

Le misure dell'Authority. Obblighi di trasparenza e verifica per i venditori

Sui passaggi una griglia di tutele

Lo switch può convenire: scegliere un altro fornitore di luce e gas può essere vantaggioso sotto l'aspetto del risparmio se si trova la soluzione adatta al proprio profilo e sempre che si adottino comportamenti di consumo virtuosi. Contro la propensione a cambiare giocano però il timore di lungaggini e disservizi, ma anche il pensiero di aderire frettolosamente a una proposta o di vedersi attribuire un contratto non richiesto. A tutela dell'utente che non voglia rassegnarsi al caro-bolletta, esiste però una rete di tutele che è bene conoscere per muoversi con maggiore tranquillità nello scenario liberalizzato e per fare valere i propri diritti. I paletti sono quelli contenuti nei provvedimenti dell'Autorità per l'energia e il gas, tra cui il più recente è la delibera 153/2012/R/com, in vigore dallo scorso giugno. I principi fissati si applicano ai contratti sottoscritti da tutti i clienti domestici e da tutte le piccole imprese e possono sintetizzarsi in cinque punti: la prova della conferma del contratto, il monitoraggio dell'Autorità vigilante, l'iter per il reclamo, la procedura di ripristino, il Codice di condotta commerciale.

Il giro di vite impresso dalla scorsa estate interessa in particolare i contratti siglati porta a porta oppure per telefono. E la prima leva riguarda gli obblighi di verifica: la società di vendita deve telefonare al cliente o inviargli una lettera per acquisire la conferma della volontà di aderire all'offerta. In pratica è l'operatore a dover provare l'assenso del cliente.

Poi ci sono le due liste, una negativa e una positiva. L'Aeeg svolge infatti una rilevazione costante delle attivazioni non volute (tramite comunicazioni obbligatorie degli operatori e dei distributori e tramite le segnalazioni allo Sportello del consumatore): ogni anno i risultati del monitoraggio saranno pubblicati in un rapporto mentre l'elenco dei venditori responsabili di un numero troppo frequente di contratti non richieste sarà reso pubblico sul sito dell'Autorità stessa. Rapporto e *black list* sono attesi per quest'anno, mentre per ora è già disponibile online la *white list*, ossia l'elenco positivo nel quale sono potute entrare quelle società che hanno aderito alle procedure semplificate di ripristino fissate dall'Aeeg per facilitare la retromarcia degli uten-

ti "migrati" a loro insaputa.

Questi i principi cardine definiti dall'Autorità: il ritorno al vecchio contratto deve avvenire in modo automatico e senza costi per il cliente, il cliente durante il periodo di fornitura relativo al contratto "non voluto", avrà diritto al prezzo di tutela, l'adesione alla procedura vincola il venditore ad applicarla per almeno due anni.

Ma la prima difesa per il cliente resta il reclamo, da presentare in prima luogo al venditore; il venditore che non accolga il reclamo deve inviare risposta motivata al cliente e documentazione allo Sportello del consumatore dell'Aeeg. Lo Sportello, ricevuta la comunicazione, entro 10 giorni comunica la decisione al cliente e al venditore (reclamo accolto o infondato). In ogni caso il cliente, se il venditore non gli risponde o non invia copia del rigetto o gli risponde in modo insoddisfacente, può comunque inviare reclamo allo Sportello.

Altra importante tutela per il consumatore sono le norme per i venditori: il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia, vincola gli agenti alla trasparenza e alla correttezza

dei rapporti (ad esempio in tema di diritto di recesso) ma con la delibera dello scorso giugno è stato stabilito che agli operatori inadempienti possano essere irrogate sanzioni commisurate all'entità del danno arrecato sia al cliente stesso sia al mercato in generale. Inoltre per l'operatore responsabile dell'attivazione non richiesta decade il diritto al margine previsto per la commercializzazione.

R. Ca.

RIENTRO AUTOMATICO

In una white list gli operatori che decidono di adottare le procedure semplificate di ripristino delle forniture fissate dall'organo vigilante

LO SPORTELLO

Risposte ai dubbi

■ Lo Sportello del consumatore dell'Aeeg è composto da un call center (800.166.654) e da un'Unità per la gestione dei reclami per i quali gli utenti non hanno ottenuto soddisfazione dagli operatori. Partito nel 2009, ha gestito 1,4 milioni di chiamate, contribuito a risolvere oltre 65 mila reclami e a far rimborsare 300 mila euro/mese per importi non dovuti e indennizzi

Triennio

■ Per il triennio 2013-2015 l'Aeeg ha rinnovato il progetto Sportello ampliandone compiti e raggio di azione. Fra le nuove attività - da realizzare con l'Acquirente Unico - la gestione di procedure legate ai contratti non richiesti, il rafforzamento dell'attività di monitoraggio e di segnalazione di eventuali criticità e la possibilità di proporre azioni di enforcement



Peso: 15%

Le opzioni. Oggi la famiglia può selezionare la proposta più adeguata al proprio profilo «energetico»

Scelta basata sui consumi

Il prezzo negoziabile si riferisce solo alla componente materia prima

di **Donato Berardi**
e **Fulvio Bersanetti**

Risparmiare sul bolletta dell'energia, con il mercato libero, si può. Ma è importante scegliere bene la formula, tenendo conto soprattutto di due informazioni: le caratteristiche del contratto e il proprio profilo di consumo. Con una premessa da non trascurare per evitare di sovrastimare il potenziale risparmio: il prezzo contrattabile si riferisce, in genere, alla sola materia prima, all'elettricità, ossia alla metà circa dell'importo totale in bolletta,

al lordo della tassazione. Il resto del costo della fornitura è costituita da oneri regolati, cioè stabiliti dall'Autorità per l'energia (Aeeg), pagati anche dagli utenti nel cosiddetto regime di maggior tutela.

Da una rassegna delle prassi commerciali più diffuse si desume che il ventaglio di offerte può essere ricondotto a due tipologie contrattuali.

La prima si identifica con le forniture a prezzo fisso, laddove il prezzo della materia prima energia elettrica è "bloccato" per l'intera vigenza contrattuale (in genere 12 o 24 mesi). Sono offerte che includono implicitamente una componente assicurativa, perché proteggono il consumatore dall'aumento dei prezzi all'ingrosso dell'energia (che viceversa, in caso di riduzione potrebbero rendere peggiorativi questi contratti rispetto al servizio di maggior tutela). La seconda tipologia comprende le forniture a prezzo va-

riabile, dove il corrispettivo della materia prima energia è definito da uno sconto rispetto alle condizioni del regime di maggior tutela. C'è infine una terza categoria di forniture, in realtà poco diffuse sul mercato: si tratta dei contratti a prezzo indicizzato, dove il corrispettivo dell'energia è aggiornato periodicamente in base a formule proposte dal fornitore (cioè indici che riflettono l'andamento dei costi di generazione).

Quanto ai profili di consumo delle famiglie possono dipendere dalla presenza in casa di uno o più componenti del nucleo familiare, dalla dotazione di elettrodomestici e dalla loro efficienza, dalle abitudini di consumo, tra le quali anche l'attenzione al risparmio energetico.

Per valutare la convenienza dei diversi contratti, Ref Ricerche ha condotto un'analisi su quattro tipologie di "consumatore": il giovane single, la coppia anziana, la famiglia giovane con un figlio minore, la famiglia numerosa. Mettendo a confronto il primo trimestre 2013 con il primo del 2012, si evince che per le famiglie rimaste ancorate al regime di maggior tutela, la spesa è cresciuta del 10% circa. Un risultato cui hanno concorso l'incremento dei prezzi dell'energia all'ingrosso, che ha fatto lievitare il costo regolato della materia prima, e la forte crescita degli oneri destinati a finanziare le fonti rinnovabili.

Se si considerano invece le diverse tipologie contrattuali del mercato libero, si nota che l'aumento della materia prima ha reso lievemente più favorevoli i

contratti con corrispettivo fisso rispetto a quelli a sconto.

D'altro canto, il mercato libero non è necessariamente sinonimo di risparmio per le famiglie, anche se i margini per alleggerire la spesa non sono secondari.

Analizzando le alternative predisposte sia da fornitori nazionali sia da fornitori locali (consultabili tramite il "Trova Offerte" sul sito www.autorita.energia.it) e selezionando accuratamente il contratto in funzione del profilo, è possibile conseguire un risparmio tangibile rispetto alle condizioni di maggior tutela vigenti nel primo trimestre 2013 (si veda la scheda sotto). Ciò è vero per definizione nei contratti che prevedono uno sconto sui corrispettivi regolati.

Ma anche le forniture a prezzo fisso risultano migliorative rispetto alla maggior tutela, assicurando un risparmio del 15% ai giovani single, del 5% alla coppia anziana e alla coppia con un figlio, del 3% alle famiglie numerose. Non esiste tuttavia una garanzia che queste convenienze siano confermate nella restante parte dell'anno: molto dipenderà dagli aggiornamenti dei corrispettivi della materia prima da parte dell'Aeeg.

Nell'analisi della convenienza non va dimenticato infine che dallo scorso anno sono in vigore le tariffe biorarie per il regime di maggior tutela, con corrispettivo differenziato tra le ore diurne (più care) e quelle serali, notturne e il week end (più economiche).

Tuttavia, il crollo dei consu-



Peso: 44%

mi di energia per la crisi e l'accresciuta capacità di generazione resa disponibile (soprattutto nelle ore diurne) dalle fonti rinnovabili hanno moderato i prezzi dell'energia nelle ore diurne e contribuito a scaricare i costi fissi sui prezzi dell'energia delle ore serali e notturne, determinando, sia in maggior tutela che sul mercato libero, un progressivo riavvicinamen-

to dei prezzi distinti per fascia. Il risultato di tale situazione è peculiare: oggi selezionare con attenzione il fornitore produce benefici potenzialmente più consistenti rispetto all'adozione di comportamenti di consumo virtuosi.

Infatti ipotizzando uno spostamento del 10% dei volumi dalle ore diurne a quelle serali e notturne, il risparmio si aggira

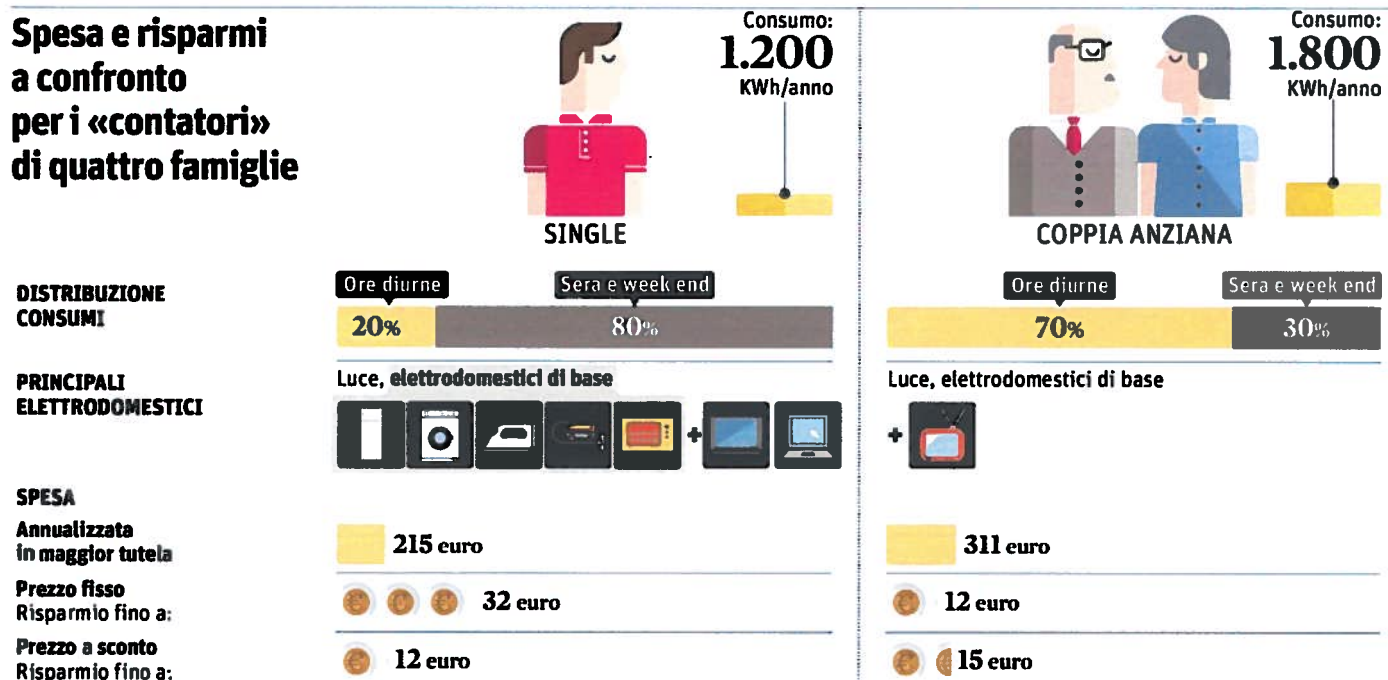
sul 5% della spesa per il giovane single, sul 2% per la coppia anziana e per quella con un figlio minore, sull'1% nel caso della famiglia numerosa.

Ref Ricerche

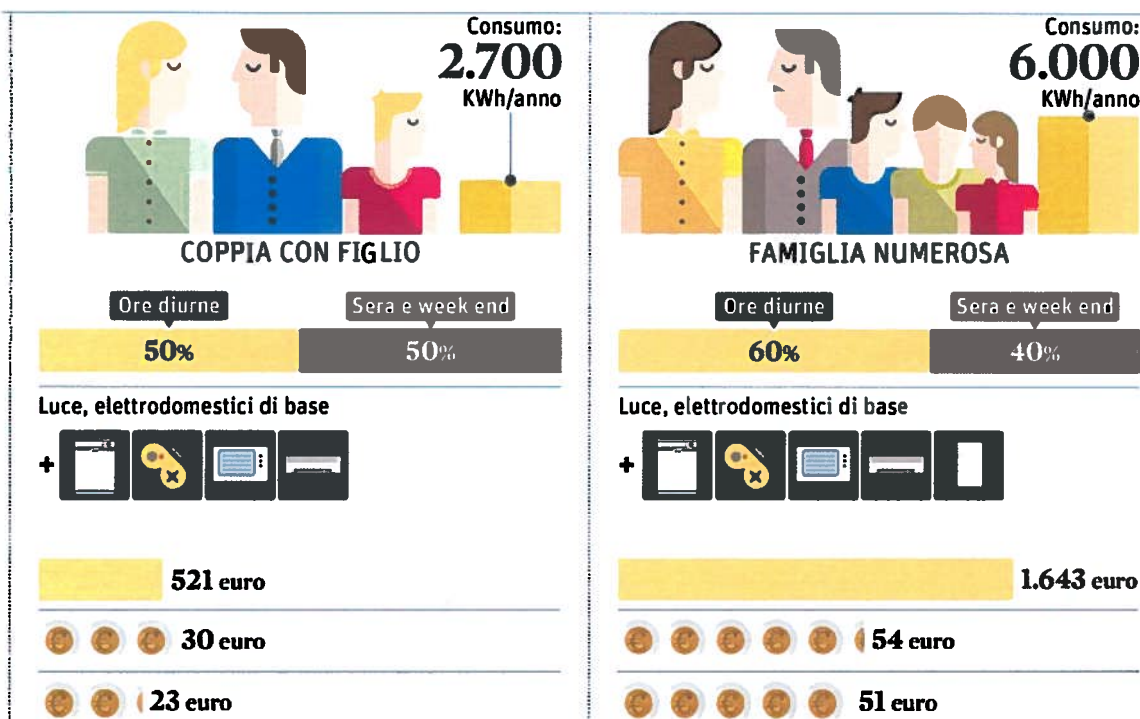
LA BIORARIA

Spostare il 10% dei prelievi alle ore più economiche produce minori benefici rispetto a una scelta oculata del fornitore e dell'offerta

Spesa e risparmi a confronto per i «contatori» di quattro famiglie



Nota: Il confronto fa riferimento alle condizioni in vigore nel 1° trimestre 2013. Gli elettrodomestici di base comuni a tutti i profili sono: frigo; lavatrice; ferro da stiro; aspirapolvere; forno



Fonte: elaborazioni Ref ricerche sui dati degli operatori disponibili su Trova Offerte, www.autorita.energia.it



Peso: 44%



La materia prima. Rappresenta il 50% circa dell'importo totale in bolletta



Peso: 44%

Forniture domestiche. Le migrazioni al mercato libero hanno interessato il 20% delle famiglie nell'elettricità e il 13% nel gas

Bollette in cerca di risparmio

In aumento concorrenza e offerte, ma resta la criticità delle attivazioni indesiderate

di **Rossella Cadeo**

Sulle bollette energetiche i lavori sono sempre in corso. L'ultima novità annunciata, a partire dal secondo trimestre dell'anno, è la possibilità di una flessione della fattura del gas intorno al 6-7%, grazie a una revisione dei criteri di calcolo dei prezzi della materia prima. Cambi in vista anche per la tariffa bioraria della luce: una modulazione del meccanismo delle fasce e dei relativi prezzi per rendere più conveniente l'utilizzo in determinati momenti, una promessa finora solo modestamente mantenuta. Interventi attesi, tanto più che gli ultimi aggiornamenti dell'Aeeg, l'Autorità per l'energia (+1,7% il gas e -1,4% la luce) hanno portato la spesa annua totale per la "famiglia tipo" a oltre 1.800 euro, per oltre la metà peraltro imputabili a imposte e oneri di sistema (si vedano i due grafici).

Intanto, alla ricerca della convenienza, nel mercato domestico cresce il tasso di migrazione degli utenti e s'intensifica la concorrenza fra i fornitori.

Concorrenza e garanzie

Una concorrenza che si esprime da un lato con una moltiplicazione delle soluzioni disponibili, ma che dall'altro non è immune da fenomeni di marketing particolarmente aggressivi, primo fra tutti quello noto come le cosiddette

"attivazioni non richieste".

Proprio per arginare queste prassi, l'Authority è di recente intervenuta con misure specifiche, dalle indagini al rafforzamento dei controlli, dalle *black list* ai nuovi obblighi di verifica da parte dei venditori fino al firma di un protocollo con l'Antitrust per rafforzare la collaborazione a tutela dei consumatori e dei mercati.

«Il pacchetto dei nuovi strumenti a contrasto dei contratti non richiesti, entrato in vigore lo scorso giugno, ha l'obiettivo di stroncare e punire questo odioso fenomeno - spiega Luigi Carbone, componente del Collegio dell'Autorità per l'Energia -. Stroncare grazie alle misure di prevenzione affiancate alla procedura di ripristino, per rendere sempre più difficile e meno conveniente per il venditore attuare queste pratiche; punire grazie allo stretto monitoraggio, le sanzioni e la *black list* degli operatori scorretti che l'Autorità pubblicherà a breve sul proprio sito internet, toccando così nella loro reputazione le aziende inadempienti. Misure che si aggiungono agli altri strumenti che l'Autorità ha già messo in campo per combattere quella che potrei definire la "solitudine del consumatore", cioè quella che alcune volte può provare quando deve fare scelte in un settore complesso come quello dell'energia».

Le imprese, dal canto loro, non hanno tardato a muoversi

con iniziative volte a incrementare la trasparenza nei rapporti con la propria clientela (si veda l'articolo a fianco e nella pagina successiva).

Effetto deregulation

Il fenomeno dei contratti non richiesti nasce peraltro proprio con la liberalizzazione del mercato energetico che ha dato la possibilità agli utenti di fare shopping nel settore, alla ricerca della soluzione più favorevole. Alla fine dello scorso settembre (dati Aeeg), le famiglie sul mercato libero erano il 20% del totale (circa 6 milioni su 30) e le Pmi oltre 1,6 milioni, pari al 25% circa del totale (dati Aeeg). Un risultato che mette l'Italia fra i primi posti in Europa come andamento degli switch. Più lenta l'apertura nel settore gas, pur avviata dal 2003: a fine 2011 il 13% delle famiglie (condomini inclusi) e circa il 44% dei clienti non domestici erano usciti dal mercato "amministrato" (quello dove i prezzi di riferimento sono decisi e aggiornati trimestralmente dall'Authority).

La *deregulation* è stata accompagnata da un moltiplicarsi delle offerte: da quelle a prezzo bloccato alle formule a forfait, dalle forniture "verdi" alle bollette online fino ai programmi di fidelizzazione. Così alla fine può essere difficile per l'utente individuare la convenienza di una formula rispetto alle altre o addirittura rispetto alle tariffe "tutelate": tan-

to che, proprio per verificare i reali effetti benefici della liberalizzazione per l'utente, nell'agosto scorso l'Aeeg ha avviato un'indagine conoscitiva, i risultati della quale si conosceranno verso l'estate.

Criticità da superare

In ogni caso, al di là del rischio confusione, le opportunità di risparmio o comunque di scelte consapevoli non mancano. Mentre la faccia negativa della medaglia (per gli utenti come per lo sviluppo del mercato) restano le "attivazioni non richieste", quelle sottoscrizioni di contratti ottenute dagli operatori commerciali con comportamenti aggressivi od omissivi. Benché sul totale degli switch off - sottolineano anche all'Aeeg - incidano con una quota minima (circa l'1%), restano una delle criticità più evidenti nel rapporto gestori-utenti. Altre importanti problematiche - secondo l'indagine svolta nell'ambito del progetto "Energia: diritti a viva voce" promosso dal Mise e realizzato da 17 associazioni consumatori con i fondi delle sanzioni dell'Aeeg - interessano la bolletta nel suo complesso, in particolare gli importi da pagare, i rimborsi, la scarsa informazione sui prezzi e sulle offerte commerciali.

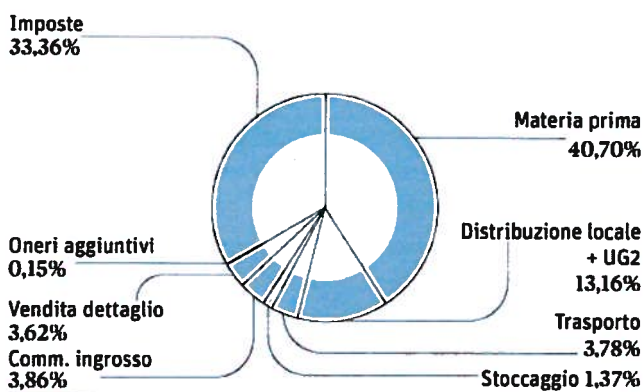


Peso: 26%

Le voci in fattura

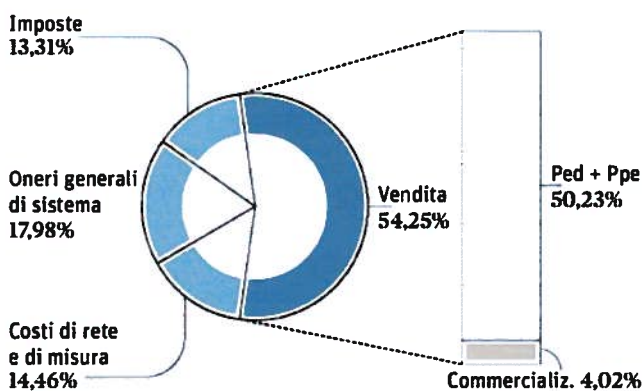
IL GAS

Composizione della spesa per l'utente tipo in regime di tutela



LA LUCE

Composizione della spesa per l'utente tipo in maggior tutela



Fonte: Aeeg, Autorità per l'energia



Peso: 26%

INTERVISTA | Angelo Zaccari

«Il nuovo scenario ha trasformato l'utente in cliente»

«L'utente è diventato cliente: è uno degli effetti cruciali della liberalizzazione dell'energia - sottolinea Angelo Zaccari, direttore mercato Italia di Eni Gas&Power -. Il rapporto da statico si è evoluto in dinamico, il cliente può continuamente scegliere e quindi l'impresa di vendita deve conquistare la fiducia attraverso un continuo lavoro di *caring e loyalty*».

Quali gli altri effetti per le imprese?

La competizione si è allargata a tutto il territorio nazionale e su entrambe le *commodity*, gas e luce, con un elevato numero di operatori, italiani e stranieri. In precedenza ognuno era focalizzato su se stesso e in genere su una sola *commodity*. Da qui la necessità di un radicale stravolgimento di processi, sistemi, modelli organizzativi. Rinnovato anche il rapporto con l'Autorità dell'energia, l'Antitrust e le parti terze, ossia i fornitori di sistemi e servizi in *outsourcing*, le reti di vendita indirette, le società di distribuzione di gas e luce. Tra l'altro spesso i clienti non sono informati sul ruolo delle imprese di distribuzione e tendono a imputare alle imprese di vendita alcune anomalie (letture stimate; ritardi nei processi di *switch*) che sono esclusiva responsabilità del distributore. Eni non è passiva nel rapporto con i distributori, ma più volte al giorno, esercita pressioni per ottenere regolarità e tempestività nelle letture e nei processi di *switch*.

Il Dna di Eni resta soprattutto quello del gas. Come ha affrontato l'ingresso nel mercato dell'elettricità?

Abbiamo avviato nel 2007 il cambio di strategia con lo sviluppo di un'attività commerciale a 360 gradi, arrivando nel 2009 al lancio del Programma retail: in tre anni sono stati rivisti processi, sistemi, partner, posizionamento sul mercato, strategia di marketing e comunicazione. Il modello di business ora si basa su centralità del cliente, prodotti personalizzati, un servizio di eccellenza che utilizza nella multicanalità (call center, negozi, web) anche la leva dell'innovazione (mobile, app), partner commerciali affidabili e di livello. Negli ultimi anni abbiamo acquisito oltre un milione di clienti e, oggi, 2 mila clienti al giorno scelgono le nostre offerte per il mercato libero.

Visto che il cliente è centrale, quali sono i punti strategici per l'ottimizzazione del rapporto?

Il posizionamento di marketing si concentra sulla semplificazione, con offerte "customizzate" in termini sia di prodotti sia di servizi. Così, per chi desidera gestione in autonomia, convenienza e innovazione, il prodotto "link" venduto sul web è tra i più competitivi. Per chi ha un utilizzo prevalente nelle fasce più costose, ecco "Relax super semplice": tariffa unica, arricchibile con servizi a scelta. Poi ci sono prodotti, come "eni3", che coprono il fabbisogno di gas e di luce e anche di carburante. Quanto al servizio il punto di forza è la piattaforma multicanale: numero verde 800900700 (ora unificato per gas, luce e carburante), oltre 230 Eni energy store, contatto in mobilità con la "App Eni gas e luce", collegamento a www.eni.mobi e su www.famiglia.eni.it. La piatta-

forma multi-canale consente ai clienti di avere oltre il 40% di contatti risolti in modalità self basta un computer o uno smartphone, o una tastiera del telefono e si può eseguire, ad esempio, una rateizzazione sull'albero fonico del servizio clienti.

Resta sempre la spina dell'attivazione dei contratti non richiesti. Quale l'esperienza di Eni in proposito?

Le agenzie e i teleseller di cui ci avvaliamo sono selezionati con stringenti criteri, formati sia sui contenuti commerciali sia sulle norme e sulle buone pratiche di condotta commerciale, presidiati con un sistema che agli incentivi economici coniuga precise penali in caso di mancato rispetto degli standard di eticità. I clienti possono accertarsi al nostro numero verde sulla corretta identità dei venditori che si presentano a casa loro. Per ogni proposta di contratto prevediamo inoltre un preciso iter di verifica a garanzia del cliente (si veda la scheda alla pagina seguente, ndr), accogliendo eventuali ripensamenti in ogni modalità di contatto. Il nostro obiettivo è ridurre a percentuali prossime allo zero il numero delle attivazioni non desiderate o non intercettate dai controlli preventivi. Anche l'Antitrust, che in un recente procedimento istruttorio sui contratti non richiesti ha esaminato il nostro modo di operare, ha riconosciuto la validità del sistema di controlli multipli e



Peso: 19%

incrociati implementato.

È l'utilizzo dei teleseller, i call center in outsourcing?

Si seguono gli stessi principi di eticità e di buone pratiche commerciali come per le agenzie del porta-a-porta. Gli operatori sono specializzati, formati anche su aspetti di cortesia, correttezza e privacy e si ricorre a tecnologie evolute per la registrazione della chiamata e del

pronto invio al cliente della proposta contrattuale.

È realistico attendersi un effettivo ribasso del gas sulle bollette, come annunciato dall'Aeeg?

Il processo di revisione dei prezzi (quota energia e quota vendita) è attualmente oggetto di consultazione da parte di Aeeg. Le variazioni stabilite dall'Aeeg per i prossimi mesi, saranno

come sempre "travasate" in bolletta. Nei contratti a tariffa regolata e nei contratti del mercato libero con tariffe a sconto, il ribasso sarà automaticamente riportato nella componente energia del gas; nei contratti a prezzo bloccato, le variazioni positive o negative della componente energia del gas vengono effettuate quando l'azienda rinnova i prezzi (normalmente 4 volte l'anno). Vale la

pena sottolineare che chi ha sottoscritto con Eni un prezzo fisso biennale circa due anni fa ("Pacchetto Fissa"), oggi ha conseguito un risparmio di circa il 15% rispetto alla tariffa regolata.

R.Ca.

IL MODELLO DI BUSINESS
«Offerta segmentata,
servizio di eccellenza,
multicanalità, qualità
e affidabilità»



Eni Gas&Power. Angelo Zaccari, direttore mercato Italia



Peso: 19%

L'articolazione dell'offerta. Le caratteristiche dei principali «filoni»

Un ventaglio di formule dal costo bloccato al forfait

L'arrivo del mercato libero ha segnato il moltiplicarsi delle offerte commerciali, spesso con formule diverse da quella standard. Tra sconti, bollette fisse e prezzi su misura, la scelta della tariffa giusta può determinare alla fine dell'anno un minore esborso per ogni famiglia.

Tra le offerte più convenienti vi sono sicuramente quelle online. La fornitura viene attivata e gestita via web e la bolletta non viene più inviata a casa in formato cartaceo, ma arriva esclusivamente sotto forma di e-mail digitale. In molti casi, inoltre, è possibile attivare servizi ulteriori di notifiche e informazioni recapitati sul cellulare con sms automatici. Stando a dati dell'Osservatorio SuperMoney, chi sottoscrive il contratto online può spendere fino a 380 euro l'anno in meno rispetto alle bollette tradizionali, con un risparmio del 20% circa. Chi seleziona una tariffa web, tuttavia, deve avere una buona padronanza degli strumenti informatici e deve essere certo di riuscire a gestire tutti i servizi online.

Molti operatori, poi, offro-

no sconti speciali a chi sottoscrive contemporaneamente un abbonamento per la luce e per il gas. Per attrarre i nuovi clienti, inoltre, lo strumento più comunemente adottato dagli operatori del mercato libero consiste nella promessa di un prezzo "fisso" o bloccato per i primi mesi del contratto, per un periodo compreso solitamente tra uno e due anni. Attenzione: ad essere bloccata è solo la tariffa relativa alla componente energia, che incide mediamente sul 50% della bolletta (si veda l'articolo a fianco). La parte restante della spesa mensile è composta dagli oneri di trasporto, distribuzione, dispacciamento e commercializzazione, che possono variare di società in società, oltre che dalle imposte e dall'Iva. Usufruire del prezzo bloccato può comunque portare a risparmi in bolletta qualora sia previsto un rincaro significativo dei prezzi dell'energia nei mesi in cui si applica l'offerta speciale. Al termine di questo periodo il prezzo della componente energia verrà riallineato al costo di mercato.

Altra opzione da valutare con attenzione è quella della

tariffa bioraria, che può essere presentata anche in combinazione con le opzioni web e a prezzo bloccato. In questo caso il costo dell'energia viene differenziato in base alle fasce orarie in cui si registrano i consumi: il prezzo è più alto nelle ore diurne, tra le 8 e le 19 dei giorni settimanali (la cosiddetta fascia "F1"), per ridursi invece nelle ore serali e notturne dei feriali e lungo tutto l'arco della giornata nei weekend e nei festivi (le fasce "F23"). L'opzione bioraria conviene esclusivamente a chi trascorre gran parte delle ore diurne fuori casa, o comunque è in grado di concentrare l'utilizzo degli elettrodomestici e del gas dopo le 19 e nei festivi. Perché la tariffa risulti conveniente rispetto alla monoraria, i consumi nelle fasce F23 devono superare il 60-70% di quelli totali. Per ragioni tecniche, inoltre, l'opzione bioraria può essere attivata solo dalle utenze dotate di contatore elettronico teleletto.

Infine ci sono le soluzioni "tutto incluso". Si paga una cifra mensile fissa che varia in base alla taglia di consumi selezionata. Ogni taglia ha un

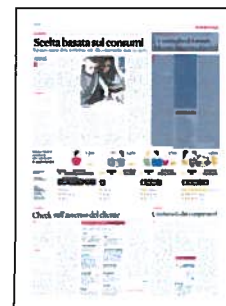
tetto massimo di consumi mensili consentito, oltre il quale si paga un extraprezzo rispetto a quello prestabilito. Queste offerte convengono esclusivamente a chi è in grado di monitorare costantemente i propri consumi, stimando anticipatamente e con rigore il quantitativo di energia e di gas necessario ogni mese (tenendo conto dei picchi estivi e invernali). Ai prezzi indicati dalle società, inoltre, va quasi sempre aggiunto il peso delle imposte e dell'Iva sulla bolletta finale. Il risparmio c'è, ma è percepibile soprattutto per le grandi taglie.

An. Cu.

FIDELIZZAZIONE

Premi e sconti

■ Sempre più spesso le compagnie energetiche adottano programmi di fidelizzazione per attrarre e conservare i clienti. Per chi aderisce al mercato libero sono previste formule commerciali che includono raccolte punti per accedere a premi speciali, sconti per acquisti di altro genere (ad esempio sulla benzina in distributori convenzionati) o ancora tagli su alcune componenti di prezzo delle forniture stesse



Peso: 14%

Trasparenza. Le iniziative delle società per evitare sottoscrizioni «forzate» e facilitare il ripensamento

Check sull'assenso del cliente

■ Contratti non richiesti. Tariffe più elevate di quanto prospettato dalle promozioni. Passaggi non desiderati al libero mercato. La casistica delle pratiche commerciali scorrette è ampia ma le vittime vanno diminuendo di anno in anno. Anche grazie all'impegno delle stesse società energetiche per la diffusione di buone pratiche di assistenza ai clienti, che talvolta si aggiungono ai paletti imposti dall'Autorità vigilante.

Edison e Sorgenia, ad esempio, hanno sottoscritto un protocollo congiunto di autoregolazione, attivo dal 2013, per contrastare il fenomeno dei "contratti truffa". Normalmente l'Autorità per l'energia prevede che le società debbano effettuare una chiamata di conferma ai consumatori che sottoscrivano un nuovo contratto tramite il porta-a-porta e che possano procedere documentando di aver assolto l'obbligo di check call (per almeno 5 tentativi). Pierlorenzo Dell'Orco, direttore del custo-

mer management di Sorgenia, commenta: «Abbiamo deciso di estendere le telefonate di conferma anche ai contratti acquisiti tramite vendita telefonica, aumentando da cinque a sette il numero di tentativi. E in caso di mancata risposta annulliamo l'attivazione del contratto».

La chiamata di conferma è tra gli strumenti principali adottati da Eni e da Enel: «In questo modo gli operatori procedono a spiegare di nuovo, nel dettaglio, tutte le caratteristiche dell'offerta commerciale, fugando ogni eventuale dubbio degli utenti», commenta Nicola Lanzetta, responsabile mass market di Enel Energia. Eni (si veda la scheda) esegue chiamate di controllo per ogni proposta di contratto, e procede quindi a inviare una lettera di benvenuto al cliente, in cui riassume i termini del contratto che andrà in attivazione e i successivi passi fino alla prima fattura. Inoltre, la società mette a disposizione un servizio via web e telefono, attivo 24 h su 24,

per verificare lo stato di avanzamento della pratica.

Resta però una quota di clienti che si ritrova a sottoscrivere contratti indesiderati. E le aziende cercano di venire loro incontro: in molti casi accettano le richieste di ritorno al vecchio contratto anche se vengono presentate oltre i normali limiti temporali previsti per il diritto di ripensamento.

«Nessuno vuole un cliente scontento, costretto a restare bloccato in un contratto indesiderato - commenta Fulvio Siotto, direttore vendite retail di Edison Energia -. E quando appuriamo che si è verificata una pratica commerciale scorretta, procediamo a versare un rimborso economico agli utenti».

Il rimborso va, in media, da 15 e 25 euro. Ma chi sceglie di annullare i nuovi contratti, e perché? «C'è ad esempio chi pensava di risparmiare una certa cifra e si accorge che non è così: l'offerta non è all'altezza delle aspettative. Poi c'è chi non aveva ben ca-

pito che stava per passare al mercato libero. Infine, ci sono i clienti che in effetti non avevano sottoscritto un nuovo contratto e vengono allertati dalla chiamata di conferma. Ma nel complesso le vittime di pratiche commerciali scorrette sono meno dell'1% dei clienti totali» conclude Lanzetta.

An. Cu.

CONTRATTI ENERGIA FOCUS

COORDINAMENTO: Rossella Cadeo

CERTEZZA

La chiamata di conferma è tra i principali strumenti previsti dalla normativa per appurare l'effettiva volontà del consumatore

UN ESEMPIO: LE GARANZIE DI ENI

Il sistema dei controlli multipli e incrociati di Eni a garanzia dei clienti per la verifica e l'avvio dei contratti acquisiti

1 La firma

■ Il cliente firma una proposta di contratto con un agente con mandato Eni, formato, selezionato e dotato di badge identificativo

2 L'identità dell'agente

■ Si può verificare l'identità chiamando gratuitamente l'800.900.700 attivo 24 h su 24

3 La check call

■ Entro 5-10 giorni dall'invio alla società della proposta di contratto, il cliente riceve una telefonata da una società specializzata incaricata da Eni volta a verificare l'effettiva volontà di diventare cliente

4 Il ripensamento

■ Può essere esercitato in sede di check call anche segnalando contestazioni o disconoscimenti. Si può comunque segnalare la propria volontà attraverso i canali di contatto Eni

5 Posticipo

■ In caso di mancato contatto per 5 tentativi di check call, l'iter di attivazione viene spostato in

avanti di 30 giorni

6 Sms

■ In caso di ripensamento viene inviato al cliente un sms a conferma dell'annullamento della proposta

7 Welcome letter e Smartphone

■ Arriva dopo 8 giorni dalla check call (ancora è possibile esercitare il diritto di ripensamento, benché oltre i termini previsti di legge). Sulla App Eni gas e luce si può verificare lo stato dell'attivazione

8 Lettera di conferma

■ Il cliente riceve la lettera con la data di inizio della fornitura

9 La prima fattura

■ Inviata al cliente al termine del processo di attivazione in coerenza con la periodicità di fatturazione prevista

10 Il «rientro»

■ In caso di contestazioni scritte o al numero verde, si attiva automaticamente la procedura di rientro al precedente fornitore (delibera 153/12 AeeG)



Peso: 17%

Su internet. I portali che consentono di effettuare confronti personalizzati

Una bussola dai comparatori

■ Come trovare l'offerta giusta per fornire di energia la propria casa massimizzando i risparmi? Confrontare le offerte dei vari operatori è la strada giusta, ma raccogliere informazioni da ogni singola società richiede tempo e dedizione. Senza contare che non tutti i siti ufficiali delle aziende permettono di stimare la spesa annua complessiva in luce e gas con un preventivo personalizzato. Ecco allora che arrivano in soccorso i numerosi servizi di comparazione online che permettono, in pochi minuti, di ottenere un'ampia panoramica delle tariffe disponibili e dei relativi costi.

Il servizio «istituzionale» è il Trova Offerte dell'Aeeg, disponibile al sito www.autorita.energia.it. Il motore di ricerca permette di visualizzare le tariffe

elettriche, quelle per il gas o di cercare in un colpo solo entrambe le categorie. Non è necessario registrarsi: basta indicare il Cap dell'abitazione, specificare se si sia residenti o meno, e scegliere tra tariffe monorarie, biorarie e multiorarie. Il secondo step consiste nell'indicazione della potenza del contatore e del consumo annuo in kWh, che si può trovare indicato in bolletta o può essere stimato per approssimazione dal Trova Offerte stesso (sulla base delle persone che vivono in casa e degli elettrodomestici presenti).

Si possono anche esprimere delle preferenze ulteriori: il metodo di pagamento (con bollettino postale, carta di credito, domiciliazione e altri ancora), la durata del contratto (da 12 a 60 mesi o indeterminata) e la fre-

quenza del pagamento (mensile, bimestrale, trimestrale e così via). Attenzione: nel Trova Offerte sono incluse solo le aziende che hanno aderito al motore di ricerca su base volontaria. Tutti i principali operatori nazionali, e molti di quelli locali, hanno comunque scelto di partecipare al servizio.

Esistono altri comparatori realizzati da società web specializzate e utilizzabili gratuitamente dai navigatori. Tra questi il portale di Facile.it, che presenta subito tutte le offerte sulla destra, con una breve sintesi delle caratteristiche e la stima della spesa annua. Possibile modificare e aggiornare in tempo reale i dati per il calcolo del preventivo, indicando il numero di persone che vivono in casa, l'utilizzo del gas o la tipologia

di elettrodomestici presenti nell'abitazione, le modalità di pagamento e la modalità di invio della bolletta (elettronica o cartacea). Mybest.it risulta più semplice ma proprio per questo meno personalizzabile. Basta indicare la potenza utilizzata per l'elettricità, l'ambito territoriale di residenza per il gas e la tipologia di offerta desiderata per visualizzare subito sia il prezzo medio annuo sia il costo mensile in bolletta. Con Supermoncy (energia.supermoncy.eu) bisogna registrarsi indicando i dati anagrafici e i recapiti telefonici e di e-mail.

An. Cu.

SULLA RETE



Istituzionale

■ Il comparatore disponibile su www.autorita.energia.it che consente di confrontare, per il proprio profilo, le offerte per il gas e l'energia messe a punto dagli operatori



Peso: 10%