

GUÍA TÉCNICA Y ESTRATEGIAS PARA DESENVOLVERSE EN EL MERCADO ENERGÉTICO

PROYECTO “TUTTI IN BOLLETTA”

GUÍA

PARA FAMILIAS BENEFICIARIAS

PARA VOLUNTARIOS EN CENTROS DE ATENCIÓN

PARA TRABAJADORES DEL SISTEMA CARITAS

Caritas Ambrosiana



don Paolo Selmi

Erica Tossani

Direttori Caritas Ambrosiana

Caritas Ambrosiana es una organización pastoral dedicada a promover el testimonio de la caridad. Su labor abarca diversos ámbitos: desde la pastoral comunitaria hasta la formación, desde la defensa de los derechos hasta los servicios caritativos y de asistencia social, tanto en la Diócesis de Milán como en países en desarrollo. Numerosos fenómenos sociales y diversas formas de adversidad, pobreza y exclusión se abordan mediante intervenciones específicas promovidas por sus distintas oficinas, fortaleciendo los lazos comunitarios y fomentando un enfoque integral del cuidado de las personas y la creación.

INDICE

PAG.

04. ¿Qué documentos debo llevar al Centro de Atención para explicar mi situación con respecto a las facturas y los contratos?

05. ¿Qué información aparece en la factura?

05. ¿Qué tipo de contrato tengo?

06. ¿Cuánto tengo que pagar?

08. Ficha de clientes vulnerables

09. Ficha de bonos sociales

10. Más información sobre la oferta

11. ¿Dónde puedo ver el consumo?

12. Ficha de cuota fija mensual

12. Ficha de precio mixto

PAG.

13. ¿Qué pasa si no pagas una factura a su vencimiento?

14. ¿Es bueno mi contrato?

16. ¿Cómo cambiar de contrato?

17. Problemas con el proveedor

17. Credits

FACTURAS Y CONTRATOS



¿QUÉ DOCUMENTOS DEBO LLEVAR AL CENTRO DE ATENCIÓN PARA EXPLICAR MI SITUACIÓN CON RESPECTO A LAS FACTURAS Y LOS CONTRATOS?

Para entender tu situación con respecto a la luz y el gas, esto es lo que debes mirar y llevar al Centro de Atención:

- las últimas facturas (a ser posible, al menos dos) con todas las páginas que hayas recibido;
- el boletín de pago para pagar;
- el contrato con tu proveedor de luz y gas que recoge las condiciones que has aceptado;
- el ISEE (el indicador de la situación económica), si lo has presentado, para comprobar si tienes derecho al Bonus Social;
- el certificado de la ASL (autoridad sanitaria local) para el posible bonus por «discapacidad física».

Desde el 1 de julio de 2025, las facturas de luz y gas tienen un nuevo formato que ayuda a entender y comparar los costes.

¿QUÉ INFORMACIÓN APARECE EN LA FACTURA?

¿QUÉ TIPO DE CONTRATO TENGO?

LO ENCUENTRO EN LA PRIMERA PÁGINA («FRONTISPICIO»).

Los contratos pueden ser:

- **CONTRATO DE LIBRE MERCADO:** contrato en el que el proveedor establece todas las condiciones (que pueden ir desde las más económicas hasta las más caras). ¡Los contratos de libre mercado varían mucho entre sí, por lo que corres el riesgo de tener condiciones muy desfavorables y de pagar una fortuna!
- **CONTRATOS DE TUTELA:** las condiciones son las mismas para todos y las decide la Agencia Estatal de Energía (ARERA) para proteger a los clientes «vulnerables»; normalmente, estos contratos tienen los precios más bajos. Comprueba en la ficha correspondiente si entras en la categoría de clientes «vulnerables».
- **PLACET:** es poco habitual y poco conveniente; el proveedor fija los precios y la Agencia del Estado el resto de condiciones.
- **Servicio de Tutelas Graduales (STG):** son contratos antiguos que vencen en marzo de 2027. No se pueden hacer nuevos, pero quien los tenga que los conserve hasta que caduquen, porque las condiciones son muy buenas.

En la primera página de la factura suele aparecer también la fecha de vencimiento de las condiciones contractuales: es un punto importante, lo comentaremos más adelante al explicar el **RECUADRO DE LA OFERTA**.



¿CUÁNTO TENGO QUE PAGAR?

LO ENCUENTRO EN LA FACTURA DE LA ENERGÍA

El coste total que se paga está compuesto, solo en parte, por el coste de la energía, porque hay otros gastos, pero los que marcan la diferencia entre un buen contrato y uno malo son dos, y son los que puedes evaluar y elegir a la hora de contratar: la **CUOTA POR CONSUMO** (que, como su nombre indica, varía según el consumo) y la **CUOTA FIJA MENSUAL** por el **GASTO POR LA VENTA** de electricidad/gas natural:

Scontrino dell'energia			
POD: IT001E15119271	POTENZA IMPEGNATA: 3,0 kW	INDIRIZZO DI FORNITURA: Via [REDACTED]	
	QUANTITÀ	PREZZO MEDIO	IMPORTO
QUOTA CONSUMI			133,25 €
Quota consumi	541 kWh	0,246303 €/kWh	133,25 €
di cui spesa per la vendita di energia elettrica		0,201479 €/kWh	109,00 €
di cui spesa per la rete e gli oneri generali di sistema		0,044824 €/kWh	24,25 €
QUOTA FISSA E QUOTA POTENZA			40,64 €
Quota fissa	2 mesi	14,000000 €/mese	28,00 €
di cui spesa per la vendita di energia elettrica		12,100000 €/mese	24,20 €
di cui spesa per la rete e gli oneri generali di sistema		1,900000 €/mese	3,80 €
Quota potenza	3,0 kW x 2 mesi	2,106667 €/kW/mese	12,64 €
di cui spesa per la rete e gli oneri generali di sistema		2,106667 €/kW/mese	12,64 €
ALTRE PARTITE			23,00 €
Addebito maggiori spese per riscossione			23,00 €
ACCISE E IVA			27,88 €
TOTALE BOLLETTA			224,77 €

SCONTRINO DELL'ENERGIA		Indirizzo di fornitura: VIA ADRIATICA, 206 33030 CAMPOFORMIDO UD	
		PDR: 10952802012901	
	QUANTITA'	PREZZO MEDIO	IMPORTI
Quota per consumi			
	93,516384 SMC x	0,584069 €/SMC	54,62 €
di cui spesa per la vendita di gas naturale		0,564500 €/SMC	52,79 €
di cui spesa per la rete e gli oneri generali di sistema		0,019569 €/SMC	1,83 €
Quota fissa			
	1 mese x	10,500000 €/mese	10,50 €
di cui spesa per la vendita di gas naturale		5,720000 €/mese	5,72 €
di cui spesa per la rete e gli oneri generali di sistema		4,780000 €/mese	4,78 €
Bonus sociale			0,00 €
Altre partite - Ind. Autom.Mancato Rispetto Tempi Fatt. Del.463/16			-14,00 €
Accise e IVA			9,73 €
Totale bolletta			60,85 €
Totale da pagare			60,85 €

El recibo de la energía es la parte de la factura donde aparecen todos los gastos que hay que pagar. Solo las partes resaltadas en amarillo, es decir el «gasto por la venta» en la Cuota por consumo y en la Cuota fija varían de un contrato a otro. Las demás son iguales para todos los contratos y las fija la Autoridad; sirven para sufragar el funcionamiento de las redes de distribución de luz y gas, así como actividades de interés general (por ejemplo, el apoyo a las energías renovables).

Así que, para saber si el contrato es bueno o no, hay que fijarse en los puntos que están resaltados.

La Cuota por consumo varía en función de la cantidad consumida: en el caso del gas, la unidad de medida del consumo es el metro cúbico (smc - m³), mientras que en el caso de la electricidad es el kilovatio-hora (kWh).

El precio por 1 smc - m³ o 1 kWh consumido puede ser:

- **PRECIO VARIABLE** (también llamado INDICIZADO): cambia cada mes porque depende del precio al por mayor;
- **PRECIO FIJO**: se mantiene fijo durante el periodo establecido en el contrato (p. ej., 12 meses).

Los CONTRATOS DE TUTELA son solo de precio variable (que se actualiza cada tres meses para la electricidad y cada mes para el gas), mientras que los contratos de MERCADO LIBRE y PLACET ofrecen tanto precios variables como fijos. En cambio, la Cuota fija, como su nombre indica, es siempre la misma todos los meses del año, independientemente del consumo realizado. Casos especiales a tener en cuenta: cuota fija y precio mixto; consulta las dos fichas.

Los **OTROS COSTES** son:

- **IVA e IMPUESTOS ESPECIALES**: son los impuestos que hay que pagar al Estado por la venta de energía y los fija el Gobierno.
- **OTROS CONCEPTOS**: si esta partida incluye una cantidad considerable, hay que analizarla con más detalle y averiguar qué gastos se están cobrando: en la factura de la luz puede aparecer la cuota de la televisión (9 euros al mes, solo para residentes), o puede haber otros cargos (por ejemplo: recargos por retrasos en el pago, gastos por recordatorios...). En algunos casos, conviene pedir explicaciones al servicio de atención al cliente del proveedor.

En la primera factura también aparece aquí el «depósito de garantía»: se trata de un anticipo que normalmente se pide si las facturas se pagan mediante recibo postal o transferencia cada vez, en lugar de estar «domiciliadas» en un banco o en Correos; «domiciliadas» significa que hemos dado instrucciones al banco o a Correos para que las paguen automáticamente.

Aquí también se encuentra el **BONUS SOCIAL** que, por su parte, es un reembolso de gastos al que tienen derecho algunos usuarios con bajos ingresos, tal y como se explica en la ficha correspondiente. Siempre conviene comprobar si el usuario tiene derecho a ello.

FICHA DE CLIENTES VULNERABLES

Son los clientes que pueden solicitar el **régimen de mayor tutela para la electricidad y el servicio de tutela para clientes vulnerables** para el gas. En cualquier momento podrán volver al mercado libre, aunque la tarifa de mayor tutela suele resultar más económica que la mayoría de las ofertas.

Las situaciones más habituales que permiten solicitar la tarifa de mayor tutela son, tanto para la luz como para el gas:

- ser mayor de 75 años;
- estar en situación económica precaria (por ejemplo, quienes tienen derecho al bono social según el ISEE - consulta la ficha BONO SOCIAL);
- personas con discapacidad según lo establecido en el artículo 3 de la Ley italiana 104/92.

Además, hay situaciones especiales (en cuanto a la luz: uso de equipos eléctricos de soporte de vida, viviendas de emergencia tras catástrofes, islas sin conexión; en cuanto al gas: viviendas de emergencia).

El servicio de tutela para personas vulnerables en el ámbito del gas se puede solicitar a todos los proveedores.

En cuanto a la electricidad, en cambio, en cada zona solo hay un proveedor que puede ofrecer la tarifa de mayor tutela. Por ejemplo, en la ciudad de Milán, la tarifa de mayor tutela la ofrece A2A

FICHA DE BONOS SOCIALES

Los bonos sociales «por dificultades económicas» se reciben directamente en las facturas a través del proveedor si has presentado la DSU (Declaración Sustitutiva Única, que suele tramitarse en los CAF, centros de asistencia fiscal), con la que se obtiene el ISEE; tu ISEE es inferior a los límites indicados y la factura está a nombre de una de las personas que figuran en el ISEE. No hace falta presentar ninguna solicitud, solo hay que renovar el ISEE cada año (de hecho, en la factura aparece la fecha de vencimiento del bono social).

Límites del ISEE para 2026:

9.796 € para familias con hasta 3 hijos a cargo;

20 000 € a partir de 4 hijos a cargo.

¿CUÁNTO VALE EL BONO?

En cuanto a la luz, la cantidad depende del número de miembros del núcleo familiar ISEE. Ejemplo: 3-4 personas, 219 € al año por hogar.

Para 2026, con un ISEE de hasta 9.796 €, está previsto un bono adicional de 115 €, que se pagará de una sola vez. Los proveedores podrán, a su discreción, ofrecer un descuento adicional de 60 € si el ISEE no supera los 25 000 €.

En el caso del gas, el importe del bono cambia cada 3 meses, es más alto en invierno y depende de la zona geográfica.

También están previstos bonos para el agua y la recogida de basura, siempre en función del ISEE.

CASOS ESPECIALES

Cuando un miembro del núcleo familiar necesita aparatos electromédicos para soporte vital, tiene derecho a un bono en la factura de la luz denominado «por discapacidad física», que se puede sumar al bono por dificultades económicas.

Sin embargo, para conseguir este bono hay que solicitarlo en el Ayuntamiento o en un CAF presentando la documentación médica (no hay requisitos de ingresos).

En el caso del gas, puedes recibir el bono aunque la factura esté a nombre de la comunidad de propietarios, pero en este caso no es automático y hay que seguir un procedimiento especial que se explica en la página web de la Autoridad.

Lo que hay que recordar

- Presenta la DSU cada año lo antes posible para activar el bono y seguir recibéndolo.
- Comprueba que las facturas estén a nombre de algún miembro del núcleo familiar ISEE.
- Revisa las facturas para comprobar si te han aplicado el descuento.

MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA OFERTA

Encontraré más información útil en la sección de la factura llamada «**CUADRO DE LA OFERTA**».

Box dell'Offerta		
spesa per la vendita di energia elettrica		
Nome dell'offerta commerciale: Smart Casa+ Luce	Codice offerta: 000294ESVFL01XXSmartCas240719661	Tipologia di offerta: Prezzo variabile
Data di decorrenza delle condizioni economiche: 18.07.2024	Data di scadenza delle condizioni economiche: 31.07.2026	Data di scadenza del contratto: A tempo indeterminato
Totale spesa dovuta per l'offerta: 59,96 € di cui spesa per la quota consumi: 35,74 € di cui spesa per la quota fissa: 24,22 €		
Tipologia di prezzo: A fasce orarie		
Presenza di penali di recesso: NO		
Si ricorda che, come previsto dal contratto sottoscritto, in caso di cessazione anticipata della fornitura rispetto alla durata del servizio aggiuntivo, al cliente sarà addebitato un importo per la fruizione del servizio stesso.		
Formula calcolo quota consumi: (PUN Index GME + Spread) * (1 + Perdite) + Dispacciamento + Corrispettivo capacità (Cap)		
Valori assunti dalle componenti della formula: Spread(Ago.25)=0,02636 €/kWh; Perdite=10,00%; Disp(Ago.25)=0,0098 €/kWh; Cap(Lug.25)=0,021655 €/kWh; Cap(Ago.25)=0,006258 €/kWh.		
Indice di riferimento: PUN Index GME	Valori assunti dall'indice nel periodo di riferimento : Lug.25: F1=0,10896 €/kWh; F2=0,1271 €/kWh; F3=0,10849 €/kWh; Ago.25: F1=0,10558 €/kWh; F2=0,11797 €/kWh; F3=0,10604 €/kWh;	
Periodicità di aggiornamento dell'indice: MENSILE		

El nombre comercial de la oferta y el código de la oferta sirven para identificarla con precisión entre las muchas propuestas del proveedor.

¡PRESTA ATENCIÓN CON LAS «FECHAS DE VENCIMIENTO» DEL CONTRATO!

El contrato, como en este ejemplo, a menudo no tiene fecha de vencimiento (es «de duración indefinida»). Pero **las condiciones económicas siempre tienen una fecha de vencimiento**: esto significa que el proveedor podrá modificarlas a partir de esa fecha, aunque el contrato siga vigente.

El proveedor debe informar por escrito al cliente acerca de las nuevas condiciones al menos tres meses antes del vencimiento, pero a veces la notificación puede no estar o pasar desapercibida, y el cliente solo se da cuenta en la siguiente factura de que las condiciones han cambiado, quizá para peor. Las condiciones también podrían mantenerse sin cambios durante un tiempo después de la fecha de vencimiento y, en ese caso, en la factura aparecerá la indicación «en prórroga».

ATENCIÓN: puede que tenga un buen contrato, pero las condiciones económicas tarde o temprano caducan, y es posible que las nuevas condiciones ya no sean tan buenas. Así que es mejor que tomemos nota de cuándo vencen las condiciones económicas y, si hace falta, nos pongamos en contacto con el proveedor para no llevarnos sorpresas.

Las condiciones económicas de las ofertas a precio fijo siempre tienen una fecha de vencimiento. El precio solo se mantendrá fijo durante un tiempo limitado. Las ofertas con tipo de interés variable no suelen tener fecha de vencimiento (son «de duración indefinida»), pero el proveedor siempre tiene la facultad de modificarlas previa notificación al cliente. A veces, la fecha de vencimiento de las condiciones económicas también aparece en la primera página. La «**tipología de precio**» puede ser «sin tramos horarios» (lo que significa que el precio es el mismo a cualquier hora del día) o -solo para la luz- «por franjas horarias». El precio «por franjas horarias» varía según la hora y el día de la semana. Si aparecen «**gastos por rescisión anticipada**» significa que cambiar de contrato antes de que venza tiene un coste. Estos gastos suelen aparecer cuando la oferta es a precio fijo, cuando hay servicios adicionales (que tengo que pagar de todos modos durante todo el plazo previsto, aunque ya no los vaya a usar) o cuando se aplican descuentos bajo condiciones específicas (por ejemplo, que se mantenga el contrato durante un periodo mínimo).

¿DÓNDE PUEDO VER EL CONSUMO?

En la parte de la factura llamada ELEMENTOS INFORMATIVOS ESENCIALES se encuentra información útil acerca del consumo del periodo facturado y los consumos de los últimos 12 meses

ELEMENTI INFORMATIVI ESSENZIALI

CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA FORNITURA

Tipologia Cliente	DOMESTICO
Tipologia uso	Uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria e riscaldamento
Potere calorifero superiore convenzione (P')	0,0394553 GJ/Smc
Coeff. Correttivo (C)	0,974129
Classe del misuratore	G6

LETTURE E CONSUMI

Data Lettura	Tipo Lettura	Letture	Tipo Consumo	Consumo	Consumo Fatturato
31/12/24	Rilevate	13.145			
31/01/25	Rilevate	13.241	Effettivi	96	93,516384

Por ejemplo, se indican las lecturas del contador, que pueden ser «registradas» (en cuyo caso el consumo se indica como «efectivo» o «real») o «estimadas» por el proveedor.

En cuanto a la luz, los nuevos contadores ya permiten la lectura automática, pero en el caso del gas todavía se suele recurrir a estimaciones.

Si te hacen una estimación, es mejor que vayas a leer el contador («autolectura») y, si el dato difiere bastante de la estimación, comunicárselo al proveedor: esto es para evitar que las estimaciones sean demasiado altas o demasiado bajas con respecto a la realidad y que acabes pagando una diferencia («ajuste») al cabo de unos meses o que te quedes a crédito con el proveedor pagando un consumo que no has tenido.

En la factura también puedes ver cómo ha evolucionado el consumo a lo largo del tiempo: si ves cambios importantes que no te explicas (por ejemplo, en el caso del gas: ha hecho más frío y, por lo tanto, has consumido más gas para la calefacción), es recomendable investigar un poco más (por ejemplo, en el caso de la luz: la instalación podría tener fugas de corriente o el contador podría estar estropeado).

Cuando decidas cambiar de contrato o de proveedor, es IMPORTANTE que leas y sepas cuál es el CONSUMO ANUAL que aparece en esta sección de la factura.

Hay que prestar especial atención al consumo en el caso de la CUOTA FIJA MENSUAL y, en casos más excepcionales, en el del PRECIO MIXTO.

FICHA DE CUOTA FIJA MENSUAL

Algunas ofertas incluyen una cuota mensual fija, normalmente durante 12 meses, independientemente del consumo mensual. La cuota fija se calcula a partir de una estimación.

A algunos clientes les gusta pagar exactamente la misma cantidad cada mes, sobre todo en el caso de la calefacción, cuyo gasto varía mucho según la estación, pero la cuota fija solo funciona bien si la estimación del consumo es correcta.

De hecho, al final del periodo, el proveedor comprueba cuál ha sido el consumo real, y si ha sido superior al estimado, el cliente debe pagar la diferencia («ajuste»); si ha sido inferior, el cliente recibe un reembolso del proveedor (porque, entretanto, has pagado más de lo debido).

También es importante que una oferta de este tipo sea siempre a precio fijo y que, por lo tanto, el ajuste se haga solo en función del consumo y no del precio.

FICHA DE PRECIO MIXTO

«Precio mixto» significa que el «precio fijo» durante el periodo contractual solo se aplica a una determinada cantidad de consumo (por ejemplo, 100 kWh al mes), mientras que al consumo que supere esa cantidad se le aplica el «precio variable».

En este caso también, las cuentas solo se hacen al final, y si el consumo ha sido mayor de lo previsto, las sorpresas son inevitables.

¿QUÉ PASA SI NO PAGAS UNA FACTURA A SU VENCIMIENTO?

La fecha límite para el pago y la forma de pago figuran en la primera página de la factura.

Cuando una factura no se paga antes de la fecha de vencimiento, el proveedor indica en la siguiente factura «Tus pagos no son regulares» o «Hay facturas anteriores pendientes de pago», etc.

En la sección **INFORMACIÓN SOBRE PAGOS Y EL PAGO A PLAZOS** encontrarás los detalles de las facturas pendientes: número, importe y fecha de vencimiento. Además de incluir esta información en la factura, el proveedor, al cabo de un tiempo, suele enviar un «recordatorio» por separado, ya sea por carta, correo electrónico o mensaje. Para recuperar tu crédito tal y como establece la ley, no basta con cualquier notificación, sino que el proveedor debe enviar una carta certificada con acuse de recibo, en la que debe indicar al menos:

- la fecha límite para el pago y cómo se ha determinado;
- el plazo adicional tras el cual, si la deuda no se ha pagado, el proveedor pedirá al distribuidor que suspenda el suministro (es decir, que «corten» la luz o el gas);
- cómo debe el cliente comunicar al proveedor que ha pagado.

In the case of electricity, depending on the type of meter installed, the power supply can be reduced to 15% of the available capacity before the supply is cut off. This means that the electricity is not completely cut off, but very little of it remains available.

Atención: los impagos siempre conllevan gastos adicionales indicados en el contrato, incluso por el simple envío del recordatorio, y luego por intereses o penalizaciones. En caso de suspensión, el servicio solo se restablecerá una vez que hayas pagado lo que debes. El coste por el trámite de suspensión y reconexión del servicio se incluye en la factura según las condiciones del contrato. Tras un tiempo de suspensión, el proveedor puede decidir rescindir definitivamente el contrato («resolución») y seguir intentando cobrar lo que le deben, incluso contratando a un abogado. Para salir de esta situación, si no puedes saldar toda la deuda de una vez, puedes solicitar pagarla en varios plazos («pago a plazos»). Las condiciones del pago a plazos se indican en el contrato y varían según el proveedor, aunque la Autoridad ha establecido algunas normas comunes para todos. Las condiciones suelen incluir:

- que se solicite dentro de un plazo determinado a partir de la fecha de vencimiento de la factura;
- que se cumplan ciertos requisitos (en particular, el importe mínimo; en su caso, el derecho al bono social, averías en el contador, etc.);
- que se puedan aplicar intereses;

Una vez que hayas conseguido el plan de pago a plazos, es importante que pagues todas las cuotas puntualmente para que siga vigente.

Atención: en estos casos, firmar un contrato con otro proveedor NUNCA es la solución.

Para empezar, los proveedores pueden comprobar si hay pagos pendientes y no aceptar al cliente. Pero aunque el nuevo proveedor acepte firmar el contrato -y, a menudo, los que lo hacen con más facilidad son precisamente los que ofrecen peores condiciones-, la deuda con el antiguo proveedor volverá a aparecer en la factura, en la sección OTROS CONCEPTOS, bajo la referencia CMOR, , que significa «cuota por mora». Esta partida plantea otros problemas porque no se da ningún detalle aparte del importe total, ni siquiera el nombre del proveedor al que se refiere la deuda. Para más detalles, puedes ponerte en contacto con la Autoridad a través de su servicio de Internet llamado «Ventanilla para el consumidor» (www.sportelloperilconsumatore.it). La Ventanilla también se ocupa de los conflictos que surgen en relación con el CMOR, por ejemplo, porque el importe facturado por el nuevo proveedor no es correcto según el cliente, o incluso porque el CMOR no se ha cancelado a pesar de que se haya pagado la deuda con el antiguo proveedor.

¿ES BUENO MI CONTRATO?

Se ve mucha publicidad sobre ofertas de luz y gas, y a menudo recibimos llamadas en las que nos proponen ofertas que se describen como excepcionales e imperdibles, o al menos mejores que la que ya tenemos. ¿Será verdad? ¡Hay que tener mucho cuidado! Para empezar a analizar el contrato que tenemos, podemos, por ejemplo, usar el portal de Internet creado por Caritas Ambrosiana:

<https://povertanergetica.caritasambrosiana.it>

Y hacer clic en “vai al CONTROLLORE della BOLLETTA”



El portal solo te pide unos pocos datos que ya hemos aprendido a encontrar en las facturas de luz o gas: si la tarifa es fija o variable, el consumo anual, Qvar (cuota por consumo), Qfix (cuota fija) y si eres residente o no.

El botón «Haz clic aquí para comprobar» te muestra una comparación entre la factura con las tarifas del mercado libre actual y del servicio de tutela, por ejemplo:

La VALUTAZIONE del tuo contratto LUCE sulla base delle condizioni di mercato (Aprile 2026) e delle informazioni inserite:

Consumi relativi a: marzo 2026 - Prezzo **VARIABILE** - utente **Residente**

Il consumo annuo dichiarato è: **2000 kWh. Potenza contrattuale 3 kW**

La tua spesa attuale per 12 mesi da Aprile 2026 : 925 euro/anno [0.46 €/kWh]

Il miglior contratto in Mercato Libero costerebbe in un anno: **657 euro/anno [0.33 €/kWh]**



Stimo tu possa risparmiare fino al 29% (268 euro/anno).
Ti suggerisco di cercare sul Portale Offerte di ARERA un nuovo contratto e determinare il reale risparmio legato alla tua situazione.

RIASSUNTO:
 Il tuo fornitore chiede: **925 euro all'anno**
 Il fornitore più economico chiede: **657 euro all'anno**
 Puoi risparmiare **268 euro in un anno [29%]**

	TOTALE	Differenza	Materia & Vendita	Rete & Oneri S.	Accise	IVA	Q.consumo [€/unit]	Q.annua [€/anno]
Il tuo contratto	925	-	652	184	5	84	0.240	180.00
Il miglior contratto su Portale Offerte	657	-268 [-29%]	409	184	5	60	0.179	58.23
Servizi Tutela	582	-343 [-37%]	340	184	5	58	0.158	44.73

elaborato 24/04/2026, 14:31:34

Así nos hacemos una idea de hasta qué punto se pueden mejorar las condiciones que tenemos.

En cuanto al servicio de tutela, reservado a los clientes vulnerables, ya hemos explicado que las condiciones contractuales son las que establece la Autoridad, son iguales para todos los clientes y no tienen fecha de caducidad, aunque, obviamente, la Autoridad podrá introducir cambios en el futuro, que serán válidos para todos.

Para pasarte al mercado libre sin sorpresas, tienes que investigar un poco más, como sugiere la página web. El Portal de Ofertas de ARERA es un servicio gratuito en Internet que te permite comparar las ofertas disponibles en el mercado en un momento dado:

<https://www.ilportaleofferte.it>

El Portal de Ofertas te pide algunos datos más que el Controlador, pero no es difícil responder: por ejemplo, el código postal, la potencia eléctrica que necesitas (normalmente 3 kWh) y la clase del contador de gas (normalmente «hasta G6»). Si no introducimos el consumo, el portal te hace algunas preguntas más (cuántos somos en la familia, etc.) para poder calcular una estimación.

También se puede introducir el código de la oferta que aparece en la factura, pero es posible que el portal no lo reconozca porque solo incluye las ofertas que los proveedores han comunicado como

vigentes.

El Portal contesta mostrando una lista de todas las ofertas disponibles -incluidos los servicios de tutela- con su coste anual total estimado.

Las ofertas son siempre muchísimas y sus precios varían mucho entre sí. Pero **no basta con fijarse solo en el precio** para saber si la oferta nos sale realmente a cuenta; hay que entrar más en detalle.

En concreto, hay que prestar atención a dos símbolos que aparecerán en la pantalla:

- es válida solo si cambio de proveedor, no para quienes ya son clientes;
- solo se puede contratar por Internet (y la factura será solo digital);
- solo se puede «domiciliar» en un banco o en Correos (véase más arriba);
- tiene «Garantías» o «Condiciones contractuales» especiales.

Además, hay algunos aspectos que siempre conviene revisar en el contrato de suministro propiamente dicho, sobre todo los plazos de emisión y pago de las facturas (quizá haya quien prefiera facturas mensuales para que los importes individuales sean más bajos, pero siempre debe haber tiempo suficiente entre la emisión y la fecha de vencimiento del pago...) y otros aspectos que ya hemos mencionado anteriormente:

- el importe del depósito de garantía (si el pago no está «domiciliado»);
- cuándo y cómo se puede pagar a plazos;
- qué pasa si no pagamos;
- si hay gastos en caso de desistimiento;
- cómo podemos ponernos en contacto con el proveedor -es decir, con su servicio de atención al cliente- para informar de algún problema o pedir aclaraciones.

En resumen, para tomar la decisión correcta, hay que dedicarle un poco de tiempo y comprobar varias cosas, no solo el precio.

¿CÓMO CAMBIAR DE CONTRATO?

Una vez que hayas encontrado una oferta interesante y hayas comprobado todos los aspectos -y sabemos que no es precisamente algo fácil ni rápido- firmamos el nuevo contrato.

El nuevo proveedor siempre está obligado a entregar, en el momento de la firma, una copia completa del contrato junto con otros dos documentos informativos: la Ficha Sintética y la Ficha de Comparabilidad.

Será el nuevo proveedor quien active el proceso de cambio de proveedor (lo que se conoce como «switch») y la extinción del contrato anterior («rescisión»).

La transferencia efectiva al nuevo proveedor suele tardar entre uno y dos meses.

Atención: te recordamos que a los contratos celebrados a distancia (por Internet o por teléfono) o negociados fuera de los locales comerciales (las «tiendas» de los proveedores) se aplica el derecho de **RETRACTACIÓN** en un plazo de 14 días – ¡Nunca renunciemos a este derecho, aunque a menudo nos lo propongan!

¡Siempre podríamos descubrir algo que nos haga cambiar de opinión!

El proveedor siempre tiene que entregarte una copia del contrato y el resto de documentos, aunque el contrato se haya celebrado a distancia.

PROBLEMAS CON EL PROVEEDOR

Si durante el suministro surgen problemas que no se resuelven simplemente llamando al servicio de atención al cliente del proveedor (por ejemplo, cuando hay algo en la factura que no está claro), existen mecanismos de protección del consumidor a los que puedes recurrir directamente o a través de un representante o una asociación de consumidores:

- el primer paso siempre es la **reclamación**, que se presenta al proveedor mediante un formulario que el propio proveedor debe facilitar;
- si la reclamación no recibe respuesta o no resuelve el problema, puedes pasar a la **mediación**, que sirve para llegar a un acuerdo satisfactorio entre el cliente y el proveedor. Para este trámite más complejo, puedes dirigirte a la **Ventanilla del Consumidor de Energía y Medio Ambiente** a través de Internet (<https://www.sportelloperilconsumatore.it>) o por teléfono (número gratuito 800.166.654).

Las reclamaciones y la conciliación son herramientas para resolver los problemas que puedan surgir con el proveedor sin tener que recurrir a abogados ni a los tribunales.

Si el problema tiene que ver con el servicio de distribución o de medición -por ejemplo, si hay un problema con la presión del gas, si la nueva conexión se retrasa o si el contador no funciona—, debes dirigirte al **distribuidor** que gestiona las redes y los contadores en tu zona (aunque también debes comunicárselo al proveedor).

CREDITS

Gracias a los tutores TED de Energía Doméstica de Caritas Ambrosiana.

Diseño y gráficos: Caritas Ambrosiana.

Contact

energetica@caritasambrosiana.it
www.caritasambrosiana.it

Social

facebook.com/caritasambrosiana
x.com/caritas_milano
instagram.com/caritasmilano/