

MERCATO  
TUTELATO



MERCATO  
LIBERO

# ENERGIA: USCITA DAL MERCATO TUTELATO E NUOVE PROSPETTIVE PER IL MERCATO LIBERO

GIOVEDI' 18 APRILE ORE 9.30

C/O AUDITORIUM CISL

VIALE MONTEGRAPPA 282/B

Intervengono:

**LEANDRO TOCCAFONDI**

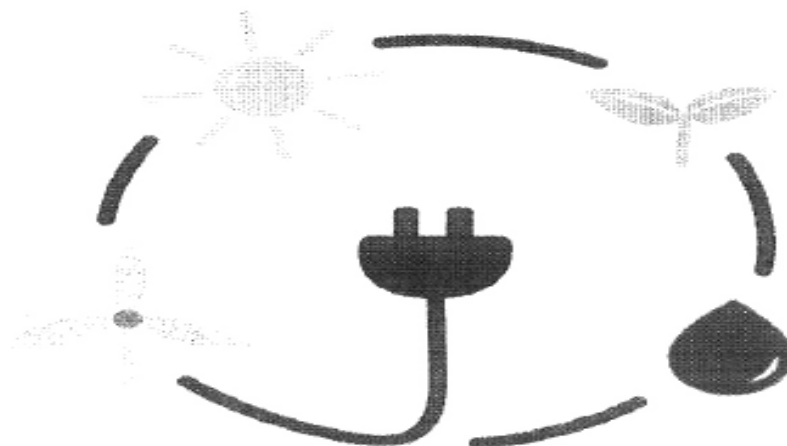
Conciliatore regionale Adiconsum per l'energia


**FRANCO BECOCCI**

Presidente Adiconsum Prato

Coordinatore **MICHELE BOCCARDI**

Membro della Segreteria FNP FIRENZE/PRATO





Il 2024 segna un passaggio cruciale nel mercato energetico in Italia, con il **trasferimento conclusivo da un regime vincolato a uno libero**. Fino al 2007 soltanto lo Stato poteva occuparsi della distribuzione di gas ed energia elettrica, in pratica una sorta di **fornitore unico** che gestiva le risorse con condizioni uguali per tutti i cittadini.

Il Decreto Legge n. 73 del giugno di quell'anno introdusse però la **liberalizzazione del mercato**, lasciando ai clienti la possibilità di scegliere il proprio gestore, con un periodo transitorio in cui mantenere il cosiddetto **servizio di maggior tutela**, ovvero a costi standard garantiti dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (Arera). Dopo diversi rinvii, il passaggio definitivo sta avvenendo quest'anno: a gennaio è stato il turno della fornitura gas, mentre **il prossimo luglio toccherà all'energia elettrica** passare al mercato libero. Ma cosa cambia in pratica per il consumatore?

## Si apre un nuovo capitolo per l'energia

Il 1° luglio 2024 è la data da segnare in calendario come il giorno in cui niente sarà più come prima in materia di fornitura elettrica. Da oggi fino alla scadenza di luglio i consumatori non vulnerabili in regime di maggiore tutela potranno **passare in qualsiasi momento a un operatore del mercato libero**, optando per una delle tante proposte disponibili. Se al termine indicato non avranno ancora effettuato una scelta, verranno inseriti "d'ufficio" nel **Servizio a tutele graduali**, con l'assegnazione automatica di un **gestore identificato tramite asta** e l'attivazione di una nuova tariffa definita dall'Autorità di Regolazione. La durata massima prevista per questo servizio è di tre anni; con il cambio sarà in ogni caso garantita la fornitura senza interruzioni o costi aggiuntivi. Un discorso a parte vale per i **clienti domestici vulnerabili**, ad esempio quelli in condizioni economicamente svantaggiate, con disabilità o di età superiore ai 75 anni, che potranno restare nel servizio di maggior tutela anche successivamente al 1° luglio.

# Panoramica dello Scenario

1

- Definizione di Clienti Domestici non vulnerabili (Energia Elettrica e Gas)

2

- Definizione di Clienti Vulnerabili (Energia Elettrica e Gas)

3

- Riferimenti Legislativi e tutele



**ADICONSUM**  
FIRENZE

Associazione Difesa  
Consumatori e Ambiente  
promossa dalla CISL

## Verso la fine del mercato tutelato

I servizi di tutela sono i servizi di fornitura di energia elettrica e gas naturale con condizioni economiche (prezzo) e contrattuali definite dall'Autorità destinati ai clienti finali di piccole dimensioni (quali famiglie e microimprese) che non hanno ancora scelto un venditore nel mercato libero.

La normativa ha previsto il **termine dei servizi di tutela**, con un progressivo passaggio dal mercato tutelato a quello libero, che nella generalità dei casi rimarrà l'unica modalità di fornitura:

- per i **clienti domestici non vulnerabili di gas naturale** (famiglie e condomini) il servizio di tutela si è concluso dal **gennaio 2024**;
- per i **clienti domestici non vulnerabili di energia elettrica** a partire da **luglio 2024**;
- per le microimprese di energia elettrica il servizio di maggior tutela si è concluso ad aprile 2023 (per le piccole imprese era già terminato nel 2021).

**I clienti vulnerabili potranno continuare ad essere invece serviti a condizioni contrattuali ed economiche definite e aggiornate dall'Autorità.**

## CLIENTI VULNERABILI

Sono considerati **clienti vulnerabili di energia elettrica** i clienti domestici che, alternativamente:

- si trovano in condizioni economicamente svantaggiate (ad esempio percettori di bonus)
- versano in gravi condizioni di salute tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medicoterapeutiche alimentate dall'energia elettrica (oppure presso i quali sono presenti persone in tali condizioni)
- sono soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 legge 104/92
- hanno un'utenza in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi
- hanno un'utenza in un'isola minore non interconnessa
- hanno un'età superiore ai 75 anni

I clienti domestici vulnerabili forniti nel servizio di maggior tutela **continueranno ad essere serviti, anche successivamente al 1° luglio 2024, nel Servizio di Maggior Tutela.**

Il cliente servito in maggior tutela che non sia stato identificato come vulnerabile, pur rispettando i criteri di vulnerabilità, deve comunicarlo al proprio venditore compilando il modulo che riceverà anche dal proprio esercente la maggior tutela in due comunicazioni tra settembre 2023 e giugno 2024, così da continuare a essere servito nel servizio di maggior tutela.



**ADICONSUM**  
FIRENZI

Associazione Difesa  
Consumatori e Ambiente  
promossa dalla CISL

Per quanto riguarda le **condizioni e i requisiti** per i clienti vulnerabili nel mercato dell'energia, ecco alcune informazioni importanti:

1. **Età superiore a 75 anni:** I clienti con un'età superiore ai 75 anni sono considerati vulnerabili. Questo gruppo di persone potrebbe avere difficoltà a gestire le complessità del mercato energetico e potrebbe necessitare di supporto speciale.
2. **Condizioni economicamente svantaggiate:** Questo include coloro che ricevono il **bonus sociale** per il gas. Le famiglie a basso reddito o le persone in situazioni finanziarie difficili possono rientrare in questa categoria. Il bonus sociale è un sostegno economico fornito dallo Stato per aiutare a coprire i costi energetici.
3. **Utilizzo di apparecchiature mediche salvavita alimentate dall'energia:** I clienti che dipendono da apparecchiature mediche essenziali, come respiratori o dispositivi di dialisi, sono considerati vulnerabili. Per loro, l'accesso continuo all'energia è vitale per la salute e la sicurezza.

È importante che i fornitori di energia e le autorità regolatorie considerino queste condizioni e requisiti quando sviluppano politiche e programmi per proteggere i clienti vulnerabili nel mercato dell'energia. La sensibilità e l'attenzione a queste esigenze possono contribuire a garantire che tutti abbiano accesso a un servizio energetico adeguato. ❄️



**ADICONSUM**  
FIRENZI

Associazione Difesa  
Consumatori e Ambiente  
promossa dalla CISL

Fermo restando che per tutti i Clienti Domestici che ad oggi non hanno ancora scelto un Venditore di Energia Elettrica sul Mercato Libero, possono informarsi presso il Sito dell'ARERA ( Autorità DI Regolazione energia e reti )e scegliere in qualsiasi momento un fornitore che offra le migliori condizioni economiche. ( « CONFRONTA OFFERTE» )



## BONUS SOCIALI ENERGIA ELETTRICA E GAS ( dal sito dell'ARERA )

I bonus sociali elettrico, gas e idrico sono una misura volta a ridurre la spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica, di gas naturale e idrica dai nuclei familiari in condizioni di disagio economico o fisico.

### I bonus sociali

**Bonus sociali per disagio economico**



Scopri



**Bonus per gravi condizioni di salute (disagio fisico)**



Scopri



**ADICONSUN**  
FIRENZI

Associazione Difesa  
Consumatori e Ambiente  
promossa dalla CISL

# Offerte PLACET (Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela)

- I Venditori di Energia Elettrica assegnati in Toscana per le Tutele Graduali sono stati designati per accompagnare il passaggio al mercato libero dell'energia elettrica dopo la rimozione della tutela di prezzo (mercato tutelato). Servizio predisposto da Arera con passaggio senza interruzione di servizio e senza costi.
- Ecco i fornitori assegnati nelle diverse aree territoriali della Toscana: Area Centro 3 Compreso Arezzo e Perugia : HERA COMM.S.P.A. Area Centro 2 (compreso Firenze): ILLUMIA S.P.A.

# In sintesi



Le **tutele graduali** nel mercato dell'energia sono importanti per garantire che i consumatori siano adeguatamente protetti e possano accedere a un servizio energetico equo e affidabile. Ecco alcune delle tutele gradualistiche che possono essere implementate:

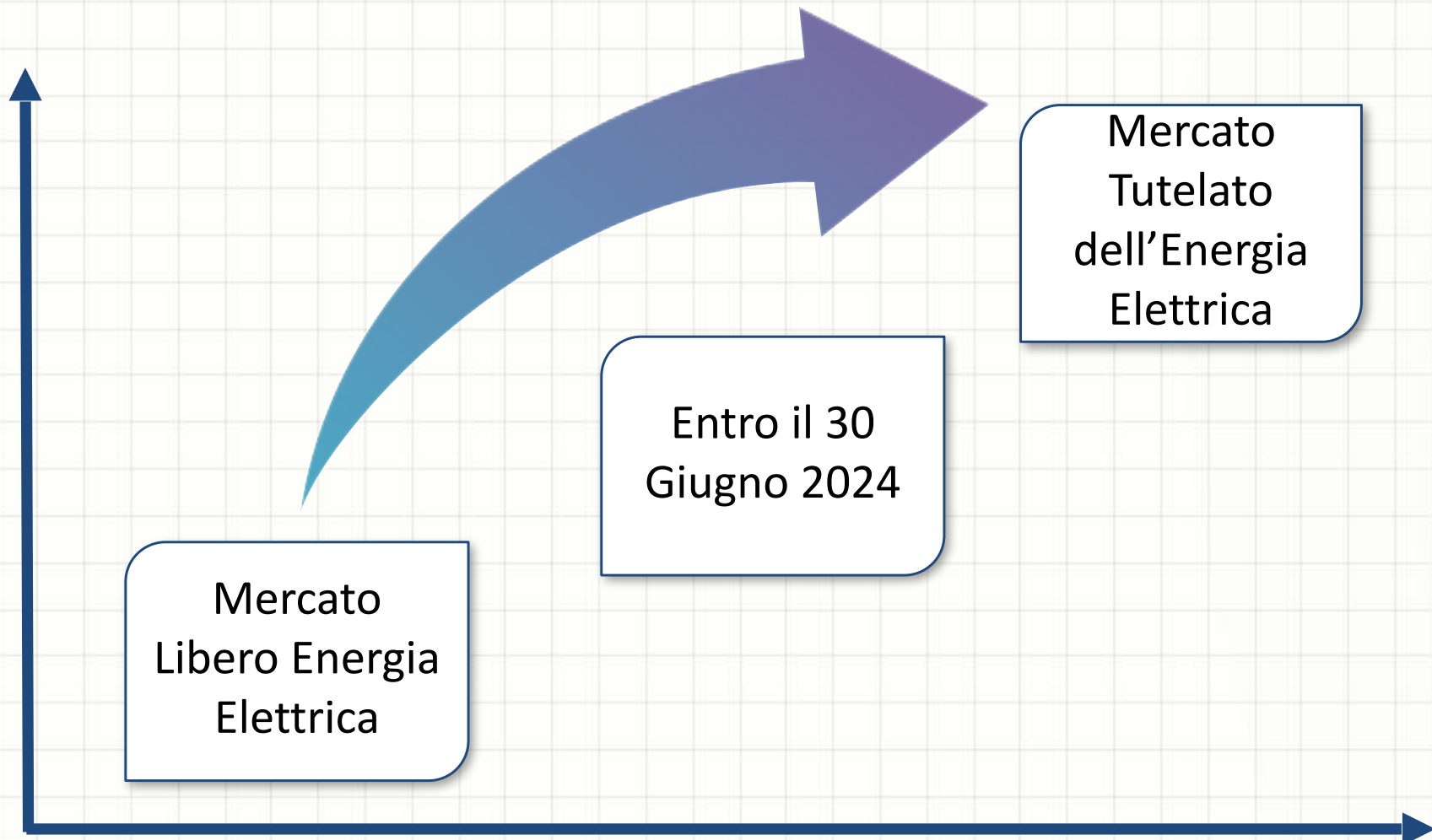
1. **Tariffe sociali o agevolate:** Le tariffe sociali o agevolate sono offerte ai clienti vulnerabili, come gli anziani o le famiglie a basso reddito. Queste tariffe riducono il costo dell'energia elettrica per coloro che ne hanno bisogno.
2. **Piani di pagamento flessibili:** I fornitori di energia possono offrire piani di pagamento flessibili per aiutare i clienti a gestire le bollette energetiche. Ad esempio, consentire pagamenti mensili o rateizzati anziché richiedere un pagamento unico.
3. **Protezione contro il distacco del servizio:** Le tutele gradualistiche possono includere regole che impediscono ai fornitori di energia di staccare il servizio durante i mesi invernali o per i clienti vulnerabili. Questo assicura che nessuno rimanga senza energia in momenti critici.
4. **Programmi di assistenza energetica:** I programmi di assistenza energetica possono fornire aiuti finanziari diretti ai clienti vulnerabili per coprire parte delle spese energetiche. Questi programmi possono essere gestiti da organizzazioni governative o no-profit.
5. **Informazioni chiare e trasparenti:** Educare i consumatori sui loro diritti e sulle opzioni disponibili è essenziale. Le tutele gradualistiche includono anche la fornitura di informazioni chiare e trasparenti sui prezzi, i contratti e le politiche energetiche.
6. **Procedure di reclamo e risoluzione delle controversie:** I fornitori di energia dovrebbero avere procedure chiare per i reclami e la risoluzione delle controversie. Questo aiuta i clienti a far valere i propri diritti e a risolvere eventuali problemi.

In sintesi, le tutele gradualistiche nel mercato dell'energia mirano a garantire che tutti i consumatori, indipendentemente dalla loro situazione, abbiano accesso a un servizio energetico equo, sicuro e affidabile. ☀️

# E' bene ricordare che:

- Il passaggio dal Vecchio al nuovo Venditore nel caso di applicazione delle Tutele Graduali, non comporta ALCUN COSTO; non vi sono interruzioni di energia elettrica e non serve modificare i dati della propria eventuale domiciliazione bancaria delle bollette . Non servono firme di convalida nè tantomeno far leggere il contatore da sconosciuti e questo allo scopo di evitare le truffe di alcuni malintenzionati Venditori porta a porta che potrebbero approfittare di condizioni di vulnerabilità del Cittadino Consumatore.

Per i Clienti che sono già passati al Mercato libero e volessero rientrare nel Mercato Tutelato





**ADICONSUM**  
FIRENZE  
Associazione Difesa  
Consumatori e Ambiente  
promossa dalla CISL

## **Chiarimenti relativi alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 14 marzo 2023, 100/2023/R/COM**

### ***Come si applica il criterio dell'età per l'identificazione della condizione di vulnerabilità di un cliente finale?***

Come noto l'identificazione dei clienti finali vulnerabili già titolari di un contratto di fornitura avviene in modo

automatico con riferimento al criterio anagrafico. Al fine di consentire una rapida identificazione in prima applicazione

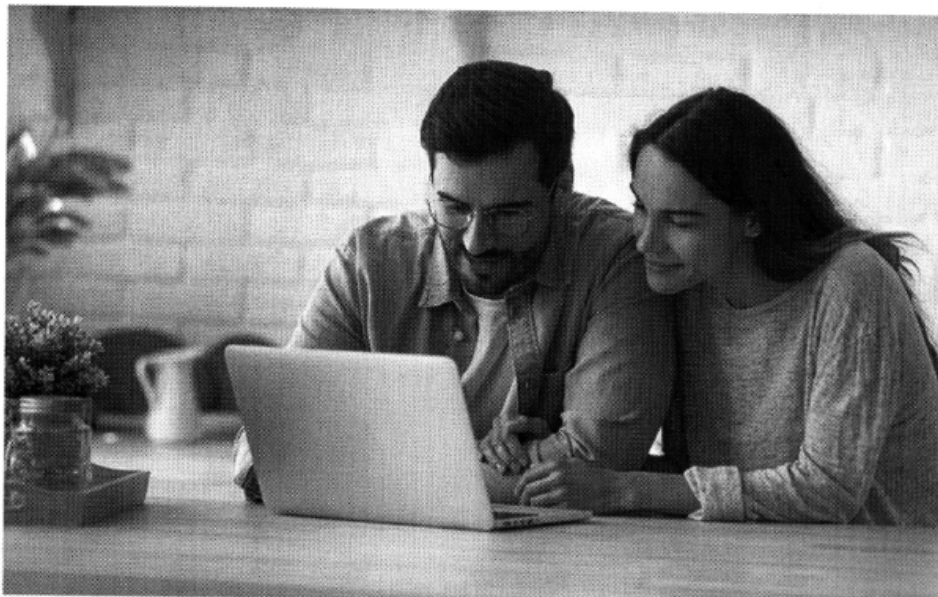
nel corso del 2023 la verifica automatica del criterio anagrafico per l'identificazione di un cliente vulnerabile è stata

implementata prevedendo il soddisfacimento del requisito in relazione a tutti i clienti finali che al 1° gennaio del

medesimo anno avevano già compiuto 75 anni. Grazie a recenti sviluppi informatici da parte del Sistema Informativo

Integrato, a partire dal 2024 sarà possibile introdurre un processo di identificazione mensile. In tal modo, a partire da

febbraio, saranno identificati come vulnerabili tutti i clienti che nel mese precedente hanno compiuto 75 anni.



## Guide per conoscere



### Verso la fine del mercato tutelato >

Informazioni sul progressivo passaggio dal mercato tutelato a quello libero



### Atlante per il consumatore >

Risposte chiare alle problematiche più comuni.

**800 166 654**  
**SPORTELLO**  
PER IL CONSUMATORE  
ENERGIA E AMBIENTE

### Sportello per il consumatore

Il servizio gratuito di informazioni e assistenza al consumatore

SCOPRI



### Bonus sociali

Un sostegno per le famiglie in difficoltà economica o disagio fisico

INFORMATI



### Strumenti per

Conoscere i tuoi consumi di elettricità e gas >

Confrontare le offerte luce e gas >

Avere informazioni e assistenza >



**ADICONSUM**  
FIRENZI

Associazione Difesa  
Consumatori e Ambiente  
promossa dalla CISL

## Provvedimenti ARERA nei confronti di Venditori di Energia Elettrica e Gas

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha irrogato sanzioni per oltre 15 milioni di euro nei confronti di Enel Energia, Eni Plenitude, Acea Energia, Iberdrola Clienti Italia, Dolomiti Energia ed Edison Energia.

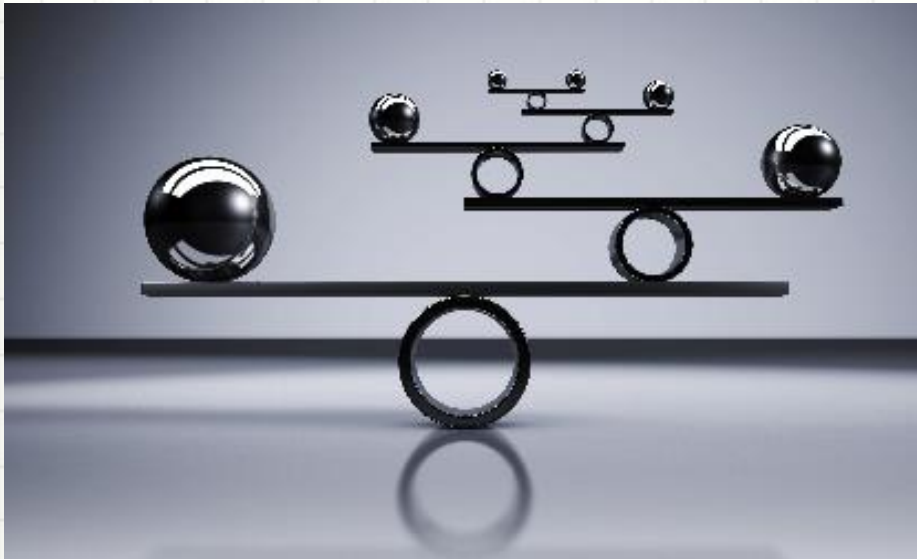
Secondo l'Autorità le sei società hanno adottato pratiche commerciali aggressive condizionando i consumatori ad accettare modifiche in aumento dei prezzi dell'energia elettrica e del gas, in contrasto con la protezione normativa derivante dall'articolo 3 del Decreto Aiuti bis. Infatti, in un contesto caratterizzato da gravi criticità nel settore energetico con significativi aumenti dei costi per i consumatori finali, questa norma aveva vietato aumenti unilaterali dei prezzi per la fornitura di energia elettrica e gas dal 10 agosto 2022 al 30 giugno 2023. Invece, Enel Energia, Eni Plenitude, Acea Energia, Iberdrola Clienti Italia, Dolomiti Energia ed Edison Energia hanno inviato agli utenti lettere con le quali inducevano ad accettare modifiche dei prezzi nel periodo citato, con conseguenti significativi incrementi delle bollette per i loro clienti.

In particolare, Enel ed Eni - cui sono state irrogate sanzioni di 10 milioni e di 5 milioni - hanno modificato unilateralmente i prezzi di fornitura a oltre 4 milioni di consumatori sulla base delle clausole contrattuali che consentono alle stesse società di decidere a propria discrezione se e quando modificare le tariffe, una volta scaduti i prezzi dell'offerta economica scelta. Così, i clienti - anche diversi anni dopo la scadenza dell'offerta economica - si sono visti recapitare lettere con cui Enel ed Eni aumentavano i prezzi in assenza di una scadenza nota al consumatore finale. Si evidenzia, nel caso della sanzione ad Enel pari a 10 milioni, che è la prima volta che si applica il massimo edittale da quando è stato modificato il Codice del Consumo.

Acea e Dolomiti hanno ritenuto che le comunicazioni di modifica unilaterale dei prezzi, inviate prima dell'entrata in vigore del divieto, si sarebbero perfezionate dopo 10 giorni dall'invio delle stesse senza rispettare il preavviso di 90 giorni. Queste società hanno quindi aumentato i prezzi prima della scadenza corretta e, nel caso di Acea, anche con modifiche unilaterali in violazione della norma. Per tali ragioni sono state irrogate, rispettivamente, sanzioni pari a 560 mila euro e 50 mila euro.

Iberdrola, cui è stata irrogata la sanzione di 25 mila euro, da maggio a ottobre 2022 ha inviato comunicazioni con cui minacciava la risoluzione contrattuale per eccessiva onerosità sopravvenuta in caso di mancata accettazione di un nuovo contratto di fornitura con condizioni economiche peggiorative. Anche questa condotta era volta ad aggirare l'articolo 3 del decreto, facendo pressione sui consumatori ad accettare la modifica unilaterale per aumentare i prezzi.

Finora è stato più conveniente il mercato libero o il mercato tutelato?



- Per un confronto tra le molteplici offerte nel mercato libero e le condizioni previste nel servizio di tutela è possibile utilizzare il Portale dell'Autorità [www.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it)



# Report variazioni % di prezzo nel mercato tutelato

## Clients in protected market

### LUCE

**28,9%**  
del totale  
dei punti  
attivi  
(30.169.000)



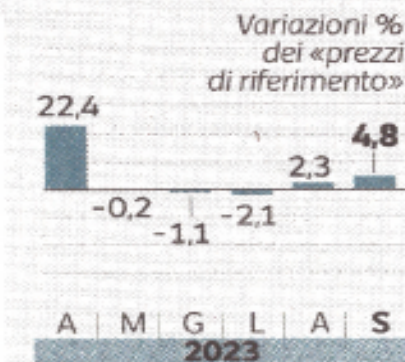
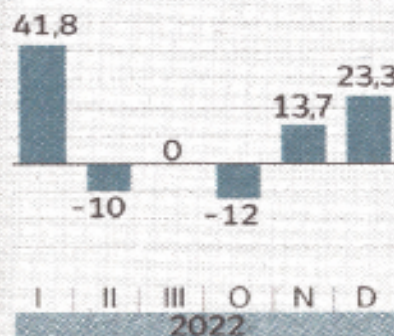
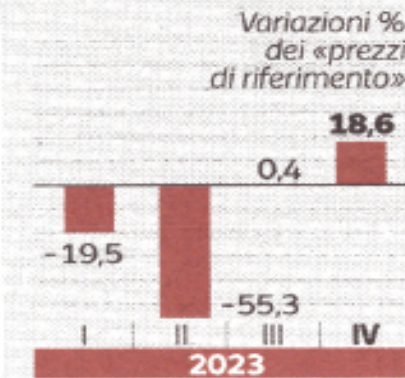
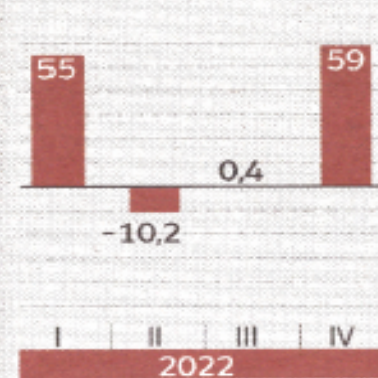
### GAS

**30,3%**  
del totale  
dei punti  
attivi  
(20.430.000)



Fonte: Arera, giugno 2023

## Tariffe del mercato tutelato



## Terminologia definita da ARERA



**ADICONSUM**  
FIRENZE  
Associazione Difesa  
Consumatori e Ambiente  
promossa dalla CISL

*Mentre per il passaggio da Mercato Tutelato a Mercato Libero nelle forniture di GAS, era stata definita la procedura «PLACET», che accompagnava il Cliente gradualmente al Libero Mercato con un prezzo equiparato a quello di Maggior tutela, ad eccezione di una componente tariffaria fissa annuale definita dal Venditore,*

*analogamente per le forniture di Energia Elettrica è stato istituito il Servizio a Tutele Graduali ( STG ) che avrà durata di 3 anni a decorrere dal 1 luglio 2024. Le condizioni saranno analoghe a quelle descritte nelle forniture Gas «PLACET.»*

## Situazioni particolari che si sono verificate negli ultimi 2/3 anni

*Come è noto nel corso dell'anno 2022 vi sono stati numerosi episodi che hanno determinato sconvolgimenti internazionali ( Guerra Russia/Ucraina; Attentato al Gasdotto nel nord Europa, tensioni tra i Paesi Produttori e Venditori di Gas ) e ciò ha comportato un forte aumento della materia prima (GAS NATURALE ) con il quale viene prodotta una buona parte dell'energia elettrica attraverso le centrali a turbogas ed inoltre per la fornitura di Gas Metano.*

*Per i «fortunati» Clienti di forniture di Gas e di Energia Elettrica che avevano sottoscritto contratti nel Libero Mercato nel corso dell'anno 2021 con validità biennale, loro stessi non hanno avuto le conseguenze negative dovute all'aumento sostanzioso dei prezzi che si sono registrati nel corso dell'anno 2022 e 2023. ( ved. Grafico precedente ) ( Fonte Arera giugno 2023 )*



*Si ricorda che nel Mercato Tutelato l'ARERA dispone la revisione dei prezzi della materia prima ( gas naturale e energia elettrica ) su base trimestrale in relazione ai costi di riferimento della cosiddetta «Borsa Europea del Gas».*

*Il suggerimento che si può dare è quello di monitorare tutte le possibili offerte economiche tra i vari Gestori , sia attraverso il Portale ARERA sopradetto e sia attraverso una richiesta di un preventivo fatto presso i vari punti vendita delle varie Compagnie Venditrici*



*Il raffronto tra le varie offerte va fatto esclusivamente sul prezzo del costo **della materia prima** in quanto tutte le altre voci (oneri di sistema; spese per la gestione del contatore e della rete; le Tasse e naturalmente il Canone TV sulla la bolletta di energia elettrica) sono uguali per tutti.*





**ADICONSUM**  
FIRENZI  
Associazione Difesa  
Consumatori e Ambiente  
promossa dalla CISL

*GRAZIE PER L'ATTENZIONE*