



TRIS
Recupero³

Guida per i Consumatori alla Liberalizzazione del Mercato del Gas e dell'Energia Elettrica

Aggiornata al Decreto Legge n 181 del 9 dicembre 2023



Guida per i Consumatori alla Liberalizzazione del Mercato del Gas e dell'Energia Elettrica

Aggiornata al Decreto Legge n 181 del 9 dicembre 2023



SOMMARIO

PREMESSA	5
.....	
PARTE 1: LIBERALIZZAZIONE DEL MERCATO DEL GAS	7
.....	
PARTE 2: LIBERALIZZAZIONE DEL MERCATO DELL'ENERGIA ELETTRICA	11
.....	
PARTE 3: UTILIZZO DEL PORTALE OFFERTE	15
.....	
PARTE 4: SERVIZIO A TUTELE GRADUALI (STG)	17
.....	
PARTE 5: 1 PORTALE DEI CONSUMI	18
.....	
PARTE 6: BONUS SOCIALE PER DISAGIO ECONOMICO	20
.....	
PARTE 7: BONUS ELETTRICO PER DISAGIO FISICO	22
.....	
PARTE 8: I RECLAMI	24
.....	
PARTE 9: RECLAMI E SEGNALAZIONI TRAMITE LO SPORTELLLO PER IL CONSUMATORE	26
.....	
CONCLUSIONI	28
.....	



Premessa

Dal 10 gennaio 2024 per il gas ed in via definitiva per l'elettricità dal 1° luglio 2024, con la fine del mercato tutelato, ci sarà un cambiamento che interesserà tutti gli utenti chi ancora non hanno fatto l'ingresso nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas.

Una svolta importante per milioni di consumatori.

Questa guida, basata sui contenuti forniti dal sito ufficiale dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) ed aggiornata all'ultimo Decreto Legge n 181 del 9 dicembre 2023 offre informazioni chiave per comprendere e affrontare questi cambiamenti.

Con questo strumento il Movimento Difesa del Cittadino mira a supportare tutti i consumatori, in particolare i Clienti Vulnerabili, attraverso i cambiamenti imminenti, offrendo informazioni chiare e risorse pratiche per navigare con successo nel nuovo panorama dei mercati del gas e dell'energia elettrica.



Parte 1

LIBERALIZZAZIONE DEL MERCATO DEL GAS

1.1 Cosa cambierà

Con l'avvio della liberalizzazione del mercato del gas dal 1 gennaio 2024, il fornitore attuale sarà tenuto a proporre a questi clienti **un'offerta di mercato libero presente nel suo portafoglio**: dovrà essere **la più economica tra le offerte** disponibili per i domestici.

A settembre 2023, le famiglie e i condomini che si trovano ancora nel servizio di tutela gas riceveranno una comunicazione da parte del proprio venditore nella quale verrà evidenziata la possibilità di scegliere l'offerta di mercato libero più conveniente, in termini di spesa annua stimata, tra le offerte in corso di validità del venditore al momento della comunicazione.

Se il cliente finale non sottoscrive le nuove condizioni di fornitura proposte dal venditore, né un diverso contratto di mercato libero con lo stesso o con altro venditore, **a partire da gennaio 2024** il venditore continuerà a erogare il servizio a con condizioni economiche e contrattuali simili a quelle delle **offerte PLACET** di gas naturale a prezzo variabile. Il cliente potrà comunque in ogni momento scegliere una diversa offerta nel mercato libero.

Questo nuovo scenario influenzerà anche i **Clienti Vulnerabili** di energia elettrica ovvero coloro che:

- vivono in condizioni economicamente svantaggiate;
- presentano gravi condizioni di salute tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica;
- presentano disabilità ai sensi dell'articolo 3 legge 104/92;
- abitano in una struttura di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- hanno un'utenza in un'isola minore non interconnessa;
- hanno un'età superiore ai 75 anni.

Nel caso di clienti di gas naturale vulnerabili forniti nel servizio di tutela, da gennaio 2024 il venditore continuerà ad erogare la fornitura con il servizio di tutela della vulnerabilità, alle condizioni economiche previste per il servizio di tutela gas definite dall'Autorità e con le condizioni contrattuali dell'offerta PLACET di gas naturale (ad eccezione della modalità di ricezione della bolletta, che sarà uguale a quella già in uso da parte del cliente nell'ambito del servizio di tutela).

Il cliente servito in tutela gas che non è stato identificato come vulnerabile può richie-

dere al proprio o altro venditore di essere servito nel servizio di tutela della vulnerabilità compilando il modulo che riceverà anche dal proprio venditore nel mese di settembre 2023. A questo link troverai il [Modulo autocertificazione vulnerabilità](#)

1.2 Clienti Non Vulnerabili

I Clienti non Vulnerabili, invece, avranno una maggiore libertà nella scelta del fornitore di gas. Potranno esplorare le diverse offerte presenti sul mercato, valutando tariffe, condizioni contrattuali e servizi aggiuntivi offerti dai fornitori.





Parte 2**LIBERALIZZAZIONE DEL MERCATO
DELL'ENERGIA ELETTRICA****2.1 Preparazione al Cambiamento per Clienti non Vulnerabili**

Per agevolare il passaggio al mercato libero dei **Clienti Domestici non Vulnerabili** di energia elettrica, l'Autorità ha introdotto un percorso graduale.

Questo permetterà a ciascun consumatore di selezionare l'offerta sul mercato libero più adatta alle proprie esigenze, garantendo nel contempo la continuità della fornitura e una corretta informazione da parte dei venditori.

2.2 Comunicazioni e Bollette

Tra settembre 2023 e marzo 2024, i **Clienti Domestici non Vulnerabili** ancora nel servizio di maggior tutela riceveranno comunicazioni dai propri fornitori di maggior tutela.

Queste comunicazioni saranno incluse in almeno due bollette consecutive. In tali comunicazioni, verrà evidenziata la possibilità di scegliere un'offerta di mercato libero. Gli strumenti messi a disposizione dall'Autorità, come il Portale Offerte, saranno sottolineati come risorse utili per fare la scelta informata.

2.3 Scelta dell'Offerta di Mercato Libero

I **Clienti non Vulnerabili** sono incoraggiati a esaminare attentamente le offerte disponibili sul mercato libero e a selezionare quella che meglio si adatta alle loro esigenze.

È possibile utilizzare gli strumenti online messi a disposizione dall'Autorità, come il Portale Offerte, per facilitare la scelta.

2.4 Passaggio al Servizio a Tutele Graduali (STG)

Coloro che non aderiscono a un'offerta di mercato libero entro gennaio 2024 saranno automaticamente trasferiti al Servizio a Tutele Graduali (STG).

È importante notare che questo passaggio avverrà senza alcuna interruzione del servizio.

Le condizioni contrattuali ed economiche nel Servizio a Tutele Graduali (STG) saranno stabilite da ARERA, anche considerando gli esiti di procedure concorsuali.

Con il Decreto Legge del 05.12.23 il Governo ha stabilito che i Clienti Vulnerabili potranno continuare a usufruire di forniture di energia elettrica a prezzi calmierati sulla base di disposizioni delegate alla ARERA che sceglierà i fornitori in base ad apposite gare.

Chi entrerà in fornitura con il Servizio a Tutele Graduali, dovrà comunque scegliere un'offerta del mercato libero **entro tre anni al massimo**. Almeno a partire dai **sei mesi antecedenti la scadenza** del Servizio a Tutele Graduali, il fornitore di zona dovrà informare il cliente di tale scadenza, indicando che si potrà scegliere un altro fornitore nel mercato libero mercato o rimanere con lo stesso fornitore, ma comunque con un'offerta di mercato libero.

2.5 Obblighi Informativi dei Venditori

I venditori sono tenuti a fornire adeguate informazioni ai clienti su questo processo di transizione. Gli **Obblighi Informativi** comprendono dettagli sulle scelte disponibili, le tempistiche e le eventuali variazioni nelle condizioni contrattuali ed economiche. I clienti sono incoraggiati a porsi domande e a cercare chiarezza dai propri fornitori durante questo periodo di cambiamento.



Un confronto semplice e affidabile tra offerte luce e gas. Come vuole la legge.

Il Portale Offerte, previsto dalla Legge Concorrenza del 2017, mette a disposizione le offerte di energia elettrica e gas, permettendoti di confrontarle con semplicità e immediatezza.

PER SAPERNE DI PIÙ →

Confronta le offerte

Che tipo di offerta stai cercando

Scegli l'offerta ▾

Inserisci il tuo Comune o CAP



Video tutorial

Questo tutorial ti mostra
come utilizzare il Portale Offerte per confrontare

Parte 3

UTILIZZO DEL PORTALE OFFERTE

3.1 Strumento Chiave: Il Portale Offerte

Per rendere il processo di transizione al mercato libero più agevole per i consumatori, l'Autorità mette a disposizione il **Portale Offerte**, un'importante risorsa online. Questo strumento è accessibile a tutti i clienti domestici, famiglie e piccole imprese, offrendo un ambiente in cui è possibile confrontare e scegliere in modo immediato, chiaro e gratuito le offerte di elettricità e gas naturale.

3.2 Funzionalità del Portale

Il **Portale Offerte** presenta un motore di ricerca di facile utilizzo, progettato per fornire informazioni chiare sulle offerte disponibili. Oltre al confronto tra le tariffe, il Portale fornisce dettagli sul funzionamento e sulle evoluzioni attese dei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale. Ciò consente ai consumatori di prendere decisioni informate, tenendo conto degli sviluppi futuri del settore energetico.

3.3 Storia del Portale Offerte

Il Portale Offerte ha una storia di evoluzione continua. Dal 1 luglio 2018, consente la consultazione delle offerte PLACET (Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela) e delle tariffe dei Servizi di Tutela, come il Servizio di Maggior Tutela e il Servizio di Tutela Gas.

3.4 Popolamento del Portale

A partire da settembre 2018, il Portale è stato alimentato con le offerte presenti nel Trova Offerte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Da dicembre 2018, è possibile consultare tutte le offerte di mercato, rendendo il Portale una risorsa completa per chiunque desideri esplorare le opzioni disponibili nel mercato libero.

3.5 Utilizzo del Portale durante la Transizione

Durante il periodo di transizione verso il mercato libero, il Portale Offerte diventa uno strumento prezioso per i **Clienti Domestici non Vulnerabili**. Consente loro di esaminare le offerte disponibili, confrontare le tariffe e ottenere informazioni dettagliate sulle condizioni contrattuali. Il Portale facilita il processo decisionale, aiutando i consumatori a fare scelte consapevoli per la propria fornitura di energia elettrica. L'utilizzo del Portale Offerte è gratuito e accessibile a tutti. È un passo importante verso un mercato dell'energia più trasparente e accessibile, fornendo ai consumatori gli strumenti necessari per navigare attraverso le diverse opzioni offerte dai fornitori.



PER IL CONSUMATORE

Il Servizio a Tutele Graduali

Il Servizio a Tutele Graduali è il servizio predisposto da ARERA per accompagnare il passaggio al mercato libero dell'energia e tutela di prezzo (mercato tutelato).

Rientrano automaticamente nel Servizio a Tutele Graduali, senza alcuna interruzione nell'erogazione della fornitura di energia elettrica, i clienti che non hanno un venditore sul mercato libero.

Il Servizio a Tutele Graduali viene erogato da venditori selezionati attraverso specifiche procedure concorsuali. Ogni area territoriale può anche servire più aree contemporaneamente.

Il Servizio a Tutele Graduali è così differenziato:

► Servizio a tutele graduali per CLIENTI DOMESTICI non vulnerabili

Riguarderà tutti i clienti domestici non vulnerabili che a luglio 2024 non avranno un fornitore di energia elettrica sul mercato libero.

Le condizioni contrattuali del Servizio a Tutele Graduali corrispondono a quelle delle offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di T

- **tempistiche di fatturazione:** bimestrale;
- **garanzie richieste al cliente:** nessuna nel caso di pagamento tramite domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito; in tutti gli altri casi, deposito cauzionale, nella prima bolletta, pari a €11,5 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata;
- **modalità di pagamento:** domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito oppure bollettino.

Per approfondimenti, consultare le condizioni generali di fornitura dell'offerta PLACET di energia elettrica ai clienti domestici: [MODULO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA AI CLIENTI DOMESTICI](#)

Per quanto riguarda le condizioni economiche, la durata sarà di 36 mesi a decorrere dal 1° luglio 2024

► Servizio a tutele graduali per MICROIMPRESE

Riguarda:

- Le microimprese (meno di 10 dipendenti e fatturato annuo non superiore a 2 milioni di euro) titolari di soli punti di prelievo con potenza contrattualmente impegnata.

Parte 4

SERVIZIO A TUTELE GRADUALI (STG)

4.1 Introduzione al Servizio a Tutele Graduali (STG)

Per i **Clienti Domestici non Vulnerabili** che, entro il primo luglio 2024, decidono di non aderire a un'offerta di mercato libero, si attiverà automaticamente il passaggio al **Servizio a Tutele Graduali (STG)**. Questo servizio è stato istituito per garantire una transizione graduale nel mercato libero, fornendo al contempo condizioni contrattuali ed economiche definite da ARERA.

4.2 Attivazione Automatica senza Interruzioni

Il passaggio al **Servizio a Tutele Graduali** avviene senza alcuna interruzione della fornitura di energia elettrica. I clienti possono essere certi che continueranno a ricevere il servizio senza alcun disagio durante questa fase di transizione.

4.3 Condizioni Contrattuali ed Economiche

Le condizioni contrattuali ed economiche del **Servizio a Tutele Graduali (STG)** saranno stabilite da ARERA. Queste includeranno elementi come tariffe, vincoli contrattuali e altri dettagli rilevanti per il consumatore. È fondamentale esaminare attentamente le comunicazioni fornite da ARERA e il proprio fornitore per comprendere appieno queste condizioni.

4.4 Esiti delle Procedure Concorsuali

ARERA determinerà le condizioni del **Servizio a Tutele Graduali (STG)** anche sulla base degli esiti di procedure concorsuali. Questo garantisce che le condizioni siano competitive e rispecchino il contesto del mercato energetico.

4.5 Continuità del Servizio e Scelte Future

Durante la permanenza nel Servizio a Tutele Graduali, i consumatori avranno la sicurezza della continuità del servizio. Nel frattempo, sono incoraggiati a esplorare le offerte di mercato libero tramite il **Portale Offerte** o altri canali. Saranno liberi di scegliere un'offerta di mercato libero in qualsiasi momento, rispettando le modalità e le tempistiche comunicate dal venditore.

4.6 Informazioni Dettagliate

Per ulteriori dettagli sul **Servizio a Tutele Graduali (STG)** e per comprendere appieno le condizioni e le procedure, i consumatori possono fare riferimento al sito ufficiale di ARERA dedicato al [Servizio a Tutele Graduali](#).

Parte 5 | PORTALE DEI CONSUMI

5.1 Introduzione al Portale dei Consumi

In aggiunta al **Portale Offerte**, un altro strumento utile per i Consumatori è il **Portale dei Consumi** (accessibile al link [Portale dei Consumi](#)), un'ulteriore risorsa online che consente ai consumatori di monitorare e analizzare i propri consumi energetici. Il Portale è progettato per fornire informazioni dettagliate sulle abitudini di consumo e facilitare scelte più consapevoli.

5.2 Funzionalità del Portale dei Consumi

Il Portale dei Consumi offre un'ampia varietà di funzionalità, tra cui:

- **Monitoraggio del Consumo:** I consumatori possono visualizzare in modo dettagliato il proprio consumo di energia elettrica nel corso del tempo, consentendo loro di identificare eventuali tendenze o picchi di utilizzo.
- **Comparazione dei Consumi:** Il portale consente ai consumatori di confrontare i propri consumi con quelli di utenti simili, fornendo un quadro comparativo che può essere utile per individuare opportunità di risparmio.
- **Consigli per l'Efficienza Energetica:** Attraverso il Portale dei Consumi, gli utenti possono ricevere suggerimenti e consigli personalizzati per migliorare l'efficienza energetica nella propria abitazione.
- **Analisi dei Costi:** Il portale fornisce dettagli sulle spese correlate al consumo energetico, consentendo ai consumatori di comprendere meglio come vengono allocate le loro risorse finanziarie.
-

5.3 Utilizzo congiunto con il Portale Offerte

I consumatori possono sfruttare appieno i benefici del **Portale dei Consumi** in combinazione con il Portale Offerte.

Confrontando le informazioni fornite da entrambi gli strumenti, i consumatori possono prendere decisioni più informate sulla scelta del fornitore e sull'ottimizzazione dei propri consumi energetici.



5.4 Guida all'Accesso e all'Utilizzo

Per informazioni dettagliate sull'accesso e sull'utilizzo del **Portale dei Consumi**, i consumatori possono fare riferimento alle risorse fornite direttamente sul sito ufficiale. Integrare il **Portale dei Consumi** nella tua gestione dell'energia non solo fornisce una panoramica approfondita dei tuoi consumi, ma può anche essere un complemento prezioso durante il processo di transizione al mercato libero.

L'analisi dettagliata offerta da questo strumento può supportare le tue decisioni per ottimizzare i consumi energetici e risparmiare sui costi.

Parte 6 | **BONUS SOCIALE PER DISAGIO ECONOMICO**

6.1 Introduzione al Bonus Sociale

Per i consumatori che si trovano in condizioni economiche svantaggiate, è importante essere a conoscenza del **Bonus Sociale per Disagio Economico**. Questo bonus è un sostegno previsto per aiutare le famiglie e i soggetti in situazioni finanziarie difficili a fronteggiare le spese energetiche.

6.2 Chi Sono i Beneficiari

I beneficiari del **Bonus Sociale** includono:

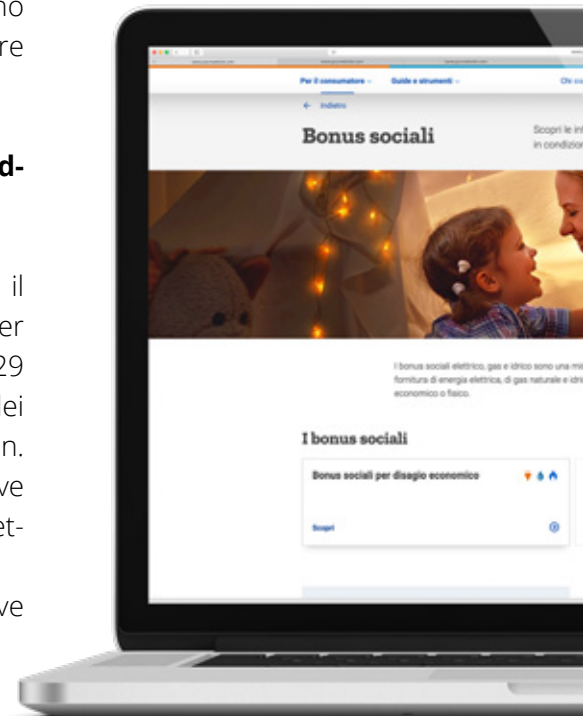
- Persone con basso reddito
- Famiglie numerose
- Anziani
- Persone con disabilità

Il cittadino/nucleo familiare deve risultare in **condizione di disagio economico**, ossia deve:

- appartenere ad un nucleo familiare con indicatore **ISEE non superiore a 9.530 euro**, oppure
- appartenere ad un nucleo familiare con almeno 4 figli a carico (**famiglia numerosa**) e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro, oppure
- appartenere ad un nucleo familiare titolare di **Reddito di cittadinanza** o Pensione di cittadinanza.

Limitatamente ai bonus sociali elettrico e gas il valore soglia dell'ISEE di accesso alle agevolazioni per l'anno 2023 è stato elevato a **15.000 euro** (Legge 29 dicembre 2022 n. 197) e a **30.000 euro** per i nuclei familiari con almeno 4 figli a carico (DL 30 marzo 23, n. 34) uno dei componenti del nucleo familiare ISEE deve risultare intestatario di un contratto di **fornitura** elettrica e/o di gas naturale e/o idrica:

- con tariffa per usi domestici (ossia la fornitura deve servire locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare) o, per accedere al bonus



sociale idrico, per uso domestico residente
→ attivo (ossia l'erogazione del servizio deve essere in corso) o temporaneamente sospeso per morosità.
In alternativa, uno dei componenti del nucleo familiare ISEE deve usufruire, in locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare, di una fornitura condominiale (centralizzata) di gas naturale e/o idrica per uso civile e attiva.

6.3 Come Accedere al Bonus Sociale

Per accedere al **Bonus Sociale per Disagio Economico**, i consumatori devono presentare una domanda alle autorità competenti.

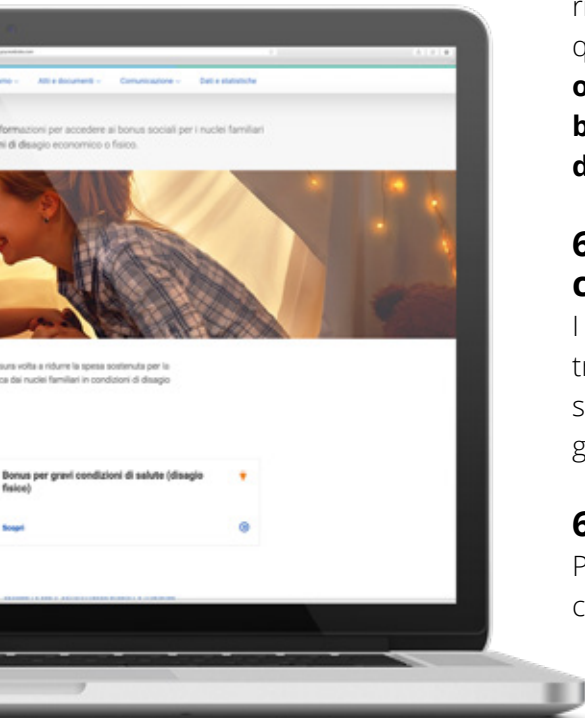
Dal 1° gennaio 2021 tutti i cittadini/nuclei familiari che presentano annualmente una **Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU)** per l'accesso ad una prestazione sociale agevolata (es.: assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè, ecc.) e che risultano in **condizione di disagio economico**, sono **automaticamente ammessi al procedimento per il riconoscimento delle agevolazioni (bonus sociali elettrico, gas e idrico) agli aventi diritto**. Per attivare il procedimento di riconoscimento automatico dei bonus sociali agli aventi diritto, dunque, **è necessario e sufficiente presentare la DSU ogni anno e ottenere un'attestazione di ISEE entro la soglia di accesso ai bonus, oppure risultare titolari di Reddito/Pensione di cittadinanza**.

6.4 Continuità del Bonus Sociale con la Transizione al Mercato Libero

I beneficiari del **Bonus Sociale** possono stare tranquilli durante la transizione al mercato libero. Infatti, coloro che godono di questo sostegno continueranno a ricevere il beneficio anche dopo il passaggio al Servizio di Tutele Graduali (STG) o al mercato libero.

6.5 Assistenza e Informazioni

Per ulteriori dettagli sul **Bonus Sociale per Disagio Economico**, i consumatori possono rivolgersi alle autorità locali o visitare il sito ufficiale di ARERA, dove sono fornite informazioni dettagliate sull'accesso e sui requisiti.



Parte 7

BONUS ELETTRICO PER DISAGIO FISICO

7.1 Introduzione al Bonus Elettrico per Disagio Fisico

Per i nuclei familiari che si trovano in situazioni di disagio fisico, è previsto il **Bonus Elettrico per Disagio Fisico**. Questa misura è stata introdotta dalla normativa nazionale e successivamente attuata attraverso provvedimenti di regolazione dell'Autorità. Il suo obiettivo è ridurre la spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica per le famiglie con un componente affetto da gravi condizioni di salute.

7.2 Chi Sono i Beneficiari

I beneficiari del **Bonus Elettrico per Disagio Fisico** sono i nuclei familiari in cui è presente un componente che si trova in condizioni di disagio fisico. Questo può includere persone con gravi condizioni di salute che richiedono l'uso di apparecchiature mediche o terapeutiche alimentate dall'energia elettrica.

I requisiti per beneficiare del bonus sociale per disagio fisico non sono cambiati rispetto al passato: possono ottenere il bonus tutti i clienti domestici affetti da grave malattia o i clienti domestici con fornitura elettrica presso i quali viva un soggetto affetto da grave malattia, che richiede l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali per il mantenimento in vita.

Le apparecchiature elettromedicali salvavita che danno diritto al bonus sono state individuate dal **Decreto del Ministero della Salute del 13 gennaio 2011**.

Il bonus sociale per disagio fisico è cumulabile con i bonus per disagio economico qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.

7.3 Come Accedere al Bonus

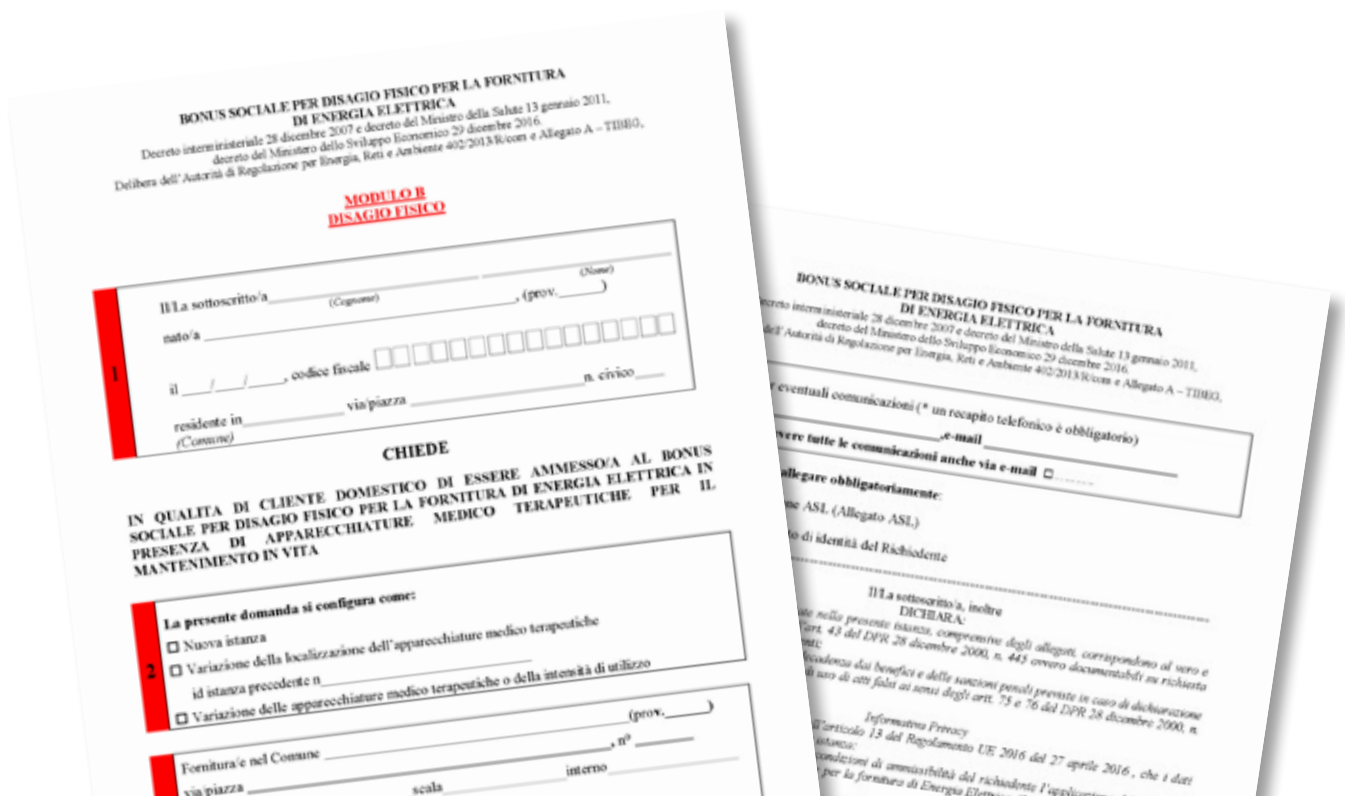
Per accedere al **Bonus Elettrico per Disagio Fisico**, è necessario compilare il Modulo B disponibile sul sito ufficiale. Il modulo può essere scaricato in formato PDF (375 KB) e successivamente presentato alle autorità competenti. È anche richiesto un certificato medico che attesti le gravi condizioni di salute del componente del nucleo familiare.

Quando il bonus per disagio fisico viene riconosciuto, in bolletta viene inserita un'apposita comunicazione. Quando il bonus è in corso di erogazione, nella sezione "totale servizi di rete - quota fissa" della bolletta, vengono evidenziati sia l'avvenuta ammissione alla compensazione, sia il dettaglio dell'importo relativo.

Lo stato di avanzamento della propria richiesta di bonus può essere verificato: presso l'Ente dove è stata presentata la richiesta (il Comune di residenza, il CAF, la Comunità Montana, ecc.) presentando la ricevuta rilasciata alla consegna della domanda; chiamando il numero verde **800.166.654** e fornendo il codice fiscale o il numero identificativo della richiesta; collegandosi al sito **www.bonusenergia.anci.it**, entrando nella sezione riservata **"Controlla on line la tua pratica"** e inserendo il proprio codice fiscale e le credenziali di accesso. Le credenziali (User ID e password) vengono rilasciate dal Comune o dal CAF presso cui si è presentata la richiesta per il bonus.

7.4 Continuità del Bonus con la Transizione al Mercato Libero

È importante sottolineare che, durante la transizione al mercato libero o al Servizio a Tutele Graduali (STG), i beneficiari del **Bonus Elettrico per Disagio Fisico** continueranno a ricevere il beneficio. Questo assicura che le famiglie con condizioni di disagio fisico possano usufruire del sostegno necessario per la fornitura di energia elettrica.



Parte 8

I RECLAMI

8.1 Importanza della Gestione dei Reclami

La gestione dei reclami è un aspetto fondamentale per garantire una relazione trasparente e soddisfacente tra i consumatori e i fornitori di energia.

Nel caso in cui si verificano problematiche o disservizi, è possibile presentare un reclamo per risolvere la questione in modo tempestivo ed equo.

Il Movimento Difesa del cittadino aiuta i consumatori in casi di controversie con operatori del settore energetico (gas e luce) attraverso la conciliazione paritetica o con metodi alternativi di risoluzione delle controversie (ADR – alternative dispute resolution).

Cosa è la conciliazione paritetica?

La conciliazione paritetica è una modalità di risoluzione di controversie tra consumatori e gestori di servizi (gas, luce, trasporti ferroviari, servizi postali, ecc.) extragiudiziale, attivabile dunque senza ricorrere ad un giudice ordinario. Tale metodo si basa su protocolli di intesa sottoscritti tra le associazioni dei consumatori e le aziende, per la gestione di determinate controversie, garantendo allo stesso tempo sia una veloce ed efficace soluzione dei conflitti sia l'adeguata protezione dei diritti dei consumatori. Con l'introduzione della normativa relativa ai metodi alternativi di risoluzione delle controversie – ADR anche le conciliazioni paritetiche vengono considerate come procedure ADR.

8.2 Come Presentare un Reclamo

Se i consumatori si trovano in una situazione in cui è necessario presentare un reclamo, possono seguire le seguenti linee guida:

- **Contattare il Fornitore:** Inizialmente, è consigliabile contattare direttamente il proprio fornitore di energia per esporre il problema e cercare una soluzione.
- **Modulo di Reclamo:** Nel caso in cui il contatto diretto non porti a una risoluzione soddisfacente, molti fornitori mettono a disposizione moduli di reclamo sul proprio sito web. Il consumatore può compilare il modulo, descrivendo chiaramente la natura del reclamo.

- Rivolgersi a una delle Sedi del Movimento consultabili al seguente link:
<https://www.difesadelcittadino.it/dove-siamo/>
- Richiedere assistenza diretta on line tramite il sito della Associazione al link:
<https://www.difesadelcittadino.it/home-2/>

8.3 Coinvolgimento dell'ARERA

Se il reclamo non viene risolto a livello di fornitore, è possibile coinvolgere l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

La procedura per farlo può variare, ma generalmente coinvolge la presentazione di una segnalazione attraverso i canali ufficiali dell'ARERA.

8.4 Monitoraggio e Trasparenza

L'ARERA monitora e gestisce i reclami, contribuendo a garantire la trasparenza e la corretta risoluzione delle questioni. È possibile trovare informazioni dettagliate sulla gestione dei reclami sul sito ufficiale di ARERA.

8.5 Reclami nel Mercato Libero

Con l'avvento del mercato libero, è fondamentale comprendere come presentare reclami in questo nuovo contesto.

Le procedure possono variare tra i fornitori, quindi è consigliabile esaminare attentamente le informazioni fornite dal proprio fornitore sul processo di gestione dei reclami. In caso di dubbio chiedete informazioni ai nostri Sportelli.

8.6 Assistenza Legale

Se i consumatori si trovano in una situazione in cui è necessaria assistenza legale per risolvere un reclamo, è consigliabile cercare consulenza legale specializzata per ottenere la migliore assistenza possibile.

Parte 9

RECLAMI E SEGNALAZIONI TRAMITE LO SPORTELLLO PER IL CONSUMATORE

9.1 Introduzione allo Sportello per il Consumatore

Lo Sportello per il Consumatore presso l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) offre un canale dedicato per la presentazione di reclami e segnalazioni. Questo strumento è fondamentale per esporre disservizi o criticità ritenute rilevanti, contribuendo così al monitoraggio e alla regolazione del settore energetico.

9.2 Tipi di Segnalazioni Accettate

I clienti finali di luce e gas, consumatori-produttori di energia, associazioni e delegati rappresentanti possono segnalare:

- Comportamenti non conformi alla regolazione degli operatori.
- Specifici impatti di misure di regolazione già adottate.
- Aspetti del servizio che meriterebbero una regolazione.
- Situazioni potenzialmente pericolose o dannose.

9.3 Come Presentare una Segnalazione

La presentazione di una segnalazione richiede i seguenti passi:

- **Registrazione al Portale dello Sportello:** Accedendo al portale dedicato e registrandosi.
- **Compilazione Online del Modulo:** Compilando online lo specifico modulo e allegando tutte le informazioni e la documentazione necessaria a documentare la segnalazione.

9.4 Modalità di Invio

Le segnalazioni devono essere inviate esclusivamente online attraverso il Portale dello Sportello. È essenziale registrarsi e compilare il modulo specifico, includendo tutte le informazioni e la documentazione necessaria. Segnalazioni prive di elementi obbligatori, incomplete e/o anonime non saranno prese in considerazione.

9.5 Effetti di una Segnalazione

Lo Sportello analizza le segnalazioni complete e invia regolarmente all'ARERA un report

dettagliato. L'Autorità valuta le segnalazioni per eventuali seguiti di competenza e ne fornisce una sintesi nell'annuale Rapporto sui Reclami e le Controversie.

9.6 Possibili Esiti delle Segnalazioni

Laddove esistano i presupposti, una segnalazione può comportare:

- Apertura di un'istruttoria formale o di un procedimento sanzionatorio da parte dell'Autorità nei confronti degli esercenti coinvolti.
- Inclusione delle segnalazioni nell'annuale Rapporto sui Reclami e le Controversie.

9.7 Ricezione delle Segnalazioni

Il sistema invierà un messaggio automatico di avvenuta ricezione e di attribuzione di un numero identificativo per le segnalazioni inviate tramite il Portale dello Sportello.

9.8 Contatti e Assistenza

Per ulteriori informazioni e assistenza, è possibile contattare il Numero Verde 800.166.654, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18, esclusi i festivi. Si consiglia di consultare il sito ufficiale di ARERA per maggiori dettagli.

Conclusioni

In conclusione, la transizione dal mercato tutelato al mercato libero dell'energia rappresenta un importante passo per i consumatori alla ricerca di maggiori opzioni e flessibilità.

Tuttavia, tale passaggio può risultare complesso e suscitare incertezze senza un'adeguata informazione e accompagnamento.

È essenziale riconoscere la necessità di un sostegno informativo robusto, fornendo ai consumatori le conoscenze necessarie per prendere decisioni consapevoli.

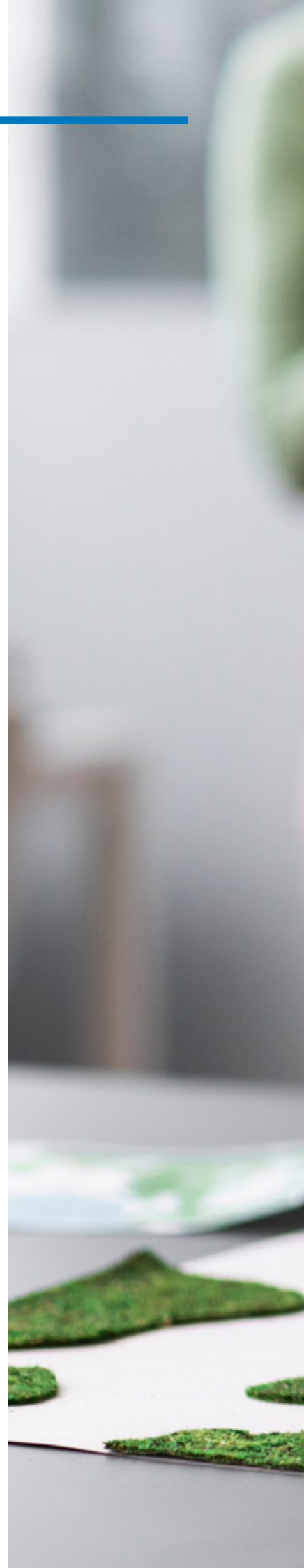
Questa Guida si è concentrata su diverse tematiche, tra cui la liberalizzazione del mercato, le offerte disponibili, i diritti e doveri del consumatore, i benefici come il Bonus Sociale e il Bonus Elettrico, nonché le procedure di reclamo e segnalazione presso l'Autorità di Regolazione.

L'accesso alle risorse online, ancora poco utilizzate come il Portale Offerte e il Portale dei Consumi, offre agli utenti strumenti chiari e immediati per confrontare offerte e monitorare i propri consumi.

Il supporto durante il passaggio al mercato libero da parte di MDC non si limiterà solo alla fase informativa ma si estenderà anche alla gestione dei reclami e delle segnalazioni attraverso i nostri Sportelli sul territorio coinvolgendo se necessario lo Sportello per il Consumatore presso l'ARERA.

Questo assicurerà che eventuali problematiche vengano affrontate in modo tempestivo e equo anche in assenza di riscontri da parte dei fornitori.

La consapevolezza e la comprensione dei diritti e delle opportunità disponibili rappresentano la base per un'esperienza positiva e vantaggiosa nel nuovo panorama energetico.







TRIS
Recupero³



<https://www.difesadelcittadino.it/portfolio-item/progetto-tris/>

