

A lightbulb is positioned on a pedestal in a room with purple walls and a white ceiling. The scene is dimly lit, with the lightbulb being the central focus. The background is a soft, out-of-focus purple.

Sinergy

Luce e Gas

**MANUALE
DELL'UTENTE**



Sinergy
Luce e Gas



INDICE

COME LEGGERE LA
BOLLETTA DELLA LUCE **6**

COME LEGGERE LA
BOLLETTA DEL GAS **12**

CODICE POD E PDR **16**

LETTURA STIMATA E
LETTURA RILEVATA **20**

BOLLETTA DI CONGUAGLIO E IN
ACCONTO: LE DIFFERENZE **24**

COME FARE L'AUTOLETTURA **28**

PER QUANTO TEMPO
CONSERVARE LE BOLLETTE? **32**

MERCATO LIBERO E
MERCATO TUTELATO **34**

COME SOTTOSCRIVERE IL
CONTRATTO LUCE E GAS PIÙ
VANTAGGIOSO PER TE **40**

RIPENSAMENTI E RECLAMI **44**

01

COME LEGGERE LA BOLLETTA DELLA LUCE



Sapere come leggere la **bolletta della luce** è il primo passo per risparmiare sull'energia elettrica. All'interno, infatti, sono riportate molte informazioni utili e dati che possono aiutarti a capire quali sono i consumi reali.

La consapevolezza delle tue abitudini di consumo ti consente di valutare meglio le diverse offerte presenti sul mercato e di scegliere quella più vantaggiosa. Vediamo insieme le principali voci nella bolletta della luce e quali indicazioni possono fornirti.

01 / Tipologia di cliente

Questa è la prima informazione reperibile sulla bolletta. Di solito, si trova sotto al nome del tuo fornitore. È un dato utile, perché specifica se stai aderendo alle condizioni economiche del Servizio di Maggior Tutela oppure alle offerte di un fornitore operante nel mercato libero dell'energia.

Dunque, la **“tipologia di cliente”** è un'informazione che ti aiuta a capire subito in quale contesto ti trovi.

02 / Dati della fornitura

Oltre all'ubicazione della fornitura, e alla data di attivazione, qui trovi dati rilevanti come il **“Tipo di tariffa”** e la **“Potenza contrattuale impegnata”**.

Il **tipo di tariffa** può essere monoraria, bioraria o multioraria, a seconda delle condizioni contrattuali sottoscritte. È un dato significativo perché correlato alle tue abitudini di consumo. Infatti, il costo dell'energia è associato a specifiche fasce orarie, determinate in base alla variazione della domanda di energia elettrica nell'arco

della giornata. Scegliere la tariffa più idonea alle fasce orarie in cui consumi più energia è un passo importante per iniziare a ridurre i costi.

Anche la voce **“Potenza contrattuale impegnata”** incide sulla tua tariffa, assieme al **tipo di contratto sottoscritto**: **“Domestico residente”**, **“Domestico non residente”**, ecc. Dunque, se stai usufruendo di una potenza superiore a 3 kW, chiediti se ne hai un bisogno reale.

03 / La sintesi degli importi fatturati

Questa sezione è la più importante. Al suo interno, oltre al totale della bolletta, comprensivo di accise e IVA, trovi **3 voci fondamentali**:

- **SPESA PER LA MATERIA ENERGIA** – La spesa per la materia energia è composta da una quota annuale fissa e una quota a consumo. La prima, quindi, si paga anche quando non si verifica alcun consumo, mentre la seconda dipende sia dal consumo che dal tipo di tariffa scelta, ovvero dal tipo di contratto che si ha con il fornitore. Inoltre, rientrano in questa voce i costi per le perdite di rete, corrispondenti a poco più del 10,4% del costo dell'energia.

Le perdite di rete sono le dispersioni di energia elettrica che si verificano durante la produzione e la distribuzione di corrente. Dal momento in cui questa viene prodotta nelle centrali al momento in cui arriva nelle abitazioni dei clienti, parte dell'energia prodotta va persa e non raggiunge la destinazione. La quantità di corrente che si perde nel percorso all'interno della rete di distribuzione costituisce dunque la perdita di rete.

Questa perdita viene addebitata agli utenti dalle società fornitrici di energia, tramite le compagnie di distribuzione che gestiscono la rete elettrica.



Il compito di determinare la quantità di corrente dispersa, che deve dunque essere addebitata ai consumatori, spetta all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. È sempre l'Arera che vigila sulle misure messe in atto per evitare tali perdite da parte delle compagnie produttrici e distributrici e che, periodicamente, stima la percentuale di perdita di energia. Questa percentuale può anche variare a seconda del tipo di tensione, più o meno elevata, di cui sono dotati gli impianti elettrici delle abitazioni, nonché della zona di riferimento dei clienti, anche se gli indici vengono standardizzati a livello nazionale.

Il corretto equilibrio tra energia disponibile ed energia utilizzata dai consumatori porta un'ulteriore spesa che rientra nelle voci relative al costo per l'energia e il dispacciamento.

• **COSTI PER IL TRASPORTO DELL'ENERGIA ELETTRICA E LA GESTIONE DEL CONTATORE**

–La spesa del trasporto e la gestione del contatore si riferiscono ai costi complessivi di spesa per il trasporto dell'energia dal punto in cui viene prodotta al contatore, con l'aggiunta ovviamente della gestione dello stesso.

Quindi non è un costo collegato alla fornitura ma al trasporto. Questo parametro è stabilito per legge ed è uguale per tutte le società di fornitura.

Le attività di trasporto dell'energia non sono regolate dai venditori, ma da soggetti differenti dalle compagnie di fornitura, che in base a quanto stabilito dall'Autorità Energia Elettrica e gas, applicano dei costi e delle tariffe specifiche.

• **ONERI DI SISTEMA** – La spesa per oneri di sistema inclusa nella bolletta della luce comprende i corrispettivi destinati alla copertura dei costi relativi ad attività di interesse generale, pagati da tutti i clienti finali del servizio. Tra queste attività figurano la messa in sicurezza del nucleare, gli incentivi alle fonti rinnovabili e il bonus elettrico. Si compone di una quota fissa ed una quota energia, che varia proporzionalmente al consumo.

Infine, possono esserci voci diverse in base a pregressi eventi legati alla tua fornitura, oppure a eventuali offerte promozionali a cui hai aderito. Dunque, potresti trovare:

• **ALTRE PARTITE** - ovvero costi di varia natura, come rimborsi o restituzione del deposito cauzionale, interessi di mora, per eventuali ritardi nel pagamento di bollette precedenti, importi scontati, ecc.

• **BONUS SOCIALE** - rivolto a clienti domestici in condizioni di disagio economico e/o fisico;

• **CANONE DI ABBONAMENTO ALLA TELEVISIONE;**

• **ECC.**

Sono tutte voci che concorrono a formare l'importo complessivo della bolletta. Tuttavia, come avrai notato, alcuni costi comprendono quote fisse che non dipendono dai tuoi consumi e neppure dalle offerte luce a cui hai aderito.

04 / Costo medio unitario

Il **costo medio unitario** è la voce in bolletta a cui dovresti prestare particolare attenzione. È una cifra calcolata come rapporto tra quanto complessivamente dovuto e i kWh fatturati, al netto dell'importo indicato nella voce "Altre partite". Nonostante non corrisponda al costo per kWh effettivo, perché influenzato da tutti gli importi fissi e variabili presenti in bolletta, è un dato significativo.

Il costo medio unitario dell'energia elettrica comprende anche la spesa per la materia energia, che è condizionata dalla quota componente energia. Quest'ultima viene definita nella proposta commerciale stipulata con il tuo fornitore ed è la spesa che determina le differenze reali tra le diverse offerte che andrai a valutare.

05 / Consumi fatturati e letture

Nella sezione "Consumi fatturati e letture" puoi analizzare le tue abitudini nell'utilizzo della corrente elettrica. È qui che trovi:

- **consumi reali**, suddivisi nelle eventuali fasce orarie;

- **kWh fatturati** nella tua bolletta, in base alla tariffa sottoscritta.



02

COME LEGGERE LA BOLLETTA DEL GAS



Dal 1° gennaio 2016 l'AEEGSI (Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico - divenuta ARERA dal 2018) ha introdotto la Bolletta 2.0, o Bolletta web se in formato telematico. La nuova bolletta semplificata rende immediata la lettura presentandosi in una sola pagina, anziché nelle tradizionali tre.

Gli elementi che puoi individuare subito sono il mercato di appartenenza, libero o tutelato, e quelli relativi ai dati di stipula del contratto:

- **informazioni cliente**, col tuo nome, cognome, codice fiscale e indirizzo civico;

- **informazioni tecniche**, con l'esatto luogo della fornitura, identificato in modo univoco dal codice PDR (punto di riconsegna, composto da 14 cifre);
- **tipologia di fornitura**, che specifica la categoria del tuo immobile, per il quale avviene la fornitura, e la potenza del contatore utilizzato;
- **importo bolletta**, variabile in base ai tuoi consumi e in riferimento ad una cadenza mensile, bimestrale o quadrimestrale;
- **dati bolletta**, con numero progressivo, data di emissione, periodo di fatturazione dei consumi e data entro cui dovrai pagare l'importo;
- **recapiti utili**, per contattare la società fornitrice in caso di malfunzionamenti, reclami o semplicemente per informazioni commerciali.

Voci di spesa e consumi

Osserviamo insieme quali sono le voci di spesa che costituiscono l'importo complessivo da pagare in bolletta:

01

SPESA MATERIA PRIMA GAS NATURALE: La spesa per la materia gas naturale comprende tutte quelle spese che il fornitore effettua per l'approvvigionamento della materia prima. I fornitori, infatti, acquistano il gas naturale all'ingrosso e portano avanti una serie di attività per garantire la corretta vendita ai clienti.

Nella voce di spesa per la materia gas naturale, quindi, vanno a inserirsi non solo i costi per l'acquisto, ma anche tutti quelli che il fornitore deve sostenere per offrire al cliente la corretta fornitura del gas, garantendo gli adeguamenti previsti dalla legge sulle modalità di acquisto e vendita. Rientrano pertanto nella voce anche i costi per la gestione del servizio clienti e tutti gli aspetti commerciali. Oltre, naturalmente, al costo per il consumo di gas vero e proprio.

02

SPESA TRASPORTO E GESTIONE CONTATORE: La spesa per il trasporto e la gestione del contatore si riferisce ai costi complessivi di spesa per il trasporto e lo stoccaggio del gas, con l'aggiunta ovviamente della gestione dello stesso.



Quindi non è un costo collegato alla fornitura ma al trasporto. Questo parametro è stabilito per legge ed è uguale per tutte le società di fornitura.

Le attività di trasporto non sono regolate dai venditori, ma da soggetti differenti dalle compagnie di fornitura, che in base a quanto stabilito dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, applicano dei costi e delle tariffe specifiche.

03

SPESA ONERI DI SISTEMA: La spesa per oneri di sistema inclusa nella bolletta del gas comprende i corrispettivi destinati alla copertura dei costi relativi ad attività di interesse generale, pagati da tutti i clienti finali del servizio. Tra queste figurano gli incentivi alle fonti rinnovabili e il bonus gas. Si compone di una quota fissa e di una quota che varia proporzionalmente al consumo.

04

IMPOSTE STATALI: equivalgono a circa il 35% dell'importo totale e sono rappresentate da IVA (al 10% sui primi 480 mc consumati e al 22% sugli altri consumi e sulle quote fisse) e accise, imposte di consumo differenti tra nord e sud Italia; non mancano poi le addizionali regionali;

05

RICALCOLI: si riferiscono a mensilità precedenti in cui potresti aver pagato una cifra inferiore o superiore a quella dei consumi stimati. Se presenti, possono essere sia in positivo, come addebito, che in negativo, come accredito.

A completare i dati presenti in bolletta trovi una **sezione dedicata alle comunicazioni** relative alle modalità di pagamento, alle condizioni economiche e ad altre informazioni sul tuo fornitore.

03

CODICE POD E PDR



Il **codice POD** è un riferimento alfanumerico che identifica in modo univoco il punto geografico esatto in cui l'energia elettrica viene consegnata al cliente finale. È un acronimo che sta per "Point Of Delivery", ovvero "Punto di Consegna": finché non cambierai abitazione, il POD, chiamato anche **Codice Univoco**, sarà sempre quello.

Si tratta di una **sequenza alfanumerica di 14-15** cifre che comprende:

01

Due caratteri relativi al codice nazione del punto di fornitura dell'energia elettrica (IT);

02

Tre cifre per identificare il distributore locale;

03

La lettera E, che è un codice di servizio stabilito dall'Autorità e obbligatorio per l'energia elettrica;

04

Otto cifre che garantiscono l'univocità del punto di prelievo;

05

Un numero opzionale, detto chiave di controllo del codice POD, che può anche essere omesso.



Attenzione a non confondere il POD con il Numero o Codice Cliente: sono due cose diverse. Quest'ultimo, infatti, identifica il contratto di fornitura in essere e varia ogni volta che cambi fornitore.

Il **codice PDR**, invece, è l'acronimo di "Punto di Riconsegna". Proprio come il POD, è composto da una sigla alfanumerica di 14 cifre, ma non ha nulla a che fare con

l'utenza elettrica. Il **PDR è associato alla tua fornitura di gas** e indica il luogo esatto in cui quest'ultimo viene prelevato dalla rete nazionale per confluire nella tua abitazione.

Anche in questo caso, il codice PDR identifica in modo univoco le singole utenze del gas: non rappresenta il tuo Numero o Codice Cliente e non varia in caso di subentri, volture o cambi di fornitore.



04

LETTURA STIMATA E LETTURA RILEVATA

Cosa si intende per lettura stimata

La **lettura stimata** indica i consumi presunti in un arco di tempo specifico riportato in fattura. Di solito, si procede alla stima dei consumi quando:

- hai un **contatore analogico**, ma il fornitore non è riuscito a rilevare il consumo esatto;
- hai un **contatore digitale**, ma qualcosa non ha funzionato nella comunicazione dei dati al fornitore.

Poiché il consumo di energia e gas varia di mese in mese, una bolletta basata su una lettura stimata non potrà mai indicare un importo corretto. Dunque, il consumo stimato, come dice il nome stesso, è una presunta stima dei kWh di energia elettrica o degli Smc di gas consumati.

In questi casi puoi comunicare la lettura e agevolare il fornitore nella regolarizzazione della stima dei consumi. Nella bolletta successiva, l'importo si avvicinerà di più ai consumi effettivi.

In mancanza di autoletture, quindi, il tuo fornitore farà una stima dei consumi in base alle tue abitudini, ovvero analizzando i consumi precedenti. Invece, se la fornitura

è troppo recente, e non ci sono informazioni sufficienti, il fornitore farà una stima sulla base dei dati forniti quando hai sottoscritto il contratto.

Infine, devi considerare che il consumo stimato può essere superiore o inferiore rispetto al tuo consumo effettivo. Dunque, il mese successivo, il tuo fornitore potrà attribuirti un credito, se hai consumato meno rispetto al previsto, o un addebito, se invece i tuoi consumi sono stati superiori.

Letture rilevate da distributore e letture rilevate dal fornitore

Oggi, la maggior parte dei contatori è di tipo digitale e la lettura dei consumi viene comunicata direttamente al distributore di energia e gas. Questo permette un controllo costante e realistico dei consumi.

Al contrario, il fornitore non rileva i consumi effettivi dell'utenza domestica ma si limita a fare una stima dei consumi sulla base delle precedenti rilevazioni effettuate dal

distributore. Per questo, le bollette con lettura rilevata dal distributore contengono i consumi effettivi, mentre quelle basate sulla lettura del fornitore presentano i consumi stimati, con conseguenti bollette di conguaglio. Ecco perché comunicare l'autolettura al fornitore è importante.



05

BOLLETTA DI CONGUAGLIO E IN ACCONTO: LE DIFFERENZE



Bolletta in acconto: cosa significa

La bolletta in acconto viene **calcolata quando non è disponibile la lettura** del tuo contatore. Questo può accadere quando i tecnici non riescono a rilevarla. Oppure, nel caso di un contatore elettrico di nuova generazione, quando si manifestano delle problematiche di comunicazione e di tempistiche nella lettura automatica.

Se il tuo fornitore luce e gas non ha modo di ricevere in tempo la lettura automatica, da parte del distributore, procederà con un calcolo stimato in base ai tuoi precedenti consumi mensili. Quindi, la bolletta luce o gas potrebbe riportare un importo maggiore o inferiore rispetto ai consumi reali. Viene dunque considerato il valore medio dei consumi già rilevati e fatturati in passato.

Solo nel caso dell'apertura di una nuova utenza o del passaggio da un fornitore all'altro, data la mancanza di informazioni sufficienti, il calcolo sarà fatto sulla base dei dati forniti quando hai sottoscritto il contratto.

Cos'è la bolletta di conguaglio

La bolletta di conguaglio serve per compensare i costi derivati dalla lettura stimata della bolletta in acconto. Il conguaglio è un'operazione che mette in relazione la quantità di gas o energia che hai effettivamente consumato e quella che, invece, è stata già fatturata e pagata.

Dunque, a differenza della bolletta in acconto, la bolletta di conguaglio viene calcolata sulla base dei tuoi **consumi effettivi**. Oltre a questi, vanno a sommarsi eventuali costi non fatturati nelle bollette precedenti. Tuttavia, può anche avvenire il contrario, ovvero potresti trovarti con una bolletta che riporta la dicitura "nulla da pagare", oppure un importo più basso dei costi a cui sei abituato.

Quindi, se nella bolletta in acconto hai pagato meno di quanto hai consumato, la bolletta di conguaglio conterrà costi aggiuntivi. Se, al contrario, hai pagato di più rispetto ai tuoi consumi, allora nell'ultima bolletta ti sarà applicato uno sconto pari all'importo in eccesso.

Per evitare spiacevoli sorprese ed essere sicuro di pagare sempre i reali consumi di energia elettrica e gas, la soluzione ideale è prendere l'abitudine di fare l'**autolettura**. È un servizio che tutti i fornitori luce e gas rendono disponibile, e ti aiuta a prevenire l'emissione di eventuali bollette di conguaglio destabilizzanti per l'economia familiare.

Bolletta in acconto e conguaglio: la bolletta mista

La bolletta in acconto e conguaglio è una **bolletta mista** in cui i consumi sono in parte calcolati sulle letture rilevate e in parte stimati. Non si tratta quasi mai di una suddivisione netta dell'importo. Di solito, è una bolletta in acconto, con una minima parte di conguaglio o viceversa.

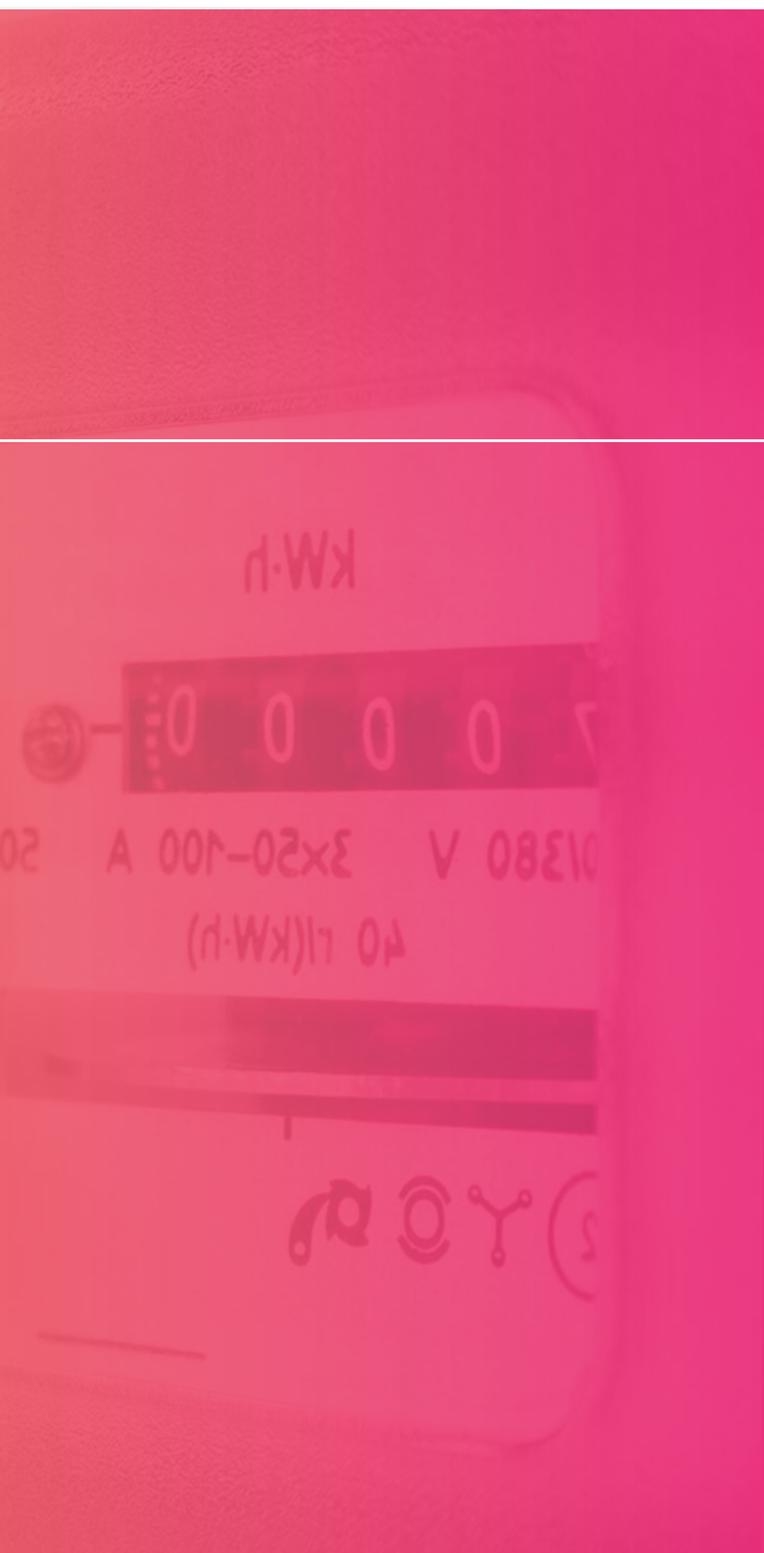
Naturalmente, le modalità di lettura del contatore e il calcolo dei consumi non cambiano rispetto alle casistiche che

abbiamo appena visto. La bolletta in acconto e conguaglio è una modalità usata per sopperire a momenti di emergenza. Casi in cui può essersi manifestata la temporanea impossibilità di rilevare i dati dal contatore, per un determinato periodo.



06

COME FARE L'AUTOLETTURA



Autolettura ENERGIA

Per l'energia elettrica ti basta cliccare 2 volte sul pulsante situato accanto al display del contatore per visualizzare il numero cliente (di 8-9 cifre, che identifica in modo univoco la tua fornitura).

Successivamente, premi il pulsante tante volte quante necessarie per far comparire la lettura **"periodo corrente"**: cliccando ancora, prendi nota delle cifre che seguono **A1, A2 e A3**.

Questi tre parametri indicano, infatti, i consumi nelle tre fasce orarie:

A1

A1 = ore di punta
(lun-ven, dalle 8 alle 19);

A2

A2 = ore intermedie
(lun-ven dalle 7 alle 8 e dalle 19 alle 23 + il sabato);

A3

A3 = ore fuori punta
(tutti i giorni, dalle 23 alle 7)

Se hai un contratto con Sinergy Luce e Gas,
[puoi inviarcì l'autolettura della luce qui.](#)



Autolettura GAS

Fare l'autolettura del gas è facile e veloce: se disponi del vecchio contatore, prendi nota soltanto delle cifre che compaiono a sinistra della virgola, nelle caselle a sfondo nero (senza gli zeri iniziali).

Se invece hai un nuovo contatore (elettronico), premi il pulsante verde per accendere il display e poi clicca tre volte il tasto blu situato sotto quello verde. Anche in questo caso annota solo le cifre prima della virgola, senza contare gli zeri iniziali.

Se hai un contratto attivo con noi,
[puoi inviarcì l'autolettura gas qui.](#)





elster

BK-G4

2017



y561-15



10822080

t_m -30°C...60°C

ДСТУ EN 1

Q_{max} 6 m³/h
Q_{min} 0,016 m³/h
V 1,2 dm³
P_{max} 50kPa
class 1,5

0 1 6 4 1 , 0 7

1 imp=0,01m³

024010822080

Gas

07

PER QUANTO TEMPO CONSERVARE LE BOLLETTE?



L'articolo 293 del Codice Civile prevede che qualsiasi fornitore possa richiedere il pagamento di una o più fatture entro un certo periodo di tempo. Se non puoi dimostrare di aver già provveduto, sarai costretto a pagare di nuovo (e non solo l'importo della bolletta, ma anche eventuali interessi e more per il ritardo).

Ecco perché è importante sapere quando il credito cada in prescrizione, ossia dopo quanto tempo non si è più tenuti a dimostrare nulla.

Le bollette di gas e luce devono essere **conservate per 5 anni**, con le relative ricevute di pagamento. Tuttavia, nel caso della bolletta dell'energia elettrica, le disposizioni di legge sono cambiate nel momento in cui è stato inserito anche il pagamento del Canone Rai. Poiché le **ricevute di pagamento del Canone Rai devono essere conservate per 10 anni**, anche le bollette luce, che già lo includono, sono soggette a tale obbligo.

In ogni caso, passati i 5 anni, secondo la legge, il fornitore di energia non potrà comunque richiedere il pagamento dell'importo in bolletta.

08

MERCATO LIBERO E MERCATO TUTELATO



Il mercato dell'energia elettrica sta cambiando. **Entro il 1° gennaio 2023** il mercato di maggior tutela dovrebbe essere abolito. Il condizionale è d'obbligo, considerate le **precedenti proroghe**. In ogni caso, è necessario che tu faccia delle scelte, oppure qualcun altro le farà per te.

Fino al 1° luglio 2007 esisteva solo il mercato tutelato dell'energia. Richiedevi la fornitura di luce e gas e l'Autorità di Regolazione per l'Energia (ARERA) stabiliva le condizioni e le tariffe, in base al costo delle materie prime sul mercato. Successivamente, con l'introduzione del Decreto Bersani, è stata avviata la **liberalizzazione del mercato dell'energia**. Un mercato libero, oltre al tutelato, dove nuovi fornitori del settore operano per fornirti le migliori offerte possibili per luce e gas.

Dunque, avevi la possibilità di scegliere se restare nel mercato tutelato o passare a una compagnia energetica che ti permettesse di ottenere una tariffa più consona ai tuoi bisogni.

A partire dal 1° gennaio 2023, salvo ulteriori rinvii, assisteremo alla fine della tutela di prezzo fornita e monitorata dall'ARERA. Perciò, il "vecchio" mercato tutelato dell'energia elettrica verrà abolito. **Resterà**

solo il mercato libero.

Quindi, nel caso tu abbia ancora un contratto di fornitura elettrica regolamentato dal mercato di maggior tutela, **cosa potrebbe accadere se non facessi niente?**

L'ARERA ha garantito che la fornitura di energia elettrica o di gas naturale continuerà comunque. Dunque, hai il tempo per vagliare diverse offerte e fare una scelta ponderata, grazie al **servizio di salvaguardia**.

Cos'è il servizio di salvaguardia per l'energia

Se non scegli un nuovo fornitore, operante nel mercato libero, sono previste norme e strumenti di tutela che garantiranno la regolare fornitura di luce e gas.

Dunque, il servizio di salvaguardia funziona così: giunti alla fine del mercato tutelato dell'energia, il tuo attuale contratto verrà messo in automatico in un'asta pubblica indetta dall'Acquirente Unico ogni 2 anni. Perciò, riceverai la bolletta dal fornitore luce e gas che vincerà tale asta.

L'**Acquirente Unico** è una società per azioni del **Gestore dei Servizi Energetici (GSE)**. Il suo compito sarà quello di acquistare l'energia al prezzo migliore sul mercato, per rivenderla ai fornitori che avranno vinto l'asta pubblica. Anche se la tua fornitura luce e gas dovesse finire nel servizio di salvaguardia, in qualsiasi momento, potrai comunque passare al mercato libero e viceversa.

Quindi, la fornitura di luce e gas non verrà interrotta. Tuttavia, scegliere prima che il tuo contratto finisca nel servizio di salvaguardia è l'opzione più economica, perché ti permetterà di evitare bollette "gonfiate" a cui far fronte. Infatti, tra i clienti del servizio di salvaguardia sono contemplate anche le aziende e i clienti in difficoltà, considerati "cattivi pagatori". Questo si traduce in un maggior rischio per il fornitore unico vincitore dell'asta pubblica, che dovrà considerare un sovrapprezzo destinato anche alla tua fornitura.

Se scegli un fornitore operante nel mercato libero potrai vagliare le offerte luce e gas e sottoscrivere quella che più si adatta ai tuoi consumi energetici fin da subito.



Cos'è il mercato libero e come scegliere il miglior fornitore per te

La fine del mercato tutelato dell'energia era già prevista a partire dagli anni '90. Il D.Lgs 79 del 16 marzo 1999 (Decreto Bersani), ha attuato le **direttive europee per la creazione di un Mercato Unico dell'energia**, portando verso una graduale liberalizzazione.

Lo scopo è quello di offrire un mercato dell'energia dove il prezzo sia concorrenziale

e prodotto dall'incontro tra domanda e offerta. Quindi, il mercato libero ti permette di valutare un ampio ventaglio di offerte e di spostarti da un fornitore all'altro in base all'opzione migliore al variare delle tue esigenze. Non sei limitato alla scelta di tariffe monorarie o biorarie, e puoi optare per formule dedicate con tariffe a prezzo bloccato.



Come sapere se sei nel mercato libero o tutelato

Per sapere se la tua fornitura di energia o gas è nel mercato libero o tutelato ti basterà guardare nella parte superiore della tua bolletta, proprio all'inizio. I fornitori sono obbligati a indicare con chiarezza questa informazione inserendo la dicitura "Mercato libero dell'energia" oppure "Servizio di Maggior Tutela".

Ricapitolando, vediamo quali sono le principali differenze tra i due mercati:

- **mercato tutelato** – regolato dall'ARERA, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Puoi scegliere solo tra una tariffa monoraria e una bioraria, con valori variabili da un'abitazione di residenza o meno;
- **mercato libero** – aperto a tutte le compagnie energetiche, permette di comparare le diverse offerte, per valutare quella che ritieni più vantaggiosa. Puoi scegliere tra una tariffa monoraria e una

bioraria, ma non è l'unica opzione, poiché sono presenti formule dedicate con tariffe a prezzo bloccato.

La riforma del mercato dell'energia, slittata ormai più volte, porterà comunque a un unico mercato libero. Quindi, se i tuoi contratti luce e gas rientrano ancora nel regime di Maggior Tutela, puoi già iniziare a informarti e scegliere un'offerta più adatta alle tue necessità.





09

**COME
SOTTOSCRIVERE
IL CONTRATTO
LUCE E GAS PIÙ
VANTAGGIOSO
PER TE**



Vediamo insieme quali sono gli elementi più importanti che dovresti considerare quando sottoscrivi un contratto luce e gas. Prenditi qualche minuto e inizia a considerarli, potresti scoprire che stai spendendo più del dovuto e correre subito ai ripari.

Come scegliere il tuo nuovo contratto luce e gas

Scegliere un nuovo contratto luce e gas più conveniente può sembrarti un'impresa, ma non è così. Prendi in considerazione questi 5 elementi e sarai in grado di fare una scelta ponderata e vantaggiosa:

- **analizza la tua bolletta** e osserva con attenzione quali sono le fasce orarie in cui consumi di più. La consapevolezza delle tue abitudini di consumo è fondamentale per scegliere l'offerta giusta;
- **controlla il valore della voce "costo medio unitario"**: nonostante non corrisponda al costo per kWh effettivo, è un dato importante per valutare le offerte che ti verranno proposte. Conoscere le diverse voci in bolletta ti aiuta a capire quanto possano impattare sull'importo fatturato. Per approfondire, torna alla sezione iniziale, dedicata a come leggere la bolletta;
- **valuta il tipo di contratto che devi sottoscrivere**, se è per uso domestico residente o non residente. Esistono sostanziali differenze tra i due, in particolare nell'importo che dovrai corrispondere per la voce "oneri di sistema";
- **confronta le offerte** e verifica se siano dedicate alla sottoscrizione di un contratto luce e gas per chi effettua un passaggio di fornitore. Possono essere diverse da quelle proposte a chi sottoscrive un nuovo contratto da zero. Dopodiché, valuta le promozioni, i bonus e le offerte proposte dai diversi fornitori;
- **considera di scegliere un'offerta tutto compreso**, ovvero di affidarti a un fornitore in grado di offrirti più servizi in una bolletta unica e la possibilità di accedere a tariffe dual fuel. Oltre ad agevolarti nella gestione, avere un unico fornitore di energia ti permette di accedere a servizi migliori e condizioni di fornitura più vantaggiose.

Non dimenticare la qualità del servizio

Oltre a considerare i costi effettivi per i tuoi consumi, quando scegli il tuo fornitore luce e gas valuta attentamente che sia in grado di offrirti:

- **servizio clienti efficiente** e un portale online dedicato ai clienti, per comunicare con semplicità e rapidità;
- **trasparenza delle offerte e delle condizioni**, l'offerta deve essere semplice da capire e senza sorprese in bolletta;
- **modalità di pagamento** conformi alle tue necessità, con la possibilità di utilizzare i servizi che ritieni più comodi;

- **presenza capillare sul territorio**, con una rete commerciale di consulenti luce e gas.

Sinergy Luce e Gas è al tuo fianco ogni giorno, per consigliarti e aiutarti a gestire le tue utenze domestiche. Desideriamo che tu possa fare una scelta consapevole e vogliamo offrirti un servizio di qualità al prezzo migliore possibile. Per saperne di più, visita il nostro sito www.sinergylucegas.com.



10

RIPENSAMENTI E RECLAMI



Il **diritto di ripensamento** per i servizi di energia elettrica e gas prevede la possibilità di inviare comunicazione di recesso entro 14 giorni dalla data di conclusione del contratto.

A [questo link](#) puoi trovare il modulo per esercitare il diritto di ripensamento, da compilare e restituire firmato, se intendi chiedere lo scioglimento del contratto comprensivo di ogni altro eventuale servizio associato ad esso.

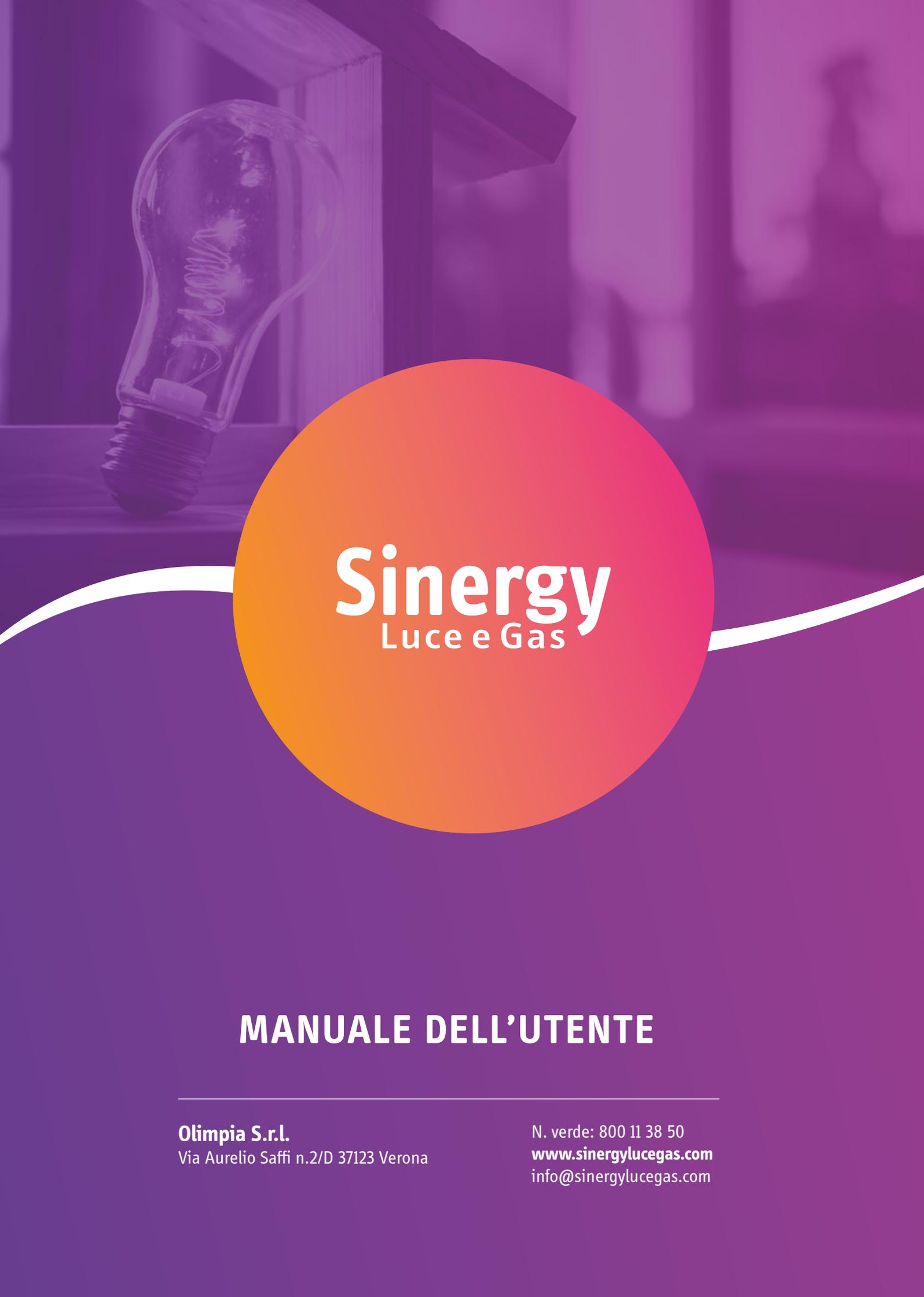
Prima di utilizzare il **modulo reclami** invece [\(disponibile qui\)](#) ti invitiamo a contattare il nostro Servizio Clienti al **numero verde 800 113850** (da rete fissa) o allo **045 5118503** (da rete mobile) per esporci il motivo: i nostri operatori sono a tua disposizione per trovare la soluzione del problema riscontrato!

Modulo per esercitare il diritto di [ripensamento](#).



Modulo per esercitare il [reclamo](#).





Sinergy
Luce e Gas

MANUALE DELL'UTENTE

Olimpia S.r.l.
Via Aurelio Saffi n.2/D 37123 Verona

N. verde: 800 11 38 50
www.sinergylucegas.com
info@sinergylucegas.com