

L'affinità tra i servizi elettrico e del gas e la comparsa di contratti congiunti di fornitura di energia sono alla base di un recente intervento della competente **Autorità diretto ad assicurare la trasparenza delle bollette che, principale mezzo di comunicazione tra clienti e fornitori, consente ai primi di confrontare le offerte del mercato**

Tutte le liberalizzazioni, anche nei servizi indispensabili come quello elettrico, sono utili solo se portano benefici ai consumatori. La Direttiva europea n. 54 del 2003 ha previsto che ciascuno Stato membro, alla data di completamento dell'apertura del mercato, introducesse un regime di servizio universale, cioè la fornitura di energia elettrica ad un prezzo «equo» per i piccoli consumatori che si trovano davanti a dinamiche di un mercato di recente liberalizzazione e, quindi, ancora poco competitivo. Il tipo di tutela introdotto in Italia, analogamente a Paesi come Francia e Spagna, consiste in prezzi regolamentati delle forniture per i consumatori che non hanno optato per il mercato libero.

A questo scopo in Italia, dal 1° luglio 2007, data di completa apertura del mercato elettrico, è stato istituito, a favore dei clienti domestici e delle piccole imprese che non passano al mercato libero, il servizio di maggior tutela. Ai clienti serviti in maggior tutela sono applicate condizioni contrattuali definite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, e condizioni economiche, aggiornate da quest'ultima, sulla base dei costi di approvvigionamento sostenuti da **Acquirente Unico**.

L'esistenza di tali forme di garanzia rappresenta per i consumatori non solo una certezza di continuità di fornitura, ma anche una garanzia di sta-

ACQUIRENTE UNICO

A dicembre lo «Sportello del consumatore di energia» a servizio degli utenti

bilità ed economicità dei prezzi. Ciononostante rimane sempre valido il principio secondo cui la principale forma di tutela per i consumatori sia la concorrenzialità del mercato. È pur vero che il processo di liberalizzazione è efficace solo quando le due forze che lo guidano, domanda e offerta, svolgono un ruolo attivo. Ciò presuppone che le offerte siano competitive e trasparenti e che i consumatori siano provvisti di un adeguato grado di informazione, che consenta loro di esercitare con consapevolezza la scelta tra le diverse opzioni disponibili.

L'obiettivo di avere consumatori ben informati e attivi è fondamentale per il successo della liberalizzazione del mercato elettrico. Realizzate le regole, infatti, è necessario diffondere la conoscenza degli effetti della riforma e mutare l'atteggiamento dell'utente nei confronti del servizio elettrico. Questo cambiamento culturale è già avviato. Ma il processo sarà lungo: dal 1° luglio 2007 ad oggi circa due milioni di clienti domestici, pari al 7 per cento del totale, sono passati al mercato libero dell'energia elettrica. Nello stesso arco di tempo circa 70 mila utenti del mercato libero sono rientrati nel regime di maggior tutela. Valori, questi, che sono tuttavia in linea con le migliori esperienze di **altri Paesi europei a parità di stato di avanzamento del processo di liberalizzazione**.

Per analizzare le dinamiche di questo fenomeno è utile una breve



**dell'ing. PAOLO VIGEVANO,
amministratore delegato
di Acquirente Unico Spa**

digressione su come il mercato elettrico operava precedentemente all'avvio della liberalizzazione, allorché le attività di generazione, trasmissione, distribuzione, misura e vendita di energia elettrica venivano svolte in regime di monopolio. Gradualmente, a seguito di direttive europee, leggi e regolamenti nazionali, si sono introdotti, laddove possibile, elementi di concorrenza, in particolare nella generazione, nell'acquisto e

nella vendita. Si è fatto obbligo alle imprese di distribuzione con più di 100 mila clienti allacciati alla propria rete di svolgere, con società distinte, l'attività di gestione delle reti (trasporto, misura, lavori, servizio guasti) e l'attività di vendita e fatturazione dell'energia elettrica.

Operano così oggi in Italia, in regime di monopolio locale, 150 imprese di distribuzione, la principale delle quali è Enel Distribuzione, che serve circa l'85 per cento dei clienti. Tali regole non solo assicurano che venga garantita la continuità del servizio e che a tutti i clienti siano assicurati, dal distributore locale, stessi standard di qualità tecnica della fornitura e uguale tempestività di intervento **nei servizi di distribuzione, ma consentono anche la concorrenza tra i fornitori di energia elettrica operanti nel mercato**.

Ciononostante in questi primi due

anni di completa apertura del mercato si osserva che circa i due terzi dei clienti domestici passati al mercato libero hanno aderito ad offerte proposte da società di vendita facenti parte dello stesso gruppo proprietario dell'impresa di distribuzione. Pur non escludendo che le società in questione possano essere più competitive delle altre, rimane il dubbio che alcuni di questi clienti, come del resto riscontrato dall'Antitrust, abbiano sottoscritto le offerte proposte da questi fornitori più per la «familiarità» con il marchio dell'impresa di distribuzione e l'ambiguità di alcune proposte commerciali, che per una reale e attenta valutazione della convenienza.

Va, inoltre, notato che i distributori hanno un ruolo cruciale nel consentire un corretto svolgimento delle pratiche connesse al cambio di fornitore. Infatti, essi sono gli unici detentori dei dati di misura di tutte le utenze, informazioni che devono essere messe a disposizione correttamente e tempestivamente al nuovo fornitore per consentire un regolare processo di fatturazione. In alcuni casi la mancanza di disponibilità dei dati di misura ha provocato errori di stima dei consumi o ingenerato ritardi nell'emissione di bollette di congruaggio, in particolare per i clienti del mercato libero, diffondendo tra questi una certa diffidenza riguardo al cambio di fornitore.

Analoghe considerazioni possono essere avanzate anche per il mercato libero del gas naturale. Difatti questo, con i dovuti distinguo, presenta numerose analogie con il mercato elettrico. E proprio l'affinità tra i due servizi e la comparsa sul mercato di contratti di fornitura di energia congiunti sono alla base di un recente provvedimento di consultazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, finalizzato all'armonizzazione e alla trasparenza delle bollette delle forniture di entrambi i servizi energetici. Il tema, tra l'altro, è all'attenzione di tutti i singoli Paesi membri dell'Unione Europea e della stessa Commissione, con l'obiettivo di migliorare le informazioni contenute nella bolletta, principale mezzo di comunicazione tra clienti e aziende fornitrici, affinché la maggior consapevolezza del consumatore possa agire come incentivo alla piena liberalizzazione del mercato.

Infatti, l'attenta lettura dei dati di consumo e dei prezzi applicati, contenuti nelle fatture, forniscono al consumatore il vero primo strumento di confronto tra le offerte che il mercato propone. Questo provvedimento e gli altri che muovono



L' Acquirente Unico, per conto dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, gestisce da oltre due anni un servizio informativo, accessibile tramite il numero verde 800.166.654, sulle opportunità e sui diritti dei consumatori

vivacità della domanda. In questo stesso ambito Acquirente Unico, per conto dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, gestisce da oltre due anni un servizio informativo, accessibile tramite il numero verde 800.166.654, sulle opportunità della liberalizzazione e sui diritti dei consumatori dei mercati dell'energia elettrica e del gas. Dal prossimo dicembre, inoltre, sarà operativo lo «Sportello del consumatore di energia», pure gestito da Acquirente Unico, per valutare le segnalazioni, le istanze e i reclami presentati dagli utenti dei servizi elettrici e del gas sul rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte di fornitori e distributori. Questa attività di supporto al



nella stessa direzione ricoprono un ruolo fondamentale nella diffusione della conoscenza tra i consumatori sulle condizioni di svolgimento dei servizi elettrici e del gas in seguito alle liberalizzazioni e rappresentano, quindi, un incentivo alla

consulenza e di monitoraggio delle segnalazioni sui comportamenti degli esercenti non può che migliorare la regolazione, rafforzare la tutela dei clienti stessi e, in definitiva, agevolare i processi di liberalizzazione dei mercati energetici.