

FAQ del Progetto “Energia: diritti a viva voce”

D. Quali sono le imprese che possono vendere l'elettricità nel mercato libero?

R. L'elettricità nel mercato libero NON può essere venduta né dalla società di distribuzione che gestisce le reti né dalle società che la vendono alle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità. Tutte le altre società o aziende possono vendere l'elettricità nel mercato libero.

D. Per acquistare l'elettricità ai prezzi del mercato libero il cittadino deve modificare l'impianto di casa e cambiare il contatore?

R. Il consumatore non deve fare alcuna modifica all'impianto elettrico di casa, in quanto l'elettricità gli sarà fornita con lo stesso contatore perché è di proprietà del distributore che gestisce la rete cittadina e quindi resta sempre lo stesso pur cambiando il fornitore, cioè l'impresa di vendita dell'elettricità.

D. Con il contratto di fornitura di elettricità nel mercato libero si deve pagare anche il servizio di pronto intervento?

R. Il consumatore non deve pagare alcuna somma per la chiamata e l'arrivo della squadra di pronto intervento perché il distributore che assicura il servizio, è pagato dal ricavato delle tariffe. Il numero verde per chiamare il pronto intervento è quello del distributore per cui rimane sempre lo stesso pur cambiando il fornitore di elettricità.

D. Quale società di vendita dell'elettricità è da preferire?

R. E' da preferire, perché offre più garanzie al consumatore, la società che:

- è nell'elenco degli iscritti all'albo dei “venditori al mercato libero accreditati” consultabile sul sito dell'Autorità per l'energia (www.autorita.energia.it/ModuliDinamiciPortale/elencooperatori/elencovenditori);
- pubblica le offerte di vendita sul Trova Offerte dell'Autorità;
- ha sottoscritto un protocollo di conciliazione con le Associazioni dei Consumatori.

D. Quali sono le condizioni commerciali di un contratto di fornitura sottoscritto nel mercato libero?

R. Un contratto di fornitura nel mercato libero deve obbligatoriamente precisare come saranno fornite le prestazioni importanti per il cliente e cioè:

- modalità di lettura del contatore;
- modalità e periodicità di fatturazione;
- criterio adottato per la stima dei consumi;
- modalità e scadenza di pagamento delle fatture;
- le penali eventuali e gli interessi di mora per il ritardato o mancato pagamento;
- le procedure di messa in mora e sospensione della fornitura;
- i costi di sospensione e riattivazione fornitura, voltura, subentro, ecc.

D. In cosa consiste la tariffa bioraria?

R. La fatturazione monoraria adottata finora per il prezzo dell'elettricità è basata sulla media dei vari costi di acquisto dell'energia nel mercato all'ingrosso. Tali costi variano nelle ore di ciascun giorno e fra i giorni feriali, festivi, di sabato e di domenica. La fatturazione bioraria divide questi costi in due raggruppamenti mettendo insieme da un lato i costi alti ossia quelli delle ore diurne (dalle 8 alle 19) dei giorni feriali e dall'altro lato i costi bassi, ossia quelli delle restanti ore e giorni. Dal raggruppamento dei costi alti si ricava la media che esprime il prezzo maggiore di quello monorario, viceversa la media dei prezzi bassi determina il prezzo inferiore a quello monorario.

D. Quanto è il risparmio ottenibile con la tariffa bioraria?

- R. Il risparmio ottenibile con l'introduzione della tariffa bioraria è modesto perché:
- a) l'applicazione di due prezzi distinti in base al giorno ed all'ora di utilizzo dell'elettricità riguarda solo la quota di tariffa relativa all'energia, cioè circa il 65-70% della spesa annua per consumi da 1800 a 4000 Kwh all'anno;
 - b) il prezzo monorario espresso dalla media di tutti i vari costi risulta composto per circa il 33% dal prezzo alto e per il 67% dal prezzo basso.

Con gli attuali prezzi dell'energia la maggiore o minore spesa per un consumo di 3000 Kwh all'anno è di 10-12 Euro annui su una spesa di circa 500 Euro.

D. Con la tariffa bioraria c'è il rischio di spendere più di prima?

R. L'introduzione della bioraria comporta il rischio di pagare di più per i soli consumatori che utilizzano gli elettrodomestici per più del 33% del fabbisogno nelle ore diurne dei giorni feriali con il prezzo alto della Fascia F1; tale eventuale maggiore spesa è stata delimitata dall'Autorità fino al 31-12-2011.

Anche la possibilità di spendere meno risulta contenuta, non solo per la delimitazione dell'Autorità, ma soprattutto perché il consumatore dovrebbe utilizzare gli elettrodomestici per oltre il 67% del fabbisogno nelle ore serali e nei giorni festivi, cioè dove si applica il prezzo basso delle Fasce F2 e F3 (o F23 come somma di F2 e F3).

D. I vantaggi della bioraria sono destinati a tutti i consumatori domestici?

R. I vantaggi acquisibili con la bioraria sono ottenibili con l'utilizzo contemporaneo di più elettrodomestici nelle ore serali dei giorni feriali è perciò necessario estendere a tutti i consumatori la possibilità, accordata dall' ENEL ai suoi clienti, di poter prelevare contemporaneamente anche 4 kw (cioè il 21% in più di quello contrattuale) per 3 ore continue.

D. Che cosa è il “bonus sociale gas”?

R. Il bonus gas è una riduzione della spesa delle bollette del gas riservata sia alle famiglie in condizioni di disagio economico sia alle famiglie numerose meno abbienti. Il bonus si applica esclusivamente per il gas metano distribuito a rete (e non per il gas in bombola o per il GPL) usato per i consumi nell'abitazione di residenza anche perché è finanziato dai prelievi nella bolletta degli altri consumatori di gas.

D. Quanti euro di minore spesa vale il bonus gas?

R. L'importo del bonus determinato ogni anno dall'Autorità per consentire a chi ne usufruisce un risparmio del 15%circa (al netto delle imposte) sulla spesa media annua per la fornitura di gas naturale.

Il valore del bonus è differenziato:

- per tipologia di utilizzo del gas (solo cottura cibi e acqua calda, solo riscaldamento, oppure cottura cibi, acqua calda e riscaldamento insieme);
- per numero di persone residenti nella stessa abitazione;
- per zona climatica di residenza (in modo da tenere conto delle specifiche esigenze di riscaldamento delle diverse località).

Per esempio, per l'anno 2011, il bonus può variare da un minimo di 29 € a un massimo di 183 € per le famiglie con fino a quattro componenti, oppure da un minimo di 46 € a un massimo di 264 € per le famiglie con più di quattro componenti.

D. Chi può richiedere il bonus gas e come?

R. Può essere richiesto da tutti i clienti domestici titolari di un contratto di fornitura diretto oppure serviti da un impianto condominiale, se hanno un reddito con un indicatore ISEE:

- non superiore a 20.000 € per le famiglie numerose (con più di tre figli a carico);
- non superiore a 7.500 € per tutte le altre famiglie.

Per presentare domanda occorre compilare gli appositi moduli e consegnarli al proprio Comune di residenza o presso altro soggetto designato dallo stesso Comune (per esempio i Centri di assistenza fiscale – CAF). I moduli sono reperibili sia presso i Comuni, sia sui siti Internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) e del Ministero dello Sviluppo Economico (www.sviluppoeconomico.gov.it), sia sul sito ANCI (www.bonusenergia.anci.it) che sul sito delle Associazioni dei Consumatori ulteriori informazioni sono reperibili a questi stessi indirizzi, e al numero verde dello “Sportello per il Consumatore” 800.166.654

D. Che cosa è il “bonus sociale elettrico”?

R. Il bonus elettrico è una riduzione della spesa delle bollette dell’energia elettrica riservata alle famiglie in condizioni di disagio economico, alle famiglie numerose meno abbienti. Il bonus può essere richiesto anche quando una grave malattia costringa un componente della famiglia all’utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita. Il bonus elettrico per il disagio economico e il bonus per il disagio fisico sono cumulabili anche perché finanziati dai prelievi nella bolletta degli altri consumatori di elettricità.

D. Chi può chiedere il bonus elettrico?

R. Possono accedere al bonus per il disagio economico tutti i clienti domestici intestatari di una fornitura elettrica per l’abitazione di residenza:

- con potenza impegnata fino a 3 kW, per un numero di persone residenti fino a quattro;
- con potenza impegnata fino a 4,5 kW, per un numero di persone residenti superiore a quattro;
- che presentino un indicatore ISEE fino a 7.500 per la generalità degli aventi diritto oppure fino a 20.000 per i nuclei familiari con più di tre figli a carico.

Per ottenere il bonus elettrico per il disagio fisico non c’è alcun limite di reddito ma l’utilizzo delle apparecchiature elettromedicali dev’essere certificato dalla ASL – Azienda Sanitaria Locale.

D. Come si richiede il bonus elettrico?

R. Per presentare la domanda occorre compilare gli appositi moduli e consegnarli al Comune di residenza o presso altro istituto eventualmente designato dallo stesso Comune (per esempio i Centri di assistenza fiscale – CAF). I moduli sono reperibili sia presso i Comuni, sia sui siti Internet dell’Autorità (www.autorita.energia.it) e del Ministero dello Sviluppo Economico (www.sviluppoeconomico.gov.it), sia sul sito ANCI (www.bonusenergia.anci.it) che su sito delle Associazioni dei Consumatori, ulteriori informazioni sono reperibili a questi stessi indirizzi, e al numero verde dello “Sportello per il Consumatore” 800.166.654.

D. Quanti euro di minore spesa vale il bonus elettrico?

R. Il valore del bonus è determinato ogni anno dall’Autorità per consentire a chi ne usufruisce un risparmio del 20% circa (al netto delle imposte) della spesa annua per l’energia elettrica. Il valore è differenziato a seconda del numero dei componenti della famiglia: per esempio, per il 2011 il bonus è di 56 per le famiglie con uno o due componenti, di 72 per le famiglie di tre o quattro componenti, di 124 per le famiglie con oltre quattro componenti. Per i soggetti in gravi condizioni di salute il valore del bonus per l’anno 2011 è di 138.

D. Quali consumatori possono accedere al mercato tutelato del gas e cosa ottengono?

R. I clienti domestici che non hanno mai sottoscritto un contratto di fornitura nel mercato libero usufruiscono di :

- condizioni economiche di fornitura fissate dall’ Autorità (del. ARG/gas 64/09)
- condizioni contrattuali di fornitura fissate dall’ Autorità (del. 229/01 e s.m.i.)

Tali condizioni le può richiedere anche chi chiede per la prima volta la fornitura.

Ai clienti domestici anche un nuovo venditore è tenuto ad offrire le condizioni economiche e contrattuali di fornitura fissate dall’ Autorità: i clienti stessi possono scegliere in alternativa le condizioni definite ed offerte dallo stesso venditore per il mercato libero.

D. Per quali tipi di fornitura, oltre a quelle domestiche, si può chiedere l’accesso al mercato tutelato?

R. L’accesso al mercato tutelato è previsto anche per:

- Contratto di fornitura intestato ad un condominio con uso domestico con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno;
- Contratto di fornitura nella titolarità del cliente domestico che utilizza la fornitura, ossia nella titolarità di un cliente che utilizza gas naturale per alimentare applicazioni in locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare e locali annessi o pertinenti all’

abitazione adibiti a studio, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage, purché:

- l' utilizzo sia effettuato con un unico contatore per l' abitazione e i locali annessi o pertinenti;
- il titolare contratto sia una persona fisica.

D. Cosa è il Coefficiente C della bolletta del gas?

R. Dal 1° luglio 2009 la fattura del gas ha come unità di misura lo Standard metro cubo-Smc che ha sostituito l' utilizzo del volume misurato dal contatore che è in metri cubi-mc. Gli Standard metri cubi-Smc segnati in fattura sono il prodotto del numero di metri cubi-mc misurati dal contatore per il Coefficiente "C", il cui valore varia in base alla altitudine della località in cui viene fornito il gas per tener conto delle variazioni del rendimento energetico della combustione. Perciò la quantità di Smc fatturata può essere inferiore o superiore alla quantità di mc misurata dal contatore.

D. Come pesano le tasse e l'IVA sulla bolletta del metano?

R. La bolletta è composta da 4 grandi voci:

- il prezzo di vendita al dettaglio del metano acquistato all' ingrosso;
- la tariffa di uso delle reti;
- gli oneri aggiuntivi o di sistema;
- le imposte;

su tutte queste voci si applica l'IVA.

L' IVA viene applicata, come per altri beni o prodotti, all' importo totale comprendente anche le imposte. Per tener conto dell' uso promiscuo (cottura, acqua sanitaria, riscaldamento individuale) viene applicata con l' aliquota del 10 % sui primi 480 mc di consumo annuo e con l' aliquota del 21 % per i consumi annui dal 481mc in poi.

D. Un distributore di metano tramite reti cittadine può applicare prezzi differenziati per Comune?

R. Le regole ed i prezzi che si applicano alle prestazioni che fornisce l' impresa di distribuzione del gas derivano dall' Atto di Concessione rilasciato da ogni Comune. Perciò sono parte del Contratto di servizio (detto anche Convenzione) che fissa gli obblighi assunti dall' impresa con il Comune che ha attribuita la Concessione. Pertanto un' impresa che distribuisce il gas in più Comuni può essere obbligata a praticare per una stessa prestazione tanti prezzi quanti sono i Comuni concessionari del servizio.

D. Per quali prestazioni il distributore di metano tramite reti cittadine può stabilire il prezzo?

R. I distributori sono tenuti quindi ad applicare un prezzario in cui generalmente sono comprese le seguenti prestazioni:

- Attivazione o disattivazione della fornitura a richiesta del cliente.
- Disattivazione o riattivazione della fornitura a seguito di morosità del cliente.
- Lettura singola (cioè fuori dal ciclo periodico) del contatore.
- Sostituzione del contatore.
- Verifica del contatore presso laboratorio specializzato.

Le prestazioni che il distributore deve fornire applicando il prezzo fissato dall' Autorità per l' Energia-AEEG sono la verifica del contatore presso l' utente e la verifica della pressione di fornitura.

D. A cosa serve lo Sportello per il Consumatore gestito dall'Acquirente Unico?

R. in base alla legge del 2009, l'Autorità si avvale della società pubblica Acquirente Unico per gestire con la struttura Sportello per il Consumatore i reclami dei clienti domestici e delle piccole imprese riguardanti le forniture di gas e di elettricità. Lo Sportello è quindi il braccio operativo con cui l'Autorità assicura la tutela dei consumatori.

D. Per quali problemi è possibile ed è utile rivolgersi alla Sportello per il Consumatore?

R. Lo Sportello interviene solo dopo che il cliente ha inviato un reclamo scritto al proprio venditore ed ha ricevuto una risposta non soddisfacente oppure non ha ricevuto alcuna risposta nei 40 giorni seguenti il reclamo. Lo Sportello non opera per la ricerca di una soluzione soddisfacente per il consumatore ma per garantirgli l'applicazione delle delibere dell'Autorità. Per tanto lo Sportello risulta particolarmente utile al cliente per agire nei confronti delle imprese che non hanno il protocollo di conciliazione, cioè la procedura che assicura l'assistenza dell'Associazione dei Consumatori a cui si può rivolgere.

D. Ho incautamente firmato un documento che era un contratto od una proposta irrevocabile, come posso annullare la sua validità?

R. Il consumatore è libero di non volere più aderire al contratto (o di rinunciare alla proposta) per rimanere con il proprio attuale venditore. Il consumatore può esercitare il proprio diritto di ripensamento comunicando la propria decisione all'impresa titolare del nuovo contratto entro 10 giorni dalla consegna della proposta contrattuale irrevocabile oppure dal ricevimento del testo del contratto stipulato via telefono o via internet. Il diritto di ripensamento non esiste nei casi in cui il cliente ha stipulato il contratto (o sottoscritto la proposta) negli uffici del venditore.

D. Per disdettare il contratto di fornitura di gas ed elettricità sottoscritto con un venditore del libero mercato da 3 mesi devono attendere la naturale scadenza?

R. Il consumatore può rescindere in qualsiasi momento un contratto di fornitura di gas e/o elettricità nel mercato libero con il preavviso di almeno un mese. È interesse del consumatore garantirsi la continuità di fornitura di gas e di elettricità stipulando contemporaneamente un contratto con altro venditore del mercato libero oppure con il venditore del mercato di maggior tutela di elettricità e di quello del gas.

D. Mi è stata attribuita la fornitura di gas ed elettricità nel mercato libero da parte di un'impresa di vendita che non ho scelto con riferimento ad un contratto mai firmato. Cosa si può fare per rimanere con il mio abituale fornitore?

R. Il consumatore può presentare denuncia alle forze dell'ordine per disconoscere la firma sotto il contratto. Il consumatore deve richiedere con reclamo scritto al nuovo venditore l'annullamento del contratto non firmato ed anche che provveda a propria cura e spese al ripristino delle condizioni contrattuali precedenti. Questa procedura può risultare particolarmente complessa per cui si consiglia al cittadino vittima di questa situazione di farsi assistere da una Associazione dei Consumatori.