare chiamate commerciali indesiderate.

L'iscrizione è gratuita e puoi farla online in pochi minuti. Se ricevi una chiamata e non vuoi più essere contattato, puoi chiedere subito di essere rimosso dalla lista, e il chiamante è obbligato per legge a rispettare la tua richiesta.

Inoltre, se ritieni che i tuoi dati siano stati utilizzati senza il tuo permesso, ad esempio se ricevi chiamate senza mai aver dato il tuo consenso, puoi segnalare l'accaduto al [Garante per la Privacy](#).

Le aziende non possono contattarti senza il tuo consenso esplicito e non possono condividere i tuoi dati con altre aziende senza la tua autorizzazione. È importante conoscere i tuoi diritti per evitare abusi e sentirti tranquillo nel difendere la tua privacy.

Poiché la chiamata con cui il fornitore o la società terza delegata ti propongono la stipula di un contratto non è integralmente registrata, ti consigliamo, qualora interessato ad ascoltare la proposta, di registrare integralmente la chiamata, così da poterti tutelare rispetto ad eventuali differenze tra la proposta e il contratto che ti viene poi applicato.

Poiché è sempre più diffusa la conclusione dei contratti mediante link che ti viene inviato via sms o email e successivo inserimento del codice numerico (OTP) inviato via sms, ti consigliamo di non cliccare sul link e di non inserire alcun codice (OTP) prima di avere attentamente letto tutta la documentazione contrattuale inviata, compresa l'informativa privacy.

## I TUOI DATI PERSONALI E LA PRIVACY

Le aziende che forniscono energia devono rispettare le leggi sulla privacy, come il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR).

Questo significa che non possono usare i tuoi dati per fare pubblicità senza il tuo permesso. Devi dare il tuo consenso esplicito affinché possano usare i tuoi dati per contattarti, sia telefonicamente che via email o per altri mezzi. Se ricevi comunicazioni indesiderate, puoi chiedere al fornitore di cancellare i tuoi dati per scopi promozionali.

È fondamentale capire quali dati vengono raccolti e perché. Spesso, i fornitori raccolgono informazioni sui tuoi consumi per proporti tariffe più personalizzate e adattate al tuo stile di vita. Leggi attentamente l'informativa sulla privacy che accompagna il contratto e chiedi spiegazioni se qualcosa non ti è chiaro. Non esitare a chiedere al fornitore quali misure di sicurezza adottano per garantire che i tuoi dati siano protetti e al sicuro. La tua privacy è un diritto e il fornitore ha l'obbligo di rispettarla e di spiegarti chiaramente come i tuoi dati verranno utilizzati.

Sconsigliamo di prestare il consenso per offerte commerciali e profilazioni.

## Modifiche unilaterali del contratto e contratti non richiesti

### MODIFICHE UNILATERALI

Se non sei d'accordo con le modifiche proposte, puoi cercare altre offerte sul mercato e passare a un altro fornitore. Questo potrebbe essere un buon momento per negoziare nuove condizioni o per scegliere un'offerta più conveniente. Ricorda che il periodo di preavviso ti dà il tempo per valutare tutte le tue opzioni e prendere una decisione informata senza fretta. Non sentirti obbligato ad accettare modifiche che non ti convincono: la concorrenza nel mercato libero ti offre molte alternative.

### CONTRATTI NON RICHIESTI E COME DIFENDERSI

Purtroppo, con la liberalizzazione del mercato, ci sono stati molti casi di contratti non richiesti. Questo può accadere, ad esempio, quando ti viene chiesto di rispondere a una semplice domanda durante una chiamata di telemarketing e la risposta viene poi utilizzata come prova del tuo consenso a un nuovo contratto. In altri casi, le firme sui contratti possono essere falsificate o inserite senza la tua autorizzazione.

Se ti trovi in questa situazione, hai il diritto di contestare l'attivazione del contratto, all'annullamento di tutte le fatture emesse e a chiedere di tornare alle condizioni precedenti senza alcun costo aggiuntivo.

È molto importante tenere traccia di tutte le comunicazioni, come email e lettere, e annotare i nomi delle persone con cui parli, insieme alla data e all'ora della chiamata.

Queste informazioni possono essere molto utili se hai bisogno di fare un reclamo. Se il fornitore non risolve il problema in modo soddisfacente, puoi fare una segnalazione all'[Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato \(AGCM\)](#) o ad altre autorità competenti, come l'ARERA, che possono intervenire per aiutarti a risolvere la disputa, e proporre istanza di conciliazione, insistendo per l'accoglimento delle tue richieste <https://conciliazione.arera.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen>.

In questi casi, è opportuno chiedere assistenza alle associazioni dei consumatori al fine di compiere tutti i passi giusti per risolvere al meglio la problematica.



## I bonus sociali

Ecco i bonus sociali per disagio economico e per gravi condizioni di salute, disponibili per i consumatori di energia elettrica, gas e acqua.

### Tipologie di Bonus Sociali

**Bonus per Disagio Economico:** Rivolto alle famiglie con ISEE non superiore a 9.530 € (o 20.000 € per famiglie numerose). Consente una riduzione sulle bollette di energia elettrica, gas e acqua.

**Bonus per Disagio Fisico:** Dedicato alle persone che, per motivi di salute, necessitano di apparecchiature elettromedicali salvavita. Il bonus varia in base al consumo aggiuntivo generato dalle apparecchiature.

### Requisiti

**Economici:** L'accesso è basato su fasce di reddito, famiglia numerosa (almeno 4 figli a carico), oppure tramite il riconoscimento di Reddito o Pensione di Cittadinanza.

**Fisici:** Certificazione ASL che attesti la necessità di dispositivi elettromedicali.

### Richiesta e Riconoscimento Automatico

**Disagio Economico:** Dal 2021, la richiesta è automatica se si è in possesso di un'attestazione ISEE valida e idonea. Non sono necessarie domande dirette, poiché la verifica viene fatta tramite INPS.

**Disagio Fisico:** Deve essere fatta tramite Comune o CAF, presentando la documentazione sanitaria e la dichiarazione ISEE.

### Importi e Durata

**Energia Elettrica:** L'importo del bonus dipende dalla composizione del nucleo familiare e varia ogni anno. Il bonus per disagio fisico dipende dal consumo stimato dei dispositivi.

**Gas:** L'importo varia in base a residenza e condizioni climatiche.

**Acqua:** Riconosce una fornitura minima gratuita per persona.

### Come Ottenere i Bonus

Accedere al sito ARERA per verificare l'ammontare aggiornato dei bonus e il calcolo per ciascuna tipologia di utenza.

Ulteriori dettagli, aggiornamenti e moduli sono disponibili alla pagina dedicata: [Bonus Sociali ARERA](#).

## Lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente istituito nel 2009 dall'[Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente](#) e gestito in collaborazione con Acquirente Unico Spa, fornisce informazioni ed assistenza ai clienti finali di energia elettrica e gas, ai consumatori-produttori di energia elettrica, agli utenti del servizio idrico integrato e del teleriscaldamento e teleraffrescamento (telecalore).

Lo Sportello mette a disposizione dei consumatori diversi servizi gestiti da risorse esperte nei settori dell'energia elettrica, del gas, del servizio idrico integrato e del telecalore:

Il **Contact Center** risponde a quesiti telefonici e scritti sul funzionamento del mercato, sui diritti dei consumatori nei settori di competenza e sulle modalità di erogazione dei servizi, oltre a fornire indicazioni utili per la gestione di eventuali controversie con il proprio fornitore o gestore (caratteristiche principali delle diverse procedure disponibili, soggetti a cui rivolgersi etc.).

Il Numero Verde 800.166.654 è GRATUITO da rete fissa e mobile ed a disposizione dalle 8 alle 18, dal lunedì al venerdì esclusi i festivi locali e nazionali; nei giorni 2 novembre, 24 e 31 dicembre il servizio è attivo dalle 8 alle 12.

Il **Servizio Conciliazione** che attraverso una procedura on-line, obbligatoria per i settori elettrico, gas, idrico e telecalore, aiuta le parti (cliente/utente finale e operatore/gestore), con l'intervento di un conciliatore esperto, a trovare un accordo per la soluzione di una controversia non risolta con il reclamo, prima di ricorrere alle vie giudiziarie. Scopri di più <https://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen>

Il **Servizio SMART** ad oggi attivo solo per i settori elettrico e gas che permette di ottenere rapidamente informazioni - SMART Info - o risolvere controversie - SMART Help - su specifiche problematiche quali la mancata erogazione del bonus sociale, la doppia fatturazione, il ritorno al precedente fornitore da parte di clienti non domestici, il corrispettivo di morosità-CMOR, gli indennizzi automatici non erogati dal fornitore e le informazioni su fornitore di luce e gas.

Il **Servizio Reclami bonus idrico** supporta gli utenti nella risoluzione delle problematiche in tema di bonus sociale idrico.

Scopri di più <https://www.sportelloperilconsumatore.it/servizi-idrici/reclami-idrico>

Il **Servizio Segnalazioni**, a cui inviare segnalazioni scritte su disservizi o criticità rilevate sui servizi ricevuti nei settori elettrico, gas, idrico e telecalore ritenuti di particolare importanza;

Il **Servizio Help Desk** che fornisce assistenza qualificata sulla regolazione dei settori elettrico, gas, idrico e telecalore è dedicato esclusivamente agli Sportelli delle Associazioni dei consumatori domestici e non domestici parte di progetti qualificati supportati dall'Autorità.

Scopri di più: <https://www.sportelloperilconsumatore.it/help-desk>

## Nota finale

*La presente Guida è stata “realizzata/acquistata nell’ambito del Programma Generale di intervento della Regione Umbria con l’utilizzo dei fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy ai sensi del D.M. 6 maggio 2022”, quale attività di assistenza, info-formazione ed educazione di cui all’art. 5, comma 1, lett. B) del D.M. 06/05/2022, in quanto attività sinergiche e funzionali rispetto alle attività di cui all’art. 5, comma 1, lett. A), “Rete degli Sportelli Regionali del Consumatore”, in cui rientra lo Sportello del Consumatore MDC di Bettona. Il Progetto rientra nelle iniziative a vantaggio dei consumatori di cui all’art. 148, c.1 della legge 388/2000. Linea di intervento di cui all’art. 7 del D.M. 06 maggio 2022 - art. 10 del D.D. 04 agosto 2023.*

## **Sportello del Consumatore MDC di Bettona**

Via Torgianese, n. 19 Bettona c/o Coworking Im.it (3,1 km da Brufa, 4,3 km da Torgiano, 7,2 km da Bastia Umbra, 6,8 km da Ospedalicchio, 6,7 km da Bettona, 11 km da Deruta) Tel.: 377.1251486 WhatsApp: 3714323964 Email: [mdc.perugia@libero.it](mailto:mdc.perugia@libero.it)

### **Orari di Ricevimento**

- Lunedì: 11:00-15:00
- Mercoledì pomeriggio: 15:00-19:00
- Lo Sportello è aperto al pubblico e liberamente accessibili dai cittadini, anche con difficoltà motorie;
- È presidiato da esperti legali e conciliatori, che forniscono gratuitamente al consumatore l'informazione di primo contatto e il primo inquadramento giuridico della questione sottoposta. L'assistenza legale nell'ambito di procedimenti giudiziali ed extragiudiziali così come l'attività del conciliatore nell'ambito di procedure di conciliazione sono riservati ai soci e non possono rientrare nelle prestazioni erogate a titolo gratuito;
- È finanziato nell'ambito del Programma Generale di intervento della Regione Umbria con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy ai sensi del D.M. 6 maggio 2022.
- Mette a disposizione del consumatore un questionario atto a rilevare il livello qualitativo e qualitativo di soddisfazione del servizio ricevuto allo sportello, che l'utente del servizio potrà compilare in forma anonima.

## **Movimento Difesa del Cittadino di Perugia Associazione di promozione sociale**

Tel.: 075/5720483; Cellulare: 377.1251486; WhatsApp: 3714323964;

E-mail: [mdc.perugia@libero.it](mailto:mdc.perugia@libero.it); Pec: [mdc.perugia@pec.libero.it](mailto:mdc.perugia@pec.libero.it)

Seguici sul web [www.mdcumbria.it](http://www.mdcumbria.it)

e su Facebook [www.facebook.com/movimentodifesacittadino.perugia](https://www.facebook.com/movimentodifesacittadino.perugia)



## **GUIDA ALLE GARANZIE NEI BENI DI CONSUMO**

Movimento Difesa del Cittadino di Perugia APS • [www.mdcumbria.it](http://www.mdcumbria.it)

REALIZZATO/ACQUISTATO NELL'AMBITO DEL PROGRAMMA GENERALE DI INTERVENTO DELLA REGIONE UMBRIA  
CON L'UTILIZZO DEI FONDI DEL MINISTERO DELLE IMPRESE E DEL MADE IN ITALY AI SENSI DEL D.M. 6 MAGGIO 2022