

GUIDE TECHNIQUE ET STRATÉGIES POUR S'ORIENTER SUR LE MARCHÉ DE L'ÉNERGIE

PROJET "TUTTI IN BOLLETTA"

GUIDE

POUR LES FAMILLES BÉNÉFICIAIRES
POUR LES BÉNÉVOLES DES CENTRES DE CONSEIL
POUR LES INTERVENANTS DU RÉSEAU CARITAS

Caritas Ambrosiana



don Paolo Selmi

Erica Tossani

Direttori Caritas Ambrosiana

Caritas Ambrosiana est une organisation pastorale vouée au témoignage de la charité. Son action s'étend à de nombreux domaines: de l'accompagnement pastoral à la formation, du plaidoyer aux services caritatifs et d'aide sociale, tant dans le diocèse de Milan que dans les pays en développement. De nombreux phénomènes sociaux et diverses formes de précarité, de pauvreté et d'exclusion sont pris en charge par des interventions ciblées menées par différents bureaux, renforçant les liens communautaires et promouvant une approche globale de la protection des personnes et de la création.

SOMMAIRE

PAG.

04. Quels documents
apporter au Centre
d'écoute pour expliquer
votre situation?

PAG.

13. Que se passe-t-il si une
facture n'est pas payée à
temps?

05. Quelles informations
figurent sur la facture?

14. Votre contrat est-il un
bon contrat?

05. Quel type de contrat avez-
vous?

06. Combien allez-vous payer?

08. Fiche des clients en situation
de vulnérabilité

16. Comment changer de
contrat?

09. Fiche bonus sociaux

10. Autres informations
sur l'offre

17. Problèmes avec le
fournisseur

11. Où trouver vos
consommations?

12. Fiche de mensualité fixe

12. Fiche de prix mixte

17. Credits

Factures et contrats



QUELS DOCUMENTS APPORTER AU CENTRE D'ÉCOUTE POUR EXPLIQUER VOTRE SITUATION?

Pour mieux comprendre votre situation concernant vos factures d'électricité et de gaz, voici les documents à consulter et à apporter au Centre d'écoute:

- les dernières **factures** (de préférence au moins deux), avec toutes leurs pages;
- le **bulletin de paiement** pour régler la facture;
- le **contrat avec votre fournisseur d'électricité et de gaz**, qui contient les conditions que vous avez acceptées;
- l'**ISEE** (indicateur de situation économique), si vous l'avez établi, afin de vérifier votre droit au Bonus social;
- le certificat de l'**ASL** (autorité sanitaire locale) pour un éventuel bonus «difficultés physiques».

Depuis le 1er juillet 2025, les factures d'électricité et de gaz adoptent un nouveau format qui aide à comprendre et comparer les coûts.

QUELLES INFORMATIONS FIGURENT SUR LA FACTURE?

QUEL TYPE DE CONTRAT AVEZ-VOUS?

Vous trouverez cette information sur la première page (appelée «page de garde»)

Les contrats peuvent être:

- **CONTRAT DU MARCHÉ LIBRE:** il s'agit d'un contrat dans lequel le fournisseur fixe toutes les conditions (qui peuvent aller de très économiques à très coûteuses); les contrats du marché libre sont très différents les uns des autres: il est donc possible de se retrouver avec des conditions peu avantageuses et de payer très cher!
- **CONTRATS RÉGULÉS (ou de protection):** il s'agit de contrats dans lesquels les conditions sont identiques pour tous et fixées par l'ARERA, l'autorité de régulation de l'énergie en Italie, afin de protéger les clients en situation de «vulnérabilité». Ils proposent généralement les prix les plus bas. Vérifiez dans la fiche dédiée si vous faites partie des clients en situation de «vulnérabilité».
- **PLACET:** il s'agit d'un contrat assez rare et souvent peu avantageux; le fournisseur fixe les prix, l'État les autres règles.
- **Servizio a Tutele Graduali (STG):** il s'agit d'anciens contrats qui prendront fin en mars 2027. Il n'est plus possible d'en souscrire de nouveaux. Si vous en avez un, il est conseillé de le conserver jusqu'à la fin, car ses conditions sont très avantageuses.

La première page de la facture indique souvent aussi la date de fin des conditions du contrat: c'est un point important. Nous en parlerons plus tard en expliquant **l'ENCADRÉ DE L'OFFRE**.



COMBIEN ALLEZ-VOUS PAYER?

VOUS POUVEZ LE VOIR SUR LE RELEVÉ DE CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Le montant total que vous payez ne correspond qu'en partie au prix de l'énergie, car il inclut aussi d'autres frais. Mais ce qui fait réellement la différence entre un bon et un mauvais contrat, ce sont deux éléments que vous pouvez comparer au moment de choisir votre offre: la **PART LIÉE À LA CONSOMMATION** (qui, justement, varie selon votre consommation) et la **PART FIXE MENSUELLE** des **FRAIS DE VENTE** d'électricité ou de gaz naturel:

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	
	QUANTITÀ	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 €

Le relevé de consommation d'énergie est la partie de la facture qui indique tous les coûts à payer. Seuls **les éléments surlignés en jaune**, c'est-à-dire les «frais de vente» dans la Part liée à votre consommation et dans la Part fixe, changent d'un contrat à l'autre. Les autres coûts sont identiques pour tous les contrats et fixés par l'Autorité; ils servent à financer le fonctionnement des réseaux de distribution d'électricité et de gaz ainsi que des services d'intérêt général (par exemple le soutien aux énergies renouvelables). Donc, pour savoir si votre contrat est intéressant, concentrez-vous sur les parties surlignées.

La Part liée à la consommation varie selon ce que vous consommez - pour le gaz, l'unité de mesure est le mètre cube (smc); pour l'électricité, c'est le kilowattheure (kWh).

Le prix pour 1 smc ou 1 kWh consommé peut être:

- **PRIX VARIABLE** (également appelé INDEXÉ): il change chaque mois en fonction du prix de gros;
- **PRIX FIXE**: il reste identique pendant la période prévue par le contrat (par exemple 12 mois).

LES CONTRATS RÉGULÉS (ou de protection) ne sont proposés qu'avec un prix variable (mis à jour tous les trois mois pour l'électricité et tous les mois pour le gaz), tandis que les contrats du MARCHÉ LIBRE et PLACET peuvent proposer à la fois un prix variable et un prix fixe.

En revanche, la Part fixe, comme son nom l'indique, reste toujours la même tous les mois de l'année, quelle que soit votre consommation.

Cas particuliers à surveiller: part fixe et prix mixte, consulter les deux fiches spécifiques.

Les AUTRES COÛTS sont:

- **TVA et ACCISES**: ce sont les taxes à payer à l'État pour la vente de l'énergie; elles sont fixées par le gouvernement;
- **AUTRES POSTES**: si cette section contient un montant important, il est utile de vérifier en détail de quoi il s'agit. Dans la facture d'électricité, on peut par exemple trouver la redevance TV (9 € par mois, uniquement pour les résidents) ou d'autres prélèvements (par exemple: pénalités de retard de paiement, frais de relance, ...). Dans certains cas, il est conseillé de demander des explications au service client du fournisseur.

Sur la première facture, on trouve aussi le «dépôt de garantie»: il s'agit d'une avance, généralement demandée lorsque les factures sont payées manuellement par bulletin postal ou par virement ponctuel, et non «domiciliées», c'est-à-dire lorsque que vous avez autorisé votre banque ou la Poste à régler les factures automatiquement.

On trouve également le **BONUS SOCIAL**, qui est un remboursement destiné aux foyers à revenus modestes (voir la fiche dédiée). Il est toujours recommandé de vérifier si vous y avez droit.

FICHE DES CLIENTS EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Ces clients peuvent demander le **régime de protection renforcée** pour l'électricité et le **service de protection des clients** en situation de vulnérabilité pour le gaz. Ils peuvent à tout moment revenir au marché libre. Cependant, le régime de protection renforcée est souvent plus avantageux que la plupart des offres disponibles.

Les conditions les plus courantes permettant d'en bénéficier, pour l'électricité comme pour le gaz, sont:

- avoir plus de 75 ans;
- être en situation de précarité économique (par exemple bénéficier du bonus social sur la base de l'ISEE – voir la fiche BONUS SOCIAL);
- être reconnu en situation de handicap conformément à l'article 3 de la loi italienne 104/92.

Il existe également des cas particuliers (pour l'électricité: utilisation d'équipements électriques médicaux vitaux, logements d'urgence après catastrophe naturelle, îles non reliées au réseau; pour le gaz: logements d'urgence).

Le service de protection des clients en situation de vulnérabilité pour le gaz peut être demandé auprès de n'importe quel fournisseur.

Pour l'électricité, en revanche, dans chaque territoire, il n'existe qu'un seul fournisseur qui peut proposer la protection renforcée. Par exemple, dans la ville de Milan, c'est A2A.

FICHE BONUS SOCIAUX

Les bonus sociaux pour difficultés économiques sont appliqués directement sur la facture par le fournisseur si vous avez présenté la DSU – Déclaration Substitutive Unique (qui se fait généralement auprès des CAF, Centres d'assistance sociale et fiscale), qui sert à obtenir l'ISEE (indicateur de situation économique). Pour en bénéficier, votre ISEE doit être inférieur aux seuils fixés et la facture être au nom d'une des personnes incluses dans l'ISEE. Pas besoin de faire une demande séparée, mais il faut renouveler l'ISEE chaque année (la facture indique la date d'expiration du bonus social).

Plafonds ISEE 2026:

9.796 € pour les foyers avec jusqu'à 3 enfants à charge;

20.000 € à partir de 4 enfants à charge.

QUEL EST LE MONTANT DU BONUS?

Pour l'électricité, le montant dépend du nombre de personnes dans le foyer ISEE.

Exemple: 3-4 personnes, 219 € par an et par contrat.

Pour 2026, si l'ISEE est inférieur à 9 796 €, un bonus supplémentaire de 115 € est prévu, versé en une seule fois. Les fournisseurs pourront aussi, à leur discrétion, accorder une remise supplémentaire de 60 € pour les foyers avec un ISEE jusqu'à 25 000 €.

Pour le gaz, le montant du bonus change tous les 3 mois, il est généralement plus élevé en hiver et dépend aussi de la zone géographique.

Il existe également des bonus pour l'eau et la collecte des déchets, toujours liés au niveau de l'ISEE.

CAS PARTICULIERS

Lorsqu'une personne du foyer a besoin d'appareils électro-médicaux pour rester en vie, elle peut bénéficier, pour l'électricité, du bonus pour «difficultés physiques», qui s'ajoute au bonus pour difficultés économiques.

Pour obtenir ce bonus, il faut toutefois en faire la demande auprès de la mairie ou d'un CAF (Centre d'assistance sociale et fiscale) en fournissant des justificatifs médicaux (aucun critère de revenu n'est requis).

Pour le gaz, le bonus peut également être accordé si la facture est au nom du syndicat de copropriété mais, dans ce cas, il n'est pas automatique. Il faut suivre une procédure spéciale expliquée sur le site de l'Autorité.

Ce qu'il faut retenir

- Présenter la DSU chaque année, le plus tôt possible, pour activer le bonus et continuer à le recevoir;
- Vérifier que les factures sont au nom d'un membre du foyer ISEE;
- Contrôler les factures pour s'assurer que la remise a bien été appliquée.

AUTRES INFORMATIONS SUR L'OFFRE

Vous trouverez d'autres informations utiles dans la partie de la facture appelée «**ENCADRÉ DE L'OFFRE**».

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		

La dénomination commerciale de l'offre et le code de l'offre servent à identifier précisément votre contrat parmi toutes les propositions du fournisseur.

ATTENTION AUX DATES D'ÉCHÉANCE!

Le contrat, comme dans cet exemple, peut souvent être sans date de fin (il est donc «à durée indéterminée»). Mais il existe toujours une date de fin des conditions tarifaires: cela signifie que le fournisseur pourra les modifier à compter de cette date, même si le contrat continue. Le fournisseur doit informer le client, par écrit, des nouvelles conditions au moins trois mois avant la date de fin. Parfois, cette information ne parvient pas ou passe inaperçue. Le client ne s'aperçoit que lors de la facture suivante que les conditions ont changé, parfois en sa défaveur. Il est également possible que les conditions restent provisoirement inchangées après la fin du contrat. Dans ce cas, la facture mentionne la mention «en prorogation».

ATTENTION: même si vous avez un bon contrat, les conditions tarifaires finissent toujours par prendre fin, et les nouvelles conditions pourraient ne plus être aussi avantageuses. Il est donc conseillé de noter la date de fin des conditions tarifaires et de contacter éventuellement le fournisseur à l'avance pour éviter les mauvaises surprises. Les offres à prix fixe ont toujours une date de fin des conditions tarifaires. Le prix reste fixe uniquement pour une période limitée. Les offres à taux variable n'ont souvent pas de date de fin: on dit qu'elles sont «à durée indéterminée». Le fournisseur peut toutefois les modifier, à condition d'en informer le client. Parfois, la date de fin des conditions tarifaires est également indiquée sur la première page. Le «type de tarification» peut être «monohoraire» (le prix est le même à toute heure de la journée) ou – uniquement pour l'électricité – «par plages horaires». La tarification «par plages horaires» varie selon l'heure et le jour de la semaine.

La présence de «**frais de résiliation anticipée**» signifie que changer de contrat avant la date de fin a un coût. Ces frais sont généralement appliqués lorsque l'offre est à prix fixe, lorsqu'il y a des services supplémentaires (que vous devez payer pendant toute la durée prévue, même si vous ne les utilisez plus) ou lorsque des remises ont été accordées sous conditions particulières (par exemple, maintenir le contrat pendant une durée minimale).

OÙ TROUVER VOS CONSOMMATIONS?

Dans la partie de la facture appelée ÉLÉMENTS INFORMATIFS ESSENTIELS, vous trouverez des informations utiles sur vos consommations pour la période facturée et sur vos consommations des 12 derniers mois.

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

Par exemple, y sont indiquées les lectures du compteur, qui peuvent être «relevées» (les consommations sont alors indiquées comme étant «effectives» ou «réelles») ou «estimées» par le fournisseur.

Pour l'électricité, la consommation est généralement relevée automatiquement grâce aux nouveaux compteurs. Pour le gaz, en revanche, les factures sont encore souvent basées sur une estimation de la consommation.

Si votre facture est basée sur une estimation, il est conseillé de lire vous-même votre compteur («auto-relevé») et de communiquer le chiffre à votre fournisseur s'il est sensiblement différent de celui estimé: cela permet d'éviter que les estimations soient trop élevées ou trop faibles par rapport à votre consommation réelle et de devoir ensuite régler une différence («régularisation») ou de payer pour des consommations qui n'ont pas eu lieu.

La facture permet aussi de suivre l'évolution de votre consommation dans le temps: si vous constatez de fortes variations que vous ne pouvez pas expliquer (par exemple, pour le gaz: un hiver plus froid entraînant une consommation plus élevée pour le chauffage), il est conseillé d'en rechercher la cause. Pour l'électricité, cela peut par exemple être dû à des pertes de courant dans l'installation ou à un compteur défectueux.

Lorsque vous décidez de changer de contrat ou de fournisseur, il est IMPORTANT de vérifier et de bien connaître la CONSOMMATION ANNUELLE indiquée dans cette section de la facture.

Une attention particulière doit être portée aux consommations dans le cas d'une MENSUALITÉ FIXE et, plus rarement, d'un PRIX MIXTE.

FICHE DE MENSUALITÉ FIXE

Certaines offres prévoient une mensualité fixe, généralement pour 12 mois, quel que soit votre niveau de consommation du mois. La mensualité fixe est calculée sur la base d'une estimation de vos consommations.

Certains clients apprécient de payer le même montant chaque mois, surtout pour le chauffage, dont la consommation peut beaucoup varier selon la saison. Mais la mensualité fixe ne fonctionne bien que si l'estimation est correcte.

En effet, à la fin de la période, le fournisseur compare la consommation réelle avec l'estimation: si la consommation réelle est plus élevée, le client doit payer la différence («régularisation»); si elle est inférieure, le client reçoit un remboursement, car il a déjà payé plus que nécessaire.

Il est également important qu'une offre de ce type soit toujours à prix fixe. Ainsi, en cas de régularisation, celle-ci ne porte que sur la quantité d'énergie consommée, et non sur le prix.

FICHE DE PRIX MIXTE

Le «prix mixte» signifie que le «prix fixe» prévu par le contrat ne s'applique qu'à une certaine quantité de consommation (par exemple, 100 kWh par mois). Au-delà de ce seuil, c'est le «prix variable» qui s'applique.

Là aussi, le calcul n'est effectué qu'à la fin de la période. Si la consommation a été plus élevée que prévu, la facture peut alors réserver de mauvaises surprises.

QUE SE PASSE-T-IL SI UNE FACTURE N'EST PAS PAYÉE À TEMPS?

La date limite de paiement et le mode de règlement sont indiqués sur la première page de la facture. Si une facture n'est pas payée à temps, le fournisseur mentionne sur la facture suivante: «Vos paiements ne sont pas à jour» ou «Certaines factures précédentes n'ont pas été payées», etc. Dans la section **INFORMATIONS RELATIVES AUX PAIEMENTS ET AU PAIEMENT ÉCHELONNÉ**, vous trouverez les détails des factures impayées: numéro, montant, date de fin. En plus de cette information sur la facture, le fournisseur envoie généralement, après un certain temps, un «rappel» séparé par lettre, courriel ou message. Pour récupérer sa créance, comme le prévoit la loi, une simple communication ne suffit pas: le fournisseur doit envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception, dans laquelle il doit au minimum indiquer:

- la date limite de paiement, ainsi que la manière dont le montant dû a été calculé;
- le délai supplémentaire au-delà duquel, si la dette n'est pas réglée, le fournisseur demandera au gestionnaire de réseau de suspendre la fourniture (c'est-à-dire couper l'électricité ou le gaz);
- la manière dont le client doit confirmer au fournisseur qu'il a bien payé.

Dans le cas de l'électricité, si le type de compteur le permet, avant la suspension de la fourniture, la puissance peut être réduite à un niveau égal à 15 % de la puissance disponible. Cela signifie que l'électricité n'est pas totalement coupée, mais qu'elle reste disponible en quantité très limitée.

Attention: les impayés entraînent toujours des frais supplémentaires prévus dans le contrat, ne serait-ce que pour l'envoi du rappel, ainsi que des intérêts ou des pénalités. En cas de suspension, la fourniture n'est rétablie qu'après le paiement de la dette. Les frais liés à l'intervention de suspension et de réactivation sont à la charge du client, selon les conditions du contrat. Après une certaine période de suspension, le fournisseur peut décider de mettre définitivement fin au contrat («résiliation»), tout en continuant à réclamer le montant dû, y compris en mandatant un avocat.

Pour sortir de cette situation, si le paiement total immédiat n'est pas possible, il est parfois possible de demander un paiement en plusieurs tranches («paiement échelonné»).

Les conditions du paiement échelonné sont indiquées dans le contrat et varient d'un fournisseur à l'autre, même si certaines règles sont fixées par l'Autorité pour tous. Les conditions prévoient généralement:

- que la demande soit faite dans un certain délai après la date d'échéance de la facture;
- que certains critères soient remplis (notamment un montant minimum, éventuellement le droit au bonus social, des pannes de compteur, etc.);
- que des intérêts puissent être appliqués.

Une fois le plan de paiement échelonné accordé, il est important de payer régulièrement toutes les échéances pour qu'il reste actif.

Attention: dans ces cas, changer de fournisseur n'est PAS toujours une solution.

Tout d'abord, les fournisseurs peuvent vérifier l'existence d'impayés et refuser la demande de contrat. Mais même si le nouveau fournisseur accepte – et souvent ce sont ceux qui proposent les moins bonnes conditions qui le font le plus facilement – la dette envers l'ancien fournisseur réapparaît sur la facture dans les AUTRES POSTES, sous le sigle **CMOR**, qui signifie «montant dû pour défaut de paiement».

Ce poste peut créer des difficultés supplémentaires, car il n'indique aucun détail à part le montant total, pas même le nom du fournisseur auquel la dette se rapporte. Pour obtenir ces informations, il faut contacter l'Autorité via son service en ligne appelé «Guichet du consommateur» (www.sportelloperilconsumatore.it).

Le Guichet du consommateur traite également les litiges liés au CMOR, par exemple lorsque le montant facturé par le nouveau fournisseur est jugé incorrect par le client, ou encore lorsque le CMOR n'a pas été annulé alors que la dette envers l'ancien fournisseur a bien été réglée.

VOTRE CONTRAT EST-IL UN BON CONTRAT?

On voit beaucoup de publicités pour les offres d'électricité et de gaz, et il arrive souvent de recevoir des appels proposant des offres présentées comme exceptionnelles, incontournables, ou du moins meilleures que celle que vous avez déjà. Est-ce vraiment le cas ? Il faut être très vigilant!

Pour commencer à évaluer le contrat que vous avez, vous pouvez par exemple utiliser le portail Internet créé par Caritas Ambrosiana:

<https://povertanergetica.caritasambrosiana.it>

Puis cliquer sur aller au **"vai al CONTROLLORE della BOLLETTA"**



Le portail ne demande que quelques informations que vous avez déjà appris à repérer dans les factures d'électricité ou de gaz: prix fixe ou variable, consommation annuelle, Qvar (part variable), Qfix (part fixe) et si vous êtes résident ou non.

Le bouton «Cliquez ici pour vérifier» permet d'obtenir une comparaison de la facture avec le marché libre actuel et le service de protection, par exemple:

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

Vous pouvez ainsi vous faire une idée de l'amélioration possible de vos conditions.

Concernant le service de protection, réservé aux clients en situation de vulnérabilité, nous avons déjà expliqué que les conditions contractuelles sont fixées par l'Autorité, identiques pour tous les clients et sans date de fin – même si, bien sûr, l'Autorité pourra à l'avenir apporter des modifications, qui s'appliqueront à tous.

Pour passer au marché libre sans mauvaises surprises, il faut aller plus en profondeur, comme le suggère le site. Le Portail des offres de l'ARERA est un service gratuit en ligne permettant de comparer les offres disponibles à un moment donné sur le marché:

<https://www.ilportaleofferte.it>

Le Portail des Offres demande quelques informations supplémentaires par rapport au Contrôleur, mais il n'est pas difficile d'y répondre: par exemple le code postal (CP), la puissance demandée pour l'électricité (généralement 3 kWh) et la classe du compteur de gaz (généralement «jusqu'à G6»). Si vous ne saisissez pas vos consommations, le portail pose d'autres questions (nombre de personnes dans le foyer, etc.) afin d'établir une estimation.

Il est également possible de saisir le code de l'offre figurant sur la facture, mais le portail peut ne

pas le reconnaître, car il ne recense que les offres déclarées comme étant en cours de validité par les fournisseurs.

Le Portail répond en affichant toutes les offres disponibles – y compris les services de protection – avec leur coût annuel total estimé.

Les offres sont très nombreuses et leurs coûts peuvent être très différents. Cependant, **il ne suffit pas de regarder uniquement le prix** pour savoir si une offre est vraiment avantageuse pour vous: il faut aller plus en détail.

En particulier, il faut faire attention à deux symboles qui s'afficheront à l'écran:

- les remises non permanentes (intéressantes la première année, puis moins avantageuses), signalées par le symbole du cochon tirelire;
- les services additionnels, par exemple une assurance ou l'achat d'équipements, signalés par une roue dentée.

Il est également recommandé d'utiliser le bouton DÉTAILS, où vous pouvez découvrir par exemple que l'offre:

- n'est valable que pour un changement de fournisseur, pas pour les clients déjà en place;
- ne peut être souscrite qu'en ligne (et la facture sera uniquement dématérialisée);
- impose un paiement «domicilié», à savoir par prélèvement automatique bancaire ou postal (voir plus haut);
- comporte des «Garanties» ou des «Conditions contractuelles» particulières.

Il est également conseillé de vérifier certains points du contrat de fourniture, notamment la fréquence d'émission des factures et les délais de paiement. Certaines personnes préfèrent recevoir une facture chaque mois afin de mieux répartir les dépenses, mais il est important de disposer d'un délai suffisant entre la réception de la facture et sa date limite de paiement. Il convient également de vérifier les autres éléments mentionnés plus haut:

COMMENT CHANGER DE CONTRAT?

Une fois que vous avez trouvé une offre intéressante et vérifié tous les éléments – ce qui n'est pas, vous l'aurez compris, forcément simple ni immédiat – vous pouvez conclure le nouveau contrat.

Le nouveau fournisseur est toujours tenu de remettre, au moment de la signature, une copie intégrale du contrat ainsi que deux autres documents informatifs: la Fiche synthétique et la Fiche de comparaison.

C'est le nouveau fournisseur qui activera la procédure de changement de fournisseur (appelée «switch») et l'arrêt de l'ancien contrat («rétractation»).

Le passage effectif au nouveau fournisseur prend généralement entre un et deux mois.

Attention: gardez à l'esprit que pour les contrats conclus à distance (par Internet ou par téléphone) ou négociés en dehors des locaux commerciaux (par exemple dans les points de vente des fournisseurs), vous disposez d'un droit de **RÉTRACTATION** de 14 jours – Il est fortement recommandé de ne pas y renoncer, même si cela peut vous être proposé !

Vous pourriez découvrir quelque chose qui vous ferait changer d'avis !

La copie du contrat et les autres documents doivent toujours être remis par le fournisseur, même lorsque le contrat est conclu à distance.

- le montant du dépôt de garantie (si le paiement n'est pas «domicilié», à savoir prélevé automatiquement);
- quand et comment il est possible de payer en plusieurs tranches;
- ce qui se passe en cas de non-paiement;
- les éventuels frais en cas de rétractation;
- comment contacter le fournisseur – c'est-à-dire son service client – pour signaler un problème ou demander des éclaircissements.

Bref, pour faire le bon choix, il faut prendre un peu de temps et vérifier plusieurs choses, pas seulement le prix.

PROBLÈMES AVEC LE FOURNISSEUR

Si, au cours de la fourniture, des problèmes qui ne peuvent pas être résolus simplement en contactant le service client du fournisseur (par exemple lorsque quelque chose dans la facture n'est pas clair) surviennent, il existe des outils de protection pour le consommateur, qu'il est possible d'utiliser directement ou en passant par un représentant ou une association de consommateurs:

- la première étape est toujours la **réclamation**, qui se fait auprès du fournisseur à l'aide d'un formulaire que celui-ci doit mettre à disposition;
- si la réclamation ne reçoit pas de réponse ou ne permet pas de résoudre le problème, on peut passer à la conciliation, qui sert à trouver un accord satisfaisant entre le client et le fournisseur. Pour cette procédure plus complexe, il est possible de contacter le **Guichet du consommateur Énergie et Environnement** via Internet (<https://www.sportelloperilconsumatore.it>) ou par téléphone (numéro vert 800 166 654).

La réclamation et la conciliation sont des outils qui permettent de résoudre les différends avec le fournisseur sans avoir à recourir à des avocats ou aux tribunaux.

Si le problème concerne le service de distribution ou de mesure – par exemple une pression de gaz insuffisante, un nouveau raccordement retardé ou un compteur défectueux – vous devez contacter le **distributeur** qui gère les réseaux et les compteurs sur votre territoire. Il est conseillé d'en informer également votre fournisseur.

CREDITS

Merci aux tuteurs TED du programme Énergie domestique de Caritas Ambrosiana

Mise en page et graphisme: Caritas Ambrosiana

Contatti

energetica@caritasambrosiana.it
www.caritasambrosiana.it

Social

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