

GUIDA TECNICA E STRATEGIE PER ORIENTARSI NEL MERCATO DELL'ENERGIA

PROGETTO "TUTTI IN BOLLETTA"

GUIDA

PER LE FAMIGLIE BENEFICIARIE

PER I VOLONTARI DEI CENTRI DI ASCOLTO

PER GLI OPERATORI DEL SISTEMA CARITAS

Caritas Ambrosiana



don Paolo Selmi

Erica Tossani

Direttori Caritas Ambrosiana

Caritas Ambrosiana è un organismo pastorale per la promozione della testimonianza della carità. L'azione Caritas si dispiega in diverse direzioni: dall'animazione pastorale alla formazione, dall'advocacy ai servizi di carattere caritativo-assistenziale, sia nella Diocesi di Milano che nei Paesi in via di sviluppo. Molteplici fenomeni sociali e svariate forme di disagio, povertà ed esclusione vengono affrontate con interventi specifici promossi dai diversi uffici, creando legami di comunità e promuovendo un approccio integrale di cura della persona e del creato.

INDICE

PAG.

04. Quali documenti portare
al Centro di Ascolto

05. Che informazioni trovo
sulla bolletta?

05. Che tipo di contratto ho?

06. Quanto pago?

08. Scheda clienti vulnerabili

09. Scheda bonus sociali

10. Altre informazioni
sull'offerta

11. Dove trovo i consumi?

12. Scheda rata fissa mensile

12. Scheda prezzo misto

PAG.

13. Cosa succede se non si
paga una bolletta alla
scadenza?

14. Il mio è un buon
contratto?

16. Come cambiare
contratto

17. Problemi col venditore

17. Credits

Bollette e contratti



QUALI DOCUMENTI PORTARE AL CENTRO DI ASCOLTO PER PRESENTARE LA PROPRIA SITUAZIONE SU BOLLETTE E CONTRATTI

Per capire la tua situazione per la luce e il gas, cosa dovresti guardare e portare al centro di ascolto:

- Le ultime **bollette** (meglio se almeno due) con tutte le pagine che hai ricevuto;
- Il **bollettino di pagamento** per pagare;
- Il **contratto con chi ti vende luce e gas** che contiene le condizioni che hai accettato;
- L'ISEE, se l'hai presentato, per verificare il diritto al Bonus Sociale;
- Certificazione ASL per eventuale bonus "disagio fisico".

Dal 1° luglio 2025 le bollette di Luce e Gas hanno un nuovo formato che aiuta a capire e confrontare i costi.

CHE INFORMAZIONI TROVO NELLA BOLLETTA?

CHE TIPO DI CONTRATTO HO?

IL TIPO DI CONTRATTO È STAMPATO SULLA PRIMA PAGINA (FRONTESPIZIO).

I contratti possono essere:

- **CONTRATTO MERCATO LIBERO**: contratto dove il venditore fissa tutte le condizioni (che possono essere da più economiche a molto costose); i contratti di mercato libero sono molto diversi tra loro e quindi si rischia di avere condizioni molto sfavorevoli e pagare veramente tanto!
- **CONTRATTI DI TUTELA**: le condizioni sono uguali per tutti e decise dalla Agenzia dello Stato per l'energia (ARERA) per proteggere i clienti "vulnerabili" e normalmente ha i prezzi più bassi. Verifica nella scheda dedicata se rientri nella categoria dei clienti "vulnerabili";
- **PLACET**: è raro e non conveniente; il venditore decide i prezzi, l'Agenzia dello Stato le altre condizioni;
- **Servizio a Tutele Graduali (STG)**: sono vecchi contratti che scadranno a marzo del 2027. Non se ne possono fare di nuovi, ma chi li ha li tenga sino a scadenza perché le condizioni sono molto buone.

La prima pagina della bolletta riporta spesso anche la scadenza delle condizioni contrattuali: è un punto importante, ne parleremo più avanti spiegando il **BOX DELL'OFFERTA**.



QUANTO PAGO?

LO TROVO NELLO SCONTRINO DELL'ENERGIA

Il costo totale che si paga è composto solo in parte dal costo dell'energia, perché ci sono altri costi, ma quelli che fanno la differenza tra un buon contratto e un cattivo contratto sono due e sono quelli che si possono valutare e scegliere quando si sceglie il contratto: la **QUOTA PER CONSUMI** (che appunto varia al variare dei consumi) e la **QUOTA FISSA MENSILE** di **SPESA PER LA VENDITA** di energia elettrica/gas naturale:

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 €

Lo scontrino dell'energia è la parte della bolletta che indica tutti i costi che si pagano. **Solo le parti evidenziate in giallo**, cioè “**spesa per la vendita**” nella Quota per consumi e nella Quota fissa **cambiano da contratto a contratto**. Le altre sono uguali per tutti i contratti e stabilite dall'Autorità; servono a pagare il funzionamento delle reti di distribuzione di luce e gas e attività di interesse generale (ad esempio il sostegno alle rinnovabili).

Quindi per capire se il contratto è buono o no bisogna concentrarsi sulle voci evidenziate.

La Quota per consumi cambia a seconda delle quantità consumate - per il gas l'unità di misura dei consumi è il metro cubo=smc, per la luce l'unità di misura è il Kilowattora (kwh).

Il prezzo per 1 smc o 1 kwh consumato può essere:

- **PREZZO VARIABILE** (detto anche INDICIZZATO): cambia mensilmente perché dipende dal prezzo all'ingrosso;
- **PREZZO FISSO**: rimane fisso per il periodo stabilito dal contratto (es. 12 mesi).

I CONTRATTI DI TUTELA sono solo a prezzo variabile (aggiornato ogni tre mesi per l'energia elettrica e mensilmente per il gas), mentre i contratti di MERCATO LIBERO e PLACET offrono sia il prezzo variabile che il prezzo fisso.

Invece la Quota fissa, come dice il nome, è sempre la stessa per tutti i mesi dell'anno indipendentemente dai consumi realizzati.

Casi particolari a cui fare attenzione: rata fissa e prezzo misto, vedi le due schede.

Gli **ALTRI COSTI** sono:

- **IVA e ACCISE**: sono le tasse che si devono pagare allo Stato per la vendita dell'energia e sono stabilite dal Governo
- **ALTRE PARTITE**: se questa voce contiene un importo rilevante, bisogna approfondire e capire che costi sono addebitati: nella bolletta della luce ci può essere il canone della TV (9 euro al mese per 10 mesi, solo per i residenti), oppure ci possono essere altri addebiti (ad esempio: penali per ritardi di pagamento, costi per solleciti...). In certi casi conviene chiedere spiegazioni al servizio clienti del venditore.

Nella prima bolletta troviamo qui anche il “deposito cauzionale” – questo è un anticipo che viene normalmente chiesto se le bollette sono pagate con bollettino postale o bonifico di volta in volta anziché essere “domiciliate” presso una banca o in Posta – “domiciliate” vuol dire che abbiamo dato l'incarico alla banca o alla Posta di pagarle automaticamente.

Qui si trova anche il **BONUS SOCIALE** che, invece, è un rimborso di costi che spetta ad alcuni utenti che hanno un reddito basso, come si vede nella scheda dedicata. Conviene sempre verificare se l'utente ne ha diritto.

SCHEDA CLIENTI VULNERABILI

Sono i clienti che possono chiedere il **regime di maggior tutela** per la luce e il **servizio tutela vulnerabili** per il gas. In ogni momento potranno ritornare nel mercato libero, anche se la maggior tutela risulta normalmente conveniente rispetto a gran parte delle offerte.

Le situazioni più diffuse che permettono di chiedere la maggior tutela sono, sia per la luce che per il gas:

- età superiore a 75 anni;
- condizioni economicamente svantaggiate (ad esempio chi ha diritto al bonus sociale in base all'ISEE – vedi la scheda BONUS SOCIALE);
- sono soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92.

Ci sono poi situazioni particolari (per la luce: uso di apparecchiature elettriche salvavita, abitazioni di emergenza a seguito di calamità, isole non connesse; per il gas : abitazioni di emergenza).

Il servizio tutela vulnerabili per il gas può essere chiesto a tutti i venditori.

Per la luce, invece, in ciascun territorio c'è un solo venditore che può offrire la maggior tutela. Ad esempio, a Milano città la maggior tutela è offerta da A2A.

SCHEDA BONUS SOCIALI

I bonus sociali “per disagio economico” si ricevono direttamente nelle bollette dal venditore se hai presentato la DSU - Dichiarazione Sostitutiva Unica (si fa di solito presso i CAF - Centri di Assistenza fiscale)) con la quale si ottiene l'ISEE, il tuo ISEE (Indicatore della situazione patrimoniale ed economica) è più basso dei limiti indicati e la bolletta è intestata a una delle persone indicate nell'ISEE. Non si deve presentare domanda ma soltanto rinnovare ogni anno l'ISEE (in bolletta infatti è indicata una scadenza per il bonus sociale).

Limiti ISEE 2026:

9.796€ per nuclei sino a 3 figli a carico

20.000€ da quattro figli a carico

QUANTO VALE IL BONUS

Per la luce, l'importo dipende da quanti sono i componenti del nucleo ISEE

Esempio : 3-4 persone, 219€ l'anno per utenza

Per il 2026, sino a 9.796€ di ISEE è previsto un bonus aggiuntivo di 115€, tutto in una volta. I fornitori a loro discrezione potranno riconoscere altri 60€ di sconto con ISEE sino a 25.000€

Per il gas, l'importo del bonus cambia ogni 3 mesi, è più alto d'inverno e dipende dalla zona geografica.

Sono previsti bonus anche per l'acqua e la raccolta rifiuti, sempre legati all'ISEE.

CASI PARTICOLARI

Quando un componente del nucleo necessita di apparecchiature elettromedicali per il mantenimento in vita, ha diritto per la luce ad un bonus che si chiama “per disagio fisico”, che si può aggiungere a quello per disagio economico.

Per avere questo bonus però bisogna fare domanda presso il Comune o un CAF presentando della documentazione medica (non ci sono requisiti di reddito).

Per il gas si può avere il bonus anche se la bolletta è intestata al condominio, ma in questo caso non è automatico e bisogna seguire una speciale procedura spiegata sul sito dell'Autorità.

Che cosa bisogna ricordare

- Presentare la DSU tutti gli anni il prima possibile per attivare il bonus e continuare a riceverlo;
- Verificare che le bollette siano intestate ad un componente del nucleo ISEE;
- Controllare le bollette per verificare la presenza dello sconto.

ALTRE INFORMAZIONI SULL'OFFERTA

Trovo altre informazioni utili nella parte della bolletta chiamata **"BOX DELL'OFFERTA"**.

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		

Denominazione commerciale dell'offerta e codice offerta servono a identificarla con precisione fra le tante proposte dal venditore.

ATTENZIONE ALLE "DATE DI SCADENZA" DEL CONTRATTO

Il contratto, come in questo esempio, spesso non ha una data di scadenza (è "a tempo indeterminato"). Ma c'è sempre una data di scadenza per le condizioni economiche: questo vuol dire che il venditore potrà cambiarle a partire da quella data, anche se il contratto continua.

Il venditore deve informare per iscritto il cliente delle nuove condizioni offerte almeno tre mesi prima della scadenza, ma a volte la comunicazione può mancare o sfuggire, e il cliente può accorgersi solo nella bolletta successiva che le condizioni sono cambiate, magari in peggio. Le condizioni potrebbero anche rimanere invariate per un certo periodo dopo la data di scadenza e in questo caso in bolletta compare l'indicazione "in proroga".

ATTENZIONE: magari ho un buon contratto, ma le condizioni economiche prima o poi scadono, e le nuove condizioni potrebbero non essere più tanto buone. Conviene quindi che ci segniamo quando scadono le condizioni economiche ed eventualmente contattiamo il venditore per non avere sorprese.

Le offerte a prezzo fisso hanno sempre una scadenza delle condizioni economiche. Il prezzo rimane fisso solo per un periodo limitato. Le offerte a tasso variabile spesso non hanno una scadenza (sono "a tempo indeterminato") ma il venditore ha sempre la facoltà di cambiarle avvisando il cliente. A volte la data di scadenza delle condizioni economiche è riportata anche sulla prima pagina.

La "tipologia prezzo" può essere "monoraria" (vuol dire che il prezzo è lo stesso a qualunque ora del giorno) oppure – soltanto per la luce - "per fasce". Il prezzo "per fasce" cambia a seconda dell'ora e del giorno della settimana.

Se sono presenti **"ONERI DI RECESSO ANTICIPATO"** vuol dire che cambiare contratto prima della scadenza ha un costo. Questi oneri sono normalmente presenti quando l'offerta è a prezzo fisso oppure ci sono servizi aggiuntivi (che devo pagare comunque per tutta la durata prevista anche se non li userò più) oppure sconti dati a condizioni particolari (per esempio, che si mantenga il contratto per un periodo minimo).

DOVE TROVO I CONSUMI?

Nella parte della bolletta chiamata ELEMENTI INFORMATIVI ESSENZIALI si trovano utili informazioni sui consumi del periodo fatturato ed i consumi degli ultimi 12 mesi.

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

Nell'esempio riportato, le letture del contatore sono indicate come "rilevate", e i consumi come "effettivi" (si trova anche "reali"). Le letture, e di conseguenza i consumi, potrebbero però essere solo "stimate" dal venditore. Ormai per la luce i nuovi contatori consentono la rilevazione in automatico, per il gas è ancora frequente la stima.

In caso di stime, è consigliabile andare a leggere il contatore ("autolettura") e se il dato è piuttosto diverso dalla stima comunicarlo al venditore: questo per evitare che le stime siano troppo alte o troppo basse rispetto al reale e ci si trovi a pagare una differenza ("conguaglio") dopo qualche mese o ad andare a credito col venditore pagando consumi che non ci sono stati.

Dalla bolletta è anche possibile capire come stanno andando i consumi nel corso del tempo: se si vedono dei grossi cambiamenti che non riusciamo a spiegare (per esempio, nel caso del gas : ha fatto più freddo e quindi ho consumato più gas per il riscaldamento) è consigliabile approfondire (per esempio, nel caso della luce: l'impianto potrebbe avere delle dispersioni di corrente, oppure il contatore essere guasto).

Quando e se decidi di cambiare contratto o venditore è IMPORTANTE leggere e conoscere qual è il CONSUMO ANNUALE riportato in questa sezione della bolletta.

Particolare attenzione ai consumi va fatta nel caso della RATA FISSA MENSILE e nel caso, più raro, del PREZZO MISTO.

SCHEDA RATA FISSA MENSILE

Alcune offerte prevedono una rata fissa mensile, di solito per 12 mesi, qualunque sia il consumo del mese. La rata fissa è stabilita sulla base di una stima.

Alcuni clienti apprezzano di dover pagare lo stesso identico importo ogni mese, specialmente per il riscaldamento che varia molto a seconda della stagione, ma la rata fissa funziona bene solo se la stima dei consumi è corretta.

Infatti, alla fine del periodo il venditore controlla quali sono stati i consumi effettivi, e se sono stati più alti della stima il cliente deve pagare la differenza ("conguaglio"), se sono stati più bassi il cliente riceve un rimborso dal venditore (perché intanto gli ha versato più del dovuto).

E' anche importante che un'offerta di questo tipo sia sempre a prezzo fisso e quindi il conguaglio si faccia solo sui consumi e non sul prezzo.

SCHEDA PREZZO MISTO

"Prezzo misto" significa che il "prezzo fisso" nel periodo contrattuale vale solo per una certa quantità di consumi (ad esempio, 100Kwh al mese), mentre ai consumi sopra questa quantità si applica il "prezzo variabile".

Anche in questo caso i conti si fanno solo alla fine, e se i consumi sono stati più alti del previsto sono inevitabili sorprese.

CHE COSA SUCCEDDE SE NON SI PAGA UNA BOLLETTA ALLA SCADENZA?

La scadenza entro cui bisogna pagare e il metodo di pagamento sono indicati nella prima pagina della bolletta. Quando una bolletta non viene pagata entro la scadenza, il venditore indica nella bolletta successiva <<I tuoi pagamenti non sono regolari>> oppure <<Risultano delle fatture precedenti non pagate>>, eccetera. Nella sezione **INFORMAZIONI RELATIVE AI PAGAMENTI E RATEIZZAZIONE** si trovano i dettagli delle bollette non pagate: numero, importo, scadenza. Oltre a dare questa informazione in bolletta, il venditore normalmente dopo qualche tempo invia anche un “sollecito” a parte tramite lettera, e-mail o messaggio. Per recuperare il proprio credito come stabilisce la legge, **non basta una comunicazione qualsiasi ma il venditore deve mandare una raccomandata con avviso di ricevimento**, dove deve indicare almeno:

- il termine ultimo per il pagamento, e come è stato determinato;
- l'ulteriore termine dopo il quale, se il debito non è pagato, il venditore chiederà al distributore di **sospendere la fornitura** (cioè la luce o il gas vengono “staccati”);
- come il cliente deve comunicare al venditore di aver pagato.

Nel caso della luce, se il tipo di contatore lo consente, prima della sospensione della fornitura, la potenza può essere ridotta a un livello pari al 15% della potenza disponibile. Questo vuole dire che la luce non viene staccata del tutto, ma ne rimane disponibile molto poca.

Attenzione: i mancati pagamenti provocano sempre dei costi aggiuntivi indicati nel contratto, anche per il semplice invio del sollecito, e poi per interessi o penali. In caso di sospensione la fornitura viene riattivata solo dopo il pagamento del debito. Il costo dell'intervento di sospensione e riattivazione viene addebitato in bolletta in base alle condizioni contrattuali. Dopo un certo periodo di sospensione, il venditore può decidere di chiudere definitivamente il contratto (“risoluzione”) continuando a cercare di recuperare il suo credito anche incaricando un avvocato.

Per uscire da questa situazione, se non si può saldare subito tutto il debito, **si può chiedere di versare in più rate** (“rateizzazione”).

Le condizioni della rateizzazione sono indicate nel contratto e variano da venditore a venditore, anche se alcune regole sono fissate per tutti dall'Autorità. Le condizioni normalmente prevedono:

- che sia richiesta entro un certo termine dalla scadenza della bolletta;
- che siano presenti certi requisiti (in particolare, di importo minimo; eventualmente, diritto al bonus sociale, guasti del contatore, eccetera);
- che possano essere applicati degli interessi.

Una volta ottenuto il piano di rateizzazione è importante pagare regolarmente tutte le rate per farla rimanere attiva.

Attenzione: in questi casi fare un contratto con un altro venditore NON è mai una soluzione.

Per prima cosa, i venditori possono controllare se ci sono mancati pagamenti e non accettare il cliente. Ma anche se il nuovo venditore accetta di fare il contratto – e spesso chi lo fa più facilmente è proprio chi offre cattive condizioni - il debito col vecchio venditore è destinato a ricomparire in bolletta nelle ALTRE PARTITE sotto la sigla **CMOR**, che significa “corrispettivo di morosità”.

Questa voce crea altri problemi perché non viene dato alcun dettaglio oltre all'importo totale, neppure il nome del venditore a cui si riferisce il debito. I dettagli si devono chiedere all'Autorità tramite il suo servizio via Internet chiamato Sportello per il Consumatore (www.sportelloperilconsumatore.it). Lo Sportello si occupa anche delle controversie che sorgono in merito al CMOR, ad esempio perché l'importo fatturato dal nuovo venditore non è corretto secondo il cliente, o addirittura perché il CMOR non è stato annullato nonostante che il debito col vecchio venditore sia stato pagato.

IL MIO È UN BUON CONTRATTO?

Sulle offerte di luce e gas si vede molta pubblicità, e capita spesso di ricevere telefonate che propongono offerte magari descritte come eccezionali e imperdibili, o almeno migliori dell'offerta che già abbiamo. Sarà vero? Ci vuole molta attenzione!

Per cominciare a valutare il contratto che abbiamo, possiamo per esempio utilizzare il sito dedicato creato da Caritas Ambrosiana:

<https://povertanenergetica.caritasambrosiana.it>

e cliccare su clicca sul pulsante “vai al CONTROLLORE della BOLLETTA”



Il portale chiede solo poche informazioni che abbiamo già imparato a trovare nelle bollette di luce o gas : prezzo fisso o variabile, consumo annuo, Qvar (quota per consumi), Qfix(quota fissa), se sei residente o no.

The image shows a form titled 'Controllore della Bolletta 2.0' with the subtitle 'Il controllore della bolletta di Luce e Gas ti dice se puoi risparmiare e quanto.' The form is divided into sections. The first section, 'Descrivi la tua FORNITURA:', has radio buttons for 'LUCE' and 'GAS', and checkboxes for 'Prezzo Fisso' and 'Prezzo Variabile'. It also has a dropdown menu for 'Consumi relativi a (ultimo mese riportato in bolletta):' with 'marzo 2026' selected. The second section has input fields for 'Inserisci il consumo ANNUO (ultimi 12 mesi) reperibile in bolletta:' (value: 2000), 'Inserisci Qvar:' (value: 0.15), and 'Inserisci Qfix (quota mensile):' (value: 10). There is a checkbox for 'Residente' which is checked. A green button labeled 'Click qui per verificare' is located to the right of the input fields. At the bottom, a footnote in small white text reads: '(*) trovi questi dati nella sezione "Scontrino dell'Energia" della Bolletta 2.0 inviata dal tuo fornitore'.

Il bottone “Click qui per verificare” produce un confronto della bolletta con il mercato libero del momento e il servizio di tutela, ad esempio:

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

Abbiamo così un’idea di quanto le condizioni che abbiamo si possono migliorare.

Per quanto riguarda il servizio di tutela, riservato ai clienti vulnerabili, abbiamo già spiegato che le condizioni contrattuali sono quelle definite dall’Autorità, sono uguali per tutti i clienti e non hanno data di scadenza – anche se ovviamente l’Autorità potrà in futuro fare dei cambiamenti, che saranno validi per tutti.

Per andare sul mercato libero senza sorprese bisogna cercare più a fondo, come suggerisce il sito. Il Portale Offerte di ARERA è un servizio gratuito su Internet per confrontare le offerte che in un certo momento sono disponibili sul mercato:

<https://www.ilportaleofferte.it>

Il Portale Offerte chiede qualche informazione in più del Controllore ma non è difficile rispondere: per esempio il codice postale (CAP), la potenza richiesta per la luce (di solito 3kWh), la classe del contatore gas (di solito “fino a G6”). Se non inseriamo i consumi il portale fa qualche altra domanda (quanti siamo in famiglia, eccetera) per poter calcolare una stima.

Si può anche inserire il codice dell’offerta che troviamo sulla bolletta, ma è possibile che il portale non lo riconosca perché contiene solo le offerte comunicate dai venditori come in corso di validità.

Il Portale risponde elencando tutte le offerte disponibili – inclusi i servizi di tutela - con il loro costo annuo stimato totale. Le offerte sono sempre numerosissime e hanno costi anche molto diversi fra di loro. Però **non basta guardare solo il costo** per capire se l'offerta è veramente conveniente per noi, bisogna andare più nel dettaglio. In particolare bisogna fare attenzione a due simboli che appariranno sullo schermo:

- sconti non permanenti (il primo anno conviene, dopo anche no) segnalati dal simbolo del porcellino;
- servizi aggiuntivi, per esempio una polizza assicurativa o l'acquisto di qualche attrezzatura, segnalati dalla ruota dentata.

Conviene anche sempre usare il bottone DETTAGLI, dove può risultare per esempio che l'offerta:

- vale solo se cambio il venditore, non per chi è già cliente;
- si può sottoscrivere solo via Internet (e la bolletta sarà solo digitale);
- si può solo “domiciliare” in banca o alla Posta (vedi sopra);
- ha “Garanzie” o “Condizioni contrattuali” particolari.

Ci sono poi degli elementi che conviene sempre controllare sul contratto di fornitura vero e proprio, in particolare i tempi di emissione e pagamento delle bollette (qualcuno potrebbe preferire bollette mensili per avere importi singoli più bassi, ma ci deve sempre essere tempo sufficiente fra l'emissione e la scadenza del pagamento...) e altri elementi che abbiano già incontrato sopra:

- l'importo del deposito cauzionale (se il pagamento non è “domiciliato”);
- quando e come si può pagare a rate;
- che cosa succede se non paghiamo;
- se in caso di recesso ci sono costi;
- come possiamo contattare il venditore – cioè il suo servizio clienti - per segnalare problemi o chiedere chiarimenti.

Per fare la scelta giusta, insomma, bisogna metterci un po' di tempo e controllare diverse cose, non solo il prezzo.

COME CAMBIARE CONTRATTO?

Una volta trovata un'offerta interessante e controllati tutti gli elementi – e abbiamo capito che non è proprio una cosa facilissima e immediata – concludiamo il nuovo contratto.

Il nuovo venditore è sempre obbligato a consegnare al momento della sottoscrizione la copia integrale del contratto insieme con due altri documenti informativi, la Scheda Sintetica e la Scheda di Confrontabilità. Sarà il nuovo venditore ad attivare la procedura di cambio venditore (chiamata «switch») e cessazione del vecchio contratto («recesso»). Per il passaggio effettivo al nuovo venditore occorrono normalmente da uno a due mesi.

Attenzione: ricordiamo che ai contratti conclusi a distanza (via web e telefono) o negoziati fuori dai locali commerciali (i “negozi” dei venditori) si applica il diritto di **RIPENSAMENTO** entro 14 giorni – non rinunciamo mai a questo diritto anche se spesso ci propongono di farlo!

Potremmo sempre scoprire qualcosa che ci fa cambiare idea!

La copia del contratto e gli altri documenti devono sempre essere consegnati dal venditore anche se il contratto è stato concluso a distanza.

PROBLEMI COL VENDITORE

Se nel corso della fornitura emergono problemi che non si risolvono semplicemente chiamando il servizio clienti del venditore (per esempio quando qualcosa nella bolletta non è chiaro), esistono strumenti di tutela per il consumatore, che si possono utilizzare direttamente o incaricando un rappresentante o un'associazione di consumatori:

- il primo passo è sempre il **reclamo**, che si presenta al venditore con un modulo che il venditore stesso deve mettere a disposizione;
- se il reclamo non ottiene risposta o non risolve il problema, si può passare alla conciliazione, che serve a trovare un accordo soddisfacente fra cliente e venditore. Per questa procedura più complessa è possibile rivolgersi allo **Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente** tramite Internet (<https://www.sportelloperilconsumatore.it>) o telefono (numero verde 800.166.654).

Reclamo e conciliazione sono strumenti per risolvere le questioni che si possono avere con il venditore senza dover ricorrere ad avvocati e tribunali.

Se il problema riguarda il servizio di distribuzione o di misura - ad esempio, c'è un problema di pressione del gas, o il nuovo allacciamento è in ritardo, o il contatore non funziona - bisogna invece rivolgersi al **distributore** che gestisce le reti e i contatori sul territorio (segnalandolo comunque anche al venditore).

CREDITS

Si ringraziano i TED-Tutor Energia Domestica di Caritas Ambrosiana

Impaginazione e grafica: Caritas Ambrosiana

Contatti

energetica@caritasambrosiana.it
www.caritasambrosiana.it

Social

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