

The sole responsibility for the content of this presentation lies with the authors. It does not necessarily reflect the opinion of the European Communities. The European Commission is not responsible for any use that may be made of the information contained therein

Oggi parliamo di...

... Liberalizzazione del mercato elettrico

Dal 1° luglio 2007 anche i privati cittadini possono scegliere liberamente il proprio fornitore di energia elettrica senza dover modificare né l'impianto, né i contatori della propria abitazione.

Ma chiariamo subito alcuni dubbi.

Cosa vuol dire che il mercato dell'energia elettrica è libero?

Significa che tutti i Clienti, anche quelli domestici, possono scegliere liberamente da quale venditore acquistare l'energia elettrica, pur restando collegati alla medesima rete elettrica e con lo stesso contatore.

Chi può vendere energia elettrica nel mercato liberalizzato?

L'attività di vendita di energia elettrica è libera, pertanto qualunque Impresa può operare nel mercato in qualità di venditore di energia elettrica, attenendosi alle regole stabilite dall'Autorità per l'energia, che pubblica sul proprio sito www.autorita.energia.it l'elenco dei venditori che rispettano i requisiti minimi stabiliti dall'Autorità medesima.

Come sono tutelate le famiglie che scelgono un fornitore nel mercato libero?

La tutela dei consumatori è garantita dall'Autorità per l'energia che detta le regole cui le Società di vendita devono attenersi e che può anche sanzionarle qualora non rispettino le norme vigenti e gli standard minimi di qualità del servizio. Si tratta, quindi di un mercato regolamentato al fine di tutelare i Clienti e realizzare condizioni di libera concorrenza.

La qualità del servizio rimarrà invariata?

SI. Anche con il mercato libero le Società di vendita devono rispettare gli standard minimi di qualità commerciale stabiliti dall'Autorità a tutela dei consumatori: tempestività nel fornire le prestazioni ai Clienti, tempi per un nuovo allaccio, fissare appuntamenti, ecc. Anche la qualità tecnica del servizio (interruzioni, riparazione

del contatore, sbalzi di tensione, ecc.) resterà la stessa, perchè riguarda il funzionamento della rete di distribuzione che continua ad essere gestita dalla Società locale di distribuzione.

Cosa succede se la Società di vendita fallisce?

Se la Società di vendita dovesse fallire, un sistema di salvaguardia garantisce che nessuna famiglia rimanga senza elettricità.

Cambiare fornitore comporta rischi di interruzione della fornitura elettrica?

No, poichè il servizio di distribuzione dell'energia elettrica è assicurato dalla Società locale di distribuzione, che rimane la stessa.

Chi si occupa degli allacciamenti?

E' compito della Società locale di distribuzione. Infatti, tutti gli aspetti tecnici della fornitura elettrica (realizzare gli allacciamenti, posare i contatori, attivare la fornitura, ecc.) sono di competenza della Società locale di distribuzione, la quale fa transitare l'energia elettrica sulla propria rete fino al contatore del consumatore finale. Anche se si cambia fornitore, la Società locale di distribuzione non cambia.

A chi bisogna rivolgersi in caso di guasti al contatore o agli impianti?

Bisogna rivolgersi alla Società locale di distribuzione che continua ad essere responsabile della riparazione dei guasti e di tutti i lavori sulla rete o sugli impianti (es. spostare il contatore). Se si sceglie un fornitore nel mercato libero il numero di telefono del servizio guasti non cambia.

Chi legge il contatore?

La lettura del contatore continuerà ad essere eseguita dalla Società locale di distribuzione: il Cliente ha diritto ad avere almeno un tentativo di lettura all'anno. Sarà invece la Società di vendita a calcolare l'importo dovuto dal Cliente per l'energia consumata e ad emettere la relativa bolletta.

Cambiando fornitore bisogna cambiare anche il contatore?

NO, il contatore rimane lo stesso. Quando si cambia venditore viene registrata l'ultima lettura del contatore. Questa serve al vecchio fornitore per emettere l'ultima bolletta di chiusura del rapporto ed al nuovo come punto di partenza per conteggiare i consumi ed emettere le proprie bollette.

Cambiando venditore si rischia di pagare due volte gli stessi consumi?

NO. Ma se il Cliente ha pagato due volte la medesima fornitura sulle bollette di due Società, deve farsi restituire l'intera somma, maggiorata degli interessi legali.

Se cambio fornitore a chi mi rivolgo per ottenere informazioni?

Alla nuova società di vendita che sarà responsabile di tutti gli aspetti commerciali del servizio offerto.

È possibile modificare le scelte fatte?

SI. Dando un preavviso di 30 giorni, in ogni momento si può disdire il contratto con il nuovo

fornitore e tornare al servizio di maggior tutela con i prezzi di riferimento fissati dall'Autorità, oppure scegliere una nuova offerta di un altro venditore.

Come valutare se una offerta è conveniente?

Per valutare la convenienza di una nuova offerta commerciale bisogna verificare con attenzione il prezzo e le clausole del contratto, le quali stabiliscono i diritti e gli obblighi del Cliente e del venditore.

Come verificare se il prezzo è conveniente?

I venditori devono fornire ai Clienti, prima di stipulare il contratto, informazioni chiare e complete sul prezzo della fornitura e su tutte le altre eventuali voci di spesa previste dal contratto. L'Autorità ha previsto che i venditori debbano accompagnare la nuova proposta commerciale con una scheda di confronto prezzi. La scheda riporta la spesa annua per cinque diversi livelli di consumi e la differenza fra questa ed il prezzo di riferimento dell'Autorità.

Perché occorre prestare attenzione alle altre clausole del contratto?

Oltre al prezzo, occorre leggere attentamente le diverse clausole del contratto ed in particolare:

- se e come il prezzo può cambiare nel tempo
- la data di avvio del servizio e la durata del contratto
- la frequenza con cui verrà letto il contatore e sarà inviata la bolletta
- gli oneri e le spese che oltre al prezzo saranno a carico del Cliente
- le eventuali conseguenze se si paga in ritardo la bolletta
- come si fa ad ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con il venditore.

Cosa sono le Tariffe elettriche Biorarie?

Nelle Tariffe Biorarie il costo dell'energia elettrica varia a seconda della fascia oraria in cui viene consumata (più alto nelle ore di punta, più basso nelle altre ore). Le fasce orarie definite dall'Autorità (a cui si riferiscono le tariffe biorarie) sono le seguenti:

- Fascia a prezzo elevato, dalle ore 8.00 alle 19.00 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì;

- Fascia a prezzo più basso, per le ore notturne tra le 19.00 e le 8.00, dei giorni dal lunedì al venerdì, oltre a tutte le ore del sabato, della domenica e degli altri giorni festivi. Oltre alle fasce orarie standard definite dall'Autorità, esistono fasce orarie proposte dalle Società operanti sul mercato libero che possono differire da quelle standard dell'Autorità. Per aderire alle Tariffe Biorarie stabilite dall'Autorità ci si deve rivolgere alla Società che svolge il servizio di maggior tutela. Per aderire alle Tariffe Biorarie del mercato libero, ci si deve rivolgere a una delle Società di vendita che offrono queste tariffe. In ogni caso, per poter usufruire della tariffa bioraria è necessario avere installato un contatore elettronico telegestito. Se il contatore installato non è ancora telegestito, il Cliente deve richiedere la telegestione alla propria Società locale di distribuzione, che è obbligata a fornirla entro 3 mesi dalla richiesta.

Cos'è uno sconto?

Lo sconto è una riduzione di prezzo espresso in euro (o centesimi di euro), oppure con una percentuale da scontare rispetto al prezzo pattuito. Ma attenzione! A volte lo sconto è praticato non sul prezzo finale ma solo su componenti parziali (ad esempio sui soli costi di acquisto e vendita dell'energia). In questo caso il venditore deve specificare l'incidenza percentuale media dello sconto rispetto al prezzo finale complessivo, escluse le imposte.

Cos'è un bonus?

Con il termine bonus si intende un vantaggio o un premio che solitamente dipende da un certo comportamento del cliente (ad esempio, se il cliente supera un certo consumo, o se paga puntualmente la bolletta, o se aderisce all'offerta entro una certa data, etc.). A differenza dello sconto, il vantaggio offerto con il bonus non riduce il prezzo e, quindi, deve essere valutato separatamente per calcolare l'effetto sulla spesa complessiva.

Cos'è un'offerta Dual Fuel?

Si tratta di offerte congiunte di elettricità e gas, con un unico contratto e, generalmente, un'unica bolletta comprendente il costo delle due forniture.

Cos'è un'offerta a prezzo fisso?

Si tratta di offerte di fornitura di elettricità a prezzo fisso per un certo periodo di tempo (in genere uno o più anni). Attenzione! Normalmente queste offerte riguardano la componente di prezzo che si riferisce all'acquisto ed alla vendita dell'energia, e non al prezzo complessivo. Le altre componenti (trasporto e distribuzione, tasse, ecc.) non dipendono dal venditore, ma sono determinate da soggetti diversi (Autorità, Erario, ecc.). Sono offerte da prendere in considerazione se si prevede che il prezzo dell'energia tenderà ad aumentare, ovvero se si preferisce avere la certezza della spesa, pagando un prezzo garantito dalle oscillazioni del mercato.

Quali informazioni i venditori devono fornire al Cliente?

Chiunque contatti un Cliente per proporre un nuovo contratto deve sempre:

1. Indicare la Società di vendita per cui opera e fornire i recapiti dell'impresa per ogni eventuale contatto.
2. Fornire informazioni dettagliate, in particolare su:
 - il prezzo del servizio e le sue possibili variazioni nel tempo;
 - le eventuali altre spese e garanzie a carico del Cliente (ad es. un deposito cauzionale);
 - la durata del contratto e i tempi di recesso;
 - come e quando saranno misurati i consumi;
 - con quali scadenze dovrà essere pagato le bollette e le conseguenze per il Cliente che non le paga entro la scadenza prestabilita.
3. Informare il Cliente sul prezzo di riferimento fissato dall'Autorità e consegnare al Cliente la scheda di confronto dei prezzi e la scheda informativa sugli obblighi dei venditori.
4. Specificare i tempi necessari per l'effettiva sostituzione del precedente venditore.
5. Informare il Cliente che il venditore gestirà per suo conto le procedure necessarie alla regolare consegna dell'energia fino al suo contatore.

Che cos'è il diritto di ripensamento?

Il Codice del Consumo, a tutela dei consumatori stabilisce che, per tutti i contratti stipulati in un luogo diverso dalla sede o dagli uffici commerciali del venditore, il Cliente ha a disposizione 10 giorni di tempo dalla firma del contratto, per esercitare il diritto di ripensamento, cioè può disdire il contratto, tramite lettera raccomandata RR, senza dover pagare nulla.

Come comportarsi se si riceve un'offerta per posta?

Se un'offerta di fornitura per l'energia elettrica arrivano per posta, occorre controllare che siano chiaramente fornite tutte le informazioni prima indicate. Se si tratta di una proposta per un nuovo contratto, l'azienda chiederà di rinviare il contratto firmato. Se si restituisce il contratto firmato, questo diventa vincolante, salvo il diritto di ripensamento entro i 10 giorni dalla firma.

Se l'offerta viene fatta per telefono?

In questo caso si ha diritto di sapere chi parla e per conto di quale Società viene fatta l'offerta. L'operatore deve anche indicare come vengono rese disponibili le informazioni in forma scritta. Se si è interessati all'offerta, si può accettare di ricevere a casa la documentazione con le informazioni necessarie per aderire. A questo punto il fornitore potrà inviare due tipi di documenti: una proposta contrattuale, con tutti gli elementi di un contratto che si può restituire firmata per l'accettazione. Attenzione! La firma impegna il cliente che sottoscrive la proposta:

spetterà poi al nuovo venditore comunicare al Cliente la propria accettazione; un vero e proprio contratto che si può decidere di restituire firmato; dalla data in cui si firma e si invia la proposta scatteranno i 10 giorni in cui si può recedere dal contratto senza spese. Se invece si aderisce all'offerta per telefono, direttamente sulla base delle informazioni fornite dall'operatore, l'azienda deve comunque inviare entro 10 giorni il contratto completo e la scheda di confronto prezzi. Dal momento in cui si riceve il contratto si hanno 10 giorni per recedere senza spese.

E se si sottoscrive un'offerta su internet?

I fornitori di energia elettrica possono consentire ai Clienti di aderire alle loro offerte sul mercato libero, direttamente attraverso il loro sito Internet. In questo caso devono essere scaricabili dal sito tutte le informazioni relative all'offerta. Se la Società richiede che il contratto scaricato dal sito gli sia rinviato, firmato, via posta, completo dei dati del Cliente, dalla data in cui il Cliente firma, scatteranno i 10 giorni per il recesso senza spese. Nel caso invece di adesione diretta ad un contratto via Internet, senza che la Società richieda la spedizione del contratto firmato, il Cliente ha 10 giorni per recedere senza spese dal momento dell'adesione fatta direttamente on line.

E se mi viene presentata un'offerta direttamente a casa?

Quando un operatore di una Società di vendita presenta la sua offerta direttamente a casa, oppure al centro commerciale o al supermercato, deve: qualificarsi e consegnare al Cliente un documento dal quale risulti la propria identità gli elementi che identificano la Società per cui opera, nonché i recapiti attraverso i quali la Società può essere contattata (indirizzo, numeri telefonici, fax, sito Internet); informare il Cliente che la visita ha lo scopo di proporre la firma di un nuovo contratto, prima di chiedere qualunque dato o documento che riguarda la fornitura di elettricità; illustrare al Cliente tutte le caratteristiche dell'offerta e del contratto proposto. Non c'è nessun obbligo di firmare subito: prima di sottoscrivere il contratto, è bene prendere tutto il tempo necessario per leggere in famiglia tutti i documenti forniti, per esaminare la scheda confronto. Dal momento della sottoscrizione del contratto scattano i 10 giorni entro i quali poter cambiare idea senza spese.

Come si fa a cambiare fornitore di energia elettrica?

Cambiare fornitore ed aderire ad una nuova offerta è semplice: si può fare in qualunque momento ed è sufficiente sottoscrivere il contratto di fornitura con la nuova Società di vendita, che si occuperà delle procedure necessarie ad attivare la nuova fornitura.

Quanto tempo serve per cambiare fornitore?

I tempi necessari per il passaggio ad un nuovo fornitore variano da uno a due mesi a partire dalla firma del contratto. La nuova Società di vendita, al momento della sottoscrizione del contratto, deve comunicare al Cliente la data del passaggio effettivo. In ogni caso la partenza della fornitura non può essere nel corso del mese, ma coincide sempre con il primo giorno del mese di attivazione.

Come passare ad un nuovo fornitore di energia elettrica

Quanto costa cambiare fornitore?

Cambiando il fornitore si stipula un nuovo contratto: sul nuovo contratto è dovuta l'imposta di bollo di 14,62 euro. discrezione del venditore scelto addebitare tali importi al cliente finale. Inoltre, se il Cliente ha già cambiato venditore nel corso dello stesso anno solare, il nuovo venditore potrebbe addebitargli 27 euro. Questo contributo non è dovuto se il Cliente intende tornare dal mercato libero al servizio di maggior tutela.

Quante volte si può cambiare fornitore o contratto?

Non ci sono limiti alla possibilità di cambiare il proprio fornitore di energia elettrica. Che preavviso si deve dare per recedere dal vecchio contratto? Il termine di preavviso previsto dall'Autorità per l'energia è di un mese.

Cambiando fornitore, viene restituito il deposito cauzionale corrisposto al precedente operatore?

SI, passando ad un nuovo venditore importo del deposito cauzionale, qualora versato al precedente fornitore, verrà restituito con l'ultima bolletta, maggiorato degli interessi legali maturati.

Se si passa ad un nuovo venditore, è poi possibile tornare al vecchio fornitore?

SI, In qualsiasi momento si può recedere dal contratto e tornare al mercato di maggior tutela, oppure ad un altro fornitore, dando sempre un mese di preavviso.

[Intervento di Riccardo Comini, Segretario Nazionale Adiconsum
Convegno "Energia Intelligente. Incentivi e mercato.
Opportunità e rischi"
Oristano, 16 dicembre 2008]