

# **Diventare consumatore consapevole: guida pratica per fare luce sul mercato dell'energia**



## Sommario

Sommario .....	1
Premessa .....	2
Chi sono gli attori del mercato dell'energia? .....	3
Quali sono le proposte contrattuali cui può aderire il Cliente finale?.....	8
Come si può valutare la convenienza delle offerte? .....	13
Come si sottoscrive un contratto?.....	20
Come è fatta la bolletta e quali voci include? .....	24
10 semplici consigli per orientarsi tra le offerte dell'energia .....	28
Cosa fare in caso di problemi col fornitore .....	29
L'Autore.....	31

## Premessa

Tanto è stato scritto e raccontato sui mezzi di informazione relativamente al mercato dell'energia. Spesso si racconta di episodi negativi, di fatti che scoraggiano i Clienti finali nei confronti del funzionamento del mercato. Ecco alcuni esempi delle casistiche che di volta in volta troviamo sui giornali:

- Negoziante che ha ricevuto una bolletta di svariate migliaia di euro a causa di un conguaglio;
- Clienti che sostengono di non aver mai firmato un contratto e di vedersi recapitare bollette da un nuovo gestore;
- Clienti che lamentano di ricevere bollette pari al doppio di quelle precedenti anche se la promessa ricevuta era di risparmiare il 50%;
- Clienti "lasciati al buio" a seguito del distacco dell'alimentazione.

Questi episodi negativi purtroppo hanno un certo risalto e minano alla base la fiducia dei consumatori nel mercato dell'energia. Può certamente accadere che ci sia un comportamento scorretto nello svolgersi del rapporto contrattuale tra fornitore e Cliente, spesso però i malintesi sono anche frutto di una conoscenza di questo settore ancora poco sviluppata. Da qui l'idea di scrivere una breve guida pratica per orientarsi nel settore dell'energia, per scegliere l'offerta migliore e per spiegare le cose fondamentali che occorre sapere per non avere sorprese dal proprio fornitore.

La guida è volutamente semplice, con contenuti pensati per chi intende avere una comprensione di base del settore, senza addentrarsi eccessivamente negli aspetti tecnici.

## Chi sono gli attori del mercato dell'energia?

Partiamo da una panoramica dei soggetti che operano in questo settore, provando anche a raggrupparli in categorie logiche per rendere più semplice la comprensione del funzionamento del mercato energetico.

In primo luogo abbiamo i **Soggetti Istituzionali** che definiscono le regole del comparto e gestiscono anche alcune fasi di attività:

**Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Servizio Idrico (AEEGSI o AEEG)**: si tratta dell'Autorità indipendente del settore dell'energia con sede principale a Milano, che ne definisce le regole. L'Autorità è guidata da un Collegio composto da un Presidente e da quattro membri nominati da Governo e Parlamento e che resta in carica per 7 anni. L'Autorità lavora normalmente in questo modo: pubblica dapprima i cosiddetti DCO (documenti di consultazione), con i quali introduce una certa regolamentazione e dà tempo agli addetti ai lavori per fare i propri commenti e osservazioni; dopodiché, ascoltati i soggetti in causa, emana le cosiddette Delibere, che rappresentano le regole fondamentali del settore. Sul sito dell'Autorità (Figura 1 - [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)) è possibile trovare tutte le delibere pubblicate, oltre che effettuare ricerche.



Figura 1 – Il portale web dell'AEEGSI

Le delibere dell'Autorità, ad esempio, regolano come deve essere fatta la bolletta, come e quando si può disalimentare l'energia elettrica o il gas ad un cliente in ritardo coi pagamenti, quali voci possono essere addebitate in bolletta e anche il valore di molte voci della bolletta. Possiamo quindi affermare che il settore dell'energia e del gas è molto regolato, con un'Autorità di settore intenta a disciplinare svariati aspetti del rapporto contrattuale tra Cliente e fornitore, tra cui alcune voci che incidono sulla spesa complessiva della bolletta.

Un'altra cosa molto interessante introdotta dall'AEEG è lo **Sportello del Consumatore** (<http://www.acquirenteunico.it/canale/consumatori/dettaglio-sportello-il-consumatore-di-energia>). Questo soggetto (organismo?) è il punto di riferimento per i Clienti che cercano informazioni sul mercato dell'energia o che vogliono segnalare disservizi, come vedremo nel corso del testo.

**GSE (Gestore dei Servizi Energetici)**: è un operatore molto importante anche se meno noto ai Clienti finali. Ha sede a Roma, è una Società per azioni controllata dal Ministero per lo Sviluppo Economico (MSE) e svolge alcuni compiti di rilievo:

- Controlla 2 Società che vedremo più avanti: il GME (Gestore del Mercato Elettrico) e l'AU (Acquirente Unico);
- Controlla l'ARSE che è l'ente che gestisce la Ricerca di Sistema del Settore Elettrico e svolge appunto attività di ricerca e sviluppo;
- Gestisce le principali forme di incentivazione che esistono nel settore: ad esempio è colui che eroga i contributi pubblici per gli impianti fotovoltaici (il cosiddetto "conto energia" che ha consentito negli anni passati un forte sviluppo delle energie rinnovabili tra i clienti privati); ma è anche colui che sovrintende e coordina il meccanismo dei "certificati bianchi" che rappresentano incentivi per l'efficienza energetica. Il meccanismo dei certificati bianchi è un'alternativa (non può essere cumulato) ai bonus fiscali già previsti per l'efficienza energetica che danno diritto nel 2015 a detrazioni pari al 65% del costo dell'intervento. Su questo punto non ci dilunghiamo ulteriormente perché sul sito del GSE (Figura 2 - <http://www.gse.it/>) sono disponibili numerose informazioni per chi fosse interessato.

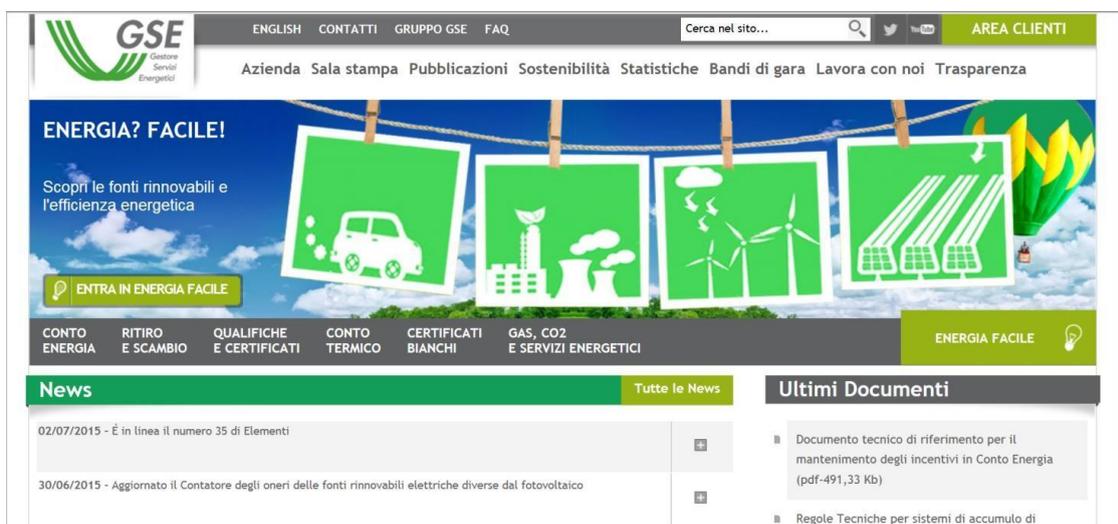


Figura 2 – Il portale web del GSE

**GME (Gestore del Mercato Elettrico)**: è un operatore fondamentale del mercato, anche perché aiuta a comprenderne le dinamiche ed i meccanismi. Il GME gestisce la **Borsa dell'Energia**, una piattaforma informatica, simile ad una piazza finanziaria, in cui i produttori e i venditori si scambiano quantità di energia all'ingrosso. E' possibile affermare che il GME ha davvero reso "libero" il mercato dell'energia. Senza una Borsa dell'Energia, infatti, si può vendere energia ai Clienti finali solo se si hanno impianti di produzione oppure se si riesce a stipulare contratti

d'acquisto direttamente con i gestori degli impianti. La Borsa consente invece di accedere alla produzione di energia senza dover fare trattative unilaterali, ma acquistando su una piattaforma trasparente, che non favorisce nessuno e su cui tutti comprano alle stesse condizioni.

Quindi, anche per i consumatori finali, non ha più senso l'affermazione secondo cui per risparmiare occorre comprare energia da chi la produce, piuttosto che dai rivenditori. Oggi la maggior parte dei produttori passa attraverso la Borsa e vende in Borsa, piuttosto che vendere ai consumatori finali. E le società di vendita di energia (i fornitori) acquistano l'energia prevalentemente in Borsa. Certo non tutti possono acquistare dalla Borsa, occorre essere soggetti organizzati con una comprovata solidità finanziaria. La Borsa ha un ulteriore vantaggio: opera in maniera pubblica, trasparente. I Clienti possono consultare l'elenco delle società energetiche abilitate ad operare in Borsa tramite il seguente link

<http://www.mercatoelettrico.org/It/Mercati/MercatoElettrico/ElencoOperatori.aspx> e possono anche consultare liberamente quali sono i prezzi dell'energia all'ingrosso sul sito

[www.mercatoelettrico.org](http://www.mercatoelettrico.org), aumentando il grado di consapevolezza sulla spesa derivante dai propri consumi (Figura 3).



Figura 3 – Il portale web del GME

Il prezzo dell'energia all'ingrosso più adoperato è il cosiddetto **PUN (Prezzo Unico Nazionale)** perché si tratta di una media nazionale dei prezzi che si registrano in base alla domanda e all'offerta nelle diverse zone d'Italia. Va sottolineato comunque che la Borsa non è l'unico modo per acquistare energia all'ingrosso: sono disponibili anche piattaforme gestite da broker su cui si scambia l'energia ed è ancora possibile fare trattative uno ad uno e direttamente con chi gestisce impianti (acquisti cosiddetti "over-the-counter").

**Acquirente Unico (AU):** svolge pubbliche funzioni ed è controllata, come detto precedentemente, dal GSE, con sede a Roma. E' stato costituito nell'ambito del cosiddetto servizio di **Maggior Tutela** (vedi nel seguito). Cosa fa l'Acquirente Unico? In sostanza acquista energia elettrica all'ingrosso, in Borsa o over-the-counter, per rifornire le famiglie che non hanno scelto di passare al mercato libero e hanno ancora contratti di fornitura con i loro fornitori storici. L'Acquirente Unico, come fanno tutti gli altri fornitori, acquista la sua energia all'ingrosso. Dopodiché l'AEEG stabilisce quali sono i prezzi che i Clienti finali in **Maggior Tutela** devono pagare, andando a calcolare quanto ha speso AU per acquistare l'energia. Non è possibile, in generale, dire se AU sia più o meno bravo di altri operatori nell'acquistare l'energia all'ingrosso. Una cosa però va evidenziata: se un Cliente finale sottoscrive un semplice contratto di fornitura ancorato al PUN sa che si tratta di un indicatore totalmente trasparente perché i prezzi giorno per giorno sono pubblicati ed anche le previsioni di prezzo future sono disponibili (ad es. sul sito della Borsa Italiana). Invece, il prezzo applicato in Maggior Tutela non è prevedibile perché si basa su un conteggio a posteriori rispetto a quanto spende l'AU.

Inoltre, è importante aggiungere che AU svolge un altro servizio molto utile: Il **Sistema Informativo Integrato**. In sostanza, quando un Cliente passa da un fornitore all'altro occorre effettuare uno scambio di informazioni molto dettagliato. L'AU è il soggetto deputato a sovrintendere questo scambio informativo e, cosa molto importante, a gestire il **Sistema Indennitario** ovvero rimborsare, in alcune circostanze, i fornitori quando i Clienti cambiano venditore senza saldare le ultime fatture (cosiddetto "turismo energetico"). Da ultimo (e ci torneremo più avanti) AU gestisce per conto dell'Autorità lo **Sportello per il Consumatore**, strumento a cui i Clienti finali possono rivolgersi in caso di dispute con il proprio fornitore.

**Terna:** pur non essendo un soggetto del tutto pubblico (in quanto società indipendente quotata in Borsa) è un soggetto istituzionale che gestisce aspetti cruciali del settore elettrico. In estrema sintesi Terna si occupa del cosiddetto "**dispacciamento**" ovvero fa in modo che l'energia elettrica arrivi sempre dove è richiesta. L'energia elettrica ha infatti un problema rilevante: non può essere immagazzinata in maniera economica e deve quindi essere consumata in tempo reale. Ma esiste sempre una differenza tra quanta energia viene richiesta (perché ad esempio si accende un impianto industriale o si accendono tanti impianti di climatizzazione domestica) e quanta energia prevedono di produrre in un certo istante le centrali di produzione. Terna regola tutti questi aspetti, non solo gestendo la rete di trasmissione che collega le grandi città ma anche curando un complesso sistema informativo che consente di bilanciare la domanda e l'offerta di energia in ogni attimo. Ad esempio, Terna chiede ad alcune centrali di produrre di più o di meno, accende centrali di supporto, chiede ad alcune industrie di spegnere i loro impianti per consumare meno.

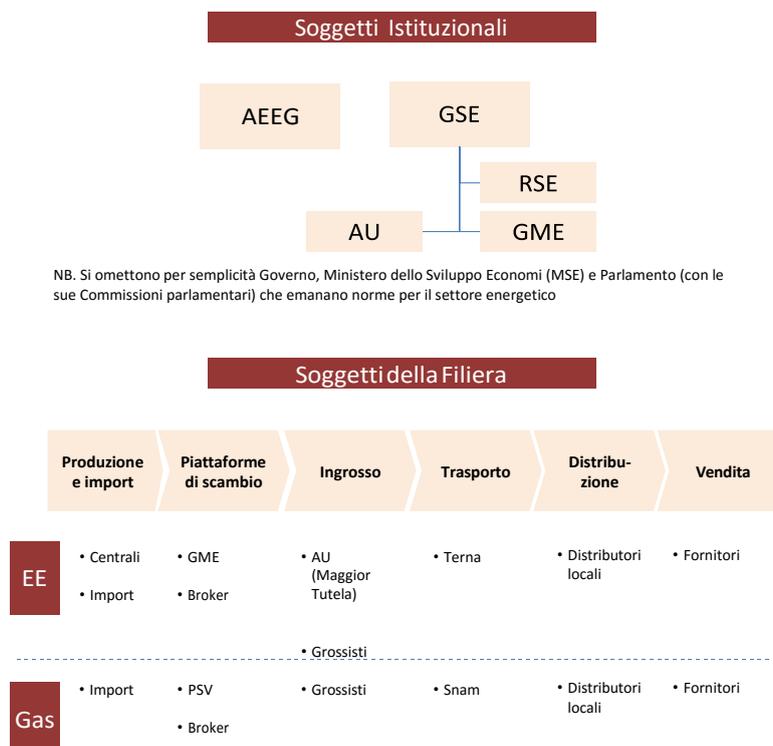
**Snam Rete Gas:** possiamo dire che svolge nel settore del gas un ruolo assimilabile a quello di Terna nel settore elettrico, contribuendo al funzionamento del sistema. Gestisce l'infrastruttura gas, composta della rete di trasporto e dai sistemi di stoccaggio per conservare la materia prima. Gestisce inoltre una piattaforma su cui gli operatori possono scambiarsi gas all'ingrosso che è denominata PSV (Punto di Scambio Virtuale).

**Distributori:** li citiamo tra i soggetti istituzionali perché svolgono numerose funzioni importanti per il settore, anche se spesso la proprietà dei distributori è privata. Si tratta dei soggetti che gestiscono le reti di distribuzione dell'energia elettrica e del gas di tipo locale e quindi all'interno delle città. Si occupano di fare interventi di manutenzione e nuovi allacciamenti per utenze in

precedenza non servite; sono i proprietari dei contatori che sono presenti nelle nostre case. Questi soggetti devono soprattutto garantire pari accesso ai loro servizi a tutte le società di vendita che riforniscono i Clienti Finali. Questa cosa è molto importante ed è sancita da diversi provvedimenti dell'AEEG. I distributori erogano un servizio regolato e non possono svolgere attività di tipo commerciale presso i Clienti finali. Possono essere contattati direttamente dal Cliente oppure, a seconda dei casi, sono contattati per conto del Cliente dalla società di vendita fornitrice, ma devono trattare tutti i Clienti allo stesso modo, qualunque sia la società di vendita.

Qualsiasi convinzione diversa da questa è errata: la stessa AEEG ha di recente emanato una nuova delibera (la Delibera 22 giugno 2015 296/2015/R/com) che rafforza ancora tale aspetto, stabilendo che i Distributori non potranno neanche avere un nome che confonda il Cliente finale perché troppo simile al nome di una società di vendita. Questo perché i Clienti devono preoccuparsi di scegliere liberamente il proprio fornitore e non avere il timore di ricevere un servizio differente da parte del Distributore locale.

**Società di vendita (o anche Grossisti o Fornitori):** si tratta dei fornitori di energia con cui i Clienti finali sottoscrivono i contratti di fornitura. Oggi nel mercato energetico italiano esistono tanti operatori, tra cui Enel e Italgas che sono gli operatori ex-statali nei settori dell'energia elettrica e del gas. Poi ci sono le municipalizzate, anch'esse emanazione di aziende pubbliche che gestivano a livello comunale o sovra comunale i servizi pubblici (oltre all'energia anche acqua e rifiuti): A2A per Milano e Brescia, Hera per Bologna, Romagna e territori limitrofi, Iren per l'Emilia, Torino e Genova, Acea per Roma. Oltre a questi soggetti di tipo pubblicistico ci sono inoltre gli operatori privati come Illumia, Axpo, Edison, Green Network, Fly Energia, Sorgenia, Energrid. Ciascuno di questi operatori propone soluzioni che si differenziano tra loro non solo per i prezzi: possono offrire condizioni diverse per l'assistenza alla clientela, i servizi o prodotti aggiuntivi proposti ai clienti, le promozioni, la presenza territoriale, etc... Insomma esiste oggi l'opportunità di trovare il fornitore ideale in base alle proprie necessità!



*Figura 4 – Gli attori del mercato dell'elettricità e del gas*

## Quali sono le proposte contrattuali cui può aderire il Cliente finale?

E' importante sapere a cosa si può andare incontro nel mercato libero, descrivendo brevemente le tipologie di offerte che i diversi fornitori propongono.

Facciamo però prima un passo indietro per descrivere quali sono le proposte "non di mercato" cui possono aderire i Clienti finali. Questo passaggio è molto importante perché spesso una comprensione non precisa dell'organizzazione del mercato energetico può portare a conclusioni affrettate sulla convenienza o meno di passare al mercato libero.

E' curioso far notare anche la terminologia utilizzata. Una delle proposte "non di mercato" si chiama "**di maggior tutela**", in contrapposizione con il mercato che invece è chiamato "mercato libero". Questa terminologia è a nostro avviso un po' disincentivante, è come se facesse intendere che passando al mercato si corrono dei rischi. Tuttavia, forse è un approccio comprensibile se si pensa che il mercato dell'energia è stato liberalizzato di recente e che in generale il nostro Paese è sempre cauto quando si tratta di aprirsi a meccanismi concorrenziali e basati sul mercato.

Vediamo a tal proposito quali sono le condizioni offerte dal mercato di "maggior tutela". Si tratta intanto di un mercato che funziona in maniera diversa per l'energia elettrica e il gas. Nell'energia elettrica esistono i fornitori di maggior tutela che operano ancora in regime di monopolio territoriale ovvero sono gli unici a poter fornire il servizio di maggior tutela in una determinata area. A grandi linee, i Clienti della maggior tutela sono coloro che non hanno mai sottoscritto un contratto e sono sempre stati riforniti dall'operatore storico.

In gran parte il territorio nazionale è servito da ESE (Enel Servizio Elettrico) ma esistono anche altri fornitori di maggior tutela, soprattutto nell'ambito delle municipalizzate locali.

I fornitori di maggior tutela devono rifornire il Cliente sulla base di un **prezzo che è definito dall'Autorità e che si aggiorna trimestralmente**. Come già detto in precedenza è un prezzo variabile, che però non è legato ad un indice specifico e pubblico ma, semplicemente, viene aggiornato sulla base di quanto ha speso l'Acquirente Unico per comprare l'energia che serve a rifornire i Clienti in maggior tutela. Pertanto come tutti i prezzi variabili ha il vantaggio/svantaggio di oscillare in funzione dei prezzi sui mercati all'ingrosso.

Tuttavia, non essendo ancorato a un indice (come potrebbe essere il PUN quotato sulla Borsa Elettrica) non è possibile verificare come il prezzo stia andando o fare previsioni su come andrà in futuro. Quindi, in linea di massima, si può affermare che si tratta di un prezzo dalla composizione un po' opaca. Per intenderci, ogni qual volta al telegiornale si parla di variazioni attese per i consumatori sulle bollette dell'energia, ci si riferisce ai prezzi di maggior tutela, perché periodicamente l'Autorità ne pubblica i valori.

Diversamente dall'energia elettrica, dove esiste il mercato tutelato, nel settore del gas esiste un prezzo di tutela, che tutti i fornitori propongono ai propri clienti finali solo su richiesta. Infatti, nel mercato del gas esiste una tariffa tutelata ma non un fornitore di maggior tutela. Dunque tutti i fornitori possono proporre ai loro clienti la tariffa tutelata, che è ancorata ad un indice (in particolare si tratta delle quotazioni del gas su una borsa internazionale) ed è dunque un po' più semplice verificarne i valori e fare delle previsioni.

Abbiamo poi altre due casistiche regolamentate e "non di mercato":

- il mercato di **Salvaguardia**, riservato però alle aziende che nel settore elettrico non sottoscrivono un contratto sul mercato libero. In tal caso esiste un fornitore che si aggiudica una gara per poter essere il fornitore di Salvaguardia. Nell'aggiudicazione della gara propone anche un prezzo di fornitura da applicare. Generalmente si tratta di prezzi un po' alti perché chi si aggiudica la gara non conosce i Clienti cui andrà a fornire l'energia ed esiste il rischio che vi possano essere clienti dal merito creditizio non ottimale.
- Un concetto simile esiste anche nel settore Gas e va sotto il nome di **FUI (Fornitore di Ultima Istanza)**.

Non bisogna spaventarsi di fronte ad una struttura complessa come quella esistente nei settori energetici. Tutto questo (maggiore tutela, salvaguardia, ultima istanza) è stato concepito perché si ritiene che energia elettrica e gas sono "beni" essenziali e pertanto occorre trovare il modo di rifornire anche quei clienti che non sottoscrivono un contratto sul mercato. Se vogliamo è un po' come il servizio dell'avvocato d'ufficio. Chi non ha o non vuole un proprio avvocato deve comunque ricevere un servizio di difesa nelle proprie vicissitudini legali.

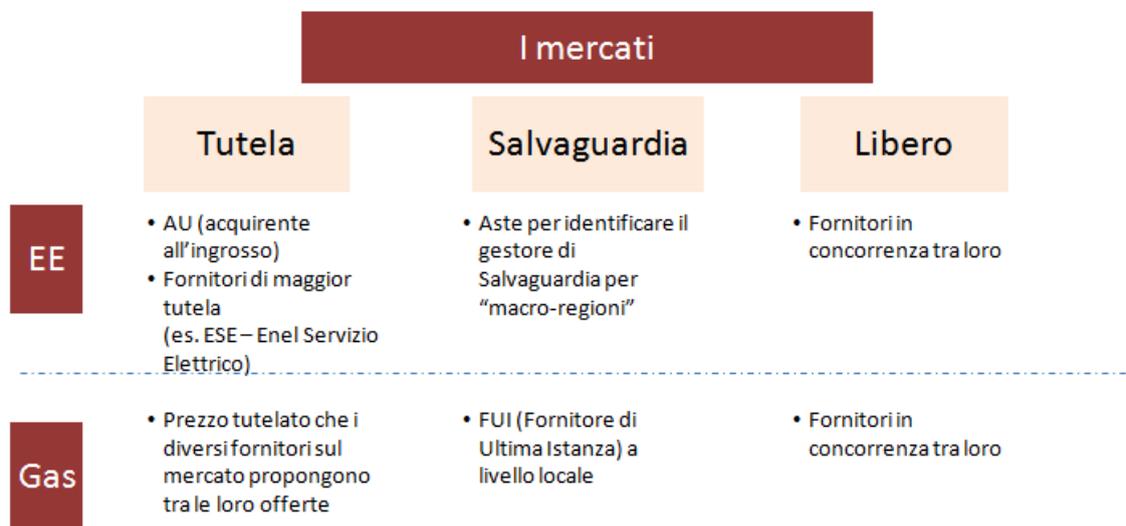


Figura 5 – I tre mercati del settore energetico

È importante, anche se complesso, aver descritto il funzionamento di questi mercati, perché ora semplificando si può dire che **tutto quanto non rientri nelle casistiche descritte sopra è "mercato libero"**.

Capiamo ora cosa offre il mercato libero. Sul mercato è possibile trovare una moltitudine di offerte.

Se vogliamo, tali offerte sono estremamente semplici rispetto alle complessità di altri mercati cui siamo abituati da tempo, come ad esempio quello della telefonia, dove è possibile avere offerte prepagate, offerte a consumo, offerte a forfait o con un certo numero di minuti inclusi, offerte che abbinano voci, dati, telefonia fissa e mobile.

In confronto l'energia è un gioco da ragazzi e le offerte disponibili sono molto più semplici:

- **Offerta a prezzo fisso** per un certo numero di mesi (12, 24, 36): in tal caso il Cliente sottoscrive un prezzo costante nel tempo sperando che tale scelta sia migliore rispetto ad

acquistare l'energia ai semplici prezzi di mercato, che quindi invece variano giornalmente. L'energia è molto legata al mondo dei combustibili (ad esempio petrolio e gas) perché buona parte dell'energia in Italia si produce a partire da idrocarburi. Come ben sappiamo, le quotazioni a livello internazionale degli idrocarburi vanno su e giù e dunque anche il prezzo dell'energia oscilla verso l'alto o verso il basso. Naturalmente, non tutta l'oscillazione del prezzo dipende dagli idrocarburi ma in questa sede ci interessa semplificare il ragionamento;

- **Offerta a prezzo variabile** o indicizzato: in tal caso il Cliente acquista l'energia semplicemente ai valori di mercato ed il contratto sottoscritto oscillerà in su o in giù in base a come andranno i mercati all'ingrosso. Questo non vuol dire che si pagherà di più! Siamo già da tempo abituati al mercato dei mutui a tasso fisso o a tasso variabile. Spesso vediamo che i tassi variabili sono più bassi del tasso fisso. Il tasso fisso è più elevato perché è il fornitore del mutuo che si accolla il rischio che i tassi possano andare su. Però questo accollo di rischio ha un prezzo e si paga. Il grafico rappresentato in Figura 6 mostra come sono andate le quotazioni all'ingrosso dei prezzi fissi rispetto ai prezzi variabili dell'energia nel quadriennio 2010/2014;
- **Offerte con prodotti abbinati**: in quest'ambito si sono sviluppate di recente molte offerte in cui il marketing delle società di vendita ha dato sfogo alla propria fantasia. È pertanto possibile reperire sul mercato offerte che propongono, oltre alla fornitura, altri prodotti: lampade a led, caldaie, pompe di calore, pannelli fotovoltaici, etc... Il nostro consiglio è il seguente: il fornitore di energia in questi casi si sta sostituendo ad un qualunque altro fornitore di beni (ad esempio una catena di distribuzione oppure un installatore). Pertanto il Cliente deve valutare i prodotti come farebbe per un qualunque altro fornitore:
  - Le condizioni proposte per il bene sono vantaggiose? Se il fornitore propone un prezzo onnicomprensivo di fornitura e bene sforziamoci di capire quanto stiamo pagando in più la fornitura che include il bene rispetto ad una fornitura che non lo include, solo così possiamo capire se ci conviene davvero;
  - Se viene proposta una rateizzazione tramite credito al consumo quali sono le condizioni del finanziamento? Se si attiva un finanziamento tramite credito al consumo è obbligatorio, ad esempio, esporre i tassi applicati. Sono tassi a condizioni di mercato?
  - Il bene è di qualità oppure sono proposte della marche di secondo piano o modelli vecchi del prodotto?
  - Verifichiamo che il prodotto venga installato da operatori professionisti e di qualità e chiediamo anche informazioni sull'assistenza post-vendita, la quale è sempre preferibile che sia erogata dalla casa madre dei prodotti proposti;
  - Esaminiamo con attenzione cosa accade se voglio cambiare fornitore. Normalmente è possibile riscattare il bene pagando i canoni o le rate residue mantenendo il bene;
  - Se il bene dà diritto a degli incentivi occorre pretendere che questi incentivi ci vengano riconosciuti anche se stiamo "acquistando" il bene a rate: ad esempio, le pompe di calore hanno dato per tutto il 2015 diritto al 65% di detraibilità per gli incentivi sull'efficienza energetica ed è possibile usufruire degli incentivi anche in caso di acquisto a rate.

Un ultimo consiglio è il seguente: siccome il fine ultimo della fornitura di energia è risparmiare sui costi, meglio privilegiare quelle offerte che propongono prodotti che fanno risparmiare energia e non prodotti qualsiasi; in questo modo avremmo fatto un'operazione che consente anche di far diminuire il costo della bolletta.

- **Offerte con servizi abbinati:** le offerte di questo tipo più interessanti riguardano concorsi a premio, convenzioni per sconti e promozioni, misurazione e verifica dei consumi, coperture assicurative. Anche in questo caso, il consiglio è comprendere se si tratta di servizi che realmente ci occorrono e soprattutto valutare bene quanto costano.

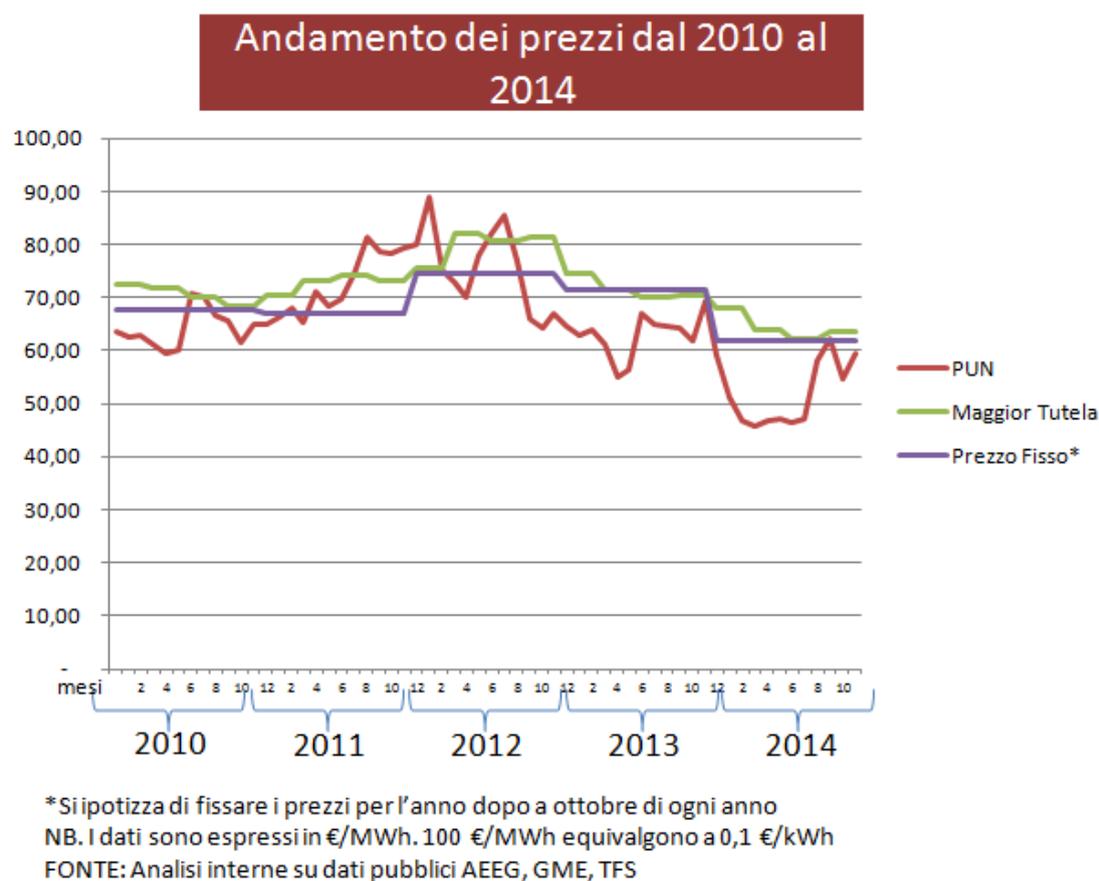


Figura 6 – L'andamento dei prezzi nel mercato dell'elettricità tra il 2010 e il 2014

Il grafico rappresenta un confronto molto interessante, per i seguenti motivi:

1. Dal 2010 al 2014 i prezzi variabili ancorati al PUN, i prezzi della maggior tutela e i prezzi fissi hanno avuto un andamento simile;
2. Dunque se è vero che in un singolo anno è possibile che una formula sia meglio dell'altra nel medio periodo gli andamenti si compensano;
3. Nel periodo indicato il PUN è l'indice che è risultato più economico degli altri due!

Dunque, possiamo affermare che **“non c’è da spaventarsi”!** Siamo già abituati ad offerte ben più complesse se si pensa alla telefonia, al settore dei viaggi, a quello delle assicurazioni ed anche delle televisioni a pagamento. Chi è già abituato a muoversi in questi settore non avrà problemi a districarsi tra le varie offerte del settore energia.

La stessa modulistica contrattuale non deve spaventare. E’ vero che occorre sottoscrivere più di un modulo per poter concludere un contratto, ma i dati essenziali sono tutti recuperabili dalle proprie precedenti bollette. Per questo, **il Cliente deve avere con sé la propria bolletta**: questo è fondamentale! Però una volta recuperati i dati tecnici che sono riportati in bolletta il gioco è fatto, in quanto è il fornitore ad occuparsi di tutte le procedure per l’attivazione. Teniamo inoltre presente che il tempo medio per attivare un cliente varia da 1 a 3 mesi in base alle tempistiche fissate dall’Autorità poiché occorre dare un congruo preavviso al fornitore uscente.

L’esperienza del Cliente con il suo nuovo fornitore è disciplinata dal cosiddetto “Codice di Condotta Commerciale” emanato dall’AEEG ([http://www.autorita.energia.it/allegati/docs/10/104-10arg\\_cococomm\\_new.pdf](http://www.autorita.energia.it/allegati/docs/10/104-10arg_cococomm_new.pdf)). Per qualunque dubbio sulla correttezza o meno della proposta ricevuta dal proprio fornitore è opportuno consultare tale codice.

## Come si può valutare la convenienza delle offerte?

Per rispondere a questa domanda occorre precisare un concetto che sarà spiegato meglio anche nei successivi paragrafi.

La bolletta dell'energia non include solo l'energia acquistata (ovvero energia elettrica o gas) ma contiene diverse altre voci relative a: trasporto, dispacciamento, oneri di sistema che assomigliano più a tasse che a componenti del servizio energetico, accise e iva. Dunque l'energia consumata conta per circa il 40-50% del totale del costo della bolletta.

Partiamo dall'affermare una cosa: le differenze tra un fornitore e l'altro dipendono da quanto il fornitore è bravo ad acquistare l'energia all'ingrosso e da quanto è efficiente nel gestire i propri costi. E' molto realistico affermare che tra un fornitore e l'altro questi due fattori possano far variare l'offerta al Cliente al massimo di un 20-30%. E' dunque evidente che il 20-30% applicato al 50% della bolletta significa che tra un fornitore e l'altro ci può essere realisticamente un risparmio pari al massimo al 15% sul totale della bolletta!

E' più facile perdere o guadagnare semplicemente indovinando il tipo di contratto, fisso o variabile. Se infatti scelgo un prezzo variabile e i prezzi di mercato vanno giù del 30% (come è accaduto negli ultimi anni) questo mi avrà già fatto risparmiare di più rispetto all'aver cambiato il fornitore.

A nostro avviso la scelta del fornitore deve essere fatta anche in base ad altri semplici criteri. Per introdurre in maniera snella l'argomento ne citiamo 4 per fornire un'utile guida:

1. Il fornitore scelto è chiaro e trasparente nell'illustrare l'offerta? Se si promettono risparmi troppo elevati c'è il rischio che non sia stata dettagliata bene la proposta di contratto;
2. Il servizio clienti del fornitore è ben organizzato e facilmente accessibile? Questo può evitare molte frustrazioni quando si ha un problema da risolvere;
3. Il fornitore dà consigli anche dopo la sottoscrizione del contratto? Ad esempio se il fornitore mette a disposizione strumenti per conoscere i propri consumi oppure consente di passare senza penalità da un prezzo fisso a un prezzo variabile questo è un valore aggiunto;
4. Il fornitore ci semplifica la vita per qualche motivo? La componente servizio è fondamentale per un prodotto che non può essere diverso tra i vari fornitori.

Quanto descritto ha diverse implicazioni, alcune positive ed alcune negative. Vediamo prima le implicazioni negative, accompagnandole anche con il nostro parere in merito:

Domanda	Risposta
Chi me lo fa fare di cambiare fornitore per risparmiare tutto sommato poco?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visto che cambiare fornitore non ha costi perché rinunciare al risparmio, anche se non enorme?</li><li>• E' possibile che il servizio sia diverso tra un fornitore e l'altro e i consigli giusti possono valere nel tempo anche più del risparmio iniziale</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E' sempre possibile cambiare fornitore, si può fare una prova e poi ricambiare, non ci sono costi per il puro cambio di fornitore ed è il fornitore entrante ad occuparsi di tutte le pratiche</li> </ul>
Come faccio a credere alle promesse del fornitore?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si possono chiedere consigli o referenze su un fornitore ad altri utilizzatori come te</li> <li>• E' possibile consultare la "scheda di confrontabilità" che deve essere allegata all'offerta ricevuta e presenta una stima della spesa totale annua legata a quella particolare offerta</li> </ul>
Come faccio a scegliere tra un prezzo fisso o variabile?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A nostro avviso nel medio termine le due alternative si equivalgono</li> <li>• Se proprio non si vuole sbagliare meglio scegliere un prezzo variabile, così non si fa altro che acquistare a prezzi ancorati al mercato, scegliere un prezzo fisso comporta la possibilità che si è fatta una scelta sbagliata rispetto a come va il mercato</li> </ul>

Allo stesso modo vediamo le implicazioni positive:

Domanda	Risposta
E' sempre possibile sperimentare un nuovo fornitore perché il rischio di "pagare di più" è limitato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esatto! Non esiste un rischio particolare da cambio fornitore, anche qualora si incappasse in un fornitore particolarmente caro è sempre possibile richiamare il proprio vecchio fornitore e chiedere di tornare con lui</li> <li>• È espressamente previsto che non possono essere applicate penali per il cambio di fornitura,</li> </ul>
Data l'esistenza di molti potenziali fornitori, la concorrenza rappresenta un freno all'incremento dei prezzi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corretto, non è possibile per i fornitori applicare prezzi troppo alti per non essere superati dai concorrenti</li> <li>• Esistono forum, siti di comparazione, associazioni dei consumatori che monitorano il livello dei prezzi</li> </ul>
E' più semplice per le istituzioni di settore monitorare l'andamento dei prezzi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corretto, rispetto a mercati più complessi le autorità hanno molti strumenti per verificare i prezzi applicati</li> <li>• La creazione di uno Sportello per il Consumatore pubblico aiuta il Cliente in tutti i casi di disservizio</li> </ul>

Dopo aver risposto a queste domande, ancora più importanti rispetto ad un puro confronto di tipo economico, ora illustriamo come è possibile valutare la convenienza di una proposta.

## 1. Prezzi fissi

Nel caso si voglia valutare una proposta di fornitura a prezzo fisso occorre recuperare nella propria bolletta la "componente energia" ovvero quanto si spende per la sola energia (o gas). Per ora tralasciamo le altre sezioni della bolletta di cui parleremo in seguito.

Nella pagina di dettaglio della bolletta è sempre riportato il consumo (magari sotto la dicitura "quota energia" o "componente energia" o "consumi fatturati"). Si veda ad esempio la sezione riportata in Figura 7 di una qualsiasi bolletta:

Dati del periodo di fornitura		Periodo di riferimento: dal 01/06 al 30/06/2010		
Consumi di energia nel periodo (Fascia)	kWh	€/kWh	Imponibile (€)	
F1	6.957	0,101670	707,32	
F2	2.328	0,076570	178,25	
F3	3.140	0,064120	201,34	
Perdite: F1	751	0,101670	76,35	
Perdite: F2	251	0,076570	19,22	
Perdite: F3	339	0,064120	21,74	
		<b>Totali</b>	<b>1.204,22</b>	

Figura 7 – Dettaglio dei consumi divisi per fascia in bolletta

Nel caso riportato la bolletta riporta una serie di informazioni fondamentali:

- **I consumi del cliente nel periodo.** In questo caso i consumi sono suddivisi giustamente per fasce orarie (F1-F2-F3). Si tratta di 3 diversi periodi di consumo: F1 rappresenta le ore dalle 8 alle 19 dal lunedì al venerdì, F2 rappresenta le ore dalle 7 alle 8 e dalle 19 alle 23 dal lunedì al venerdì ma anche le ore dalle 7 alle 23 del sabato, F3 rappresenta le ore da dalle 23 alle 7 dal lunedì al sabato e tutte le ore della domenica e dei festivi. Quest'informazione è importante perché dà un'idea al Cliente finale su quando è meglio consumare. Generalmente è sempre preferibile consumare nelle ore F3, poiché è la fascia oraria che prevede un costo inferiore dell'energia a parità di consumo;
- **Il periodo di riferimento:** in questo caso i consumi sono relativi ad un mese, giugno 2010;
- **I prezzi applicati:** in questo caso i prezzi sono espressi in €/kWh come accade generalmente e sono 0,10167 per F1, 0,07657 per F2 e 0,06412 per F3.

Abbiamo dunque tutto quello che occorre per fare una valutazione. Ovviamente dovremo disporre dei prezzi che ci sta proponendo il nuovo fornitore espressi nello stesso dettaglio che abbiamo per la nostra offerta. Ovvero i prezzi dovranno essere suddivisi per F1-F2-F3 ed in €/kWh. Ogni qual volta i fornitori propongono articolazioni dei prezzi diversi da quelli che abbiamo già, meglio convertirli nella stessa modalità di esposizione dei prezzi, onde evitare che si commetta qualche errore nella valutazione di convenienza. I prezzi sono infatti talvolta espressi in intervalli "picco-fuori picco" (che sono fasce orarie un po' diverse da F1-F2-F3), ma per capire cosa ci stanno proponendo è meglio chiedere che il confronto sia fatto sulle stesse grandezze. Il nostro nuovo fornitore, su richiesta, sarà in grado di fornire i prezzi che ci occorrono. Dunque:

- Se abbiamo già prezzi in F1-F2-F3 chiediamo che anche i prezzi della nuova proposta siano convertiti o proposti allo stesso modo!
- **Meno confusione c'è meglio è; non dimentichiamo che in definitiva siamo di fronte ad un prodotto semplice!**

A questo punto, per valutare se possiamo risparmiare oppure no con la nuova offerta dovremo semplicemente applicare questo calcolo:

- (Consumi di fascia F1 x **0,10167**) - (prezzi in €/kWh per la fascia F1 proposti dal nuovo fornitore)



*Nostro prezzo attuale in F1 dall'esempio precedente*

Ripetiamo tale calcolo per le 3 fasce e sommiamo i totali... così avremo calcolato il risparmio mensile ottenibile dalla nuova offerta. Moltiplicando per 12 il risparmio mensile possiamo poi ottenere il risparmio atteso in un anno!

Tralasciamo le perdite indicate nella figura riportata sopra: si tratta di parametri standard, non modificabili dai fornitori e che rappresentano le perdite di energia per il suo transito sulla rete.

## 2. Prezzi variabili

Per valutare la convenienza di una proposta di contratto a prezzi variabili la cosa è un po' più complessa perché occorre essere sicuri di confrontare la stessa cosa.

Spesso, per come sono scritti i contratti, fare un confronto è difficile. Non è possibile in questa sede illustrare tutte le possibili casistiche e ci limiteremo pertanto a 3 consigli fondamentali.

### A. Attenzione agli indici diversi tra loro!

Sembra un'osservazione banale ma non è così. I prezzi variabili sono ancorati ad un indice e non tutti gli indici sono uguali.

Normalmente gli indici non sono altro che delle quotazioni sui mercati all'ingrosso dell'energia stessa o dei combustibili che servono per produrre l'energia (ad esempio gas o petrolio). Molto spesso i prezzi indicizzati sono esposti così:

Prezzo del mese ( $P_m$ ) = Prezzo iniziale ( $P_0$ ) + Variazione dell'indice

Si stabilisce un prezzo iniziale e a questo si applica la variazione dell'indice. Gli indici più usati sono il PUN (prezzo dell'energia quotato nella Borsa Elettrica), ITEC/GRP/Brent (che sono invece indici legati all'andamento sui mercati internazionali dei combustibili). La nostra personale opinione è che l'indice PUN sia il più indicato, sia perché riguarda espressamente l'energia elettrica, sia perché i

dati sono tutti pubblici. Nel caso del Gas sarebbe indicato adoperare un riferimento ad una Borsa Gas, come ad esempio l'olandese TTF, in attesa che si sviluppi la sezione Gas del GME.

Il consiglio pertanto è: non confrontiamo indici diversi tra loro, perché possono avere quotazioni molto diverse.

## **B. Comprendiamo il meccanismo di aggiornamento dell'indice**

Sveliamo adesso un aspetto cui prestare particolare attenzione: la variazione dell'indice.

La variazione è scritta così molto spesso:  $(I_m - I_0)$ , che significa valore dell'indice nel mese  $m$  ( $I_m$ ) meno valore dell'indice nel mese iniziale ( $I_0$ ). La cosa appare corretta perché esprime esattamente la variazione dell'indice. Tuttavia accade che il valore  $I_0$  non sia più attuale e magari sia più basso dei prezzi attuali dell'energia. Facciamo un esempio: supponiamo che il valore dell'indice nel mese di gennaio 2014 sia 50 e che nel mese di maggio 2014 sia 70. I fornitori non sempre possono aggiornare tutto il materiale contrattuale con tempestività e può accadere che a maggio 2014 ci venga proposto questo prezzo (dati in €/kWh):

$$\text{Prezzo del mese } (P_m) = \text{Prezzo iniziale } (P_0) + \text{Variazione dell'indice } (I_m - I_0)$$

$$\text{Es: } P_m = 0,080 + (I_m - 50)/1000 \quad \text{dove } I_0 \text{ è aggiornato a gennaio 2014}$$

La divisione per 1000 serve solo per uniformare l'unità di misura. L'energia è esposta in bolletta in €/kWh mentre le quotazioni degli indici sono spesso in €/MWh dove M sta per megawattora che è uguale a 1000 kilowattora. Giusto per complicare un po' le cose...

Questo cosa significa? Significa che il prezzo che stiamo pagando non è 0,080 €/kWh + la variazione dell'indice. Ma stiamo già pagando 0,080 + una variazione dell'indice pari a 0,020, in quanto l' $I_0$  indicato di 50 è già vecchio e oggi quell'indice ha già avuto un incremento di 20 punti. Pertanto un prezzo che apparentemente è 0,080 nella realtà è già 0,100 €/kWh.

Ecco perché crediamo che per non creare difficoltà al cliente il prezzo variabile sia meglio esporlo così:

$$\text{Es: } PUN + 0,020 \text{ €/kWh}$$

In questo modo è più difficile creare malintesi... Il prezzo è l'indice (espresso in €/kWh) + un valore fisso ed è preferibile scegliere un indice che il Cliente può agevolmente trovare su internet!

## **C. Confrontiamo periodi coerenti tra loro**

Questo punto è molto importante per evitare di confrontare mele con pere. Se dobbiamo valutare un'offerta a prezzo variabile occorre sapere a quale periodo si riferisce.

Per confrontare due proposte variabili si dovrà confrontarle relativamente allo stesso periodo (perché abbiamo visto che gli indici variano tra loro). Ma cosa accade se voglio confrontare un'offerta variabile con un'offerta a prezzo fisso?

Beh... anche in questo caso occorre ragionare sullo stesso periodo. Facciamo un esempio.

Ci troviamo a luglio 2015 e occorre decidere se per il 2016 conviene accettare un prezzo fisso o un prezzo variabile. Supponiamo che un fornitore proponga:

Prezzo fisso uguale per tutte le ore (chiamato anche *monorario*)= 0,080 €/kWh

Un altro fornitore invece propone questo prezzo:

Prezzo variabile = PUN + 0,015 €/kWh

Come faccio a capire quale conviene?

Qui subentra un altro aspetto per cui il PUN è molto interessante: è facile accedere alle quotazioni anche future dell'indice. Come si fa?

I valori futuri del PUN sono disponibili ad esempio nel sito della Borsa Italiana (Figura 8 - [www.borsaitaliana.it](http://www.borsaitaliana.it)). Se nel menù si seleziona "Derivati" e poi "Futures IDEX" si trovano le quotazioni future (*futures*) del prezzo dell'energia. Ecco la schermata:

The screenshot shows the Borsa Italiana website interface. At the top, there is a navigation menu with options like Home, Azioni, ETF, ETC e ETN, Fondi, Derivati, CW e Certificati, and Obbligazioni. The 'Derivati' menu is selected. Below the navigation, there is a breadcrumb trail: Sei in: Home page > Derivati > Futures IDEX > Futures IDEX. A banner for 'Scarica l'E-book di XForex GRATIS' is visible, with a download count of 15,534,563 and a star rating. The main heading is 'FUTURES IDEX - QUOTAZIONI'. There are two tables:

FUTURES TRIMESTRALI - PEAKLOAD							
Nome	Ultimo	%	Variazione	Ora	Primo	Chiusura	Fase
Settembre 2015						53,75	Negoziazione Continua
Dicembre 2015						58,63	Negoziazione Continua
Marzo 2016						58,50	Negoziazione Continua
Giugno 2016						46,25	Negoziazione Continua

FUTURES ANNUALI - BASELOAD							
Nome	Ultimo	%	Variazione	Ora	Primo	Chiusura	Fase
Dicembre 2016						48,25	Negoziazione Continua
Dicembre 2017						47,00	Negoziazione Continua

Figura 8 – Il portale web della Borsa Italiana

In particolare andando in "Futures Annuali" e scegliendo quello di Dicembre 2016 stiamo in sostanza selezionando le previsioni di prezzo future da gennaio a dicembre 2016.

Questo vuol dire che in questo momento il valore del prezzo variabile proposto sul 2016 è:

$$48,25/1000 = 0,04825 + 0,015 = 0,06325 \text{ €/kWh}$$

E questo prezzo è molto più conveniente del prezzo fisso (-21%)! E' ovvio che si tratta di un prezzo variabile e che potrà variare ma intanto possiamo dire che la previsione è questa e che abbiamo confrontato mele con mele!

## Come si sottoscrive un contratto?

Arriviamo ora a spiegare come è fatto un contratto di fornitura dell'energia. Come noto si tratta di una modulistica ostica, che però è in gran parte regolata e dunque indispensabile affinché il contratto si perfezioni.

Riportiamo nel seguito i moduli che normalmente il contratto include:

### 1. La richiesta di fornitura o anagrafica del Cliente

Questo è il vero e proprio contratto, in cui si indicano tutti i dati rilevanti del Cliente. Non è un documento complesso, però un minimo di informazioni è necessario fornirle:

- Dati anagrafici;
- Dati tecnici della fornitura;
- Tipicamente l'IBAN per l'addebito della fornitura;

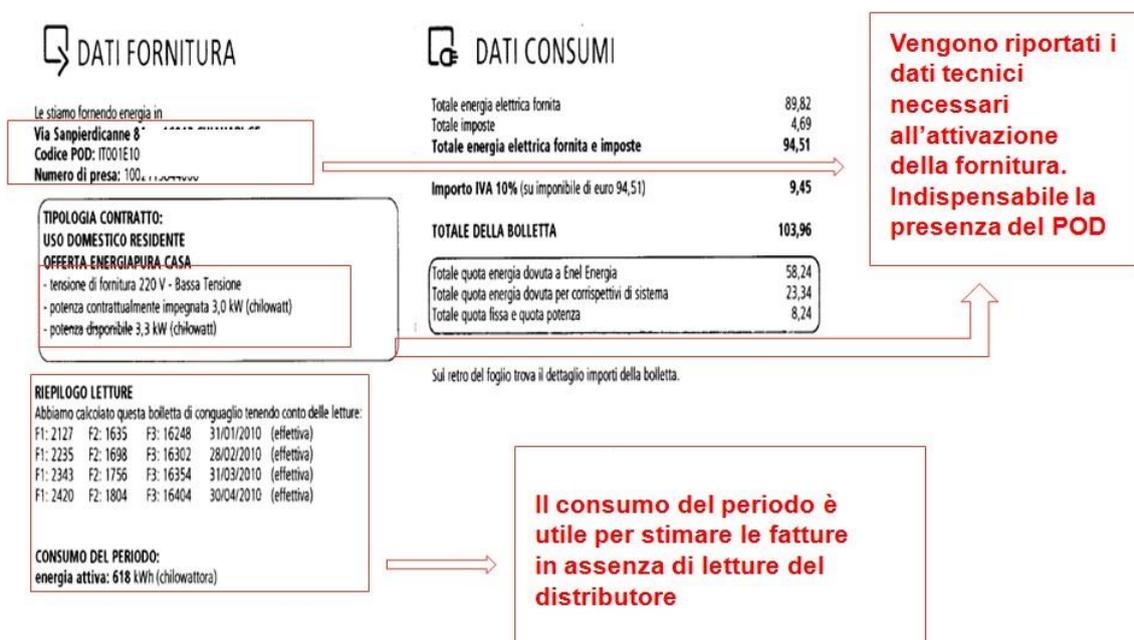


Figura 9. La prima pagina di una bolletta

I dati tecnici della fornitura sono generalmente tutti nella prima pagina della bolletta del precedente fornitore e servono ad identificare in maniera univoca il proprio contatore (sia gas che elettrico) e a stimare il consumo di quel contatore (chiamato anche Gruppo di Misura).

Nel settore elettrico occorre il cosiddetto POD per identificare il contatore che è un codice di 15 cifre ed inizia per IT. Nel settore gas occorre il PDR che identifica il contatore ma anche qualche dato in più vista la diversa struttura del settore gas. Occorrono dunque anche il REMI e la Matricola Contatore, dati sempre presenti in bolletta.

Vediamo in Figura 9 dove sono collocati i dati rilevanti di una bolletta (prima pagina) e con i quali è possibile sottoscrivere un nuovo contratto (alcuni dati sono resi non visibili per la riservatezza).

## 2. Le condizioni tecnico economiche

Si tratta di un modulo molto semplice, che espone i prezzi da sottoscrivere, fissi o variabili, e la loro **validità!**

Questo punto è importante e vi spieghiamo perché!

Una cosa è la ***durata dei prezzi*** ed una cosa è la ***durata del contratto***. Possono coincidere oppure no.

Infatti è possibile firmare un contratto di un anno con prezzi che durano un anno e poi alla fine il contratto cessa la sua validità e occorre sottoscrivere un altro contratto.

Oppure, come spesso accade, il contratto ha durata a tempo indeterminato mentre i prezzi hanno durata di 1 anno o 2. Il fatto che il contratto abbia durata a tempo indeterminato non vuol dire che si sia vincolati a restare con un certo fornitore per sempre!

Per fortuna esiste la facoltà di recesso che è salvaguardata dalle regole stabilite dall'Autorità dell'Energia: le famiglie possono cambiare fornitore in qualunque momento (anche se cambiare fornitore necessita di un paio di mesi di tempo per le procedure da attivare).

*Cosa accade allora se è stato sottoscritto un contratto a tempo indeterminato con dei prezzi che invece hanno validità limitata?*

Accade che allo scadere della validità dei prezzi (ad esempio dopo un anno) il fornitore può proporre unilateralmente dei nuovi prezzi tramite una comunicazione scritta oppure succede che i nuovi prezzi sono già regolati nelle condizioni generali di fornitura consegnate alla firma del contratto e bisognerebbe prestarvi attenzione. Pertanto o si è un utente proattivo che sceglie una nuova fornitura ogni qual volta il prezzo sottoscritto scade oppure meglio chiedere chiarimenti al fornitore su cosa accade alla fine della validità dei prezzi proposti.

## 3. Le condizioni generali di fornitura

Come accade in quasi tutti i settori si tratta del modulo contrattuale che presenta caratteri microscopici e in cui sono regolate svariate fattispecie. Alcune sono previste per legge (ad esempio il Cliente dà mandato al fornitore di gestire per lui i rapporti con i Distributori o anche la procedura da seguire per l'eventuale distacco della luce in caso di morosità del Cliente), altre sono invece a tutti gli effetti aspetti contrattuali proposti dal fornitore (ad esempio modalità e frequenza di fatturazione, scadenze dei pagamenti e dove indirizzare le comunicazioni).

Le condizioni generali di fornitura regolano anche alcune cose che è opportuno notare e comprendere:

- Come abbiamo già detto, regola le modalità con cui i prezzi saranno aggiornati al termine della loro validità;
- Definisce eventuali penalità da applicare al Cliente: ad es. un tot per ogni fattura non pagata alla scadenza, un tot per ogni sollecito di pagamento che è stato necessario inviare, un tot per ogni fattura inviata in modalità cartacea invece che via email, etc...;
- Può prevedere alcune componenti di costo aggiuntive che il fornitore addebita al Cliente. In questo senso occorre sapere che il contratto è frutto della libera negoziazione tra le parti e

pertanto il fornitore può scegliere di far pagare o meno alcune cose al Cliente: ad esempio il fornitore potrebbe decidere di far pagare al Cliente 5 euro al mese per l'invio di una newsletter sull'energia o per aver messo a disposizione un servizio di assistenza anche la notte o nei weekend.

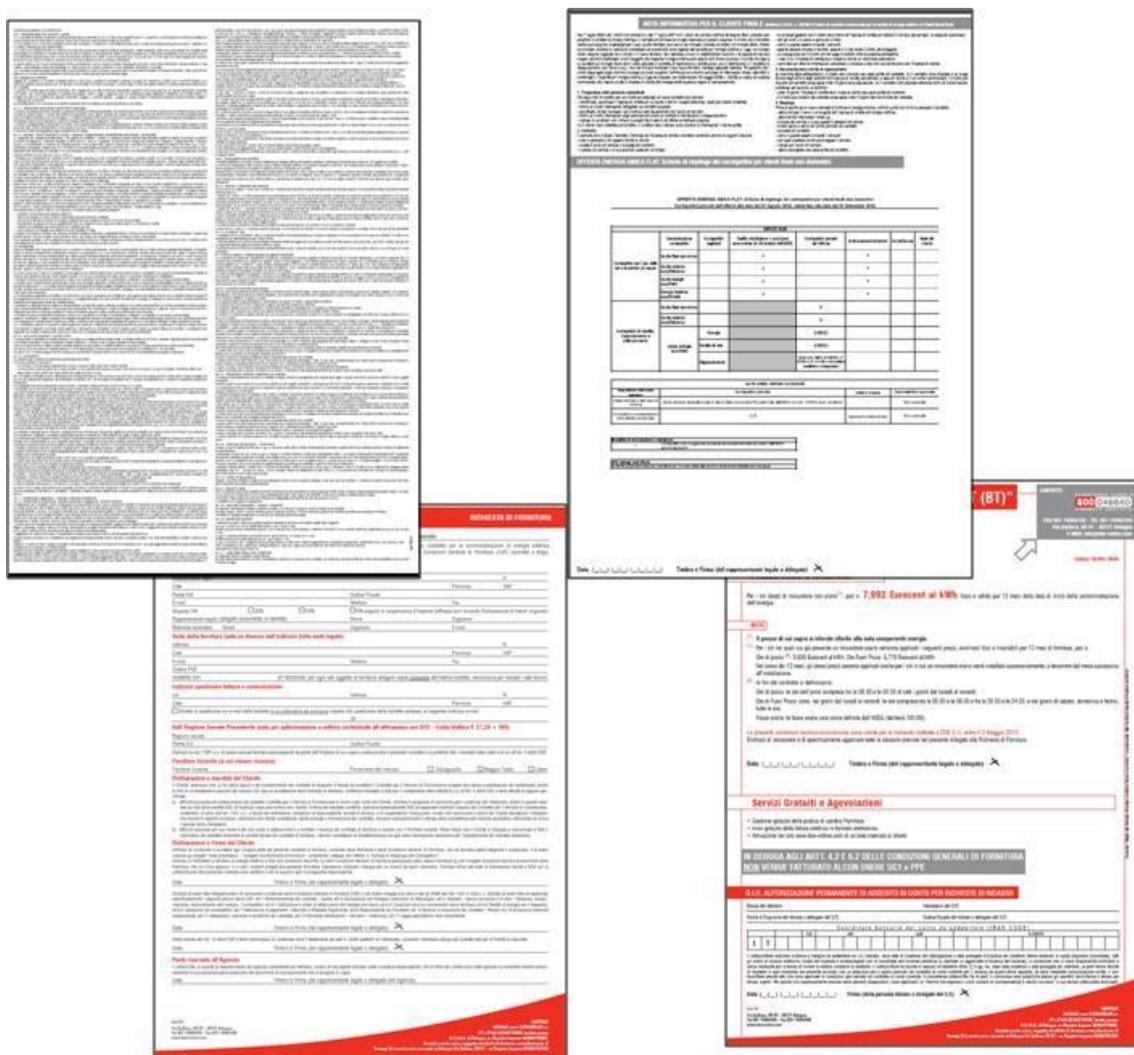


Figura 10 – Un esempio di modulistica contrattuale

Intendiamoci, la presenza di penalità o oneri per comportamenti o scelte consapevoli del Cliente finale è una cosa condivisibile. Ad esempio, se il contratto prevede di saldare le fatture entro 20 giorni della scadenza ed il Cliente non rispetta questo obbligo è corretto prevedere una penalità. Oppure se il contratto prevede l'invio delle fatture via email ma il Cliente inserisce un'email sbagliata rendendo necessario che il fornitore invii anche bollette cartacee può essere corretto far pagare questo servizio in più. Questo perché il Cliente ha sempre la scelta di rispettare i paletti "gratuiti" del contratto e solo se non li rispetta paga degli oneri aggiuntivi.

Quando invece alcune prestazioni sono imposte al Cliente ed il Cliente non può scegliere se accettarle o meno, in quanto inserite nelle condizioni generali di fornitura, è opportuno che il Cliente sia adeguatamente informato. Il consiglio dunque è di dare un'occhiata anche alle condizioni generali di fornitura, per capire se esistono prestazioni aggiuntive non desiderate.

#### 4. Altri moduli

Gli altri moduli contrattuali non contengono dati essenziali per attivare la nuova fornitura e non sempre sono da compilare. Proviamo a dare una breve panoramica:

- Modulistica per iva e accise agevolate nel caso in cui il tipo di Cliente finale vi abbia diritto;
- Scheda di confrontabilità: come già accennato fa un confronto della nostra proposta contrattuale con i prezzi regolati. Si tratta di uno schema utile per orientarsi per chi non ha il tempo o la voglia di applicare la semplice verifica dei prezzi proposta in precedenza;
- Raccolta dei dati catastali: da qualche anno è obbligatorio consegnare al fornitore una serie di dati catastali sulla propria abitazione. Il fornitore è tenuto solo a chiederli e fornire all'Agenzia delle Entrate i dati che raccoglie, poi è il Cliente che può rischiare anche sanzioni amministrative se non li trasmette. Per cui il consiglio è di compilare questi dati, che possono essere inviati al fornitore anche successivamente rispetto alla firma del contratto. Solitamente è possibile dare tali dati anche attraverso il sito web del fornitore;
- Livelli specifici di qualità: si tratta di un modulo informativo che descrive i livelli obbligatori di qualità cui deve attenersi il fornitore (per alcune casistiche quali ad esempio le rettifiche di fatturazione e la gestione dei reclami) e quali indennizzi il fornitore deve riconoscere al Cliente se non rispetta questi obblighi;
- Nota informativa: riepiloga i dati principali del contratto, i dati di contatto del fornitore e soprattutto evidenzia al cliente come può fare ad esercitare il **diritto di ripensamento**.

E' importante notare che se il Cliente non è sicuro di aver fatto la scelta giusta può, entro 14 giorni dalla firma, chiedere che il contratto venga annullato.

Questa si può interpretare come un'ulteriore rassicurazione per il Cliente che voglia sperimentare un nuovo fornitore. Ha sempre qualche giorno in più per poter ragionare accuratamente sulla scelta fatta!

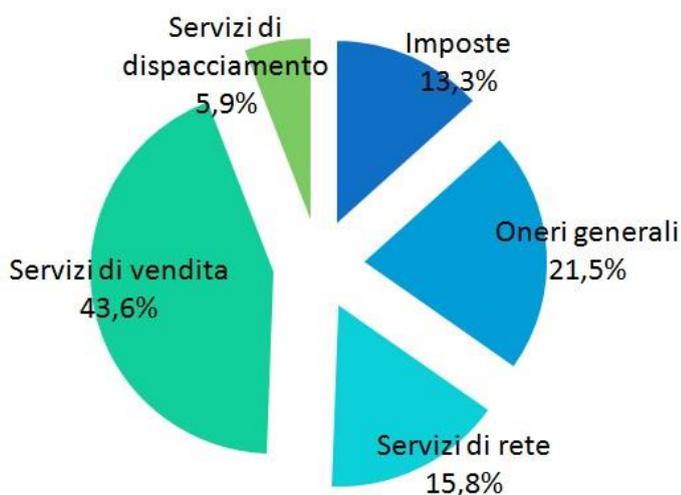
## Come è fatta la bolletta e quali voci include?

La bolletta dell'energia è un documento complesso, pieno di voci e informazioni non sempre di facile lettura. A nostro avviso è un documento che può essere anche consultato con un approccio semplificato, senza necessariamente dover analizzare il massimo dettaglio.

Questo per un motivo: **gran parte della bolletta è fatta di voci regolate** (ovvero definite da leggi o da provvedimenti dell'Autorità dell'Energia) che non riguardano il rapporto di fornitura che si instaura con il proprio fornitore.

### Quanto pesa la parte regolata delle tariffe

EE – Secondo Trimestre 2014

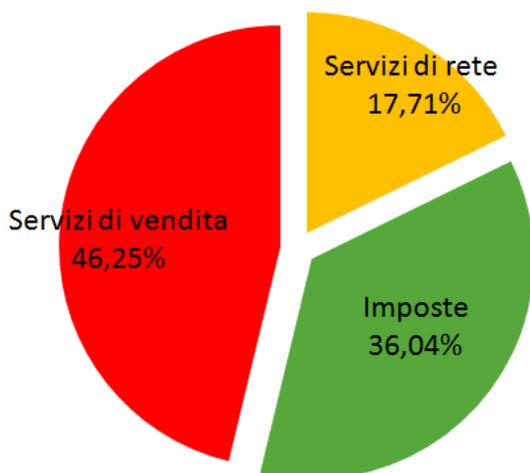


Fonte: Autorità  
Energia – Cliente  
domestico tipo  
residente 3 kW 2700  
kWh/a

Figura 11 – La suddivisione dei costi rispetto al totale della bolletta dell'elettricità

### La tutela gas: quanto pesa la parte regolata sulla tariffa

GAS - II Trimestre 2014



Fonte: Autorità  
Energia – Cliente  
domestico tipo  
residente -  
1400 Smc/a

Figura 12 - La suddivisione dei costi rispetto al totale della bolletta del gas

Tale fenomeno lo si comprende meglio dai grafici riportati in Figura 11 e 12 che mostrano la composizione percentuale della bolletta, tratte dal documento "position paper Aiget 2014" disponibile sul sito internet dell'Associazione dei Grossisti dell'Energia ([www.aiget.org](http://www.aiget.org)).

Emerge pertanto che l'energia pesa mediamente il 45% circa della bolletta ed è questo l'oggetto del contratto di fornitura che andiamo a sottoscrivere con il nostro fornitore. Le altre componenti fanno parte della bolletta e sono incassate dal fornitore, il quale le gira ad altri soggetti:

- I Servizi di Rete sono girati ai Distributori;
- Il Dispacciamento è girato a Terna;
- Le accise e l'iva sono girati allo Stato.

Tutti gli importi di queste voci (che in gergo si definiscono "oneri passanti") sono a vario titolo regolati.

Pertanto, il Cliente finale deve preoccuparsi solo della correttezza di queste voci, senza preoccuparsi della maggiore o minore convenienza di un fornitore rispetto all'altro.

Riteniamo tuttavia complesso per un Cliente valutare autonomamente se gli addebiti per Servizi di Rete, Dispacciamento, Accise e Iva siano calcolati correttamente dal fornitore. La verifica è complessa perché occorre ricercare in diversi provvedimenti le aliquote regolate in vigore per le diverse voci.

Vediamo ora (Figura 13) un esempio concreto di bolletta (relativa al bimestre marzo-aprile 2015), dalla quale sono stati oscurati una serie di dati sensibili per evitare che possa essere riconoscibile.

FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA		Periodo di riferimento: 01/03/2015 - 30/04/2015	
Fattura		Frequenza di fatturazione: Bimestrale	
		Situazione pagamenti precedenti: <b>regolare</b>	
<b>TOTALE DA PAGARE</b>		<b>Euro</b>	
<b>SCADENZA: 15/06/2015</b>			
L'importo sarà pagato mediante BOLLETTINO allegato			

DATI FORNITURA	
Indirizzo:	
POD:	IT001E877
Tipo contatore:	EF
Opzione Tariffaria:	D3
Potenza Impegnata:	4,5 kW
Potenza Disponibile:	5,0 kW
Tensione di alimentazione:	220 Volt - BT
Offerta:	Amica Casa Ottima Flat
Data inizio fornitura:	01/12/2012
Consumo Annuo:	3.700 kWh

CONSUMI	
Periodi conguagliati:	Nessun periodo
Consumi stimati:	0
Consumi effettivi:	394
Consumi stomati:	0

LETTURE MISURATORE				
Tipo	Data	F1	F2	F3
Effettiva	30/04/2015	4.390	5.911	26.498
Effettiva	31/03/2015	4.342	5.847	28.426
Effettiva	28/02/2015	4.285	5.763	28.357

RIEPILOGO FATTURA		
<b>IMPORTI</b>		
Servizi di Vendita	€	48,97
Servizi di Rete	€	60,32
Imposte	€	8,95
Altri Oneri	€	10,00
Restituzione imponibile documenti precedenti	€	0,00
IVA	€	12,82
<b>TOTALE</b>		
IVA		
Aliquota	Imponibile	Imposta
IVA 10%	€	

Figura 13 – La bolletta dell'energia elettrica

Il riepilogo della bolletta include prima di tutto i dati tecnici della fornitura ed un riepilogo degli importi della fattura, da cui si può già notare che i servizi di vendita (o componente energia) pesano meno della metà del totale.

Si rilevano poi i consumi che contengono anch'essi un'informazione importante: la bolletta ci dice che sono stati fatturati consumi "effettivi", quindi determinati a seguito di una lettura del contatore fatta dal Distributore locale (che è per legge il soggetto deputato a fare le letture).

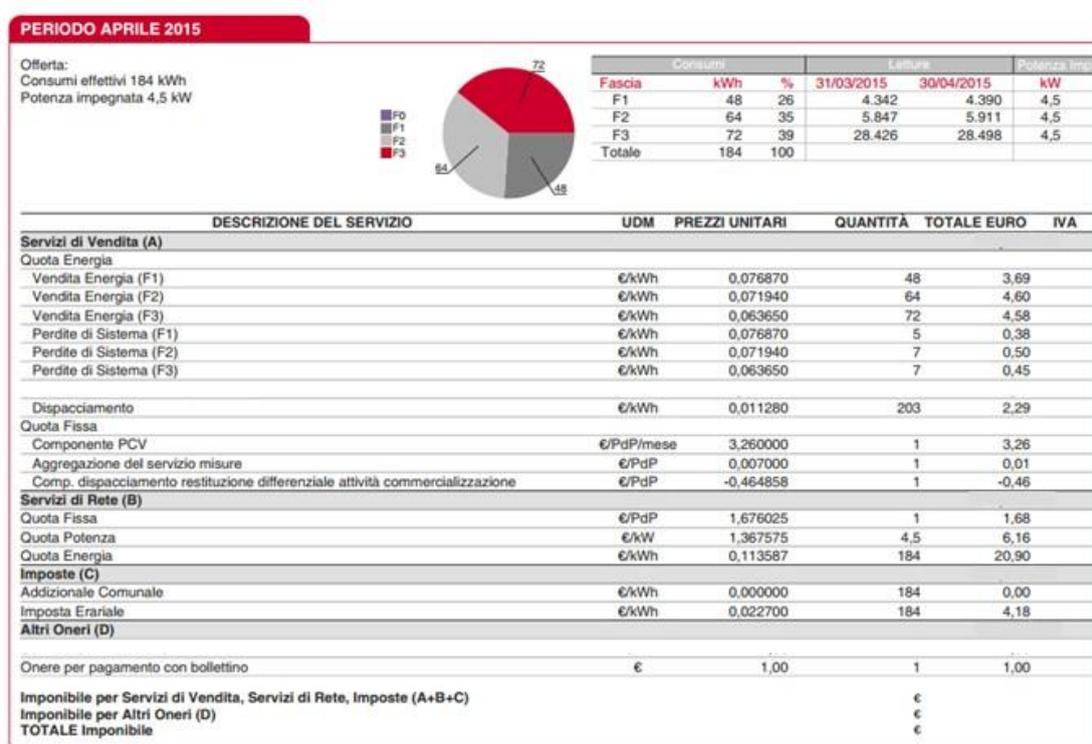
In altri casi le bollette possono prevedere la fatturazione di consumi "stimati" ovvero di consumi definiti dal fornitore stesso in base ad una stima legata al consumo dell'anno precedente perché non ha ancora ricevuto dal Distributore i dati relativi alle letture del periodo fatturato.

Cosa accade se il fornitore addebita dei consumi stimati e poi arrivano le letture del distributore?

Nessun problema, il fornitore provvederà a fatturare i consumi "effettivi", che sono quelli corretti in base alle letture del contatore, e a fare un "conguaglio" ovvero restituire al Cliente i consumi "stimati" in eccesso precedentemente fatturati.

La fattura nell'esempio non prevede consumi "stimati" da conguagliare e pertanto si nota anche nel riepilogo che la voce "restituzione imponibile documenti precedenti" è pari a zero.

La seconda pagina della bolletta (Figura 14) è quella che contiene più dettagli. E in particolare (nell'esempio i dati relativi al mese di aprile 2015):



NB. Sono nascosti i riferimenti a offerta, fornitore, POD e importi totali per non rendere riconoscibile la bolletta adoperata come esempio

Figura 14 – La seconda pagina della bolletta dell'energia elettrica

- Una rappresentazione grafica dei consumi suddivisi nelle 3 fasce orarie: F1, F2, F3. Tali fasce orarie sono stabilite dall'Autorità in base ad un semplice principio, ovvero che l'energia costa di più quando c'è maggiore richiesta (di giorno e negli orari lavorativi). Se quindi i Clienti riescono a consumare di più nella fascia F3 risparmiano;

## Quali sono le fasce orarie?

F1 sono le ore di punta:	8 - 19.00 dei giorni lunedì - venerdì
F2 sono le ore intermedie:	7-8 e 19-23 dei giorni lunedì-venerdì 7-23 del sabato
F3 sono le ore fuori punta:	00-7 e 23-24 dei giorni lunedì-sabato tutte le ore per domenica e festivi

*Figura 15 – Le fasce orarie dei consumi*

- Un dettaglio degli importi che include diverse voci (nelle righe). Le voci più importanti e che effettivamente si riferiscono al rapporto contrattuale con il fornitore sono quelle che richiamano alla vendita. In questo caso "vendita energia" rappresenta il prezzo dell'energia applicato alla quantità consumata. Dunque da questa bolletta emerge che il prezzo che il Cliente sta pagando è 0,07687 €/kWh in F1, 0,07194 €/kWh in F2 e così via. I consumi totali del periodo sono 48 kWh in F1, 64 kWh in F2 e 72 kWh in F3. Questi sono i dati da utilizzare per fare il confronto con una proposta alternativa;
- Esiste un'altra componente di vendita (una quota fissa) chiamata PCV nell'energia elettrica e QVD nel gas la quale è anch'essa regolata e che vale circa 3 euro al mese;
- Per il resto tutte le altre voci della bolletta riguardano solitamente gli "oneri passanti" stabiliti non dal fornitore ma dai regolamenti di settore. In questo caso il Cliente può a nostro avviso verificare al massimo che non ci siano voci particolari, dal significato ambiguo e diverse dal solito. In questo caso emerge anche un addebito di 1 € perché il cliente ha scelto come modalità di pagamento il bollettino postale (invece dell'addebito diretto); non si evidenziano altre penalità legate a "inadempimenti" del Cliente (come avevamo detto in precedenza le penalità possono riguardare ad esempio pagamenti in ritardo, indirizzo email errato, etc...).

In definitiva, se si analizza la bolletta con quest'ottica un po' semplificata non è più, a nostro avviso, un documento così difficile da consultare.

## 10 semplici consigli per orientarsi tra le offerte dell'energia

Alla luce di tutto quanto descritto sinora possiamo riepilogare le 10 cose da ricordare sempre per orientarsi al meglio tra le offerte del mercato libero dell'energia:

1. Se ti propongono prezzi fissi ricordati che si tratta anche in questo caso di una scelta che ha intrinsecamente un rischio, perché i prezzi variabili potrebbero andare giù, come peraltro è accaduto spesso in questi anni! Quindi i prezzi fissi non sono di per sé la scelta giusta...;
2. Se ti propongo prezzi variabili e l'indice di riferimento è lo stesso che hai già (ad esempio il PUN) confronta periodi analoghi! Valuta la convenienza dell'offerta confrontando i prezzi applicati per lo stesso mese, bimestre o anno;
3. Se ti propongo prezzi variabili con un indice diverso rispetto a quello che hai già fatti spiegare se tale indice è pubblico e dove puoi consultarlo da solo;
4. Dai precedenza a quegli indici molto semplici da consultare come il PUN, così potrai sempre valutare come sta andando e come andrà il tuo contratto;
5. Se devi analizzare prezzi variabili rispetto a prezzi fissi accertati anche in questo caso che il periodo di confronto sia il medesimo;
6. Semplifica le valutazioni, considera solo il risparmio che puoi avere rispetto alle voci "vendita" o "componente" o "quota" energia. Tutte le altre voci sono in massima parte stabilite dai regolamenti di settore e quindi uguali per tutti i fornitori;
7. Per tutto ciò che non è componente energia fai comunque una verifica in bolletta o nelle condizioni generali di fornitura per accertarti che non ci siano voci inattese e incomprensibili (come detto le voci "servizi di rete", "dispacciamento", "accise", "PCV/QVD" o diciture simili è giusto che siano previste in bolletta). Se proprio vuoi comprenderne la corretta elaborazione chiedi un supporto;
8. E' normale che il fornitore addebiti delle penalità contrattuali se non rispetti il contratto (ad esempio se non paghi regolarmente le bollette) ma verifica sulle condizioni generali di fornitura che le penalità non siano troppe o di importo unitario molto elevato;
9. Controlla che nella bolletta siano riportati i consumi reali. E' possibile che il fornitore adoperi consumi stimati, però è opportuno controllare che periodicamente vengano anche addebitati i consumi effettivi, con le relative letture, e che siano fatti i conguagli dei periodi precedentemente stimati;
10. Fai scattare un campanello d'allarme quando ti viene proposto un risparmio eccessivo sul totale della fattura (diciamo superiore al 20%). Se consideriamo che l'energia pesa solo il 45% della bolletta come abbiamo visto, un risparmio del 20% sul totale equivale ad oltre il 40% di risparmio sulla componente energia e per esperienza si tratta di una percentuale eccessiva e forse velleitaria.

**Se segui questi consigli potrai evitare spiacevoli sorprese!**

## Cosa fare in caso di problemi col fornitore

Ci piace concludere questa guida semplificata con una rassicurazione per il Cliente: oggi esistono strumenti di supporto efficaci nell'affrontare eventuali problematiche col fornitore.

Come già evidenziato l'Autorità dell'Energia (AEEG) ha elaborato degli standard di qualità a cui i fornitori di energia devono attenersi e tali standard sono descritti nel contratto stesso che si sottoscrive col fornitore (allegato sui **livelli specifici di qualità**). Già in quell'allegato si trovano informazioni molto utili.

E' inoltre sempre utile chiamare il proprio fornitore o scrivergli (oltre alla classica raccomandata talvolta basta anche una semplice email). Oggi i fornitori sono monitorati dall' Autorità di settore e non hanno interesse a lasciare inevase le richieste dei Clienti.

Se si ritiene che il proprio fornitore sia semplicemente lento o impreciso nel gestire le pratiche inevase occorre considerare che oggi esistono strumenti molto efficaci di contatto cui è possibile ricorrere senza sforzi eccessivi: i **social media**! Oggi quasi tutti i fornitori e i loro collaboratori sono su Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.... Questi strumenti si stanno rivelando strumenti efficaci per risolvere i problemi perché nessuno ha piacere che i propri disservizi siano resi pubblici. Per i Clienti questo è uno strumento in più: farsi sentire sui social o contattare qualcuno che lavora direttamente per l'azienda può essere molto efficace per sollecitare le proprie pratiche.

In più esiste uno strumento di tutela istituzionale che è lo **Sportello del Consumatore** presso l'Acquirente Unico (Figura 16). Si può ricorrere anche a questo, inoltrando i propri reclami per intero!

The image shows a screenshot of the Acquirente Unico website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Contatti', 'Lavora Con Noi', 'Trasparenza', 'Mappa Del Sito', and 'Accesso Applicazioni'. Below this is the Acquirente Unico logo and logos for GSE, GME, and RSE. A main navigation menu includes 'Home', 'Società', 'Operatori', 'Maggior Tutela', 'Consumatori', and 'SII'. A search bar is also present. The main content area is titled 'Sportello per il Consumatore di Energia' and includes a sub-header 'Che cosa è lo Sportello per il consumatore di energia?'. The text describes the service as free and provides information on consumer rights. It lists two main points: 'l'Unità Reclami' and the 'Numero Verde 800.166.654'. A note at the bottom explains that the consumer-producer is the subject of the complaint. To the right, there are logos for AsteEnergia, the consumer service number 800166654, the 'Servizio Conciliazione Clienti Energia', and the 'Sistema Informativo Integrato' (SII).

Figura 16 – Il portale web dell'Acquirente Unico

Ecco il link: <http://www.acquirenteunico.it/canale/consumatori/dettaglio-sportello-il-consumatore-dienergia>.

Non troviamo, invece, efficace e quindi non consigliamo la soluzione di interrompere i pagamenti o revocare gli addebiti diretti in banca come spesso qualcuno fa per risolvere le proprie problematiche con i fornitori di servizi. Nell'energia è previsto il processo della disalimentazione dei clienti "morosi", per cui molto meglio seguire strade più "informali" piuttosto che complicare ancora di più la situazione e rischiare di essere disalimentati! Allo stesso modo crediamo sia meglio ricorrere alla Giustizia ordinaria (penale o civile) solo come ultima spiaggia e solo se la questione è effettivamente molto rilevante.

Il nostro consiglio è quindi di farsi supportare da soggetti preparati e organizzati come le Associazioni dei Consumatori, i Gruppi d'Acquisto, l'Acquirente Unico o, in alternativa, dai blogger, che hanno molta visibilità. In questo modo è possibile avere un parere pertinente da parte di enti o professionisti esperti di un settore molto spesso complicato.

E' dunque essenziale conoscere le caratteristiche fondamentali di questo settore, così come i principali protagonisti del mercato, per trovare la soluzione più conveniente ai propri consumi energetici ed affrontare i rapporti con il proprio fornitore in modo sereno e senza preoccupazioni.

## L'Autore

Massimo Bello è il fondatore di Wekiwi.it, nuovo fornitore di energia on-line in Italia. Proviene da un'esperienza pluriennale in questo settore, nel quale lavora all'incirca dal 2002. Prima come consulente in Bain & Company di grandi gruppi energetici e poi in qualità di manager, avendo ricoperto diversi ruoli nel settore: prima Direttore Generale di Duferco Swiss Energy, poi Amministratore Delegato di Illumia Spa, poi Vice Presidente dell'Associazione AIGET.

L'obiettivo di Wekiwi è di offrire un approccio nuovo, un fornitore di energia semplice, innovativo e aperto all'interazione con i Clienti grazie al web e ai social media.

*wekiwi collabora con*

**#assodigitale.it**  
*La Tecnologia Utile*