



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA
E DEL MERCATO



Vademecum

La liberalizzazione dell'energia e
del gas, dalla maggior tutela al
mercato libero: scegliere
consapevolmente

Settembre

2018

I benefici della liberalizzazione

Il processo di liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e gas naturale, iniziato nella metà degli anni Novanta, ha garantito il graduale passaggio da un regime di monopolio a uno di concorrenza nelle fasi della produzione e vendita della filiera energetica. In particolare, per i mercati della vendita di energia ai consumatori finali, recenti disposizioni normative hanno definito i termini per il passaggio ad un regime di piena concorrenza fra le imprese, stabilendo l'eliminazione nel prossimo futuro delle residue forme di regolazione del prezzo e delle condizioni di fornitura del gas e dell'energia elettrica (c.d. "regime di maggior tutela").

Grazie alla concorrenza nei servizi di vendita al dettaglio di energia e gas naturale e alle opportunità di risparmio energetico favorite dai contatori di nuova generazione (*smart meter*), i clienti finali (e tra questi i consumatori) possono scegliere tra una pluralità e diversità di offerte, maggiormente aderenti alle proprie esigenze e che possono garantire riduzioni di spesa annuale non trascurabili anche rispetto all'attuale sistema di tariffe regolate: già oggi è possibile risparmiare almeno il 13% rispetto al regime di maggior tutela (dai 60 ai 100 euro l'anno, a seconda del tipo di contratto) con un risparmio complessivo che può arrivare a 1,5 miliardi l'anno.

La completa liberalizzazione del mercato dell'energia, infatti, se adeguatamente sfruttata dai consumatori che sapranno scegliere consapevolmente inducendo una vera competizione fra le diverse imprese, manterrà i prezzi di energia elettrica e gas naturale aderenti ai costi, trasferendo alla clientela finale gli sconti che le imprese venditrici ottengono comprando energia e gas nei mercati all'ingrosso, e limiterà molte inefficienze dei servizi derivanti dall'esercizio del potere di mercato nella vendita detenuto da alcune imprese.

Affinché la liberalizzazione produca questi effetti virtuosi è necessario che i consumatori acquisiscano maggiore consapevolezza dei propri consumi e delle diverse offerte di forniture già in campo e siano quindi posti in condizione di scegliere effettivamente secondo la propria convenienza.

Il ruolo dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

In questo contesto, l'Autorità ha un duplice compito. Da un lato, deve evitare che alcuni operatori storici sfruttino abusivamente i vantaggi loro derivanti in quanto ex fornitori in regime di maggior tutela,

in particolare ostacolando la migrazione dei consumatori in maggior tutela verso offerte più convenienti di fornitori concorrenti nel mercato libero, con ciò ostacolando il reale sviluppo del mercato.

Dall'altro lato, l'Autorità deve intervenire per assicurare che indistintamente tutti i fornitori applichino condizioni contrattuali trasparenti e adottino comportamenti corretti nei confronti dei consumatori, che devono essere al riparo da qualsivoglia condotta ingannevole o aggressiva messa in atto dai fornitori o dai loro agenti. Il consumatore deve conoscere le possibilità di fornitura disponibili sul mercato e scegliere in piena autonomia e indipendenza sia il regime cui aderire, sia le offerte e le tariffe che intende sottoscrivere, senza alcuna pressione indebita da parte degli incaricati alla vendita.

In tale ottica, **l'applicazione contestuale, da parte dell'Autorità, della disciplina *antitrust* e delle norme a tutela del consumatore è volta a garantire che lo sviluppo di un mercato competitivo possa produrre a pieno i suoi benefici in termini sia di prezzo delle forniture che di qualità del servizio offerto.** Tuttavia, il rispetto della disciplina della concorrenza e delle norme a tutela del consumatore deve affiancarsi a una maggiore consapevolezza dei cittadini/utenti, veri protagonisti del mercato.

Il confronto attento e consapevole delle diverse offerte

I venditori di energia elettrica e gas naturale competono già da tempo per offrire le proprie forniture ai consumatori che progressivamente abbandonano i regimi di tutela.

Per godere dei vantaggi e delle opportunità derivanti dal processo di liberalizzazione, il consumatore deve informarsi adeguatamente e imparare ad orientarsi in una varietà di offerte, soprattutto in questa fase di transizione dai regimi tutelati al mercato libero. **Scegliere consapevolmente l'offerta giusta richiede perciò, da un lato, la lettura delle condizioni economiche e contrattuali e un confronto ponderato e non affrettato tra le diverse offerte. Dall'altro, il consumatore deve conoscere la struttura del settore, nonché le difese previste dall'ordinamento per assicurare una scelta consapevole.**

In caso di passaggio dal regime di tutela al mercato libero, un'informazione sintetica sulla convenienza rispetto al regime di tutela delle offerte a prezzo variabile è data dalla Scheda di Confrontabilità allegata alle Condizioni Economiche. Inoltre, per facilitare tale tran-

sizione, il regolatore di settore (l'ARERA - Autorità per la regolazione dell'energia, delle reti e dell'ambiente, ex AEEGSI) ha imposto a tutti i venditori del mercato libero la fornitura di offerte standardizzate a condizioni contrattuali definite dall'ARERA stesse (c.d. offerte *placet*).

Per accrescere l'informazione e la capacità di scelta consapevole del consumatori, il legislatore ha recentemente istituito un nuovo strumento di confronto fra le offerte. **A decorrere dal 1° dicembre 2018, tramite il Portale disponibile sul sito di Acquirente Unico¹, è infatti possibile comparare in modo gratuito, terzo e trasparente tutte le offerte vigenti sul mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale.** Si tratta di un potente strumento di conoscenza del consumatore che voglia individuare la fornitura di energia e gas a condizioni di mercato che sia per lui più adatta e conveniente.

Conoscere la struttura basilare del settore e del prezzo

Le filiere dei mercati energetici si compongono di varie fasi, che consentono di realizzare il passaggio dalla fase a monte della produzione di energia elettrica e di gas naturale a quella a valle della vendita ai clienti finali, passando per le fasi a rete della trasmissione e della distribuzione elettrica. Le varie fasi, che presentano caratteristiche intrinsecamente distinte, sono organizzate in modo diverso in termini di assetto concorrenziale delle medesime e regolamentazione applicabile. In particolare, le fasi a rete di trasmissione e di distribuzione sono dei monopoli naturali, soggetti alla regolamentazione dell'ARERA. La rete di distribuzione termina con il contatore (che ne fa parte), che misura la quantità di energia elettrica o gas naturale prelevata dalla rete dal consumatore finale.

Corrispondentemente, **il prezzo totale dell'energia elettrica e del gas è composto da:**

- a. **Voci che riguardano i servizi il cui costo** è definito dal regolatore, in misura uguale per il mercato libero e il regime di tutela, e **non può essere modificato dai venditori** (il costo del dispacciamento, la "spesa per il trasporto e la gestione del contatore", gli "oneri di sistema");
- b. **Imposte e tasse**, tra cui l'accisa, che pesa particolarmente sul prezzo del gas;
- c. **Voci che sono oggetto di regolazione solo con riguardo alla tariffa delle offerte di maggior tutela**, e vengono

¹ <http://www.acquirenteunico.it/attivita/portale-offerte>

invece autonomamente determinate dai venditori nel mercato libero: **la componente energia e il margine di commercializzazione al dettaglio,**

Non sono possibili sconti sulle tariffe di distribuzione o su altre componenti di spesa che sono decise dal Regolatore (e sono quindi al di fuori del controllo del venditore). Le componenti di spesa decise dal Regolatore, inoltre, variano durante l'anno (oggi, trimestralmente) e quindi il prezzo complessivo non può essere fisso nel corso dell'anno.

L'unica componente del prezzo della fornitura su cui possono competere i venditori è quindi l'ultima, la "c", "spesa per la materia prima energia", che è una frazione che pesa per non più del 50% del prezzo complessivo finale (quello che molti consumatori chiamano "prezzo finito").

La "componente energia" può variare (nelle offerte a prezzo variabile) sulla base di indici liberamente scelti dal fornitore (che deve indicare nel contratto le modalità di indicizzazione, gli indici e dove verificarne il valore) oppure può essere fissata per un certo periodo (nelle offerte a prezzo fisso). **Sul sito internet del Gestore dei Mercati Energetici (www.mercatoelettrico.org) possono essere reperite utili informazioni su alcuni indici e per valutare la convenienza dei contratti a prezzo fisso.**

Suggerimenti pratici per una scelta consapevole

Di seguito, sulla base della prassi dell'Autorità, si forniranno **alcuni suggerimenti** pratici che, soprattutto in questa fase di transizione, possono **minimizzare i rischi di scelte sbagliate** e mettere i consumatori in condizione di scegliere consapevolmente.

Infatti, soprattutto nel caso in cui vi siano sollecitazioni direttamente da parte imprese per cambiare fornitore, il consumatore deve saper riconoscere alcuni trucchi e schemi di comportamento comuni, al fine di marginalizzare gli operatori scorretti.

- **Non firmare o dare il proprio consenso telefonico prima di aver letto e compreso le condizioni di fornitura**

Può accadere di ricevere visite o telefonate in cui gli agenti/venditori vi propongono di aderire a un'offerta che vi permetterà di

evitare un aumento dei prezzi o di godere di un particolare sconto, assicurandovi che, pur cambiando formalmente la società che emette la fattura, il fornitore di energia (a volte, chiamato ingannevolmente “distributore”) resterà lo stesso (ma, in realtà, cambierà). Spesso, durante tali visite o telefonate, **gli agenti pressano il consumatore perché dia una risposta immediata**, millantando la prossima scadenza dell’offerta proposta oppure cercano di far sentire il consumatore ignorante/disinformato.

Attenzione alla proposta di prezzi ingannevolmente fissi e/o bassi, in cui i risparmi sono falsamente indicati, ad esempio presentando il valore della componente energia (o della spesa per la materia prima energia) come il prezzo complessivo, ingigantendo i possibili risparmi e/o omettendo le componenti determinate dal regolatore.

Resistete alle sirene dello sconto e insistete per ottenere, prima di iniziare la procedura di contrattualizzazione, **un documento stampato in cui le condizioni economiche, la durata dell’offerta e le condizioni che verranno successivamente applicate siano chiaramente esposte**.

Non fatevi ingannare dall’insistenza degli operatori e **chiedete di essere ricontattati qualche giorno dopo, per avere il tempo di leggere** e fare gli opportuni confronti, se l’offerta vi sembra interessante. Essere adeguatamente informati sulle condizioni contrattuali, prima della conclusione del contratto, mediante uno stampato (e non gli appunti dell’agente o quanto vi riferisce l’operatore del *call centre*) è un vostro diritto.

- **Confermare il consenso nelle vendite attraverso il canale telefonico**

Nel caso di vendite attraverso il canale telefonico (*teleselling*), può accadere che il venditore non si limiti a raccogliere una mera manifestazione di interesse del consumatore priva di conseguenze giuridiche, ma ritenga concluso il contratto a seguito della registrazione telefonica durante la quale viene acquisito solo il consenso del consumatore alla registrazione della telefonata.

Fate attenzione: **secondo il corretto processo di conclusione del contratto telefonico il consumatore ha il diritto di confermare per iscritto la propria volontà di concludere il contratto, successivamente alla telefonata in cui ha manifestato il proprio interesse per l’offerta propositagli**. In alternativa, **il consumatore può rinunciare a tale diritto e preferire la conferma telefonica**, ossia attraverso lo scambio dell’offerta e dell’accettazione su supporto durevole materiale o elettronico

(ad esempio, la registrazione della telefonata), **purché però vengano rispettate determinate condizioni: se il consumatore acconsente.**

In tale secondo caso, infatti, la procedura di contrattualizzazione telefonica prevede, che il consumatore, dopo essere stato informato del fatto che con la registrazione telefonica **rinuncia alla forma scritta**, presti: a) **il consenso esplicito** ad effettuare la conferma della volontà di concludere il contratto su supporto durevole (e dunque a rinunciare alla forma scritta) e non il semplice consenso alla registrazione della telefonata; b) **il consenso al cambio fornitore o al cambio dell'offerta**; c) **la conferma di tale consenso**. La registrazione telefonica deve essere messa nella piena disponibilità del consumatore (anche attraverso la trasmissione delle credenziali per accedervi sul sito Internet del venditore), in modo tale che questi possa conservarla e riprodurla.

Assicuratevi sempre di aver letto le Condizioni Economiche e le altre principali Condizioni Contrattuali prima della conferma: (i) richiedete di confermare previa ricezione della documentazione contrattuale al vostro indirizzo di posta elettronica o convenzionale o attraverso un link via sms a tale documentazione; (ii) appuntatevi nel corso della telefonata il nome preciso dell'offerta e verificatene le condizioni economiche sul sito Internet del venditore prima della conferma, in particolare se scegliete la conferma telefonica.

- **Attivazioni non richieste o disconoscimento del contratto**

Spesso i venditori o i loro agenti tentano di **carpire i vostri dati per farvi cambiare fornitore**. Nei casi più gravi, l'agente chiede i vostri dati anagrafici, di fornitura e perfino bancari, millantando la necessità di verifiche tecniche da parte del distributore o di non meglio precisate Autorità (non è il loro compito) oppure presentandosi come dipendenti del vostro fornitore (quando in realtà così non è), e in tal modo carpisce la vostra firma "per ricevuta" o "per conferma del passaggio" oppure il vostro consenso vocale.

Può accadere di ricevere chiamate in cui vi viene chiesto di confermare il consenso reso in una precedente telefonata. Potreste anche ricevere una lettera di conferma della accettazione della vostra richiesta di passare ad un nuovo fornitore ovvero direttamente la fattura relativa al primo mese di fornitura.

Molti venditori di energia elettrica/gas attivi nelle vendite a domicilio effettuano correttamente una "telefonata di verifica" del consenso (*quality call, check call*, per intercettare firme false ecc.),

durante la quale è possibile confermare la volontà di cambiare fornitore ovvero di *negare* il proprio consenso senza dover dare spiegazioni e senza costi. In tale ultima ipotesi, siate certi di negare chiaramente la vostra volontà di attivare un nuovo contratto. Chiedete copia del contratto da voi asseritamente firmato o della registrazione delle telefonate. *Se siete in grado di provare che la firma non è vostra - basta confrontarla con la vostra carta d'identità - o che non siete voi che rispondete alle telefonate, potete *disconoscere* il contratto*, inviando un reclamo all'indirizzo per i reclami che trovate sul contratto, nella registrazione o sul sito del professionista.

Nel caso di attivazione non richiesta: *i) avete diritto a non pagare la fornitura ai sensi dell'art. 66-quinquies del Codice del Consumo; ii) potete sporgere reclamo all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato; iii) il fornitore non richiesto vi deve riportare al precedente fornitore secondo la procedura di ripristino prevista dalla delibera n. 228/17 dell'ARERA.*

- **Esercitare il diritto di ripensamento**

Il consenso dato nelle vendite telefoniche e a domicilio non è irreversibile: il consumatore dispone del “diritto di ripensamento”, cioè del *diritto di recedere dal contratto, nei 14 giorni solari successivi* alla conclusione dello stesso, *senza condizioni o giustificazioni* (art. 52 del Codice del Consumo). Tale diritto permette in ogni caso al consumatore di rivedere la propria decisione e tornare indietro se non è convinto o se scopre di essere stato ingannato su alcune caratteristiche fondamentali dell'offerta.

Si può recedere dal contratto inviando il modulo o una qualsiasi comunicazione - riportanti l'identificativo della vostra fornitura (nome/cognome intestatario, POD/PDR, codice fiscale, matricola contatore (per il gas) e la data di conclusione del contratto - agli indirizzi forniti dal venditore.

Per le vendite a domicilio, i 14 giorni di ripensamento decorrono dalla firma del modulo contrattuale oppure dall'avvenuta accettazione da parte dell'operatore della proposta di cambio fornitore proveniente dal consumatore.

Per le vendite telefoniche, i 14 giorni di ripensamento decorrono da quando il consumatore invia la conferma scritta o riceve la registrazione della telefonata di conferma (o le credenziali per accedere a tali registrazioni sul sito Internet del venditore).

- **Rifiuto di addebiti una tantum e di addebiti di ignota provenienza in conto corrente**

Potreste ricevere una comunicazione di addebiti in conto corrente *una tantum*, di modesta entità, da parte di Autorità o distributori. Non fatevi ingannare. In tal caso si tratta di un modo per farvi credere che l'addebito che vi troverete sul conto corrente è legittimo, contrariamente al vero.

I lavori di manutenzione ed ammodernamento delle reti elettriche, idriche e del gas sono coperti da apposite voci delle bollette (p.es., trasporto e gestione del contatore), di ammontare deciso dal Regolatore (ARERA) e uguale per i consumatori in regime di tutela e per quelli sul mercato libero, e **non sono addebitati con bollette separate una tantum**. In ogni caso, le Autorità non contattano i singoli utenti, se non per iscritto in casi rari e specifici. **Si tratta invece di un uso fraudolento del vostro IBAN.**

Nel caso, invece, di **addebiti di ignota provenienza**, è opportuno sapere che il consumatore può **chiedere alla propria banca la revoca degli addebiti SDD** (che hanno preso il posto dei vecchi RID) **entro 8 settimane dal giorno in cui è avvenuta l'operazione di addebito, senza dover dimostrare nulla** (in caso di addebiti chiaramente non autorizzati, il termine per richiedere la revoca sale a 13 mesi).

Per evitare che tale termine trascorra, non attendete l'estratto conto trimestrale per verificare gli addebiti ricevuti, ma monitorate periodicamente i vostri movimenti bancari o richiedete l'invio di sms informativi (a pagamento) ogni volta che un addebito è eseguito.

In breve:

- ***Non abbiate fretta.***
- ***Usate tutti gli strumenti di conoscenza messi a vostra disposizione per individuare l'offerta più adatta e conveniente rispetto alla vostra attuale.***
- ***Leggete il contratto (o almeno le condizioni economiche di fornitura) con attenzione.***
- ***Chiedete sempre un secondo contatto per confermare la volontà di sottoscrivere una nuova fornitura, dopo aver letto le condizioni di fornitura.***

